



FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Las formas de comunicación disponibles para los usuarios de nuestros servicios son:

- **Portal Institucional:**
www.hospitalcalventi.gob.do
- **Portal de transparencia:**
<https://hospitalcalventi.gob.do/transparencia/>
- **Correo electrónico:**
info@hospitalcalventi.gob.do
- **Horario de atención:** 8.00 am - 4.00 pm
- **Centro de Recepción:** (809) 616-3964
- **Oficina de Acceso a la Información Pública:**
(809) 616-3964 ext.: 2272 Correo electrónico:
transparencia@hospitalcalventi.gob.do
- **Redes Sociales:** @hcalventird   

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Con el objetivo de facilitar el acceso a un sistema de reclamos y escuchar las quejas y/o sugerencias de los ciudadanos, hemos establecido los siguientes canales:

- **Buzón de quejas y sugerencias:** estos buzones están instalados en un lugar visible en las instalaciones del hospital (10 días laborables para responderlas).
- **Sistema 3-1-1:** a través de la línea 311 y portal web www.311.gob.do (15 días laborables).
- **Atención al usuario:** personal encargado de recibir los casos y asignarlos a los departamentos correspondientes.
- **Redes Sociales:** @hcalventird 



MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Para los casos de incumplimiento de los compromisos declarados y asumidos por el Hospital Dr. Vinicio Calventi, la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) emitirá una carta informando a las usuarias y los usuarios el motivo del incumplimiento y las medidas adoptadas para la corrección. Este proceso se ejecutará en un plazo comprendido entre los 15 días laborables.

DATOS DE CONTACTO



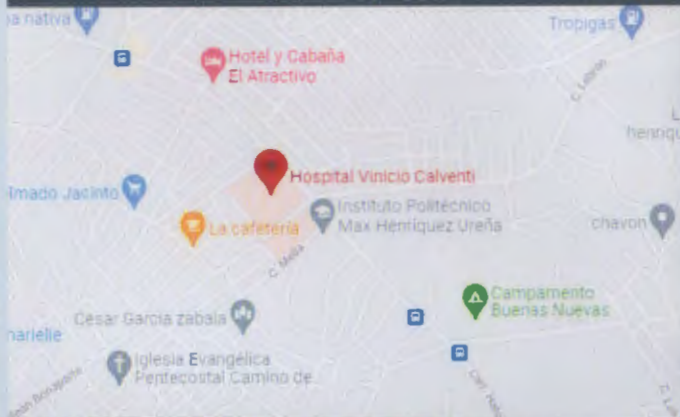
Calle Hato Nuevo # 43, frente a la calle Napoleón Bonaparte, Los Alcarrizos, Santo Domingo, R.D.



(809) 616-3965



info@hospitalcalventi.gob.do



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

El área responsable para todas las informaciones relativas a la carta compromiso es el departamento de Gestión de la Calidad, ubicado en el segundo nivel del edificio hospitalario del hospital.



(809) 616-3965



calidad@hospitalcalventi.gob.do



8:00 a. m. a 4:00 p. m



El Programa Carta Compromiso es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan a las ciudadanas y ciudadanos, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre la ciudadanía y el Estado.



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Mayo 2024 - Mayo 2026
Segunda versión

DATOS IDENTIFICATIVOS

HOSPITAL GENERAL DR. VINICIO CALVENTI

Es un hospital público descentralizado y de autogestión, inaugurado el 15 de Julio 2007. Este hospital es dirigido bajo un modelo de gestión que prioriza el derecho a la salud y la humanización de los servicios para beneficio de los Usuarios. Asimismo, acceso total e igualitario a planes, programas y servicios de prevención de enfermedad, promoción de salud, protección, tratamiento y rehabilitación.



MISIÓN

Brindar servicios médicos y académicos con los más altos estándares de calidad, para mejorar la condición de salud de nuestros usuarios, contando con personal competente, procesos efectivos e innovadores, y tecnología avanzada.



VISIÓN

Ser una institución líder en la prestación de servicios médicos y académicos de excelencia, que contribuye al desarrollo del sistema de salud dominicano, y constituye la primera elección de sus usuarios.

NORMATIVAS

- Constitución de la República Dominicana. Art. 61 (el derecho a la salud, como derecho económico y social).
- Ley de la Estrategia Nacional de Desarrollo No. 01-12 y su Reglamento de aplicación aprobado mediante el Decreto No 158-14.
- Ley General de Salud No. 42-01.
- Ley de Seguridad Social No. 87-01.
- Ley que crea el Servicio Nacional de Salud No. 123-15.
- Ley 198-06 que crea el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública (SNPIP).

INCLUSIÓN

La LEY GENERAL DE SALUD es su artículo 28, literal a, establece en relación a la salud a todas las personas se le debe respetar su personalidad, dignidad humana e intimidad, y a no ser discriminada por razones de etnia, edad, religión, condición social, política, sexo, estado legal, situación económica, limitaciones físicas, intelectuales, sensoriales o cualquier otra, por lo que en este hospital damos fiel cumplimiento al mandato legal. Además, contamos con áreas completamente señalizadas, parqueos, rampas, ascensores y barras de apoyo para mejor movilización de los usuarios.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

Amabilidad: Entregamos atenciones centradas en nuestros usuarios, brindando un trato digno, personalizado y empático con sus necesidades, que incluye acompañamiento asistencial, educativo y de soporte a la familia, siendo la calidez y la calidad nuestro norte.

Tiempo de disponibilidad: Mantenemos la habilidad y el cuidado de brindar un servicio oportuno. Asegurando un alto nivel de satisfacción de los usuarios.

Fiabilidad: Nos comprometemos a brindar un servicio digno de confianza, garantizamos una atención segura y de calidad en la atención a los usuarios.

Profesionalidad: Características de la persona que desempeña un trabajo con habilidad, esmero, seriedad, honradez y eficacia.

COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicios	Atributos de calidad	Estándar	Indicadores
Emergencias	Amabilidad	85%	% de satisfacción de los usuarios en relación a la amabilidad, fiabilidad y profesionalidad recibidos en el área de servicio (encuesta aplicada trimestralmente).
Hospitalización	Fiabilidad		
Consulta Externa	Profesionalidad		
Estudios de Imágenes	Tiempo de disponibilidad	3 días laborales	Cantidad de días transcurridos desde la realización del estudio hasta la disponibilidad del mismo.



DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- Entregar información completa, oportuna y fidedigna del motivo de su consulta o dolencia que le aqueja.
- Dirigirse con respeto a todas las personas que se encuentran en el interior de los ambientes de los establecimientos sean pacientes o personal de la salud.
- Respetar las normas del establecimiento de salud y de cuidar y hacer buen uso de las instalaciones del centro de salud.
- Cumplir con las indicaciones para la prevención, tratamiento y recuperación brindada por el personal de salud.
- Afiliarse al SIS, conocer los beneficios y cobertura que brinda siempre y cuando la evaluación socioeconómica se lo determine.
- Identificarse plenamente como usuarios de los servicios de salud para una mejor atención a través de su DNI, tarjetas de citas, contrato de afiliación, carnet de control de crecimiento y desarrollo control perinatal.
- El adulto mayor, las gestantes, las personas con diversidad funcional y los niños en brazos tienen derecho a la atención preferencial.