

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Presencial: Área de Recepción Departamento de Atención al Usuario

Telefónica: 809-373-0317 Ext. 2008 y 2028

Correo: auxiliaresatencionalusuario@gmail.com

Redes Sociales:

Instagram: @hospitalciudadjuanboschrd

Facebook: [hospitalciudadjuanbosch](https://www.facebook.com/hospitalciudadjuanbosch)

Twitter: [hospitalciudad3](https://twitter.com/hospitalciudad3)

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Buzones: Emergencia, Lobby, Hospitalización, Sala de espera y consulta. 10 días laborables

Correo: auxiliaresatencionalusuario@gmail.com. 10 días laborables.

Línea 311: 311.optic.gob.do 15 días.

Telefónica: 809-373-0317 Ext.2008 y 2028. 10 días laborables

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Al momento que el Hospital Ciudad Juan Bosch incumpla con los compromisos que declara en esta carta.

El ciudadano/usuario recibirá una comunicación firmada por la Directora General del Hospital, pidiéndole disculpas por la falta cometida, en un plazo de [10] días laborables luego de la queja. En la misma se explicarán las razones del incumplimiento y las medidas de lugar para no cometer el mismo error en otra ocasión

DATOS IDENTIFICATIVOS

Nombre: Hospital Ciudad Juan Bosch, (HCJB)

Dirección: Av. Camilo Real Esquina Doña Carmen Guidello de Bosch, Santo Este, RD Teléfono: (809) 373-0317.

Naturaleza: Hospital General de Segundo Nivel de Atención.



MISIÓN

Somos un hospital general que brinda atención integral en salud, en el Municipio Santo Domingo Este, garantizando el trato humanizado y la atención oportuna de los usuarios.



VISIÓN

Ser reconocido como una entidad de salud general, que implemente programas de atención sostenibles que contribuyan al fortalecimiento de los servicios de salud.



VALORES

- Trato Humano
- Profesionalismo
- Respeto
- Atención Oportuna



INCLUSIÓN

Nuestro hospital mantiene la firme convicción de respetar la personalidad, dignidad humana e intimidad de nuestro usuarios y año ser discriminados por razones de etnia, edad, religión, condición social, política, sexo, estado legal, situación económica, limitaciones físicas, intelectuales, sensoriales o cualquier otra, apegados a la Ley General de Salud en su art. 28 literal y dando fiel cumplimiento a los mandatos legales.

Nuestro estacionamiento de vehículos posee espacios exclusivos reservados para usuarios con discapacidad, embarazadas y envejecientes, los que al llegar al hospital son asistidos de manera inmediata y con trato preferencial.

En otro orden, nuestra institución cuenta con áreas de acceso para personas que viven con discapacidad, tales como rampas especialmente diseñadas, contamos con ascensores de servicio para trasladar a nuestros usuarios por los distintos niveles de nuestro hospital.

NORMATIVAS

- 42 – 01 Ley General de Salud.
- 87-01 Ley que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social
- 67-01 Art. 163 Sistema de garantía de calidad y autorregulación
- 87-01 Art. 163.- Ley que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social.
- 41 – 08 Ley de Función Pública.
- 434 – 07 Decreto del Reglamento General de los Centros Especializados; Art. 5, Art. 6.
- 351 – 99 Decreto sobre el Reglamento General de los Hospitales de la República Dominicana.



DATOS DE CONTACTO

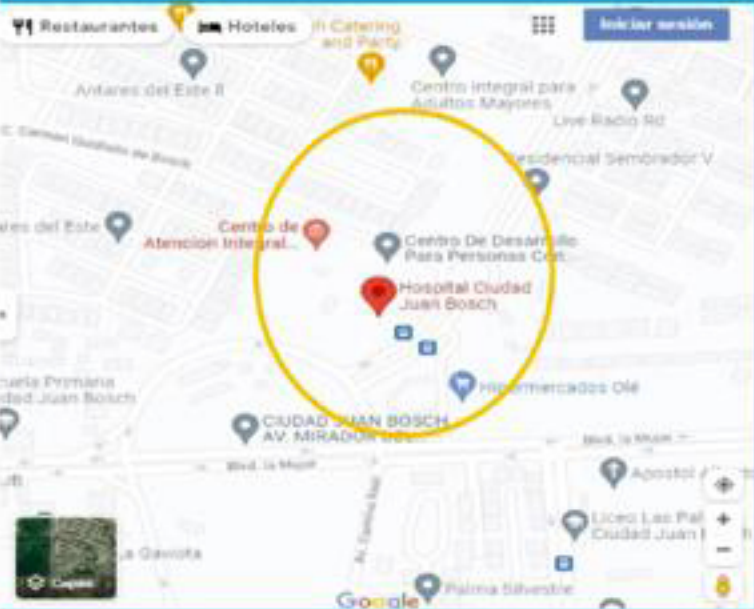
Medios de acceso y transporte hacia la institución.

Dirección: El Hospital Ciudad Juan Bosch, está localizado dentro del proyecto que lleva el mismo nombre y se encuentra en la calle Av. Camilo Real Esquina Doña Carmen Guidello de Bosch, Santo Domingo Este, República Dominicana.

Se tiene acceso desde la Avenida Las Américas o mediante la Avenida La Ecológica, mediante el uso de todos los medios de transporte disponibles

Teléfono: 809-373-0317

Horario de atención vía telefónica de 8:00 am a 4:00 pm



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

El área responsable para las informaciones relativas a la Carta Compromiso del Hospital Ciudad Juan Bosch el Departamento de Calidad.

Nombre del área responsable: Departamento de Calidad.

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 am – 4:00 pm

Teléfono y Extensión: 809-373-0317 ext: 2008

Correo del área: auxiliaresatencionalusuario@gmail.com



El Programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad



HOSPITAL CIUDAD JUAN BOSCH



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Mayo 2024 - Mayo 2026

ATRIBUTOS DE CALIDAD

Tiempo de respuesta: es el tiempo que transcurre desde que el usuario realiza la solicitud del análisis hasta que recibe el resultado.

Amabilidad: trato cortés y respetuoso a los usuarios que solicitan los servicios, de modo tal que se preserve su satisfacción.

Profesionalidad: mostrar alto nivel de conocimiento y confianza, tanto técnica como académica, para ofrecer la asistencia a los usuarios del servicio.

Fiabilidad: estabilidad de los resultados obtenidos en todos los procesos.

Accesibilidad: permite que cualquier persona pueda disponer y utilizar los servicios o productos en igualdad de condiciones que los demás.



COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicio	Atributos	Estándares	Indicadores
Consulta Externa	Amabilidad	95%	% satisfacción encuesta trimestral
	Profesionalidad	95%	% satisfacción encuesta trimestral
	Fiabilidad	95%	% satisfacción encuesta trimestral
	Tiempo de respuesta	95%	% satisfacción encuesta trimestral
Laboratorio	Amabilidad	95%	% satisfacción encuesta trimestral
	Fiabilidad	95%	% satisfacción encuesta trimestral
	Tiempo de respuesta	2 días laborables	Reporte de Disponibilidad de resultados
Emergencia	Amabilidad	95%	% satisfacción encuesta trimestral
	Profesionalidad	95%	% satisfacción encuesta trimestral
	Accesibilidad	95%	% satisfacción encuesta trimestral



DEBERES DEL CIUDADANO

- Cumplir y respetar los reglamentos internos del hospital, los cuales a su ingreso le serán explicados a él o familiares.
- Suministrar la información correcta y verídica sobre su padecimiento y sobre cualquier aspecto social y epidemiológico (su dirección, sus familiares, posibles riesgos para el personal de salud, entre otros).
- Cumplir su tratamiento y asistir a las citas de seguimiento.
- Respetar al personal de salud.
- Cuidar y proteger las instalaciones y pertenencias del hospital.
- Respetar y ser solidario con los demás pacientes.
- Mantener una higiene personal adecuada y contribuir a mantener el ambiente.
- Cuidar y conservar los recursos que la institución pone a su servicio

