



FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACION CIUDADANA

- **Presencial:** : Av. El progreso No. 1, sector El Almirante, Santo Domingo, municipio Santo Domingo Este, República Dominicana.
- **Telefónica:** 809-332-1605 ext. 1220
- **Correo electrónico:** h_hospitalelalmirante@hotmail.com
- **Redes Sociales:**
Facebook: @hospitalelalmirante
Instagram: @hospitalelalmirante
X: @hosp_almirante
Portal Web: <https://hospitalelalmirante.gob.do/>



QUEJAS Y SUGERENCIAS

En el hospital El Almirante contamos con un sistema de comunicación abierto donde los ciudadanos pueden expresar cualquier queja o sugerencias; para esto, contamos con diversas vías para dichos fines:

- **Buzón de quejas y sugerencias:** En todas las áreas de servicios contamos con Buzones de Quejas y Sugerencias disponible, con un tiempo de respuesta de 15 días laborables.
- **Sistema 3-1-1:** El Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311 es la vía correspondiente para tramitar quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias, a través de la Oficina de Acceso a la Información [OAI]. Las respuestas serán ofrecidas en un plazo de hasta quince [15] días laborables, conforme a lo establecido.
- **Correo electrónico de Calidad (Quejas y Sugerencias):** El Hospital El Almirante dispone del correo electrónico institucional de Calidad de la Gestión gcalidad.halmirante@gmail.com como canal formal para la recepción de quejas y sugerencias. Las respuestas serán ofrecidas en un plazo de hasta quince [15] días laborables, conforme a lo establecido.

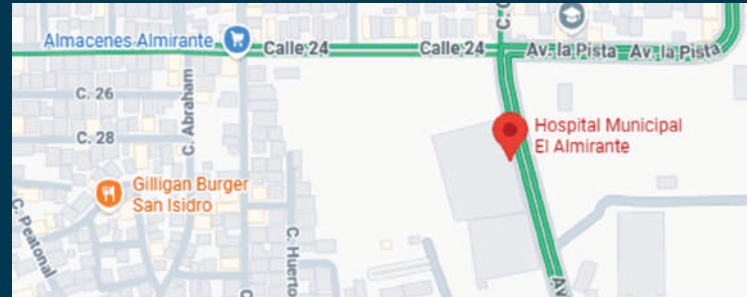


MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de los compromisos establecidos en la presente Carta Compromiso, el director general del Hospital emitirá una comunicación formal de disculpa por la falta incurrida, en un plazo no mayor de diez [10] días laborables, contados a partir de la recepción de la queja.
 En dicha comunicación se explicarán las causas del incumplimiento y se detallarán las medidas correctivas adoptadas, con el propósito de evitar su recurrencia.

DATOS DE CONTACTO

- 📍 Av. El progreso No. 1, sector El Almirante, Santo Domingo, municipio Santo Domingo Este, República Dominicana.
- 📞 Horario de Atención telefónica: 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
 Horario de Atención presencial: 7: 00 a.m. a 6:00 p.m.
 Teléfono: 809-332-1605 ext.1220



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

El área responsable de coordinar y dar seguimiento a todo lo relacionado con la Carta Compromiso al Ciudadano es el Departamento de Calidad de la Gestión.

- 🕒 Horario de atención: 8:00 am – 3:00 pm
- ☎ Teléfono y Extensión: 809-332-1605- Ext. 1230
- ✉ Correo del área: gcalidad.halmirante@gmail.com



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

VIGENCIA
3ERA VERSIÓN
 JUNIO 2026 - JUNIO 2028

DATOS IDENTIFICATIVOS

El Hospital Municipal El Almirante, es un centro de salud público de segundo nivel de complejidad, perteneciente al Servicio Regional de Salud Ozama, y es parte de la Red Pública de Servicios de Salud del Servicio Nacional de Salud (SNS).

Brindamos servicios de salud especializada de atención médica integrada, de acuerdo con nuestra capacidad resolutoria, realizando actividades de promoción, prevención, recuperación, hospitalización, emergencia y consulta externa con los más altos estándares de calidad, seguridad, trato personalizado y humanizado.



MISIÓN

Garantizar la salud mediante la oferta de servicios integrales, realizado por profesionales capacitados y comprometidos a respetar los derechos de las personas.



VISIÓN

Garantizar la salud mediante la oferta de servicios integrales, realizado por profesionales capacitados y comprometidos a respetar los derechos de las personas.



NORMATIVAS

- Constitución de la Republica dominicana; Art.61
- 42-01 Ley General de Salud
- 87-01 Ley que crea el sistema dominicano de seguridad social; Art. 163
- 123-15 Ley que crea el servicio nacional de salud
- 41-08 Ley de función publica
- 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.

INCLUSIÓN

El Hospital El Almirante, comprometido con la prestación de servicios de calidad, ha dispuesto facilidades de acceso como parqueos y rampas para personas con discapacidad. Asimismo, nuestras instalaciones están diseñadas para garantizar la accesibilidad universal, permitiendo que toda persona, sin importar su condición físico-motora, género, creencias o preferencias, pueda acceder de manera equitativa a los servicios de salud que ofrecemos.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

Amabilidad:

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

Profesionalidad:

Garantizamos que nuestro personal ejerza sus labores de manera competente y responsable, con el objetivo de satisfacer las necesidades de los usuarios.

Accesibilidad:

Aseguramos que nuestros servicios son accesibles para nuestros usuarios.

Fiabilidad:

Estamos comprometidos con brindar un servicio confiable y seguro, garantizando la protección, el bienestar y la satisfacción de nuestros usuarios.

Tiempo de respuesta:

Cumplimos con los plazos establecidos para brindar un servicio oportuno y eficiente.

Tiempo de disponibilidad:

Nos comprometemos a reducir los tiempos de espera, ofreciendo un servicio ágil y eficaz que garantice una atención oportuna y de calidad a nuestros usuarios.



COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicios	Atributos de Calidad	Estándar	Indicadores
Consulta	Amabilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral
	Fiabilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral
	Profesionalidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral
Emergencia	Amabilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral
	Profesionalidad	85%	% de satisfacción en encuesta trimestral
	Fiabilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral
	Tiempo de respuesta	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral
Laboratorio	Accesibilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral
	Amabilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral
	Profesionalidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral
	Fiabilidad	85%	% de satisfacción en encuesta trimestral
Imagen	Tiempo de disponibilidad de resultados	2 días laborables	Solicitudes entregadas en el tiempo establecido
	Fiabilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral
	Amabilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral
	Profesionalidad	85%	% de satisfacción en encuesta trimestral
Imagen	Tiempo de disponibilidad de resultados	2 días laborables	Solicitudes entregadas en el tiempo establecido



DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección.
- Respetar la salud de otras personas.
- Tratar respetuosamente al personal de salud.

- Velar por las condiciones de salubridad del medio en que vive.
- Cuidar las instalaciones y equipamientos del establecimiento.
- Velar, mejorar y conservar, su salud personal, familiar y de sus dependientes.
- Colaborar con las autoridades de salud, cumpliendo con sus instrucciones.