

## FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN

Las formas de comunicación que cuentan los ciudadanos/usuarios de los servicios del hospital son:

- Oficina de Atención al Usuario: Ubicada en el área de Consulta Externa.
- Tel: 809-332-1605 ext. 1220
- Correo electrónico: [h\\_almirante@hotmail.com](mailto:h_almirante@hotmail.com)
- Página Web: <https://hospitalelalmirante.gob.do/>
- Facebook e Instagram: @hospitalelalmirante  
- Twitter: @hosp\_almirante

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

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

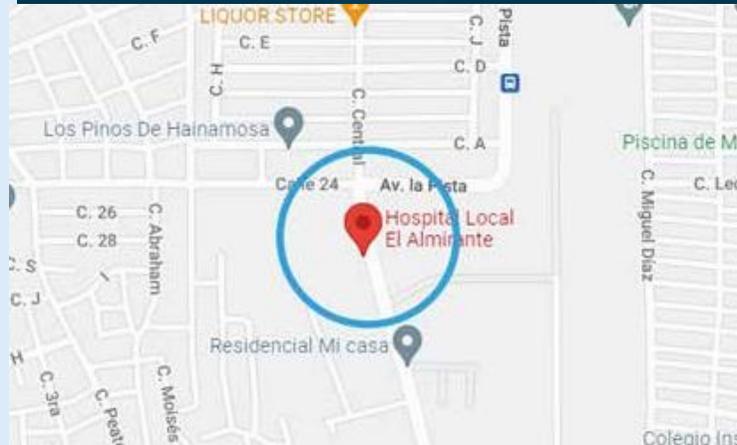
- Buzón de quejas y sugerencias: En todas las áreas de servicios contamos con Buzones de Quejas y Sugerencias disponible, con un tiempo de respuesta de 15 días laborables.
- Correo Electrónico: [quejas.almirante@gmail.com](mailto:quejas.almirante@gmail.com). Las respuestas por esta vía son ofrecidas en un plazo de 15 días laborables.
- Sistema 311: Las quejas, reclamos y/o sugerencias realizadas por esta vía, serán tramitadas por la Oficina de Acceso a la Información (OAI). Las respuestas son ofrecidas en un plazo de 15 días laborables.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimientos con los compromisos que se declaran en esta carta, el director general del Hospital emitirá una carta pidiendo disculpas por la falta cometida, en un plazo no mayor a diez (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 DE CONTACTO

-  Av. El Progreso No. 1, mejor conocida como Av. La Pista, Sector el Almirante, Santo Domingo, Municipio de Santo Domingo Este, Republica 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.
-  Tel 809-332-1605 Ext: 1220/1237



## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

El área responsable de coordinar y darle seguimiento a todo lo concerniente a la Carta Compromiso corresponde al Departamento de Calidad de la Gestión, ubicado en el 1er. Piso del Hospital.

-  809-332-1605 EXT. 1237
-  [gcalidad.halmirante@gmail.com](mailto: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

3RA VERSIÓN  
MAYO 2024 – MAYO 2026

## DATOS IDENTIFICATIVOS

El Hospital Municipal El Almirante, es un centro de salud público de segundo nivel de complejidad, perteneciente al Servicio Regional de Salud Metropolitano.

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

Ser un hospital seguro, con mayor capacidad resolutoria, cercano al usuario, orientado por los cambios epidemiológicos y sociales de la comunidad.



### NORMATIVAS

- Constitución de la República 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 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.

## INCLUSIÓN

El hospital Municipal El Almirante, comprometido a brindar un servicio de calidad, ha dispuesto de facilidades de acceso como parques y rampas para personas que viven con discapacidad.

Además, nuestras instalaciones están diseñadas con acceso a rampas con la finalidad de que cualquier persona, sin importar discapacidad, condición físico-motora, género, creencias o preferencias tenga acceso a los servicios de salud que ofrecemos.

## ATRIBUTOS DE CALIDAD

**Profesionalidad:** Garantizamos que nuestro personal ejerce sus labores de manera competente y responsable con el objetivo de satisfacer las necesidades de los usuarios.

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

**Fiabilidad:** Estamos comprometidos en brindar un servicio confiable y seguro.

**Accesibilidad:** Aseguramos que nuestros servicios son accesibles para nuestros usuarios.

**Tiempo de resultado:** Cumplimos con los tiempos de respuesta ofrecidos para brindar un servicio oportuno.

**Tiempo de espera:** Ofrecemos un servicio rápido y eficaz a nuestros usuarios.



## COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicios	Atributos de Calidad	Estándar	Indicadores
Consulta Externa	Profesionalidad	85%	% de satisfacción en encuesta trimestral
	Amabilidad	85%	% de satisfacción en encuesta trimestral
	Fiabilidad	85%	% de satisfacción en encuesta trimestral
Emergencia	Amabilidad	85%	% de satisfacción en encuesta trimestral
	Tiempo de respuesta	85%	% de satisfacción en encuesta trimestral
	Fiabilidad	85%	% de satisfacción en encuesta trimestral
	Accesibilidad	85%	% de satisfacción en encuesta trimestral
Laboratorio	Amabilidad	85%	% de satisfacción en encuesta trimestral
	Profesionalidad	85%	% de satisfacción en encuesta trimestral
	Tiempo de disponibilidad de resultados	02 días laborables	Resultado matriz de tiempo de cumplimiento
Imágenes	Amabilidad	85%	% de satisfacción en encuesta trimestral
	Fiabilidad	85%	% de satisfacción en encuesta trimestral



## DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección.
- Respetar la salud de otras personas.
- Cuidar las instalaciones y equipamiento del establecimiento.
- Velar, mejorar y conservar, su salud personal, familiar y de sus dependientes.
- Tratar respetuosamente al personal de salud.
- Velar por las condiciones de salubridad del medio en que vive
- Colaborar con las autoridades de salud, cumpliendo con sus instrucciones