



FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En síntesis, las formas de comunicación con las que cuentan los ciudadanos-usuarios de los servicios del hospital son:

<https://hospitalestrellaurena.gob.do>

Oficina de Atención al Usuario

direccionhpeu@gmail.com

atencionalusuariohpeu@gmail.com

809-295-1197, Información, Ext. 101, 102, 103, 104 y 105

oaihpeu@gmail.com

Redes Sociales:

Facebook: Hospital Regional Presidente Estrella Ureña

Instagram @HRPEU

Twitter @PteEstrellaU

WhatsApp 849-632-9943



QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios del Hospital Regional Presidente Estrella Ureña pueden presentar sus quejas a través de los siguientes canales:

Buzones físicos, los cuales se encuentran ubicados en las siguientes áreas dentro de la institución:

Atención al usuario
Emergencia
Maternidad
Hospitalización

Estación de enfermería
Odontología
Laboratorio
Imágenes

después de leída las quejas y sugerencias nuestros usuarios tendrían respuesta en un plazo no más de 15 días laborables, lo cual está establecido en la Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública

Correo electrónico: Quejashperu@gmail.com

• Línea 311

Sistema de Atención Ciudadana llamando al 311 o accediendo al portal Web www.311.gob.do.

Las quejas depositadas en esta vía serán respondidas en un plazo 0 a 15 días laborables después de su presentación.



MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Como medida de subsanación el Hospital Regional Presidente Estrella Ureña al momento de incumplir con los compromisos declarados y asumidos, el director emitirá una carta informado a los usuarios el motivo del incumplimiento y las medidas adoptadas para la corrección, en un plazo comprendido entre los 15 días laborables después de recibir el reclamo informando la solución al caso, afín de corregir el incumplimiento.



DATOS DE CONTACTO

809-295-1197 Información, ext. 101 y 102.
Atención al usuario ext. 103, 104 y 105.

Nuestro horario de atención es de 7a.m. hasta las 6:00 p.m. de lunes a viernes y las áreas de emergencias 24 horas de lunes a domingo

atencionalusuariohpeu@gmail.com



**Avenida Imbert, numero 50, Santiago de los Caballeros,
Republica Dominicana**



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

El área responsable para todas las informaciones relativas a la Carta Compromiso del Hospital Presidente Estrella Ureña es el departamento de Calidad en la gestión.

809-295-1197 Ext. 184

calidadenlagestion.hrupeu@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 de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia de la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado



HOSPITAL REGIONAL PRESIDENTE ESTRELLA UREÑA



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

VIGENCIA AGOSTO 2022 - 2024



DATOS IDENTIFICATIVOS

El Hospital Regional Presidente Estrella Ureña, antiguo instituto Dominicano de Seguro Social (IDSS), El cuál fue ignagurado el 15 de diciembre de 1950; es un hospital de tercer nivel de atención, perteneciente al servicio nacional de salud (SNS), bajo la dependencia de la Regional de Salud Norcentral; en el que se ofrece servicio nacional de salud, de diversas especialidades, con profesionalidad, dedicación, docencia e investigación; destacando la atenciones en el área de ginecobstetría, contando con una unidad especializada para tales fines, como lo es nuestra maternidad Doña Renee Klang de Guzmán.



MISIÓN

Somos un Hospital Regional Universitario de tercer nivel, que brindamos a nuestros usuarios atención integral especializada con profesionalidad, dedicación, docencia e investigación.



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; en su 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

La Ley General de Salud en su Artículo 28, literal a, establece, que la relación a la salud de todas las personas se les debe respetar su personalidad, dignidad humana, e intimidad y a no ser discriminadas por razones de etnia, edad, religión, condición social, política, sexo, estado legal, situación económica, limitaciones físicas, intelectuales o sensoriales, o cualquier otra, por lo que, en este hospital damos fiel cumplimiento al mandato legal. En cumplimiento de lo establecido, en nuestra institución, en las áreas de acceso existen rampas especialmente diseñadas para los usuarios minusválidos y contamos con dos ascensores de servicio para el traslado de usuarios a todos los niveles del hospital.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

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.

ELEMENTOS TANGIBLES

Contamos con los materiales necesarios para brindar los servicios hospitalarios con calidad y eficiencia.



DEBERES DE LOS USUARIOS

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



COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicios	Atributos	Estándares	Indicadores
Emergencias	Amabilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral
	Profesionalidad	90%	
	Elementos tangibles	90%	
Hospitalización	Amabilidad	90%	
	Profesionalidad	90%	
	Elementos tangibles	90%	
Laboratorio	Amabilidad	90%	
	Profesionalidad	90%	
	Elementos tangibles	90%	
Consulta Externa	Amabilidad	90%	
	Profesionalidad	90%	
	Elementos tangibles	90%	
Imágenes	Amabilidad	90%	
	Profesionalidad	90%	
	Elementos tangibles	90%	

