

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Presencial: Ave. Domingo Rosario, Zona Sur, Santiago RD
Teléfono: (809-226-8990 ext. 100)
Correo: centro_juanXXIII@hotmail.com
Red Social:
Instagram, @Hospital_JuanXXIII
Facebook, centro especializado Juan XXIII
Portal web: <https://hospitaljuanxxiii.gob.do>

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Buzones: (2 buzones) en proceso de adquirir 5 más
Correo: qdsr@hpjuanxxiii.com
Línea 311: Las 24 horas los durante los 7 días laborales
El tiempo de respuesta para quejas y sugerencias es de quince (15) días hábiles. El tiempo de respuesta en las redes sociales es de tres (3) días laborales

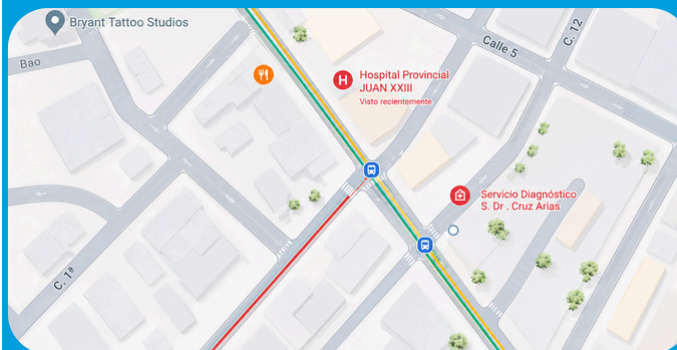
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de que el Hospital Provincial Juan XXIII incumpla con los compromisos que declara en esta Carta Compromiso, los ciudadanos podrán realizar reclamaciones ante la Gerencia de desarrollo institucional y calidad en la gestión por la misma vía de la Gerencia de Atención al Usuario, utilizando los mismos medios por los que presentan sus sugerencias y quejas. El ciudadano/usuario recibirá una comunicación firmada por el Director General de la institución pidiéndole disculpas por la falta cometida, en un plazo no mayor de diez (10) días laborales luego presentar la sugerencia o queja, o del Hospital haber detectado dicha falta.

La Dirección General del hospital, con la colaboración de la Gerencia de desarrollo institucional y calidad en la gestión, así como del Comité Ejecutivo de la institución, tomará las medidas de lugar para no cometer el mismo incumplimiento en otra oportunidad.

DATOS DE CONTACTOS

Ave. Los Jazmines, Santiago, R.D.
809-226-8990
centro_juanXXIII@hotmail.com
Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 A.M. a 4:00 P.M.



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

Gerencia de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión
Cel. 829-345-0731
Gerencia de Atención al Usuario
Tel. 809-226-8990 ext. 100
Horario: Lunes a Viernes de 8:00 AM – 4:00 PM
Correo electrónico:
centro_juanxxiii@hotmail.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.



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

PRIMERA VERSIÓN

VIGENCIA:

ABRIL 2026- ABRIL 2028

DATOS IDENTIFICATIVOS

El Hospital Provincial Juan XXIII, es una institucion de mediana complejidad de servicios de salud sin fines de lucro, que ofrece servicios de calidad qque garanticen la salud y el bienestar de los usuarios que asisten al hospital, proporcionando una amplia cartera de servicios

MISIÓN

Somos una institucion de salud, de caracter publico que busca promover la sastisfaccion de nuestros usuariarios, ofreciendo servicios especializados de alta calidad y con eficiencia para superar las expectativas de los pacientes que acuden a nuestro centro.

NORMATIVAS

- Ley 123-15 que crea el Servicio Nacional de Salud (SNS)
- Decreto Reglamento General de los Centros Especializados Art. 5. Art. 6.
- Ley 41-08 de Función Pública.
- Decreto sobre el Reglamento General de los hospitales de la República Dominicana 351-99
- Ley General de Salud No. 42-01.
- Ley de Seguridad No. 87-01.

INCLUSIÓN

En cumplimiento de lo establecido en la Ley General de Salud, artículo 28, literal a), que dispone que todas las personas deben ser tratadas con respeto a su personalidad, dignidad humana e intimidad, y sin discriminación por razones de etnia, edad, religión, condición social, política, sexo, estado legal, situación económica o limitaciones físicas, intelectuales o sensoriales, el Hospital Juan XXIII garantiza la aplicación de este mandato legal en todos sus servicios.

En consonancia con esta disposición, nuestra institución ha implementado condiciones adecuadas de accesibilidad en las áreas de ingreso, incluyendo la disponibilidad de sillas de ruedas, rampas de acceso, señalización apropiada, barras de apoyo y espacios de estacionamiento destinados a personas con discapacidad, con el objetivo de brindar una atención inclusiva, digna y equitativa para todos los usuarios.

COMPROMISO DE CALIDAD

SERVICIOS	ATRIBUTOS	ESTÁNDARES	INDICADORES
CONSULTAS EXTERNAS	Amabilidad	85%	Porcentaje De Satisfacción trimestral
EMERGENCIAS	Accesibilidad	85%	Porcentaje De Satisfacción trimestral
IMÁGENES	Elementos tangibles	85%	Porcentaje De Satisfacción trimestral
LABORATORIO	Profesionalidad	85%	Porcentaje De Satisfacción trimestral

ATRIBUTOS DE DE CALIDAD

ELEMENTOS TANGIBLES

Son las características físicas y las condiciones de estos, son las que se brindan los servicios, que son percibidas y de importancia opara los ciudadanos.

AMABIILIDAD

Grado en el los colaboradores del centro brindan servicios de manera espetuosa, humanizada y personalizado acorde a las necesidades de cada ciudadano.

FIABILIDAD

Se garantiza que las informaciones y resultados dados por el centro son veraces y precisos, asi como la seguridad y certeza operacional de los servicios.

PROFESIONALIDAD

Se garantiza que los colaboradores y profesionales que brinden servicios en el centro son competentes de acuerdo a las funciones y responsabilidades de cada puesto.

TIEMPO DE REPUESTA

Prestación médica brindada al momento requerido por el usuario según los tiempos establecidos.

DEBERES DEL CUIDADANO

- Cumplir y respetar los reglamentos internos del hospital.
- Suministrar la información correcta y verídica sobre su padecimiento.
- Cumplir su tratamiento y asistir a las citas de seguimiento.
- Respetar al personal de salud.
- Cuidar y proteger las instalaciones y pertenencias del hospital.
- Mantener una higiene personal adecuada y contribuir a conservar el ambiente.
- Cuidar y conservar los recursos que la institución pone a su servicio.

