


GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
"Avanzamos para ti"

12 de febrero de 2024
Santo Domingo, R. D.

001702

Señora
Benita Díaz Montero
Directora
Hospital Municipal Hondo Valle
Su despacho.

Distinguida Sra. Díaz:

Como es de su conocimiento, el Decreto 211-10, establece que el desarrollo de las Cartas Compromiso en la República Dominicana es responsabilidad del Ministerio de Administración Pública.

En este sentido, tenemos a bien remitirle la **Resolución No. 029-2024**, que aprueba por 2 años la primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, de la institución que usted representa.

Reiteramos nuestro apoyo y agradecimiento por unirse a nosotros en estas iniciativas que buscan mejorar la gestión y ofrecer servicios de calidad para nuestros ciudadanos/clientes.

Atentamente,

Sheyla Castillo

Sheyla Castillo
Viceministra de Servicios Públicos



Anexos:

- I. Resolución de Aprobación

SC/DARCS
DARCS-24-0780





Gobierno de la
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

VISTA: La Constitución de la República, del 13 de junio de 2015.

VISTA: La Ley núm. 41-08 de Función Pública del 16 de enero de 2008.

VISTO: El Decreto núm. 56-10 de fecha 6 de febrero de 2010, que designa las Secretarías de Estado como Ministerios.

VISTO: El Decreto núm. 211-10 de fecha 15 de abril de 2010 del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación).

VISTO: El Plan Estratégico 2020-2024 del Ministerio de Administración Pública (MAP).

VISTO: El Cuadernillo Carta Compromiso al Ciudadano.

VISTO: El informe de verificación del proceso de elaboración de la Primera Versión de Resolución de Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Municipal Hondo Valle, elaborado por la Viceministra de Servicios Públicos del Ministerio de Administración Pública (MAP), mediante el cual establece que el mismo cumple con todos los requisitos metodológicos previstos en el "Programa Carta Compromiso al Ciudadano".

VISTA: La comunicación de la Viceministra de Servicios Públicos, de fecha 07 de febrero de 2024, mediante la cual solicita la elaboración de la Resolución Aprobatoria de la Primera Versión de Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Municipal Hondo Valle.

Atendiendo a las consideraciones que anteceden, las cuales forman parte íntegra de la presente resolución,

RESUELVE:

ARTÍCULO I. Se aprueba formalmente la Primera Versión de Resolución de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Municipal Hondo Valle, por haber cumplido todas las formalidades y requisitos de la metodología sobre la materia, establecida en el "Programa Carta Compromiso al Ciudadano".

Resolución núm. 029-2024, que aprueba la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Municipal Hondo Valle.

ARTÍCULO 2. La Viceministra de Servicios Públicos dará seguimiento y monitoreo a los compromisos establecidos en la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano aprobada mediante la presente Resolución.

PÁRRAFO ÚNICO: El periodo de validez de la presente resolución es de dos (2) años; no obstante, el Ministerio de Administración Pública (MAP), se reserva el derecho de retirar la aprobación de la misma en caso de incumplimiento de los compromisos asumidos durante dicho período.

ARTÍCULO 3. Envíese la presente RESOLUCIÓN APROBATORIA a la Viceministra de Servicios Públicos y al Hospital Municipal Hondo Valle.

Dada en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los nueve (09) días del mes de febrero del año dos mil veinticuatro (2024).


Lic. Darío Castillo Lugo
Ministro de Administración Pública



Resolución núm. 029-2024, que aprueba la Primera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Municipal Hondo Valle.

DATOS IDENTIFICATIVOS

Información breve de la institución: El Hospital Hondo Valle es un órgano del Servicio Nacional de Salud, aperturado oficialmente en el año 1978 el cual abre sus puertas para brindar atención Médica en: Medicina general, Gineco-Obstetricia, Consulta Externa, odontología, Imágenes, Laboratorio, Emergencias, y Hospitalización



MISIÓN

Somos un Hospital de 2do. Nivel que brindamos atención recuperativa y de rehabilitación a la persona, promovemos estilos de vida saludables.



NORMATIVAS

Ley no. 42-01
Ley no. 87-01
Ley no. 432-07
Ley no. 123-15

INCLUSIÓN

Están puestas a disposición del usuario diferentes medios que facilitan los trámites del área de admisión, señaléticas que identifican cada una de las estaciones donde debe dirigirse, personal de atención al usuario que direcciona y orienta al usuario que asiste exclusivamente a esta área. Contamos además de una rampa que facilita la entrada a personas con discapacidad.

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: mostrar un ambiente donde los usuarios se sientan cómodos a satisfacción.

Fiabilidad: ofrecer informaciones de manera objetiva y confiable.

Accesibilidad: Garantizamos que cualquier persona pueda disponer y utilizar las edificaciones y servicios en igualdad de condiciones.

Tiempo de Disponibilidad: tiempo que tardan los usuarios para recibir los resultados de análisis de laboratorio.

Servicios	Atributos de calidad	Estándares	Indicadores
Hospitalización	Amabilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral
	Profesionalidad		
	Elementos Tangibles	85%	
Consulta Extrema	Amabilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral
	Profesionalidad		
	Elementos Tangibles	85%	
Laboratorio	Fiabilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral Cantidad de Solicitudes Respondidas dentro del Plazo (1 Mes.)
	Accesibilidad	85%	
	Tiempo de disponibilidad	1 día laborable	



DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- Hacer uso adecuado de los servicios de salud.
- Presentar el documento de identidad a la hora de solicitar los servicios.
- Brindar un trato amable, respetuoso, digno del personal de salud.
- Suministrar información correcta sobre su estado de salud y la de su familia
- Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de la Institución Prestadora de Salud.
- Cuidar y hacer buen uso de los recursos, instalaciones y dotación de la institución.
- Participar en las organizaciones sociales en salud.
- Pagar los copagos y cuotas moderadoras.
- Participar en los programas de Promoción y Prevención.

