

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

De manera presencial los ciudadanos pueden dirigirse directamente al hospital en horarios de 8:00 A. M. a 4:00 P. M. y pueden contactarnos al tel. 809-936-0697 ext. 1018 / 1019, o visitar nuestras web y redes sociales:

Web: <https://www.hospitalmarchena.gob.do>

Correo: direccion@hospitalmarchena.com

Instagram: [@hospitalmarchenard](https://www.instagram.com/hospitalmarchenard)

Facebook: [hospitalmarchena](https://www.facebook.com/hospitalmarchena)

X: [@hospmarchena](https://twitter.com/hospmarchena)

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Todos los ciudadanos pueden expresar sus quejas o sugerencias mediante los siguientes canales:

- Contamos con buzones físicos en cada área de nuestras instalaciones (laboratorio clínico, emergencias, imágenes, atención al usuario y áreas comunes).
- Red Social: Instagram [@hospitalmarchenard](https://www.instagram.com/hospitalmarchenard)
- Portal 311 (ingresando a www.311.gob.do y completando el formulario correspondiente).

El tiempo de respuesta será de 15 días laborables a las quejas o sugerencias emitidas por los usuarios mediante estas vías.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de los compromisos declarados y asumidos en este documento, la Máxima Autoridad del Hospital Provincial Dr. Pedro Emilio de Marchena (HPDPEM), emitirá una carta informando al ciudadano el motivo del incumplimiento y las medidas adoptadas para su corrección, en un plazo menor a quince (15) días laborables.

DATOS DE CONTACTO

Dirección: Av. Las Hortensias (antiguo Autopista Duarte), sector Las Delicias, Bonao, Monseñor Nouel, Rep. Dom.

Horario: Lunes a Viernes de 8:00 AM a 4:00 PM

Tel.: 809-936-0697

Correo: direccion@hospitalmarchena.com



UNIDAD RESPONSABLE CARTA COMPROMISO

El Departamento Calidad en la Gestión es el responsable de velar que los compromisos de calidad se cumplan a su plenitud.

Pueden contactarnos en horarios de 8:00 A. M. a 4:00 P. M., o al Tel. 809-936-0697.

Correo: calidad@hospitalmarchena.com



El Programa Carta de Compromiso 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 en la gestión y fortalecer la confianza entre la ciudadanía y el Estado.



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

FECHA DE VIGENCIA
JULIO 2024 - JULIO 2026

DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA INSTITUCIÓN

El Hospital Provincial Dr. Pedro Emilio de Marchena es el primer centro fundado en la provincia Monseñor Nouel. Somos un centro de atención Nivel 2. Dispone de áreas de emergencias (compuestas por triaje, nebulización, y trauma-shock), un moderno y amplio laboratorio, imágenes y cirugía, además de unidad de cuidados intensivos (UCI) para adultos, pediátrico y neonatal.

MISIÓN

Ofrecer atenciones de salud con eficacia, eficiencia y de manera oportuna a nuestra población, para mejorar su nivel de vida.

VISIÓN

Tener una institución de salud capaz de brindar los servicios con calidad, calidez donde el usuario se sienta satisfecho.

VALORES

Humanidad, Solidaridad, Equidad, Responsabilidad, Compromiso, Transparencia y Participación.

NORMATIVA

- Constitución de la Republica Dominicana Art. 61.
- Ley No. 42-01 General de Salud.
- Ley No. 87-01 Art. 163, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social.
- Ley No. 123-15, que crea el Servicio Nacional de Salud.
- Decreto 434-07, del Reglamento General de los Centros Especializados; Art. 5, Art. 6.
- Decreto 351-99, sobre el Reglamento General de los Hospitales de la Republica Dominicana.

INCLUSIÓN

Nuestra institución mantiene la firme convicción de respetar la personalidad, dignidad humana e intimidad de nuestros usuarios y a no ser discriminados por razones de etnia, edad, religión, condición social, política, sexo, estado legal, situación económica, limitaciones físicas, intelectuales, sensoriales o cualquier otra.

Tenemos disponibilidad de estacionamiento, rampas y otras áreas de acceso con espacios exclusivos para usuario con discapacidad o embarazadas, además de ascensores y cómodos asientos para los visitantes.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

- **Profesionalidad:** Todos nuestros colaboradores tienen valores afianzados a la hora de ejercer sus labores de manera objetiva y profesional.
- **Fiabilidad:** Ofrecemos un servicio preciso y acertado en el diagnóstico.

COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIOS	ATRIBUTOS	ESTANDAR	INDICADOR
LABORATORIO	PROFESIONALIDAD	85%	% satisfacción encuesta trimestral
	FIABILIDAD	85%	% satisfacción encuesta trimestral
CONSULTA EXTERNA	PROFESIONALIDAD	85%	% satisfacción encuesta trimestral
	FIABILIDAD	85%	% satisfacción encuesta trimestral
EMERGENCIA	PROFESIONALIDAD	85%	% satisfacción encuesta trimestral
	FIABILIDAD	85%	% satisfacción encuesta trimestral

DEBERES DEL CIUDADANO

- Suministrar la información correcta y verídica sobre su padecimiento y sobre cualquier aspecto social y Epidemiológico.
- 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 mantener el ambiente.
- Cuidar y conservar los recursos que la institución pone a su servicio.
- Cumplir y respetar los reglamentos internos del hospital, los cuales a su ingreso le serán explicados a él o familiares.



Código QR para acceder a la página