

## 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:

### Oficina de Atención al Usuario

Av. Enriquillo No.13, Ensanche Bermudez, Los Platanitos, Santiago de los Caballeros, Republica Dominicana.

✉ [atencion.usuario@hirudag.com](mailto:atencion.usuario@hirudag.com)

☎ 809.583.2381

### Redes Sociales y Portal Web:

✉ **Portal web:** [www.hospitalarturogrullon.gob.do](http://www.hospitalarturogrullon.gob.do)

📱 **Instagram, Twitter, Facebook:**

@hospitalinfantilarturogrullon / @Doctorinfantil/  
Hospital Infantil Regional Universitario Dr. Arturo Grullón

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios(as) del hospital Infantil Regional Universitario Dr. Arturo Grullón pueden expresar sus quejas y sugerencias a través de los siguientes canales:

\* Buzón físico: Están en Emergencia, Consulta 1er nivel, Consulta 2do nivel, Laboratorio, Pasillo de imágenes Y Sala clínica

\* Correo Electrónico: [atencion.usuario@hirudag.com](mailto:atencion.usuario@hirudag.com)

\* Línea 311

El tiempo de respuesta estipulado será 15 días laborables.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

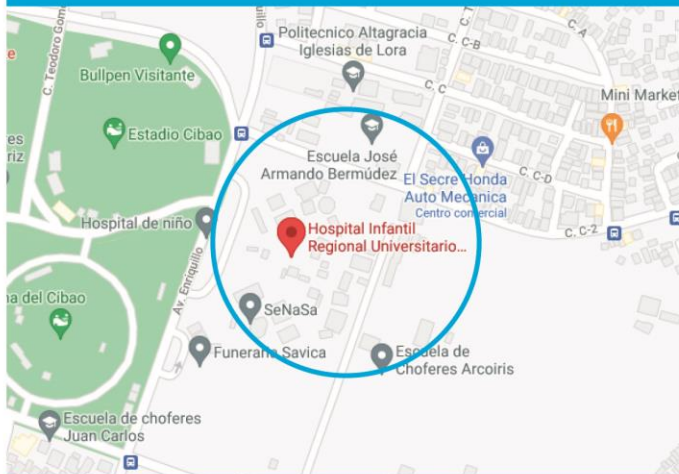
En caso de incumplimiento de los compromisos declarados, la máxima autoridad enviará una carta presentando sus disculpas al ciudadano por no haber recibido el servicio de manera oportuna y se comprometerá a agilizar el proceso de los servicios que no fueron brindados adecuadamente, en un máximo de 15 días laborables.

## DATOS DE CONTACTO

☎ 809.583.2381

✉ [calidad@hirudag.com](mailto:calidad@hirudag.com)

📍 Av. Enriquillo No.13, Ensanche Bermudez, Los Platanitos, Santiago de los Caballeros, Republica Dominicana.



### UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

La unidad responsable de recibir, procesar y tramitar todo lo relacionado a la Carta Compromiso es el Departamento de Calidad.

Teléfono de contacto: 809.583.2381,  
Email: [calidad@hirudag.com](mailto:calidad@hirudag.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 Infantil DR. ARTURO GRULLÓN



### CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

VIGENCIA ENERO 2023 - ENERO 2025

PRIMERA VERSION



## DATOS IDENTIFICATIVOS

El nombre de esta Institución se debe al Dr. Arturo Grullón. Distinguido galeno nacido en la ciudad de Santiago de los Caballeros, el 8 de febrero del año 1869, médico cirujano, pintor, filósofo y filántropo, quien ejerció la medicina en Santo Domingo, y Santiago de los Caballeros. Dicho nombre fue elegido en honor a este gran profesional de la medicina.



### MISIÓN

Ofrecer servicios de calidad con seguridad y humanismo. Satisfacer las necesidades de salud de los niños de la región, a través de un equipo profesional especializado.



### 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



### 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 tres ascensores de servicio para el traslado de usuarios a todos los niveles del hospital.

## ATRIBUTOS DE CALIDAD

### Amabilidad

El centro garantiza que los usuarios obtengan atención médica digna y justa, con un servicio de calidad y calidez brindado por un personal calificado.

### Profesionalidad

Se brinda un servicio médico con responsabilidad y compromiso, acorde a los protocolos de atención en salud vigentes.



## COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicios	Atributos de Calidad		Indicadores
Consulta Externa	Amabilidad	85%	Promedio trimestral de satisfacción de los usuarios
	Profesionalidad	90%	
Emergencia	Amabilidad	85%	
	Profesionalidad	90%	
Imágenes	Amabilidad	90%	
	Profesionalidad	90%	



### DEBERES DE LOS USUARIOS

- Cumplir y respetar los reglamentos internos del hospital, los cuales a su ingreso le serán explicados a él o familiares.
- Suministrar la información correcta y verídica sobre su padecimiento y sobre cualquier aspecto social y epidemiológico [su dirección, sus familiares, posibles riesgos para el personal de salud, entre otros].
- Cumplir su tratamiento y asistir a las citas de seguimiento.
- Respetar al personal de salud.
- Cuidar y proteger las instalaciones y pertenencias del hospital.
- Respetar y ser solidario con los demás pacientes.
- Mantener una higiene personal adecuada y contribuir a mantener el ambiente.
- Cuidar y conservar los recursos que la institución pone a su servicio.



¡Escanéame!