



FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN

Las formas de comunicación disponibles para los usuarios de nuestros servicios son:

- **Tel:** 809-699-6666 ext: 221
- **Página Web:** <https://hospitalsanlorenzo.gob.do/>
- **Correo electrónico:** atencionalusuariohmisllm@gmail.com
- **Correo electrónico:** direccionmaternidaddelosmina@gmail.com
- **Redes Sociales:** @maternidaddelosmina  

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios del Hospital Materno Infantil San Lorenzo de los Mina pueden presentar sus quejas, sugerencias y denuncias por varias vías:

- **Buzón de quejas y sugerencias:** El Hospital cuenta con 15 buzones de quejas y sugerencias ubicados en las áreas de Emergencia Ginecobstetricia, Emergencia pediatría, Laboratorio, Departamento de imágenes, Consulta, Transmisión vertical y Hospitalización.
- **Sistema 311:** Las quejas, reclamos y/o sugerencias realizadas por esta vía, serán tramitadas por la Oficina de Acceso a la Información (OAI).
- **Oficina Atención Al Usuario:** ubicada en el Pasillo Central, primer piso.




Las quejas y sugerencias serán respondidas de 0-15 días laborables después de su presentación.

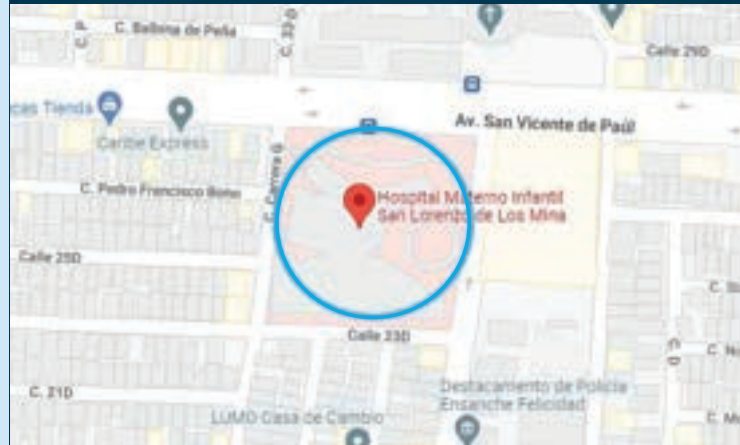
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Aplican al momento que el Hospital Materno Infantil San Lorenzo de los Mina incumpla con los compromisos que declara en esta carta.

El ciudadano/usuario recibirá una comunicación firmada por el Director General del Hospital, pidiéndole disculpas por la falta cometida, en un plazo de quince (15) días laborables luego de la queja. En la misma se explicarán las razones del incumplimiento y las medidas de lugar para no cometer el mismo error en otra ocasión.




DATOS DE CONTACTO

-  Ave. Av. San Vicente de Paul Esq. Presidente Estrella Ureña, Santo Domingo Este, República Dominicana.
-  8:00 a. m. a 4:00 p. m
-  Tel 809-699-6666



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

Nombre del área responsable: División de Atención al Usuario

-  809-699-6666. Ext.221
-  Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m
-  atencionalusuariohmisllm@gmail.com



El Programa Carta Compromiso es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan a las ciudadanas y ciudadanos, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre la ciudadanía y el Estado.



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

RENOVACIÓN 2DA VERSIÓN
AGOSTO 2024 - AGOSTO 2026

DATOS IDENTIFICATIVOS

El Hospital Materno Infantil San Lorenzo de Los Mina es una institución de servicios médicos de la red del Servicio Nacional de Salud, de la República Dominicana orientada a ofrecer servicios de atención clínico-quirúrgica a población demandante, de forma específica concentra la mayor parte de sus recursos en el ámbito de la Salud Sexual y Reproductiva y atención pediátrica. Articula respuesta y servicios de nivel III de atención al tiempo que es plataforma docente para la formación de recursos humanos especializados en áreas de Obstetricia, Ginecología-Endocrinología-Oncología, Neonatología, Pediatría, Cirugía Pediátrica, Anestesiología, Neumología Pediátrica y Enfermería. En el contexto social el Centro desarrolla alianza estratégica con instituciones comunitarias extendiendo servicios asistencial, preventivo y de promoción de la salud en áreas de impacto o influencia de forma tal que aborda respuestas sanitarias en el contexto de la red de servicios.



MISIÓN

Somos un hospital docente y de investigación perteneciente a la Red de Servicios de Salud, de referencia nacional, especializado en salud materno infantil, comprometidos con la calidad y los derechos de nuestros usuarios.



VISIÓN

Ser un hospital de excelencia, enfocado en la mejora continua de la calidad, comprometido en la reducción de la morbi-mortalidad materno infantil, y reconocido por la eficiencia y el buen servicio.



NORMATIVAS

- Constitución de la República Dominicana; Art. 61.
- 42-01 Ley General de Salud.
- 87-01 Ley que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social; 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

Nuestro hospital 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, apegados a la Ley General de Salud en su artículo 28 literal a y dando fiel cumplimiento a los mandatos legales.

En nuestro centro los estacionamientos de vehículos, así como en las áreas de acceso y en las salas de espera poseemos espacios exclusivos reservados para usuarios con discapacidad, embarazadas y envejecientes, contamos con Rampas, ascensores para trasladar a nuestros usuarios, además tenemos cómodos asientos, un clima adecuado y correcta iluminación para todos los visitantes. Cabe destacar que al llegar al hospital los usuarios con discapacidad, embarazadas y envejecientes son asistidos de manera inmediata y con trato preferencial.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

Amabilidad: Siempre brindamos una sonrisa, colaboramos con los usuarios, tratamos con cariño y respeto para garantizar la satisfacción de este.

Profesionalidad: Nuestros colaboradores tienen valores afianzados a la hora de ejercer para hacerlo de manera objetiva y realizar de manera profesional su trabajo, ayudando a otras personas en cuanto solicite sus servicios con capacidad así como con una gran eficacia siendo objetivos.

Fiabilidad: Los colaboradores que ofrecen el servicio son preciso y acertado en el diagnóstico.

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

Tiempo de respuesta: Es el tiempo a partir del cual el usuario puede disponer del resultado del procedimiento realizado y obtener el servicio solicitado.



COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicios	Atributos de Calidad	Estándar	Indicadores
Imágenes	Amabilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral
	Profesionalidad		
	Fiabilidad		
Laboratorio	Profesionalidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral
	Fiabilidad	72 horas	Tiempo de disponibilidad de los resultados
	Tiempo de respuesta		
Emergencia	Accesibilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral
	Tiempo de respuesta	6 horas	Protocolo de atención clínica
Consulta Externa	Amabilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral
	Profesionalidad		
	Fiabilidad		



DEBERES DE LOS CIUDADANOS

• 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.