



FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACION CIUDADANA

Presencial: Av. San José # 5, Jánico, STGO, RD.

Telefónica: 809-574-5614


Correo: hospitaljanico@hotmail.com

Portal Web: <https://hospitalyrenefernandez.gob.do/>

Redes Sociales:

 Hospital Municipal Yrene Fernández

 @hospitalyrenefernandez

 @Hospitalyrenef



QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios del Hospital Municipal Yrene Fernández pueden presentar sus quejas y sugerencias a través de las siguientes vías oficiales:

- Buzones de quejas y sugerencias físicos ubicados en el hospital.
- Línea *311.
- Correo electrónico institucional: atencionalusuariohyf@hotmail.com

El hospital se compromete a ofrecer respuesta en un plazo máximo de 15 días laborables a las quejas y sugerencias recibidas por cualquiera de estas vías.



MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de que alguno de los compromisos de calidad declarados no sea cumplido, el ciudadano/usuario recibirá información formal emitida por la máxima autoridad del hospital (Director/a), en la cual se le presentarán disculpas, se explicarán las razones del incumplimiento y se detallarán las medidas adoptadas para evitar que el hecho se repita. Esta información será emitida en un plazo no mayor de 15 días laborables luego de evidenciado el incumplimiento.

DATOS DE CONTACTO

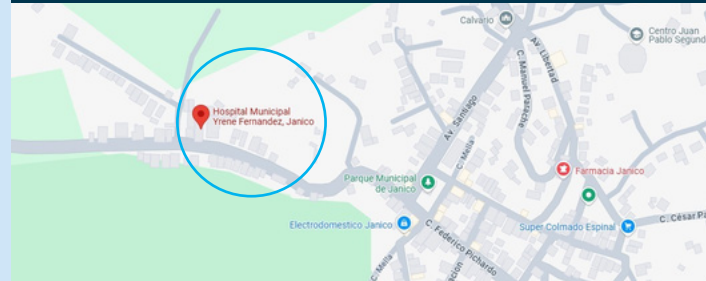
📍 Dirección: Av. San José No 5, Jánico R.D

🕒 Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

☎ Teléfono: 809-574-5614

✉ Correo: hospitaljanico@hotmail.com

Mapa con ubicación:



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

El área responsable de todas las informaciones relativas a la Carta Compromiso al Ciudadano del Hospital Municipal Yrene Fernández es el Departamento de Calidad.

🕒 Horario: 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

☎ Teléfono: 809-574-5614

✉ Correo del área: calidadhyf@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 brinda al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.



HOSPITAL
MUNICIPAL
YRENE FERNÁNDEZ



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

VIGENCIA

Marzo 2026 - Marzo 2028

Primera versión

DATOS IDENTIFICATIVOS

HOSPITAL MUNICIPAL YRENE FERNÁNDEZ.

El Hospital Municipal Yrene Fernández es una Institución pública de salud de mediana complejidad (2.º Nivel de atención) del Estado dominicano.



MISIÓN

Proporcionar servicios de salud a la población de manera ética, integral y oportuna, con la finalidad de solucionar los problemas de salud que afectan a la comunidad, apegados a las normas, protocolos y estándares de calidad establecidos.



VISIÓN

Ser un hospital municipal de referencia en el segundo nivel de atención, reconocido por ofrecer servicios de salud accesibles, confiables y oportunos, con personal altamente profesional y trato amable, en instalaciones dignas y seguras que respondan a las necesidades y expectativas de la comunidad.



VALORES

- Integridad
- Respeto
- Vocación de servicio
- Honestidad
- Confianza
- Dignidad
- Equidad
- Solidaridad



NORMATIVAS

- Constitución de la República Dominicana, Art. 61.
- Ley General de Salud, No. 42-01.
- Ley que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social, No. 87-01.
- Ley que crea el Servicio Nacional de Salud, No. 123-15.
- Ley de Función Pública, No. 41-08.
- Decreto No. 434-07, Reglamento General de los Centros Especializados (Art. 5 y 6).
- Decreto No. 351-99, Reglamento General de los Hospitales de la República Dominicana.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

- **Fiabilidad:** entrega del servicio de forma confiable y exacta (sin errores).
- **Amabilidad:** empatía, amabilidad y cortesía del personal.
- **Elementos tangibles:** apariencia de las instalaciones físicas (infraestructura, mobiliario y equipos).
- **Profesionalidad:** dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindar el servicio.
- **Tiempo de respuesta:** entrega del servicio en el tiempo establecido.



Compromisos de Calidad

Servicio	Atributo	Estándar	Indicador
Consulta Externa	<ul style="list-style-type: none">• Elementos tangibles• Amabilidad• Profesionalidad	90 %	% de satisfacción en las encuestas trimestrales.
Emergencias	<ul style="list-style-type: none">• Amabilidad• Elementos tangibles• Profesionalidad	90 %	% de satisfacción en las encuestas trimestrales.
Laboratorio clínico	<ul style="list-style-type: none">• Amabilidad• Elementos tangibles• Tiempo de repuesta	90 %	% de satisfacción en las encuestas trimestrales.
		1 día laboral	% de solicitudes respondida en el tiempo.
Imágenes	<ul style="list-style-type: none">• Amabilidad• Profesionalidad• Fiabilidad	90 %	% de satisfacción en las encuestas trimestrales.

INCLUSIÓN

El Hospital Municipal Yrene Fernández garantiza el acceso equitativo a sus servicios de salud, sin discriminación por razones económicas, geográficas, sociales o de cualquier otra naturaleza.

El centro cuenta con rampas de acceso, parqueos reservados para personas con discapacidad y disponibilidad de sillas de ruedas para facilitar el desplazamiento de los usuarios que lo requieran. Asimismo, desarrolla actividades de sensibilización y promoción dirigidas a personas con discapacidad y sus familias, en coordinación con los servicios clínicos y la comunidad.



Deberes del ciudadano

- Ser identificado y tratado por su nombre, con respeto y dignidad.
- Recibir atención oportuna, competente y sin discriminación.
- Conocer al personal que le atiende y sus funciones.
- Disfrutar de privacidad, confidencialidad y soporte espiritual.
- Recibir información clara y profesional sobre su estado de salud.
- Decidir y consentir sobre procedimientos y tratamientos.
- Tener a su familia presente o acompañante durante la atención, cuando sea posible.
- Solicitar opinión de otros especialistas por su cuenta.
- Pedir el alta voluntaria formalmente, si lo desea.
- Presentar quejas o sugerencias al Servicio de Atención al Usuario.



Derechos del ciudadano

- 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.