



FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CUIDADANA

El hospital pone a disposición de los ciudadanos diversos canales de comunicación .

- Presencial: Atención al usuario. Buzones de sugerencias.
- Facebook: Hospital Provincial Gral. Santiago Rodríguez
- Pagina Web: www.hospitalsantiagorodriguez.gob.do
- Instagram: Hospital_stgordguez
- X: @HospSantiagoRod
- Telefonía: 809-580-2577, ext.: 108 849-266-3575

QUEJAS Y SUGERENCIAS

El Hospital Provincial Gral. Santiago Rodríguez cuenta con las siguientes vías habilitadas para que los usuarios presenten sus quejas y sugerencias:

- Buzones de quejas y sugerencias

Colocados en las áreas de:

- Emergencia.
- Consulta Externa.
- Hospitalización.
- Laboratorio e Imágenes

Correo: hospitalprov.stgordguez@gmail.com

- Línea 311

El sistema 311, ingresando al www.311.gob.do y llenando el formulario correspondiente.

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

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Como medida de subsanación el Hospital Provincial Gral. Santiago Rodríguez al momento de incumplir con los compromisos asumidos, el director del centro emitirá una carta informando a los usuarios el motivo del incumplimiento y las medidas adoptadas para la corrección, en un plazo comprendido entre los 15 días laborables después de recibir el reclamo informando la solución al caso, a fin de corregir el incumplimiento.

DATOS IDENTIFICATIVOS

El Hospital Provincial General Santiago Rodríguez es un centro de segundo nivel de atención, perteneciente al Servicio Regional de Salud Cibao Noroeste. Prestador de servicios de salud. Construido en los años 50 e inaugurado a finales del año 1951, remozado y reinaugurado en el año 2018. Buscamos ofrecer servicios de atención en salud a los usuarios que requieran atenciones ambulatorias o de internamiento, con un personal altamente comprometido en brindar un trato amable, responsable y con equidad para todos.

MISIÓN

Somos un hospital prestador de servicios de salud, enfocados en una atención integral de calidad a la comunidad.

VISIÓN

Ser un hospital modelo para la comunidad, a través de la mejora continua de nuestros servicios.

VALORES

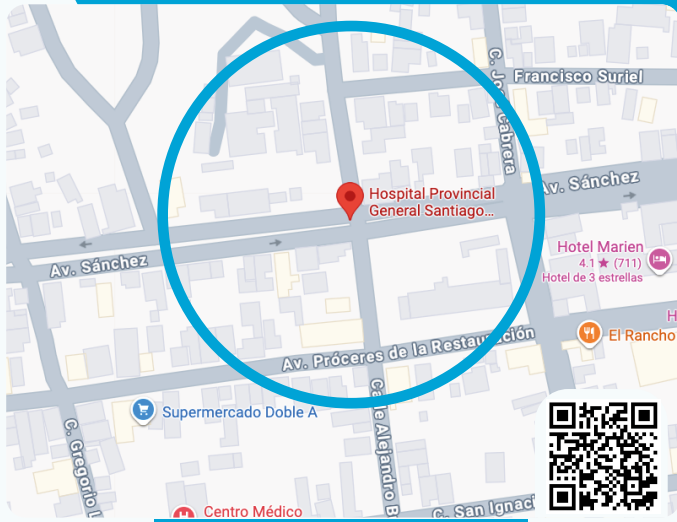
- Trato Humano
- Profesionalismo
- Integridad
- Equidad
- Seguridad

NORMATIVAS

Constitución de la República Dominicana; Art.61.
42-01 Ley General de Salud.
87-01 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.

DATOS DE CONTACTO:

- Dirección: Avenida Sánchez Nº191, Esq. Alejandro Bueno
- Horario: Lunes a Viernes de 8:00 AM a 4:00 PM
- Correo: Atencionalusuariohospsr@hotmail.com
- Teléfono: (809) 580-2577 EXT 108
- Whatsapp: (849) 266-3575



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Nombre del área responsable: Calidad Institucional.

- Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
- gestioncalidadhospitalsr01@gmail.com
- 849-266-3581



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

INCLUSIÓN

Nuestro hospital mantiene la firme convicción de respetar la personalidad, dignidad humana e intimidad de nuestros usuarios y 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 y dando fiel cumplimiento a los mandatos legales, Nuestro estacionamiento de vehículos posee espacios exclusivos reservados para usuarios con discapacidad, embarazadas y envejecientes los cuales al llegar al hospital son atendidos de manera inmediata y con trato preferencial. En otro orden nuestra institución cuenta con áreas de acceso para personas que viven con discapacidad, tales como rampas especialmente diseñadas. En las salas de espera de nuestro hospital contamos con cómodos asientos, un clima adecuado y correcta iluminación para todos los visitantes.

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 técnico como académico, para ofrecer la asistencia a los usuarios del servicio.
- ELEMENTOS TANGIBLES**
Apariencia de las instalaciones físicas (infraestructura, mobiliarios y equipos).
- TIEMPO DE REPUESTA**
Entrega del servicio en el tiempo establecido.
- FIABILIDAD**
Entrega del servicio de forma confiable y exacta (sin errores).

COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIO	ATRIBUTOS	ESTÁNDARES	INDICADORES
Consulta Externa	Amabilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral
	Profesionalidad	90%	
	Elementos Tangibles	85%	
Laboratorio	Profesionalidad	90%	Cantidad de solicitudes respondida en tiempo
	Amabilidad	85%	
	Tiempo de Repuesta	1 Día Laborable	
Hospitalización	Amabilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral
	Fiabilidad	85%	
Emergencia	Profesionalidad	85%	
	Elementos Tangibles	85%	
Imagenes	Profesionalidad	85%	



HOSPITAL
PROVINCIAL GENERAL
SANTIAGO RODRÍGUEZ



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

VIGENCIA DICIEMBRE 2025 - DICIEMBRE 2027
TERCERA VERSIÓN

DERECHOS DE LOS PACIENTES

- Información oportuna de su salud, enfermedad, diagnóstico y tratamiento.
- Trato digno y amable.
- A la privacidad suya y de sus datos.
- A ser llamado por su nombre.
- A la atención de emergencias.
- Atención de salud de calidad y segura.
- No ser grabado, ni fotografiado sin su permiso.
- Aceptar o rechazar cualquier tratamiento médico o quirúrgico.
- A pedir el alta voluntaria.
- A recibir visitas, compañías y asistencia espiritual.
- A la Información y educación preventiva de salud.

DEBERES DE LOS PACIENTES

- 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.



HOSPITAL
PROVINCIAL GENERAL
SANTIAGO RODRÍGUEZ