

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Presencial: Calle Santomé No. 39, Zona Colonial, Santo Domingo, D.N.

Telefónica: Oficina de Atención al Usuario (809) 333-5656 Ext. 273/274

Correo:

atencionalusuario@hospitalpadrebillini.gob.do

Portal web: <https://www.hdpb.gob.do>

Red Social <https://www.instagram.com/hdpbrd/>

<https://www.facebook.com/hdpbrdo/>

X @hdpbrd

QUEJAS Y SUGERENCIAS :

El ciudadano puede presentar sus quejas y sugerencias a través de las siguientes vías:

Buzones de quejas y sugerencias:

Correo: qai@hospitalpadrebillini.gob.do

Línea: 311

Telefónica: ((809) 333-5656 Ext. 217

El tiempo establecido de respuesta para las quejas y sugerencias realizadas a través de las vías establecidas es de 15 días

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN:

En caso de que el Hospital Padre Billini no cumpla con los compromisos establecidos en esta Carta Compromiso al Ciudadano, el ciudadano recibirá una comunicación formal firmada por la máxima autoridad del hospital. Esta comunicación explicará las razones del incumplimiento y detallará las medidas correctivas implementadas para evitar que se repita en el futuro. Además, se compromete a agilizar el proceso de atención para los servicios que no fueron gestionados adecuadamente. Una vez identificado el desvío, se garantiza un plazo máximo de respuesta de diez (10) días hábiles para la remisión de dicha comunicación.

DATOS DE CONTACTO

Dirección: Calle Santomé No. 39, Zona Colonial, Santo Domingo, D.N.

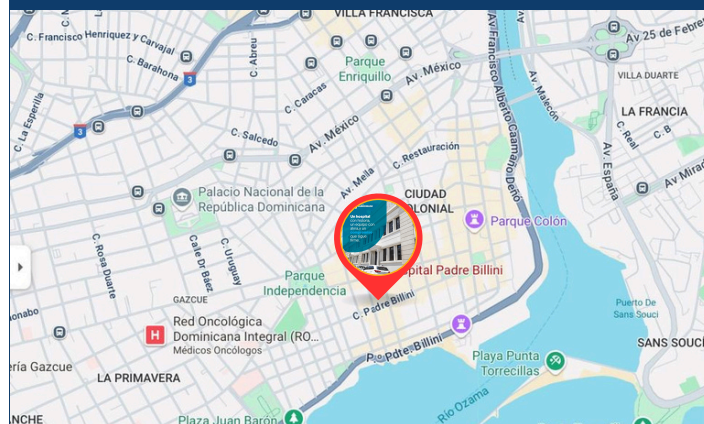
Horario de Atención: 8:00 a.m. – 4:00 p.m.

Teléfono: (809) 333-5656 Ext. 273/274

Correo:

atencionalusuario@hospitalpadrebillini.gob.do

Mapa con ubicación: Calle Santomé No. 39, Zona Colonial, Santo Domingo, D.N.



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

Nombre del área responsable:

Departamento Calidad de los Servicios

Horario de atención: 8:00 a.m. – 4:00 p.m.

Teléfono y Extensión: (809)-333-5656 Ext. 303

Correo del área: calidad.hospitalpadrebillini@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 al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el Ciudadano y el Estado.



HOSPITAL
PADRE BILLINI



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

VIGENCIA
Septiembre 2025 - Septiembre 2027

PRIMERA VERSIÓN

DATOS IDENTIFICATIVOS

El Hospital Padre Billini es una institución pública líder en servicios de salud, comprometida con la excelencia y el bienestar de sus usuarios. Con una cartera diversificada de servicios médicos, se esfuerza por proporcionar atención de calidad y personalizada, asegurando una experiencia positiva para todos los que buscan sus servicios.

MISIÓN

Brindar atención médica integral con excelencia, eficacia y eficiencia, apoyando el desarrollo profesional del personal médico.

VISIÓN

Ser un hospital auto gestionable, de referencia y de excelencia, comprometido en ofrecer servicios de salud con los más altos estándares de calidad e innovación, teniendo siempre la responsabilidad en los procesos, para brindar la atención a los usuarios, al personal y a la comunidad.

VALORES

- ❖ Compromiso
- ❖ Responsabilidad
- ❖ Integridad
- ❖ Excelencia
- ❖ Calidad
- ❖ Transparencia
- ❖ Humanización

NORMATIVAS CLAVE

- Ley 042-2001 Ley General de Salud Art. 28
- Constitución de la República Dominicana en su artículo 61
- Ley 87-01, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social; Art.163.
- Ley 123 15, que crea el Servicio Nacional de Salud.
- Ley 41-08, Ley de función Pública
- Decreto 351-99, sobre el Reglamento General de los Hospitales de la República Dominicana
- Decreto 434-07, sobre el Reglamento General de los Centros Especializados; Art. 5 y 6.

INCLUSIÓN

El hospital garantiza acceso fácil y seguro a través del transporte público, rampas y ascensores para personas con discapacidad.
Ambiente cómodo, iluminado, y con atención cálida y humanizada.
Se promueve el respeto, la igualdad y la no discriminación.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

Amabilidad: Trato cortés 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.

Accesibilidad:

Brindamos servicios de salud a cualquier persona en todas las áreas, en espacios cómodos y seguros y comunicación permanente por diferentes medios.

COMPROMISO DE CALIDAD

Servicios	Atributos	Estándares	Indicadores
Consulta Externa	Amabilidad Profesionalidad Accesibilidad	85%	% de satisfacción en encuestas Trimestral
Imágenes	Amabilidad Profesionalidad Accesibilidad	85%	% de satisfacción en encuestas Trimestral
Laboratorio	Amabilidad Profesionalidad Accesibilidad	85%	% de satisfacción en encuestas Trimestral
Emergencia	Amabilidad Profesionalidad Accesibilidad	85%	% de satisfacción en encuestas Trimestral

DEBERES 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, familiares y posibles riesgos para el personal de salud, entre otros).
- Cuidar y proteger las instalaciones y pertenencias del hospital.
- Cumplir su tratamiento y asistir a las citas de seguimiento.
- Respetar y ser solidario con los demás pacientes.

DERECHOS DEL CIUDADANO

- Ser tratado con igualdad, respeto, consideración y sin discriminación.
- Ser tratados con privacidad y confidencialidad
- Recibir respuestas oportunas a sus preguntas y pedidos
- Dar o no el consentimiento para cualquier procedimiento o tratamiento que le haya sido perfectamente explicado y usted no lo haya entendido.