

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Presencial: Oficina de Atención al usuario

Telefónica: (809) 524-0325

Correo: hpefiallo@hotmail.es

Redes sociales:

Facebook: Hospital Provincial Dr. Elio Fiallo

Instagram: @Hospitaldreliofiallo

Twitter (X): Hospital Dr. Elio Fiallo

Página Web: <https://hospitaleliofiallo.gob.do/>

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios del Hospital Provincial Dr. Elio Fiallo, pueden presentar sus quejas, sugerencias y denuncias por las vías siguientes:

Buzones físicos de quejas y sugerencias

Correo electrónico: hpefiallo@hotmail.es

Línea 311

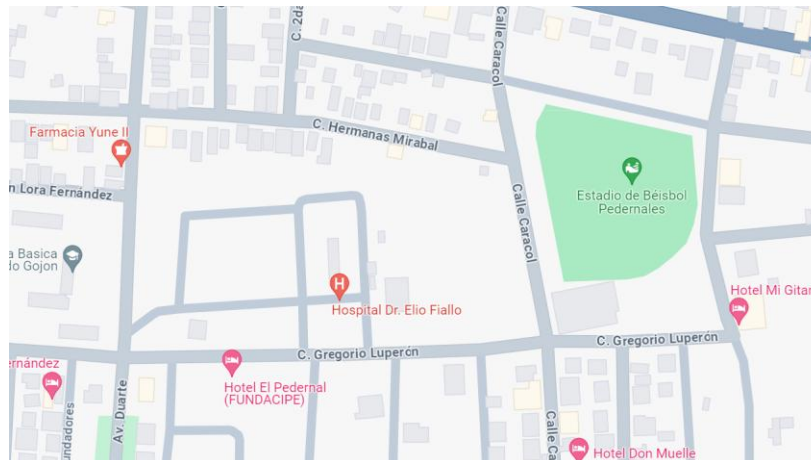
Tiempo de respuesta para todas las vías, 15 días laborables después de su presentación.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Como medida de subsanación, en caso de incumplimiento en los compromisos de calidad asumidos en nuestra carta compromiso, la Máxima Autoridad Ejecutiva remitirá una carta dirigida al ciudadano que haya expresado su inconformidad con el servicio prestado. El cuerpo del mensaje incluirá las disculpas por los inconvenientes causados, así como las medidas que se adoptarán, con el propósito de eliminar la causa raíz de dicha no conformidad. Este mensaje será enviado en un plazo no mayor a 15 días laborables.

DATOS DE CONTACTO

Dirección: Calle General Gregorio Luperón, num.3, Barrio Inés, Pedernales. **Tel:** 809-524-0325. **Correo electrónico:** hpefiallo@hotmail.es



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

Departamento de Gestión de la Calidad, del hospital provincial Dr. Elio Fiallo de Pedernales. Teléfono: 809-524-0325, exte.113. Correo electrónico; dptocalidadeliofiallo@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 los ciudadanos, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre la ciudadanía y el Estado.



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

FEBRERO 2026 - FEBRERO 2028
PRIMERA VERSION

DATOS IDENTIFICATIVOS

Hospital Provincial Dr. Elio Fiallo de Pedernales

El Hospital Provincial Dr. Elio Fiallo de la Provincia de Pedernales, corresponde al segundo (2do) nivel de atención de la Red Pública de Salud de la Región cuatro (IV) o Región Enriquillo.

Misión

Somos una institución de servicios de salud que ofrece atención integral a los usuarios, brindando con eficacia y calidez a toda la población del área circundante, sostenida por un equipo humano calificado y motivado en el marco de las necesidades institucionales, buscando mediante la mejora continua la curación y rehabilitación de los mismos.

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

La Ley general de salud 42-01, en su artículo 28, literal a, establece que Art-28: “Todas las personas tienen los siguientes derechos en relación a la salud: a) Al respeto de su personalidad, dignidad humana e intimidad, y a no ser discriminada por razones de etnia, edad, religión, condición social, política, sexo, estado legal, situación económica, limitaciones físicas, intelectuales sensoriales o cualquier otra”

En cumplimiento a esto en HPEF cuenta con rampas de acceso al edificio, personal de atención con habla en diferentes idiomas (español-creole-ingles), parqueos especiales, consultas diferenciadas, cuartos de hospitalización privados, mamparas de división en salas mixtas, baños diferenciados, pruebas analíticas sin costo, atención a inmigrantes sin importar su estatus migratorio, altavoces, televisores en salas de esperas, redes sociales, contacto por aplicaciones móviles.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

Accesibilidad: facilidad para obtener el servicio, canales de comunicación, localización, señalizaciones y datos de contacto.

Fiabilidad: Ofrecer información de manera objetiva y confiable.

Elementos tangibles: Ofrecer a los usuarios instalaciones accesibles, espacios adecuados y con buena higiene.

Tiempo de respuesta: rapidez para responder la solicitud de los servicios en el tiempo mínimo.

Profesionalidad: Mostrar alto nivel de conocimiento y confianza, tanto técnico como académico, para ofrecer la asistencia a los usuarios del servicio.

COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
Consulta	Accesibilidad	85%	% de satisfacción de las personas usuarias durante el trimestre.
	Fiabilidad	85%	% de satisfacción de las personas usuarias durante el trimestre.
	Tiempo de respuesta	85%	% de satisfacción de las personas usuarias durante el trimestre.
Emergencia	Accesibilidad	85%	% de satisfacción de las personas usuarias durante el trimestre.
	Fiabilidad	85%	% de satisfacción de las personas usuarias durante el trimestre.
Imágenes	Fiabilidad	85%	% de satisfacción de las personas usuarias durante el trimestre.
	Accesibilidad	85%	% de satisfacción de las personas usuarias durante el trimestre.
	Elementos tangibles	85%	% de satisfacción de las personas usuarias durante el trimestre.
Laboratorio	Fiabilidad	85%	% de satisfacción de las personas usuarias durante el trimestre.
	Profesionalidad	85%	% de satisfacción de las personas usuarias durante el trimestre.
	Tiempo de respuesta	2 días	Disponibilidad de resultados.

DEBERES Y DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

DEBERES	DERECHOS
Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección.	A recibir información oportuna de su salud, enfermedad, diagnóstico y tratamiento.
Respetar la salud de otras personas.	A recibir trato digno y amable, y una atención de calidad y segura.
Tratar respetuosamente al personal de salud.	A la privacidad suya y de sus datos.
Velar por las condiciones de salubridad del medio en que viven.	A la atención de emergencia
Cuidar las instalaciones y equipamiento del establecimiento.	A recibir visitas, compañía y asistencia espiritual.
Colaborar con las autoridades de salud, cumpliendo sus instrucciones.	A la información y educación preventiva de salud.
Velar, mejorar y conservar su salud personal, familiar y de sus dependientes.	A aceptar o rechazar cualquier tratamiento, médico o quirúrgico.