



## FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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

- Tel: (809) 521-1552
- Correo electrónico: hospitaltaiwan@gmail.com
- Facebook: Hospital Regional Taiwan
- Instagram: hospitaltaiwanazua
- WhatsApp: @taiwanazua
- Portal de Institucional: <https://hospitaltaiwan.gob.do/>



## QUEJAS Y SUGERENCIAS

Buzones: 10 días laborables

Correo: hospitaltaiwan@gmail.com 10 días laborables

Línea 311: 15 días laborables

Telefónica: (809) 521-1552 10 días laborables



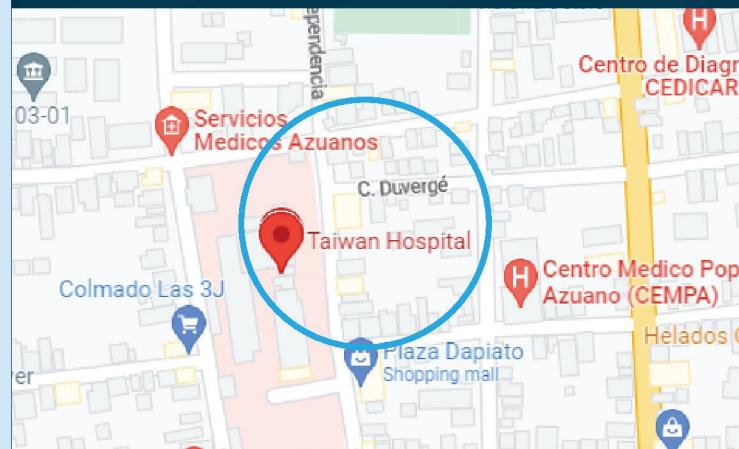
## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Aplican en caso de que la institución presente incumplimiento con los estándares de calidad, servicios y plazos declarados en esta carta.

A los fines de subsanar la reclamación presentada, el ciudadano recibirá una comunicación firmada por la máxima autoridad de la institución, en un plazo no mayor a 10 días laborables, ofreciendo disculpas e informando las razones del incumplimiento y las medidas a tomar para su solución y evitar la recurrencia.

## DATOS DE CONTACTO

- 📍 Avenida Independencia esquina 27 de febrero 101, Azua 71000.
- 🕒 Horario de Atención: 24 horas
- 📞 (809) 521-1552
- ✉️ infosns@sns.gob.do / [www.sns.gob.do](http://www.sns.gob.do)



## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

Comité de Calidad Institucional

- 📞 809-521-1552 ext.120 y Ext 122
- 🕒 8:00 am a 4:00 pm
- ✉️ analistadecalidadhrt19@gmail.com



HOSPITAL  
REGIONAL  
TAIWÁN 19 DE MARZO



## CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

ABRIL 2023 - ABRIL 2025



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.

## DATOS IDENTIFICATIVOS

El Hospital Regional Taiwán 19 de marzo es una institución prestadora de salud de la red pública, que pertenece a la regional del valle VI de salud y que se encuentra ubicada en la provincia Azua de Compostela, en la República Dominicana.

Fue fundada en el año 2005, es de carácter pública y ofrece servicios de tercer (3er) nivel de atención de salud apoyada a las leyes dominicanas y a los reglamentos y normas que se emanan de ellas.

### MISIÓN

Mejorar la calidad de vida de la población, ofreciendo servicios de salud especializados de alta complejidad, humanizados y efectivos.

### 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.
- 23 – 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

El Hospital Regional Taiwán 19 de Marzo mantiene la firme convicción de respetar la dignidad humana e intimidad de nuestros usuarios, sin discriminar por razones de etnia, edad, religión, filiación política, género, nivel socio económico, limitaciones físicas, intelectuales, etcétera. Contamos con estacionamientos con espacios exclusivos para usuarios con discapacidad, embarazadas y envejecientes. También tenemos rampas para usuarios con dificultades motoras y ascensores para el traslado a los distintos niveles.

## ATRIBUTOS DE CALIDAD

**Amabilidad:** Trato cortes 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.

**Accesibilidad:** posibilidad de acceder al servicio o facilidad para hacerlo

## COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicios	Atributos de Calidad	Estándar	Indicadores
Hospitalización	Amabilidad, Profesionalidad, Accesibilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral
Consulta externa	Amabilidad, Profesionalidad, Accesibilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral
Laboratorio	Amabilidad, Profesionalidad, Accesibilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral

## DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- Cumplir y respetar los reglamentos internos del hospital, los cuales a su ingreso le serán explicado 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).
- 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.