

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Los ciudadanos y ciudadanas pueden dirigirse a El Hospital Dr. Antonio Yapor Heded ubicado en la Autopista Nagua – San Francisco Km 1, No. 1. Nagua, Provincia María Trinidad Sánchez, República Dominicana.

Forma de contacto disponible:

Portal web: <https://hospitalantonioyapor.gob.do>

Correo : hosp.antonioyaporheded@hotmail.com

Instagram: @hospitalyaporheded

Facebook: @antonioyaporheded

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios del Hospital Dr. Antonio Yapor Heded pueden presentar sus quejas, sugerencias y denuncias de varias maneras:

Buzón de quejas y sugerencias, disponible en el área de recepción.

Correo electrónico, a través de hosp.antonioyaporheded@hotmail.com

Sistema 311, ingresando a www.311.gob.do y llenando el formulario que corresponda (queja, sugerencia o reclamo).

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

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Para los casos de incumplimiento de los compromisos declarados y asumidos por el Hospital Provincial Dr. Antonio Yapor Heded, la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) emitirá una carta informando a las usuarias y los usuarios el motivo del incumplimiento y las medidas adoptadas para la corrección. Este proceso se ejecutará en un plazo de comprendido entre los 15 días laborables.

DATOS DE CONTACTO

Nombre: Hospital Dr. Antonio Yapor Heded

Dirección: Autopista Nagua – San Francisco Km1, No.1. Nagua, María Trinidad Sánchez, República Dominicana.

Teléfonos: 809-584-2296

Horarios de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Correo electrónico:

hosp.antonioyaporheded@hotmail.com

MAPA CON UBICACION



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO.

Nombre del área responsable:

Departamento de calidad.

Teléfono. 809-584-2296

Correo electrónico: calidad1.hpayh@hotmail.com

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



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 en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.



2DA. VERSIÓN
Mayo 2024 - Mayo 2026

DATOS IDENTIFICATIVOS HOSPITAL

El Hospital Dr. Antonio Yapor Heded, es una institución de segundo nivel de atención en salud, constituye el principal hospital de la red pública en la Provincia María Trinidad Sánchez. Pertenece a la Región Nordeste de salud. Inició sus labores en el año 1974 y reinaugurado en el mes de diciembre de 2018.

Nuestro centro de salud funciona con un modelo de organización enfocado en brindar servicios con calidad, oportunos y al alcance de toda la población.

El Yapor Heded busca 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.

Misión:

Somos una institución pública provincial que brinda servicio de salud con calidad, calidez y principios éticos para la satisfacción de nuestros usuarios.

Normativa:

- 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.

INCLUSION

Nuestro hospital mantiene la firme convicción de respetar la personalidad, dignidad humana e intimidad, de nuestros usuarios y a 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 a y dando fiel cumplimiento a los mandatos legales.

Nuestro estacionamiento de vehículos posee espacios exclusivos reservados para usuarios con discapacidad, embarazadas y envejecientes, los que al llegar al hospital son asistidos de manera inmediata y con trato preferencial para todos.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

Amabilidad: trato respetuoso y cortés a los usuarios que solicitan los servicios, de modo tal que persevere su satisfacción.

Profesionalidad: característica de la persona que desempeña un trabajo con habilidad, esmero, seriedad, honradez y eficacia.

Fiabilidad: Nivel de confianza que tienen los usuarios sobre la información otorgada por los colaboradores de la institución.

COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicios	Atributos de Calidad	Estándares	Indicadores
Consulta Externa	Amabilidad	85%	% de satisfacción de las personas usuarias durante el trimestre.
	Profesionalidad	85%	
	Fiabilidad	85%	
Emergencia	Amabilidad	85%	% de satisfacción de las personas usuarias durante el trimestre.
	Profesionalidad	85%	
	Fiabilidad	85%	
Laboratorio	Amabilidad	85%	% de satisfacción de las personas usuarias durante el trimestre.
	Profesionalidad	85%	
	Fiabilidad	85%	
Imagen	Amabilidad	85%	% de satisfacción de las personas usuarias durante el trimestre.
	Profesionalidad	85%	
	Fiabilidad	85%	

DEBERES

- Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección.
- Respetar la salud de otras personas.
- Cuidar las instalaciones y equipamiento del establecimiento.
- Velar, mejorar y conservar su salud personal, familiar y de sus dependientes.
- Tratar respetuosamente al personal de salud.
- Velar por las condiciones de salubridad del medio en que viven.
- Colaborar con las autoridades de salud, cumpliendo sus instrucciones.

