

## FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Las formas de comunicación con las que cuentan los ciudadanos usuarios del Hospital Regional Ing. Luis L. Bogaert son las siguientes:

### Oficina de Atención al Usuario

C/Vega Alta, número 1, esquina Duarte, Santa Cruz de Mao, Valverde, República Dominicana.

✉ [atencionalusuario@hospitalluisbogaert.gob.do](mailto:atencionalusuario@hospitalluisbogaert.gob.do)

☎ 809.572.6058 / 809.869.6900

### Redes Sociales:

Facebook: Hospital Luis Bogaert

Instagram: hospital\_luis\_l\_bogaert

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios del Hospital Regional Ing. Luis L. Bogaert, pueden presentar sus quejas, sugerencias y denuncias de varias maneras:

### • Buzón de Quejas y Sugerencias

- Unidad de Cuidados Intensivos: Fuera (1) para usuarios.
- Emergencia – Triaje: (1) al lado de Facturación.
- Atención al Usuario [Sala de espera]: (1) para usuarios.
- Laboratorio: (1) pasillo entrada al área.

Es revisado los viernes de cada semana por el Departamento de Atención al Usuario y tienen un tiempo máximo de respuesta de 15 días hábiles, dependiendo de la dificultad del caso.

### • Redes Sociales

Las quejas, reclamos y/o sugerencias de los ciudadanos canalizadas por las redes sociales, tienen un plazo de respuesta de no más de 3 días hábiles. **Facebook:** Hospital Luis Bogaert **Instagram:** hospital\_luis\_l\_bogaert.

### • Línea 311

Las quejas, reclamos y/o sugerencias realizadas por los ciudadanos mediante el sistema 311, serán tramitadas por la Oficina de Acceso a la Información, en un período de mayor de 15 días.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Al momento que el Hospital Regional Ing. Luis L. Bogaert incumpla con los compromisos que declara en esta carta, los ciudadanos/usuarios, podrán realizar reclamaciones a la Unidad responsable de la misma, de igual manera como presentan sus comentarios, quejas y sugerencias.

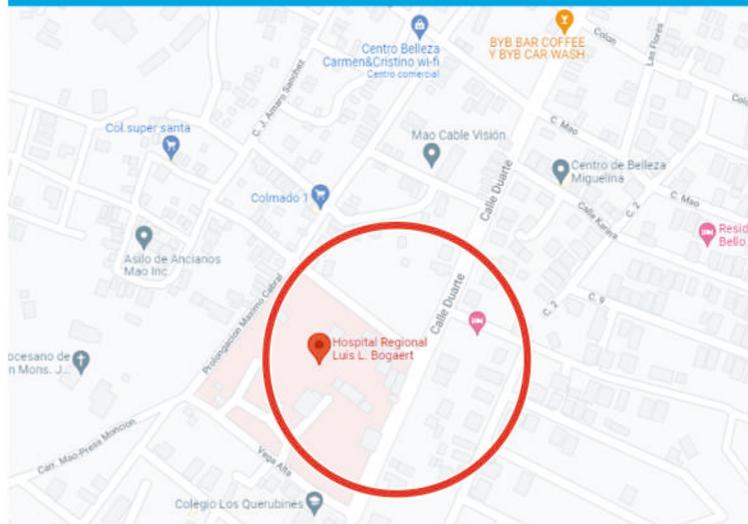
El ciudadano/usuario recibirá una comunicación firmada por el Director General del Hospital, pidiéndole disculpas por la falta cometida, en un plazo de 15 días laborables luego de la queja. Además, se tomarán las medidas de lugar para no cometer el mismo error en otra ocasión.

## DATOS DE CONTACTO

☎ 809.572.6058 / 809.869.6900

✉ [atencionalusuario@hospitalluisbogaert.gob.do](mailto:atencionalusuario@hospitalluisbogaert.gob.do)

📍 Dirección:  
**C/Vega Alta, número 1, esquina Duarte,  
Santa Cruz de Mao, Valverde, República Dominicana.**



### UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

El área responsable para todas las informaciones relativas a la Carta Compromiso del Hospital Regional Ing. Luis L. Bogaert es el departamento de Calidad en la gestión, en su teléfono de contacto: 809.572.6058 / 809.869.6900 / Correo electrónico: [atencionalusuario@hospitalluisbogaert.gob.do](mailto:atencionalusuario@hospitalluisbogaert.gob.do)



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



Hospital Regional  
**ING. LUIS L. BOGAERT**



CARTA COMPROMISO  
AL CIUDADANO

VIGENCIA DICIEMBRE 2023-DICIEMBRE 2025



## DATOS IDENTIFICATIVOS

El Hospital Ing. Luis L. Bogaert, es un centro regional de salud de tercer nivel de atención de alta especialidad, de orden público, perteneciente al Servicio Regional de Salud Cibao Occidental.

A principios de 1900, la Provincia Valverde tuvo un auge debido al crecimiento y producción agrícola, lo que trajo consigo cierto nivel de abundancia, y al mismo tiempo enfermedades y padecimientos, Mao no disponía de un hospital público, lo que motivó a las autoridades municipales, a personas y entidades altruistas, entre los que se destacaron la familia Bogaert, a iniciar la construcción del mismo en los años 40', y en el 1949 fue inaugurado el primer hospital. El centro ha pasado por una serie de transformaciones hasta ser reinaugurado en el mes de julio del año 2018.

El Hospital se enfoca en ofrecer calidad en sus servicios para toda la población de la demarcación, destacando sus atenciones oportunas, trato humano e integridad, además, sus recursos humanos se encuentran altamente comprometidos con la promoción del bienestar y el buen estado de salud de nuestros usuarios.



### MISIÓN

Somos un centro regional de salud especializado, de orden público que ofrece servicios integrales, para la región Cibao Occidental, especialmente a adultos y envejecientes, con atención humanizada, personal comprometido y capacitado, para mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios.

## NORMATIVAS REGULADORAS

- 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

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.

En otro orden, nuestra institución cuenta con áreas de acceso para personas que viven con discapacidad, tales como rampas especialmente diseñadas, contamos con ascensores de servicio para trasladar a nuestros usuarios por los distintos niveles de nuestro hospital. 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 técnica como académica, para ofrecer la asistencia a los usuarios del servicio.



## COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicios	Atributos de Calidad	Estándares	Indicadores
Consulta Externa	Amabilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral
Laboratorio	Amabilidad	90%	
	Profesionalidad	90%	
Hospitalización	Profesionalidad	90%	
Emergencia	Profesionalidad	85%	



## DEBERES DE LOS USUARIOS

- 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).
- 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.

