

FORMA DE COMUNICACION Y PARTICIPACION CIUDADANA

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

Oficina de Atención al Usuario

C/ Vega Alta esq. Duarte, #1 Villa Bogaert, Mao, Valverde, Rep. Dom.

✉ atencionalusuario@hospitalluisbogaert.gob.do

☎ 809-572-6058 📞 809-869-6900

Redes Sociales:

- Facebook: LuisbogaertRD
- Instagram: LuisbogaertRD
- X: LuisbogaertRD
- YouTube: LuisbogaertRD

QUEJAS Y SUGERENCIAS

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

Buzones de Quejas y Sugerencias

- Hospitalización: [1] frente a la estación de enfermeras.
- Imágenes - Laboratorio: [1] frente a laboratorio.
- Triaje: [1] al lado la puerta de entrada.
- Consulta: [1] en pasillo de espera.

Los buzones son aperturados los viernes de cada semana por el comité de buzones y tienen un tiempo máximo de respuesta no mayor de 15 días hábiles.

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.

Línea 311

Las quejas, reclamos y/o sugerencias realizadas por los ciudadanos mediante el sistema 311, serán tramitadas por la Oficina de Libre Acceso a la información, en un periodo no mayor a 15 días.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de que el Hospital Regional Ing. Luis L. Bogaert incumpla con los compromisos que declara esta carta, deberá enviar al usuario/ciudadano una comunicación firmada por el Director General del Hospital, pidiéndole disculpas por la falta cometida, en un plazo no mayor a 15 días laborables luego de la queja, además se tomarán las medidas de lugar para no cometer el mismo error en ocasiones posteriores.

DATOS DE CONTACTO

✉ atencionalusuario@hospitalluisbogaert.gob.do

☎ 809-572-6058 📞 809-869-6900

www.hospitalluisbogaert.gob.do

📍 Dirección:

C/ Vega Alta esq. Duarte, #1 Villa Bogaert, Mao, Valverde, Republica Dominicana.



Escanea este QR para obtener la ubicación exacta

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 Atención al Usuario. en su teléfono de contacto: 809-572-6058 / 809-869-6900
Correo electrónico: 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
MARZO 2026 - MARZO 2028



DATOS IDENTIFICATIVOS

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

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 Noroeste, especialmente a adultos y envejecientes, con atención humanizada, personal comprometido y capacitado, para mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios.

VISIÓN

Ofrecer un servicio de salud moderno y eficiente, para convertirnos en un centro de excelencia, prestando una mejor cobertura y cartera de servicios con recursos humanos actualizados, orientados a dar respuesta a los requerimientos de nuestros usuarios

VALORES

Trato humano, Atención Oportuna, Integridad y Compromiso

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.
- 414-98 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, religión, condición social política, sexo, estado legal, situación económica, limitaciones físicas, intelectuales, sensoriales o cualquier otra, apegados a la Ley General de Salud 42-01 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, y embarazadas, 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. En las salas de espera de nuestro hospital contamos con asientos adecuados, 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.

ELEMENTOS TANGIBLES

Instalaciones físicas (infraestructura, mobiliario y equipos), que faciliten la atención médica de calidad al paciente.

TIEMPO DE RESPUESTA

Entrega satisfactoria del servicio en el tiempo establecido.

COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTÁNDARES	INDICADORES
Consulta Externa	Amabilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral
	Profesionalidad	90%	
	Elementos Tangibles	90%	
Laboratorio	Amabilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral
	Profesionalidad	90%	
	Tiempo de Respuesta	2 días laborables	% de solicitudes respondidas en tiempo
Hospitalización	Profesionalidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral
	Amabilidad	90%	
	Tiempo de Respuesta	85%	
Emergencia	Profesionalidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral
	Amabilidad	90%	
	Tiempo de Respuesta	85%	
Imágenes	Amabilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral
	Profesionalidad	90%	

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.

