

FORMA DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Portal Institucional:
www.gastro.gob.do

Portal de transparencia:
www.gastro.gob.do/transparencia

Correo electrónico:
info@gastro.gob.do

Teléfono:
(809) 684-1095

Presencial, telefónica:
(809- 684-1095*2), Oficina de Atención al Usuario,
ubicada en 1er. Nivel.

Sistema 3-1-1:
A través de la línea 311 y el portal web www.311.gob.do

Redes Sociales

@centrodegastroenterologiard

@cgcsleard

@CentrodeGastroenterologiaRD

QUEJAS Y SUGERENCIAS

-Buzones de quejas y sugerencias con tiempo de respuesta hasta 15 días laborables.

-Línea de Atención al ciudadano (311), o vía web: 311.gob.do con un tiempo de respuesta de 15 días hábiles.

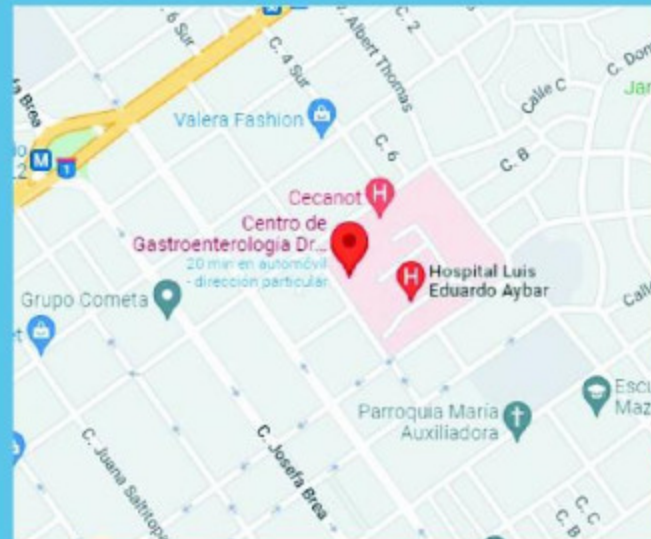
-Instagram con un tiempo de respuesta hasta 3 días hábiles.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Cuando la institución incumpla con los compromisos asumidos en la Carta, el Director/a emitirá una comunicación pidiéndole disculpas por la falta cometida a los/as usuarios/as explicando el motivo del incumplimiento y las medidas que se adoptaran para su corrección. Se ejecutará a los 15 días laborables después de recibir el reclamo por medio de Atención al Usuario, utilizando los mismos medios por el que se presentan las quejas.

DATOS DEL CONTACTO

- Dirección: Calle Federico Bermúdez # 1.
- Teléfono: 809-684-1095 * 221
- WhatsApp: 809-684-2313
- Email: atencionalusuario@gastro.gob.do
- Horario de Atención: 8am - 4pm.



Unidad responsable de la Carta compromiso

Nombre del área responsable:

Planificación y Desarrollo

Horario de atención:

8 am- 4 pm.

Teléfono y Extensión:

809-684-1095 *278.

Correo del área:

Planificación@gastro.gob.do



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.



CENTRO DE
GASTROENTEROLOGÍA
DE LA CIUDAD SANITARIA DR. LUÍS EDUARDO AYBAR



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

VIGENCIA

SEPTIEMBRE 2024 • SEPTIEMBRE 2026

DATOS IDENTIFICATIVOS

El centro de gastroenterología es referencia a nivel nacional en la detección y tratamiento de las enfermedades asociadas al aparato digestivo así como sus órganos asociados.

MISIÓN

Brindar servicios de salud integral en gastroenterología de alta complejidad e innovación, apoyados en la docencia e investigación, enfocados en el bienestar del usuario.

NORMATIVAS

Oficio 17359 del 17 de junio de 1987. Disposición que crea el Centro de Investigaciones Clínicas en Enfermedades Gastroenterológicas.

Acta de entrega del proyecto: Centro de Investigaciones Clínicas en Enfermedades Gastroenterológicas, a las autoridades dominicanas. A partir del 31 de diciembre de 1996.

Decreto No 1110-01 de fecha 8 de noviembre del 2001: creando la Ciudad Sanitaria «Dr. Luis E. Aybar ».

Ley General de Salud, No. 42-01 y sus Reglamentos.

Decreto 635-01, que crea el Reglamento de Rectoría y separación de las Funciones básicas del Sistema Nacional de Salud, del 20 de junio de 2003.

Ley 123-15, que crea el Servicio Nacional de Salud, del 16 de julio de 2015.

INCLUSIÓN:

Se asiste a quienes solicitan el servicio sin importar: Edad, género, condición económica.

Se dispone de rampas para el acceso al 1er. nivel, un ascensor para el acceso al 2do. nivel de los usuarios con algunas discapacidad, caja preferencial para adultos mayores, embarazadas y niños. Servicio social para personas de escasos recursos que no cuentan con seguro médico.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

Profesionalidad: preparación del personal, dominio de los temas relacionados al servicio.

Fiabilidad: acierto y precisión; ausencia de errores.

Accesibilidad: facilidad para obtener el servicio, canales de comunicación, localización de oficinas, señalizaciones, datos de contactos.

Tiempo de disponibilidad: capacidad de respuesta a la solicitud en el tiempo acordado.

Amabilidad: cualidad del genero humano, es ser afable gentil, agradable, servicial, cortes y generoso.



COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIO	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTÁNDARES	INDICADORES
Consulta Externa	Profesionalidad	90 %	% De satisfacción en encuesta trimestral de los usuarios
	Fiabilidad	90 %	% De satisfacción en encuesta trimestral de los usuarios
	Amabilidad	90 %	% De satisfacción en encuesta trimestral de los usuarios
Laboratorio Clínico	Profesionalidad	90 %	% De satisfacción en encuesta trimestral de los usuarios
	Fiabilidad	90 %	% De satisfacción en encuesta trimestral de los usuarios
	Accesibilidad	90 %	% De satisfacción en encuesta trimestral de los usuarios
	Tiempo de disponibilidad	4 Días Laborables	Solicitudes respondidas en plazo.

DEBERES DE LOS USUARIOS

Respetar la salud de otras personas, evitando realizar actos, efectuar o intervenir en actividades perjudiciales para la salud de terceros; ya sea por la naturaleza de dichas acciones o por la forma en que se ejecutan.

Velar, mejorar y conservar su salud personal, familiar y de sus dependientes, especialmente si estos son menores de edad, acciones o discapacitados; así como por la salud comunitaria.

Cuidar las condiciones de salubridad del medio en que viven y desarrollan sus actividades.

Colaborar con las autoridades de salud, auxiliando su acción, cumpliendo sus instrucciones y evitando acciones u omisiones que interfieren con las acciones de salud o retarden su cumplimiento.

Participación activa en el procesos de construcción de mejores condiciones de vida y salud, desde la concepción misma de las acciones hasta la prestación de los servicios.

