

## FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### LOS CIUDADANOS CUENTAN CON LAS SIGUIENTES FORMAS DE COMUNICACIÓN:

#### Presencial:

📍 Av. Dr. Bernardo Correa y Cidrón, Esq. Calle Rafael Augusto Sánchez Ravelo, Zona Universitaria, Distrito Nacional, R.D.

#### Telefónica:

(809) 289-2700

#### Virtual

Página Web: [www.incart.gob.do](http://www.incart.gob.do)

#### Red Social:

📷 Instagram: @Incartrd

📘 Facebook: Incart rd

🐦 Twitter: @Incartrd

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

LAS VÍAS MEDIANTE LAS CUALES EL CIUDADANO  
PUEDE EXPRESAR SU PERCEPCIÓN ACERCA  
DEL SERVICIO BRINDADO SON:

**Buzones:** El recinto posee veinte buzones de quejas y sugerencias, distribuidos cuatro en el sótano, nueve en el primer nivel, tres en el segundo nivel, dos en el tercer nivel, uno en el cuarto nivel y uno en el sexto nivel. [Respuesta al usuario de máximo 15 días laborables]

**Correo electrónico:** [calidad.incart@gmail.com](mailto:calidad.incart@gmail.com)

[Respuesta al usuario de máximo 15 días laborables]

#### Sistema de Atención Ciudadana 311:

portal web [www.311.gob.do](http://www.311.gob.do): las quejas recibidas por esta vía serán canalizadas por la Oficina de Libre Acceso a la Información y procesadas por Gestión de Calidad [Respuesta al usuario de máximo 15 días laborables].

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de los compromisos que se declara en esta carta, el Director General de la institución emitirá una comunicación de disculpas, explicando las razones del incumplimiento y las medidas a adoptar para mitigar o eliminar estas causas. El tiempo de respuesta es de máximo 15 días laborables desde que se evidencie el incumplimiento.

## DATOS DE CONTACTO

**Dirección:** Av. Dr. Bernardo Correa y Cidrón Esq. C/Rafael Augusto Sánchez Ravelo, Zona Universitaria, D.N., Rep. Dom.

**Teléfono:** (809) 289-2700

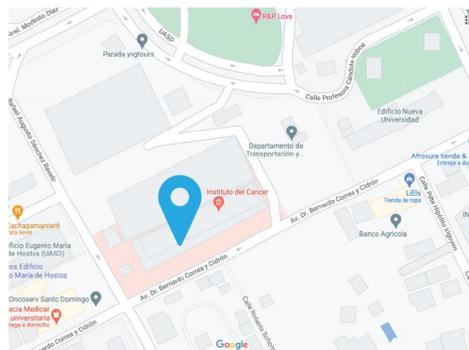
**Horario de atención:** 8:00 a.m. - 4:00 p.m.

**Consulta:** 7:00 a.m. - 7:00 p.m.

**Emergencia:** 24 horas

**Hospitalización:** 24 horas

**Laboratorio Clínico:** 7:00 a.m.- 4:00 p.m.



## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La unidad responsable de recibir, procesar y tramitar todo lo relacionado con la Carta Compromiso es Gestión de Calidad dependiente de la Dirección de Planificación y Desarrollo.

(809) 289-2700

Ext.: 2177 / 2015 / 1101  
[calidad.incart@gmail.com](mailto:calidad.incart@gmail.com)



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



CARTA COMPROMISO  
AL CIUDADANO

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 al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.



## CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

VIGENCIA

OCTUBRE 2023 - OCTUBRE 2025

## DATOS IDENTIFICATIVOS

El Instituto Nacional del Cáncer Rosa Emilia Sánchez Pérez de Tavares (INCART), es un hospital de 3.er nivel, calificación que corresponde a un hospital altamente especializado, monográfico dedicado al cáncer, descentralizado y con autonomía de gestión. Somos una entidad dependiente del Ministerio de Salud Pública, perteneciente a la Dirección Nacional de Servicios Públicos de Salud, o Red Pública de Salud.

## NORMATIVAS

- Constitución de la República Dominicana; Art. 61.
- Ley General de Salud No. 42-01 del 8 de marzo del 2001.
- Ley 87-01 de Seguridad Social del 9 de mayo del 2001 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social; Art. 163.
- Ley 123 – 15 de fecha 16 de julio del año 2015 que crea el Servicio Nacional de Salud.
- Ley 41 – 08 de Función Pública del 16 de enero del año 2008.
- Decreto No. 434-07 del 18 de agosto del año 2007 que establece el Reglamento General de los Centros Especializados de Atención en Salud de las Redes Públicas; Art. 5, Art. 6.
- Decreto No. 351– 99 sobre el Reglamento General de los Hospitales de la República Dominicana de fecha 12 de agosto de 1999.
- Ley No. 120-01 del 20 de junio del 2001, que instituye el Código de Ética del Servidor Público de la República Dominicana.

## MISIÓN

Realizar labores de diagnóstico y tratamiento en pacientes oncológicos con equidad, humanismo y respeto a través del uso eficiente de los recursos, con tecnología moderna y comprometidos con el desarrollo de los recursos humanos e investigación.

## INCLUSIÓN

El Incart garantiza la prestación de servicios de salud de una forma igualitaria para todos los usuarios, independientemente del lugar geográfico, género, credo, raza, nivel socioeconómico o cualquier otra dimensión.

El Incart cuenta con rampas especialmente diseñadas para permitir el acceso a personas con discapacidad. Las instalaciones también cuentan con ascensores que permiten a los usuarios trasladarse con facilidad por los diferentes niveles del hospital.

El establecimiento del hospital posee espacios habilitados y señalizados para usuarios con discapacidad y para embarazadas.

## ATRIBUTOS DE CALIDAD

- **Amabilidad:** Trato cortés y respetuoso a los usuarios, de modo tal que se preserve su satisfacción mediante un ambiente cálido, agradable, empático, con calor humano genuino y diligente.
- **Tiempo de Disponibilidad:** Es el tiempo que tarda la institución en tener los resultados a disposición del usuario según el tiempo acordado por servicio.
- **Profesionalidad:** Brindar alto nivel de conocimiento y confianza, tanto académico como técnico con el fin de ofrecer la asistencia a los usuarios que buscan un servicio.
- **Fiabilidad:** Grado estimado para proporcionar atención e información a los usuarios de manera objetiva y confiable.

## DEBERES DEL CIUDADANO

- 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.

## COMPROMISO DE CALIDAD

Servicio	Atributos de Calidad	Estándares	Indicadores
Consulta Especializadas	Amabilidad	85%	% de satisfacción en encuestas trimestrales
	Fiabilidad	85%	% de satisfacción en encuestas trimestrales
Laboratorio Clínico	Tiempo de disponibilidad	<b>Ambulatorio:</b> 6 días laborables <b>Emergencias:</b> 1 día laborable	% Disponibilidad de Resultados a tiempo monitoreados mensualmente
	Amabilidad	85%	% de satisfacción en encuestas trimestrales
Centro de Imágenes	Amabilidad	85%	% de satisfacción en encuestas trimestrales
	Fiabilidad	85%	% de satisfacción en encuestas trimestrales
Emergencia	Amabilidad	85%	% de satisfacción en encuestas trimestrales
	Profesionalidad	85%	% de satisfacción en encuestas trimestrales
	Fiabilidad	85%	% de satisfacción en encuestas trimestrales
Hospitalización	Profesionalidad	85%	% de satisfacción en encuestas trimestrales
	Fiabilidad	85%	% de satisfacción en encuestas trimestrales

