



FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Las formas de comunicación disponibles para los usuarios de nuestros servicios son:

- **Portal de Institucional:** www.sns.gob.do
- **Oficina de Acceso a la Información Pública:** 809.221.3637 Ext.: 3006
- **Correo electrónico:** rai@sns.gob.do
- **Redes Sociales:** [snsrdo](#) [f](#) [@](#) [X](#) [▶](#)



QUEJAS Y SUGERENCIAS

Con el objetivo de facilitar el acceso a un sistema de reclamos y escuchar las quejas y/o sugerencias de los ciudadanos, hemos establecido los siguientes canales:

Buzones: localizados en nuestra sede principal (15 días)

Correo electrónico: infosns@sns.gob.do (5 días)

Línea 311: a través de la Línea 311 y portal web www.311.gob.do (15 días)

Redes sociales: [snsrdo](#) [f](#) [@](#) [X](#) [▶](#) (3 días)



MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de los servicios comprometidos en este documento, la Máxima Autoridad emitirá una comunicación informando las razones de dicho incumplimiento y las medidas a adoptar para corregir la situación detectada. Esta comunicación será remitida en un plazo máximo de 15 días laborables.

DATOS DE CONTACTO



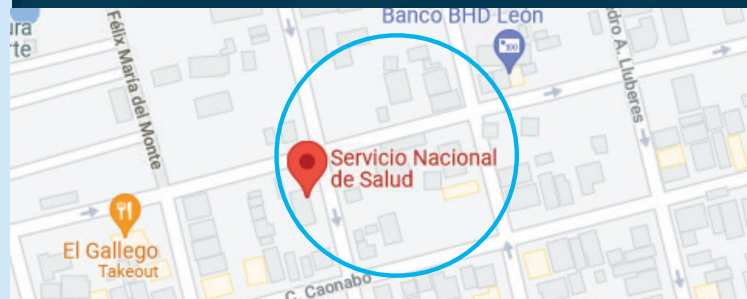
Edificio principal del Servicio Nacional de Salud.
Av. Leopoldo Navarro esq. César Nicolás Penson
Gascue, Santo Domingo, R. D.



Lunes a jueves de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. y viernes
de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.



809.221.3637



SNS
SERVICIO NACIONAL
DE SALUD

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

Nombre del área responsable: El área responsable para todas las informaciones relativas a la Carta Compromiso del Servicio Nacional de Salud es el Departamento de Calidad en la Gestión, Calle Pepillo Salcedo 22, Ensanche La Fe, Distrito Nacional, Santo Domingo, República Dominicana.



Horario de atención: Lunes a jueves de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
y viernes de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.



Teléfono y Extensión: 809-221-3637 Ext. 3348



Correo electrónico: gcalidad@sns.gob.do



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Diciembre 2025 - Diciembre 2027

TERCERA VERSIÓN

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.

DATOS IDENTIFICATIVOS

Servicio Nacional de Salud

El Servicio Nacional de Salud, creado el 16 de julio del año 2015, mediante la Ley 123-15, es una entidad pública, provista de personalidad jurídica, con autonomía administrativa, financiera y técnica con patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.



MISIÓN

Contribuir con la salud de la población, garantizando la satisfacción de los usuarios mediante la prestación oportuna, equitativa y de calidad de servicios públicos de salud, articulados en redes integradas de atención.



VISIÓN

Ser reconocidos por la población como una red efectiva y con calidad en la provisión de servicios integrales de salud, mediante una atención humanizada y eficaz.



NORMATIVAS

- Ley 123-15 que crea el Servicio Nacional de Salud (SNS)
- Ley 42-01 General de Salud
- Ley 146-67 Sobre Pasantía Médicos Recién Graduados
- Ley 395-14, que establece la Carrera Sanitaria

INCLUSIÓN

Como Servicio Nacional de Salud, trabajamos para lograr la igualdad de género entre hombres y mujeres y el respeto a la diversidad. Ofrecemos nuestros servicios en modalidad virtual, para dar respuesta a las necesidades de la ciudadanía y garantizar el cumplimiento de sus derechos. Contamos con rampas y parqueos, como manera de garantizar el acceso de personas con discapacidad.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

Amigabilidad de la plataforma:

la página es fácil de entender y utilizar.

Tiempo de respuesta:

capacidad de prestar el servicio según los tiempos establecidos.

Accesibilidad:

facilidad que tienen los usuarios de la plataforma para acceder al servicio.

Simplicidad:

claridad y ausencia de complejidad en la plataforma.



COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicios	Atributos de Calidad	Estándar	Indicadores
Pasantía médica de ley	Amigabilidad	95%	% Satisfacción en encuestas semestrales
	Tiempo de respuesta	3 días laborables	Solicitudes respondidas en el tiempo establecido
	Accesibilidad	90%	% Satisfacción en encuestas semestrales
	Simplicidad	85%	% Satisfacción en encuestas semestrales



DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- Realizar un año de pasantía como prerrequisito para la obtención del exequatur, según establece la ley 146-67.
- Realizar la pasantía en los centros y poblaciones donde fue designado por la institución.
- Acatar lo contemplado en el reglamento interno, normativas, horarios y cualquier otra disposición del centro donde realice su pasantía.
- Cumplir con los principios éticos y deontológicos de la práctica médica, mostrando respeto y trato digno hacia los pacientes, familiares y compañeros de trabajo.
- Reportar de manera oportuna y veraz las actividades asistenciales, comunitarias y administrativas en los formatos y tiempos establecidos por el SNS.

- Participar en las actividades docentes, comunitarias y de apoyo a la salud pública que le sean asignadas como parte de su formación y servicio social.
- Notificar a las autoridades competentes cualquier situación de riesgo sanitario, irregularidad o conflicto que afecte la calidad del servicio.
- Hacer un uso responsable de los recursos, equipos e insumos del centro de salud donde realiza la pasantía.
- Mantener la confidencialidad de la información clínica de los pacientes, conforme a lo establecido por la ley y las normativas vigentes.
- Respetar las autoridades del centro de salud y colaborar en la mejora continua de la calidad de los servicios.