



FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACION CIUDADANA

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

- **Portal Institucional:** www.sns.gob.do
- **Portal de Transparencia:** www.sns.gob.do/transparencia
- **Correo electrónico:** infosns@sns.gob.do
- **Centro de Recepción:** 809-221-3637
- **Oficina de Acceso a la Información Pública** 809-221-3637

Ext: 3006. **Correo electrónico:** rai@sns.gob.do

- **Redes Sociales:** [snsrdo](#)    



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:

- **Buzón de quejas y sugerencias:** localizados en nuestra sede principal
- **Sistema 3-1-1:** a través de la Línea 311 y portal web www.311.gob.do
- **Atención al usuario:** personal encargado de recibir los casos y asignarlos a las instancias internas del Servicio Nacional de Salud correspondientes, para la solución de cada caso.
- **Redes sociales:** **Facebook:** [@snsrdo](#), **Instagram:** [@snsrdo](#), **Twitter:** [@snsrdo](#) y **Youtube:** [Servicio Nacional de Salud-SNS](#)



MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de los compromisos establecidos, puede elevar su queja mediante la unidad responsable de la Carta al Servicio Nacional de Salud; y el ciudadano recibirá una comunicación firmada por la máxima autoridad de la institución, en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles, ofreciendo disculpas e informando las razones del incumplimiento y las medidas que se tomarán para la solución y evitar recurrencia.

DATOS DE CONTACTO



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



Tel 809-221-3637



infosns@sns.gob.do / www.sns.gob.do



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

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.



809-221-3637 Ext. 3348



gcalidad@sns.gob.do



Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m



SNS
SERVICIO NACIONAL
DE SALUD



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

VIGENCIA
DICIEMBRE 2023- DICIEMBRE 2025

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.

DATOS IDENTIFICATIVOS

Servicio Nacional de Salud

El Servicio Nacional de Salud, creada 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 y satisfacción de los usuarios, a través de la provisión de los servicios públicos de salud organizados en redes integradas.



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 135-11 Marco Jurídico VIH Sida
- Ley 12-06 Sobre Salud Mental
- Ley 42-01 General de Salud
- Ley 50-88 Sobre Drogas y Sustancias Controladas
- Ley 146-67 Sobre Pasantía Médicos Recién Graduados

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 presencial y 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.



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



DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- Realizar un año de pasantía como prerrequisito para la obtención de exequátur, según establece la ley 146-67.
- La pasantía se hará en los hospitales y poblaciones que señale el Secretario de Salud Pública y Previsión Social. [Art. 1.](#)
- La determinación de la localidad para realizar la pasantía de un [1] año, se hará luego que el médico graduado haga una solicitud escrita al respecto, el secretario de Estado de Salud Pública y Asistencia Social. [Art. 3.](#)
- El Secretario de Estado de Salud Pública y Asistencia Social podrá disponer el traslado de los médicos que se encuentren realizando la pasantía establecida por esta ley, de un hospital a otro o de una localidad a otra, cuando haya común acuerdo para ello o como medida disciplinaria. [Art. 4.](#)

- La pasantía donde se haya realizado se comprobará por una certificación del Director del Servicio Provincial de Salud, del Centro Sanitario, o del Director del Hospital correspondiente a la provincia donde se haya hecho la pasantía. [Art. 6.](#)
- Todo médico en pasantía en un Municipio, Distrito Nacional o Sección estará en la obligación de cumplir los programas de Salud Pública que indique la Secretaría del ramo a través del Centro Sanitario correspondiente. [Art. 6.](#)
- En caso de irregularidades y delitos en que incurran los médicos pasantes, deberá acogerse a las sanciones disciplinarias aplicadas por el Secretario de Estado de Salud Pública y Asistencia Social y recomendadas por un tribunal disciplinario de acuerdo con el reglamento 804 de la ley 6097 establecida. [Art. 12.](#)