



## SALTA

### **RESOLUCION 78/2003 MINISTERIO DE SALUD PUBLICA**

Carta de Servicios del Hospital de Niños de Salta.  
Sanción: 15/04/2003; Boletín Oficial: 08/05/2003

VISTO el proyecto de la Carta de Servicios formulado por el Hospital de Niños de Salta, dependiente del Ministerio de Salud Pública, conforme a las disposiciones del Decreto N° 3.062/99; y

#### CONSIDERANDO:

Que el mismo cumple con las previsiones de los artículos 3° y 4° del decreto citado, expresando la naturaleza, contenido, características y formas de proveer las prestaciones y servicios; la determinación de los niveles de calidad en dicha provisión; los mecanismos de consulta a los ciudadanos y las previsiones para la evaluación del cumplimiento de la carta; Que se ha seguido el procedimiento establecido en los artículos 5° y 6°, habiendo dictaminado favorablemente la Oficina de Calidad;

Que el proyecto modifica el aprobado por Resolución Delegada N° 128/02;

Por ello, y conforme a las atribuciones establecidas en el artículo 6° inciso 1° del Decreto N° 3.062/99,

El Ministro de Salud Pública

#### RESUELVE:

Artículo 1°- Aprobar el texto de la Carta de Servicios del Hospital de Niños de Salta, dependiente del Ministerio de Salud Pública, que como Anexo I forma parte del presente, revocando en consecuencia la Resolución N° 128-D/02.

Art. 2°- Comunicar, remitir a la Oficina de Calidad de los Servicios para su registro y publicar en el Boletín Oficial.

Carlos Alberto Ubeira

#### ANEXO

Carta de Servicios

Hospital de Niños de Salta

Gerente General: Dr. Gabriel Chagra Dib

Responsable de la elaboración y gestión de la Carta de Servicios: Dra. Norma Scavone.

Dirección del Hospital Sarmiento 625 - C.P. 4.400 - Salta

Teléfonos 0387 - 4315083 / 4213954 / 4213701 / 4317612

Centrex 4844 - 4819 - 4808

Fax 0387-4319093 - Centrex - Fax: 4855

E-mail: hmisal@salnet.com.ar

Descripción Genérica del Organismo

Hospital de Alta Complejidad que atiende la demanda en salud de una población comprendida entre 28 días y 14 años de edad y adolescentes ambulatorios hasta los 19 años, provenientes de la capital e interior de la provincia de Salta.

Objetivos Generales

Garantizar la prestación de servicios asistenciales con equidad, solidaridad, eficacia, eficiencia y calidad para satisfacer las necesidades integrales de salud de la población infanto-juvenil.

## Objetivos Específicos

Cumplir con las acciones relativas a promoción de la salud, prevención de la enfermedad, recuperación y rehabilitación de la salud de la población que asiste.

Brindar una atención de excelencia que satisfaga las necesidades y supere las expectativas de los usuarios.

Coordinar con un enfoque sistémico las acciones del equipo de salud con otras áreas y sectores sociales, contribuyendo a mantener y elevar el nivel de calidad de vida de la población.

Desarrollar programas de prevención destinados a controlar y/o erradicar enfermedades endémicas y epidémicas de gran repercusión social.

Promover la actividad científica en todas sus manifestaciones, a fin de lograr el mejor nivel de capacitación del personal.

## Organización Gerencial del Hospital

- Consejo de Administración

Gerencia General:

Dr. Gabriel Chagra Dib

Subgerencia:

Dr. José Luis Mocchi

Gerencia de Atención de las Personas:

Dra. Gloria de De Freijo

Gerencia Administrativa:

C.P.N. Bruno Carlos Celeste

Gerencia Sanitaria:

Dra. María Cuello de Marchesse

- Consejo Asesor Sanitario

Servicios Prestados en Pediatría y Especialidades

Consultorios Externos

Adolescencia

Alergia

Cardiología

Dermatología

Horario de atención: lunes a viernes de 7 a 13 hs.

Clínica Pediátrica:

Horario de atención: lunes a viernes de 7 a 20 hs.

Fonoaudiología

Traumatología

Horario de atención: lunes a viernes de 7 a 18 hs.

Tisiología-Neumonología

Oftalmología

Horario de atención: lunes, miércoles y viernes de 7 a 13 hs.

Nefrología

Horario de atención: lunes a jueves de 7 a 13 hs.

Neurología

Horario de atención: lunes, martes y miércoles de 7 a 13 hs.

Diabetes

Horario de atención: lunes, martes, jueves y viernes de 9,30 a 13 hs.

Ginecología Infanto-Juvenil

Horario de atención: martes y viernes de 9 a 11 hs.

Otorrinolaringología

Horario de atención: lunes, martes y miércoles de 7 a 18 hs.; jueves y viernes de 7 a 13 hs.

Psicología

Horario de atención: lunes a viernes de 8 a 14 hs. Martes de 14 a 20 hs.

Cirugía General

Horario de atención: lunes, miércoles y viernes de 8 a 10 hs. Martes y jueves de 8 a 12 hs.

Plástica y Quemados

Horario de atención: lunes a viernes de 10 a 12 hs.  
Neurocirugía  
Horario de atención: viernes de 9 a 12 hs.  
Consultorio de Inmunosuprimidos (HIV)  
Horario de atención. Primer lunes de cada mes.  
Endocrinología  
Horario de atención: martes 11:30 hs.  
Otros servicios  
Laboratorio  
Odontología  
Hemoterapia  
Radiología  
Fisioterapia  
Nutrición  
Horario de atención: lunes a viernes de 7 a 20 hs.  
Farmacia  
Horario de atención: lunes a viernes de 7 a 22 hs.  
Toxicología  
Ecografía  
Anatomía Patológica  
Educación Para la Salud  
Horario de atención: lunes a viernes de 7 a 13 hs.  
Epidemiología  
Horario de atención: lunes a viernes de 7 a 15 hs.  
Internación Domiciliaria:  
Horario de atención: lunes a domingo de 9 a 12 hs.  
Servicio Social  
Horario de atención: lunes a jueves de 7 a 16 hs.; viernes de 7 a 15 hs.  
Servicio Estadísticas e Informática  
Horario de atención: lunes a viernes de 7 a 19 hs.  
Recursos Humanos  
Horario de atención: lunes a viernes de 7 a 13hs.  
Programas Comunitarios  
Horario de atención: lunes a viernes de 7 a 13 hs.  
Salas de Internación  
Lactantes A  
Lactantes B  
Lactantes C  
Lactantes D  
Segunda Infancia Sala San Luis  
Segunda Infancia Sala del Huerto  
Recuperación Nutricional  
Infecciosas Sala San Miguel  
Cirugía: General  
Neurocirugía  
Quemados  
Plástica  
Traumatología  
Unidad de Terapia Intensiva  
Inmunosuprimidos  
Emergencia  
Horario de Atención: las 24 hs.  
Horario de visitas: de lunes a domingo de 14 hs. a 16 hs.  
Servicios de Guardia  
Emergencia Clínica Pediátrica

Cirugía

Horario de atención: todos los días las 24 hs.

Laboratorio

Odontología

Hemoterapia

Radiología

Horario de atención: lunes a viernes de 20 a 8 hs.

Sábados, domingos y feriados las 24 hs.

Farmacia

Horario de atención: sábados de 8 a 16 hs. Domingos de 8 a 15 hs. Feriados de 9 a 12 hs.

Traumatología

Horario de atención: lunes a viernes de 14 a 8 hs.

Sábados, domingos y feriados las 24 hs.

Fisioterapia (Internados)

Horario de atención: sábados y domingos de 8 a 20 hs.

Feriados de 8 a 14 hs.

Nutrición

Horario de atención: sábados, domingos y feriados de 8,30 a 13,30 hs. y de 15 a 20 hs.

Estadísticas

Horario de atención: sábados y domingos de 7 a 22 hs.

Guardias Pasivas de Especialidades

Otorrinolaringología

Neurología

Cardiología

Neurocirugía

Nefrología

Oftalmología

Endoscopía

Toxicología

Agrupaciones Interdisciplinarias Para la Mejora de la Calidad en la Comunidad

Comités de Asistencia al Niño Maltratado (C.A.I.N.M.).

Comité de Labio Leporino (F.L.A.P.).

Comité de Espina Bífida. Mielomeningocele.

Comité de Ateneos.

Comité de Emergencias y Catástrofes.

Comité de Auditoría Médica.

Comité de Historia Clínica.

Comité de T.A.C. (Tomografía Axial Computada).

Comité de Normas de Atención Pediátrica.

Comité de Infecciosas. Subcomité de Infección Hospitalaria.

Subcomité de Uso Racional de Antibióticos.

Comité de Educación para la Salud.

Comité de Prevención de Accidentes en la Infancia.

Servicios Complementarios

Escuela Hospitalaria: Dr. Andrés Cornejo.

Biblioteca.

Pastoral de la Salud. Horario de misas: miércoles 17 hs.

Viernes 10,30 hs.

Programa de Fiscalización y Control.

Servicio de Seguridad.

Servicios Generales Tercerizados (limpieza, lavado y comida).

Playa de estacionamiento a cargo de la S.A.P., con sede en este Hospital.

Tienen sede en este Hospital:

ASPROMIN (Asociación de Profesionales Materno Infantil).

S.A.P. (Sociedad Argentina de Pediatría) Filial Salta.

## Sistema para la Recepción de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Para mejorar la calidad de los Servicios brindados por el Hospital, se implementó un Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, a través del cual, son recibidas y analizadas todas las opiniones de los usuarios de los mismos.

Se cuenta con Libro de Quejas en Consultorios Externos, Sala de Emergencia y Gerencia General.

Se colocaron Buzones en Consultorios Externos, Laboratorio Central, Laboratorio de Emergencia y Farmacia.

Las quejas, reclamos y sugerencias se reciben también a través de cartas, teléfono, fax y E-mail.

Se implementaron encuestas prediseñadas para usuarios internos y externos.

### Análisis y Evaluación

Se analizan diariamente las quejas, identificando el Servicio involucrado en la misma a fin de lograr una solución inmediata.

Se da al reclamante una respuesta personal, por teléfono o carta en un plazo lo más breve posible.

En caso de que el ciudadano no se identifique cuando reclama, se activa igualmente el Sistema para mejorar la prestación.

Se realizan reuniones semanales con los niveles gerenciales a fin de evaluar los resultados obtenidos.

### Nuestro Compromiso

Fomentar y apoyar las iniciativas de mejoras de la Calidad en las prestaciones y Servicios brindados.

Garantizar la cobertura asistencial de toda la población infantil, las 24 hs.

Brindar una atención eficiente, humana y personalizada.

Generar procesos de comunicación con los usuarios, analizar sus necesidades y evaluar el grado de respuesta de los Programas y Servicios.

Mejorar continuamente el proceso de admisión de los pacientes, tratando de satisfacer todas sus expectativas.

Perfeccionar los procesos administrativos para asegurar una atención rápida, respetuosa y humanizada.

Capacitar continuamente al personal para mejorar la calidad de atención.

Mejorar la información de accesibilidad espacial y cognoscitiva del Hospital.

Afianzar los programas de salud comunitarios existentes de Protección Ambiental, Vigilancia Epidemiológica, Comunicación Social, Educación para la Salud y Salud Mental destinados a mejorar la Calidad de vida y de salud de toda la población.

Asegurar la continuidad de atención de 8 hs. a 20 hs. en las siguientes prestaciones:

Consulta Clínica Pediátrica

Prestaciones Bioquímicas

Radiología

Hemoterapia

Odontología

Farmacia

Indicadores del Nivel de Calidad de los Servicios Prestados

Nivel de satisfacción o conformidad con la atención recibida.

Número de quejas, reclamos y sugerencias sobre los servicios brindados.

Porcentaje de respuesta a las quejas presentadas.

Número de cursos, charlas, videos y conferencias sobre Gestión de la Calidad, realizados en el Hospital.

Número de Servicios y Programas que lograron mejoras en la relación con los usuarios.

Número de Servicios y Programas que planificaron objetivos tendientes a mejorar sus procesos para satisfacer necesidades y expectativas de los usuarios.

Resultado de las encuestas de satisfacción de los usuarios tanto de consultorios externos como de internados.

Porcentaje de conformidad de los usuarios internos con el trabajo que realizan y con el desenvolvimiento de los procesos.

Número de Programas implementados para mejorar la calidad de vida y de salud de la población.

Número de reconocimientos por el logro de objetivos de Calidad.

Porcentaje de Personal que realizó cursos de capacitación en distintas áreas de la salud.

Mecanismos de Comunicación e Información

Se realiza a través de:

Charlas intrahospitalarias en Consultorios Externos sobre Educación para la Salud.

Capacitación en control y manipulación de alimentos a vendedores ambulantes ubicados frente al Hospital.

Carteles indicadores de los niveles de responsabilidades, Jefe de Programa y Servicios, con los respectivos horarios de atención.

Carteles ampliados con información varia: prevención de enfermedades infecto-contagiosas, calendario provincial de vacunación, medidas de bioseguridad, cartelera informativa de educación general, etc.

Comunicación extramuro mediante charlas-taller en escuela del área de influencia del Hospital y otras instituciones como Plan Mis Barrios, Policía Infantil y Centros Vecinales.

Comunicación extramuro en tres emisoras F.M. con programas fijos. Duración semanal de 6 hs.

Mensajes en medios televisivos en canal abierto y por cable.

Gaceta informativa del Hospital de Niños.

Boletín Epidemiológico del Hospital de Niños.

Guía de los lugares donde se presta cada Servicio

Se realiza a través de:

Carteles indicadores en cada uno de los Servicios.

Fluxograma indicativo de la ubicación de las distintas áreas y Servicios del Hospital.

Personal de seguridad que orienta a los usuarios en la ubicación del Servicio requerido.

El fluxograma es provisorio hasta la reubicación definitiva de los Servicios en salas reacondicionadas de la anterior Maternidad

Dr. Gabriel Chagra Dib

Gerente General

Hospital de Niños

Dra. Norma Scavone

Enc. Gestión de la Calidad

Hospital de Niños

