



SALTA

RESOLUCION 434/2007
MINISTERIO DE SALUD PUBLICA

Carta de Servicios del Programa de Odontología del
Ministerio de Salud Pública.

Del: 23/11/2007; Boletín Oficial: 07/12/2007

VISTO el proyecto de la Carta de Servicios formulado por el Programa de Odontología del Ministerio de Salud Pública, conforme a las disposiciones del Decreto N° 3062/99; 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;

Por ello, y conforme a las atribuciones establecidas en el artículo 6° inciso 1° del Decreto N° 3062/99

El Ministro de Salud Pública

RESUELVE:

Artículo 1°- Aprobar el texto de la Carta de Servicios del Programa de Odontología del Ministerio de Salud Pública, que como Anexo I forma parte de la presente.

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

Rosario Roque Mascarello

ANEXO

Carta de Servicio del Programa de Odontología

Ministerio de Salud Pública

Año 2007

Identificación del organismo

Denominación: Programa de Odontología del Ministerio de Salud Pública

Responsable de la elaboración y gestión a la carta de servicios: Dra. Teresa Lucía Adradas

Dirección: Centro Cívico Grand Bourg, Block II, 1° Piso - Salta, Capital - C.P.: A4406ZAB

Teléfono: 0387-4324189 Centrex: 7189

Número de Fax: 0387-4361213 Centrex: 4901

Dirección de e-mail: odontologia-msp@gobiernosalta.gov.ar

Horarios de atención: lunes a viernes de 08:00 a 17:00 hs.

Fines del Programa:

Programar, normatizar y evaluar las actividades de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación oral que se desarrollan en el ámbito del Ministerio de Salud Pública y escuelas de la provincia.

Catálogo de prestaciones:

- Elaboración de las normas de atención odontológica a través del nomenclador.
- Evaluación de las actividades de los consultorios odontológicos a través de la tabla de evaluación de calidad.

- Promoción y apoyo de capacitación de profesionales y asistentes dentales, conforme a las posibilidades concretas del medio a fin de incorporar nuevos conocimientos tendientes a mejorar la atención odontológica.
- Coordinación con el Nivel central, Primer nivel y Areas operativas de la provincia, normas y técnicas para la provisión de los insumos y registro de prestaciones.
- Promoción y normatización para el Programa de prevención y recuperación de la salud bucal de los escolares.
- Promoción del Programa materno infanto-juvenil en lo referente a salud bucal.
- Promoción de la implementación de la historia clínica odontológica.
- Mantenimiento y recuperación del equipamiento odontológico.
- Instalación de equipamiento odontológico.
- Recepción, procesamiento y consolidación de los informes estadísticos de los servicios odontológicos de la provincia.
- Gestión de compras (licitación - compra directa, adjudicación), de bienes de capital - equipamiento - insumos - instrumental - repuestos.

Participación:

Atención de consultas, entrevistas permanentes, capacitación presencial, talleres de trabajo para organizaciones públicas.

Referencia normativa:

- Decreto N° 1034/96 - Modificación de la estructura del Ministerio de Salud Pública.
- Sistema de quejas y sugerencias:

Con el fin de mejorar la calidad de los servicios públicos prestados en este Programa, se encuentra a disposición del ciudadano en número 0387 4324189 - Centrex 7189 y la línea gratuita: 0800-777-72583 o 0800-777-salud o personalmente al Centro Cívico Grand Bourg, Block II, 1° Piso - Salta para poder expresar sus reclamos, quejas, sugerencias o felicitaciones sobre la atención profesional, no profesional o servicio prestados. El Programa de Odontología, recibirá su opinión a través de los medios disponibles para tal fin o en forma personal la Dra. Teresa Lucía Adradas, jefe de dicho Programa, previo pedido de audiencia, por correo postal o electrónico, teléfono o fax disponibles. En dicho pedido deberá hacer constar sus datos personales como nombre y apellido, dirección, teléfono para responderle a la brevedad posible.

Compromisos de calidad:

A fin de optimizar los niveles de calidad en los servicios se:

- realizarán monitoreo de calidad a los servicios odontológicos de toda la provincia.
- realizarán evaluaciones semestrales y anuales de los profesionales odontólogos y servicios odontológicos de la provincia.
- dará asesoramiento sobre horarios de atención al público de los diferentes servicios.

Criterios para la actualización de los compromisos de calidad:

A los fines de poder comprobar el nivel de los compromisos adquiridos, se establecen los siguientes indicadores:

- Cantidad de entrevistas personales.
- Cantidad de encuestas realizadas.
- Cantidad de consultas realizadas a la línea gratuita.

Catálogo de los derechos del ciudadano: Los ciudadanos tienen derecho a:

- Derecho a obtener información y asesoramiento claro, veraz y completo de la cartera de servicios odontológicos de la Provincia de Salta.
- Derecho a ser tratado con el máximo respeto por los profesionales y no profesionales de los servicios.
- Derecho a presentar quejas, reclamos y/o sugerencias sobre la atención o desatención del profesional, no profesional o servicio.
- Derecho a ser asesorado sobre trámites y requisitos que debe cumplir al ciudadano para acceder a la atención.
- Derecho a ser tratado con el máximo respeto por las autoridades y el personal del Programa.
- Derecho a ser tratado con el máximo respeto por las autoridades y el personal del

Programa.

- Derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos administrativos en que los tenga en la condición de interesados y a obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- Derecho a identificar a las autoridades y personal que tramiten los procedimientos y a exigir responsabilidades a los mismos cuando legalmente corresponda.
- Derecho a acceder a los registros y archivos públicos con las limitaciones legalmente establecidas.
- Derecho a presentar quejas por omisión de trámites o retrasos en los procedimientos en lo que sea interesado y a reclamar ante cualquier desatención o anomalía en el funcionamiento de los servicios de la Administración Pública Provincial.

