



SALTA

**RESOLUCION 706/2013
MINISTERIO DE SALUD PUBLICA**

Carta de Servicios de la Secretaría de Servicios de Salud.

Del: 04/12/2013; Boletín Oficial: 09/12/2013

VISTO el proyecto de la Carta de Servicios formulado por la Secretaría de Servicios de Salud, dependiente, 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 de los Servicios;

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 de la Secretaría de Servicios de Salud, dependiente, del Ministerio de Salud Pública, que como Anexo I forma parte de la presente.

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

Néstor Enrique Heredia

ANEXO

Carta de Servicios de la Secretaría de Servicios de Salud M.S.P. - 2013

Identificación del Organismo

Denominación: Secretaría de Servicios de Salud - Ministerio de Salud Pública de Salta.

Secretario de Servicios de Salud: Dr. Ricardo Carpio Domini.

Responsable/s de la elaboración y gestión de la carta de servicios: Referentes: Dra. Patricia Noemí Talocchino y Sra. Pamela Correa Saravia.

Dirección: Av. Los Incas s/n - Grand Burg - Centro Cívico - 2° Block, Planta Alta - Salta - C.P. 4400

Teléfono/s:

Directo: (0387) 4360406 -4324500

Fax: (0387) - 4324485

Mesa de Entradas: (0387) 4324485

Dirección de Email: calidadssdesalud@hotmail.com

Horario/s de atención: Lunes a Viernes de 08:00 a 19:00 hs.

Misión: Llegar a cada poblador de la provincia garantizando su derecho a la salud, con calidad, sin límites geográficos o culturales.

Visión: Cumplir con los objetivos del Plan Quinquenal, de acuerdo a las estrategias planteadas en el mismo.

Estructura Organizativa:

De la Secretaría de Servicios de Salud Pública, dependen directamente:

- Subsecretarías

* Subsecretaría de Calidad de los Servicios de Salud

* Subsecretaría de Medicina Social

* Subsecretaría de Gestión de Salud

- Direcciones y Programas

* Dirección de Recursos Humanos

Teléfonos: 4953570 - 4953581

Dirección: Sarmiento n° 625 - Planta Alta

* Dirección General de Salta Salud

Teléfonos: 4960896 - 4960885 - 4960309

Dirección: Lerma y Tucumán

* Dirección de Asistencia Médica

Teléfonos: 4375794 - 4375140

Dirección: Lerma y Tucumán

* Dirección CUCAI

Teléfonos: 4-319298/4-370078

Dirección: Mariano Boedo n° 87

* Dirección Centro Regional de Hemoterapia

Teléfono: 4213099

Dirección: Bolívar 600

* Programa SUMAR

Teléfonos: 4373195 - 4373196

Dirección: Dean Funes n° 595

* Dirección de Emergencias SAMEC

Teléfonos: 4320320 - 4321000

Dirección: España n° 1350 - Primer Piso

* Dirección Gral. de Primer Nivel de Atención

Teléfonos: 4310277 - 4214814

Dirección: Adolfo Güemes esq. Rivadavia

* Programa Incluir Salud

Tel. 4-224883/4-216896/97

General Güemes n° 1185

* Centro Provincial de Rehabilitación Física

Dirección: Adolfo Güemes n° 630

Referencia normativa

Decreto n° 3062/99 - Carta de Servicios

Decreto n° 3418/99 - Creación de la Oficina de Calidad de los Servicios.

Decreto n° 3009/00 - Sistema de reclamos, quejas y sugerencias y felicitaciones.

Ley 6841 "Plan Provincial de Salud"

Plan Quinquenal de Salud 2011 - 2016

Sistema de reclamos, quejas, sugerencias y felicitaciones

Con el fin de mejorar la calidad de los servicios públicos prestados por la Secretaría de Servicios de Salud, se ha implementado un sistema de sugerencias, quejas y reclamos, a través de un buzón y un libro de quejas que se encuentra en Mesa de Entrada y un teléfono gratuito Llamado a la Salud 0800-777-72583 de 8 a 20 hs., para que los ciudadanos puedan hacer llegar su opinión sobre la atención recibida.

Se recibirá su opinión a través de los medios disponibles para tal fin o en forma personal.

En los formularios que nos hagan llegar, deberán hacer constar sus datos personales como Nombre y Apellido, Dirección o Teléfono para responderle a la brevedad posible.

Compromisos de calidad

* Insertar la salud en el proceso social.

* Mejorar las condiciones de vida.

* Garantizar standards de eficacia, eficiencia y calidad en todas y cada una de las acciones

de salud.

- * Implementar procesos de mejora continua en cada efector.
- * Impulsar la actualización permanente de los conocimientos de los integrantes del Equipo de Salud, en consonancia con los avances de las ciencias médicas.
- * Administrar los servicios de salud en el marco del gerenciamiento social.
- * Defender los Derechos del paciente e impulsar el cumplimiento de sus Deberes.
- * Responder telefónicamente o por escrito los requerimientos formulados por el ciudadano, en tiempo y forma.
- * Informar sobre servicios, identificación, canales de comunicación (teléfonos, correo, fax, email) y fines de las dependencias de esta Secretaría.
- * Brindar asesoramiento sobre trámites de procedimientos administrativo, de forma cordial, utilizando un lenguaje preciso y adecuado al perfil del ciudadano.
- * Dar una respuesta adecuada, completa, rápida y fiable que aporte valor adicional a lo que sería una solución.

Criterio para la actualización de los compromisos de calidad

- * Medición, monitoreo y evaluación del cumplimiento de los estándares de calidad fijados, a través de las cartas de servicios correspondientes a cada Programa y Dirección dependiente de esta Secretaría, y que permiten verificar los resultados obtenidos.
- * Difusión de la Carta de Servicios.
- * Evaluación permanentemente de los reclamos, quejas y sugerencias recibidos y tramitados.

Catálogo de los derechos del ciudadano

Derecho a ser atendido con idoneidad, cortesía, diligencia, confidencialidad, igualdad de condiciones y sin discriminar en un marco de confort, seguridad e higiene.

Derecho a conocer el estado en que se encuentra su trámite.

Derecho a identificar a las autoridades y personal que tramitan los procedimientos.

Derecho a ser asesorado con profesionalidad.

Dr. Ricardo Carpio Domini

Secretario de Servicios de Salud

Ministerio de Salud Pública - Salta

