



SALTA

RESOLUCIÓN 15/2009 **MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA (M.S.P.)**

Carta de Servicios del Hospital de La Poma. Deroga resolución 249/08.

Del: 28/01/2009; Boletín Oficial 18/02/2009.

VISTO el proyecto de la Carta de Servicios formulado por el Hospital de La Poma, 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;

Que corresponde dejar sin efecto la Resolución Ministerial N° 249D/08;

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 Hospital de La Poma, dependiente del Ministerio de Salud Pública, que como Anexo I forma parte de la presente.

Art. 2°.- Dejar sin efecto la Resolución Ministerial N° 249 D/08.

Art. 3°.- Comunicar, remitir a la Oficina de Calidad de los Servicios para su registro y publicar en el Boletín Oficial.

Dr. Alfredo Elio Qüerio

ANEXO

Carta de Servicio

Hospital de La Poma A.O. LII

Año 2008

Dirección; Güemes s/n° - La Poma - Pcia. de Salta

Teléfono; (03868-491003 Cabina pública)

Dirección de E-Mail; hospitallapoma@hotmail.com

Horario de Atención;

Médica; (las 24 horas los 365 días del año)

* Lunes a viernes de 09;00 a 12;00 y de 18;00 a 21;00 (Consultorio externo)

* Sábado, domingo y feriado (las 24 hs. Emergencias - urgencias)

* Atención médica en Puestos Sanitarios de Potrero - Rodeo - Saladillo - Trigal - Las Mesadas de acuerdo a cronograma de atención

Odontológica; Lunes a viernes de 08;30 a 12;30 y de 16;00 a 19;00 (atención odontológica en Puesto Sanitario de Potrero - Rodeo - Saladillo - Mesada - Trigal - de acuerdo a cronograma de atención)

Administración; Lunes a viernes de 08;00 a 13;00 y de 17;00 a 21;00

Farmacia, Lunes a viernes de 09;00 a 12;00 y de 17;00 a 20;00

Enfermería; Lunes a domingo las 24 hs. (consultorio de enfermería e internación)

A.P.S; Lunes a viernes de 08:00 a 16:00

Consultorio materno infantil; Lunes a viernes de 08:00 a 13:00 y de 16:00 a 20:00

R.X.; las 24 hs.

Movilidad; las 24 hs.

Responsable de la Elaboración y Gestión de la Carta de Servicios: Dr. Jorge Eduardo Zorrilla (Gerente General) jorgeeduardozorrilla@hotmail.com

Sr. Oscar Alberto Morales (Gerente Administrativo) salta_oam@hotmail.com

Misiones y Funciones; Preservar la salud de la población del A.O. LII, a través del trabajo en equipo y cumpliendo los objetivos fijados, utilizando los recursos físicos y humanos para lograr los mismos.

Servicios;

Hospital Base; Atención Médica (Generalista) las 24 hs.

Atención Pediátrica (una vez al mes de acuerdo a cronograma) (*)

Atención Ginecológica (una vez al mes) (*)

Oculista (*)

Psicopedagoga (*)

Fonoaudióloga (*)

Atención psicólogo (de lunes a viernes)

Atención odontológica (las 24 hs.)

Sala de parto

Internación Hospitalaria

Internación domiciliaria

Ecografía

Electrocardiografía

RX (las 24 hs.)

Enfermería (las 24 hs.)

A.P.S.

Administración

Movilidad (traslados a pacientes a centros de mayor complejidad)

Servicios generales

Atención en Puestos sanitarios con enfermero las 24 hs y agentes sanitario

(*) de acuerdo a cronograma

Puestos sanitarios, 2 Puestos fijos (Saladillo - Mesada)

Atención Médica (1 vez a la semana por médico generalista)

(1 vez al mes por especialistas)

Atención Odontológica;

Atención pediátrica; (una vez al mes) (*)

Atención ginecológica; (una vez al mes) (*)

Moalidad (1 ambulancia en Rodeo)

Participación de los ciudadanos:

Cursos de capacitación (IRA de diarrea, de lactancia materna, de mortalidad infantil), charlas informativas, entrevistas, encuestas, actividades realizadas por el organismo, etc.

Referencia normativa:

Disposición Interna nº 11 (Establece las condiciones para la atención)

Sistema de Reclamos, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

Con el fin de mejorar la calidad de los servicios públicos prestados en este organismo, se encuentra a disposición del ciudadano un libro de quejas para poder expresar sus reclamos, quejas, sugerencias o felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados en este organismo. El Gerente Administrativo Sr. Oscar Morales recibirá su opinión a través del acceso habilitado para tal fin o en forma personal el Gerente General: Dr. Jorge Eduardo Zorrilla, previo pedido de audiencia, por correo postal o electrónico, teléfono o fax disponibles. En los formularios que nos hagan llegar, deberán hacer constar sus datos personales como nombre y apellido, dirección o teléfono para responderle en el plazo de 24 hs.

Compromiso de Calidad

El personal del A.O. LII, se perfeccionará continuamente para brindar una mejor calidad de atención.

Realizar un programa radial a fin de difundir los servicios que brinda nuestra institución

Que cada uno de los pacientes lleve consigo su tratamiento (medicamento) prescripto por los profesionales.

Cualquier persona puede acceder al servicio sin discriminación de sexo, etnia, nacionalidad, condición social, fe religiosa u opinión política.

Criterio para la actualización de los compromisos de calidad: A los fines de poder comprobar el nivel de los compromisos adquiridos con los ciudadanos, se establecen los siguientes indicadores:

Cantidad de personas que se comunican diariamente con la radio interesándose en los temas del día.

Cantidad de asistentes a los cursos de capacitación realizados por la institución.

Cantidad de trabajos recibidos durante la semana de la lactancia materna.

Cantidad de visitas médicas a los diferentes puestos sanitarios.

Cantidad de encuestas efectuadas en el área para conocer la expectativa del cliente externo.

Cantidad de visitas realizadas a las familias en riesgo.

Mientras mayores indicadores tengamos desarrollados mejor será la toma de decisiones.

Catálogo de los derechos del ciudadano:

Los ciudadanos tienen derecho a:

Derecho a

Derechos de los Ciudadanos en los Servicios de Salud

Acceso al tratamiento: A todo individuo se le deberá dar el acceso imparcial al tratamiento o alojamiento disponible o el que se indique médicamente, sin considerar su raza, creencia, sexo, origen nacional o procedencia del pago para el tratamiento. El paciente no puede ser discriminado por razones de tipo social, económico, moral o ideológico.

Atención Sanitaria Integral: Derecho a recibir una atención sanitaria integral, dentro de un funcionamiento eficiente de los recursos disponibles. Este comprende el correcto funcionamiento de los servicios asistenciales y administrativos y a que la estructura de la institución proporcione condiciones aceptables de higiene, alimentación, seguridad y respeto a su intimidad.

Esfuerzo Médico: Derecho a que se agoten las posibilidades razonables de superación de la enfermedad. El Hospital proporcionará la ayuda necesaria en los aspectos materiales y espirituales. La institución sanitaria de una asistencia técnica correcta, con personal cualificado; un aprovechamiento racional de los medios disponibles; y una asistencia con los mínimos riesgos, dolor y molestias psíquicas y físicas.

Respeto y Dignidad: El paciente tiene el derecho de recibir un tratamiento respetuoso en todo momento y bajo toda circunstancia, como reconocimiento de su dignidad personal.

Privacidad y Confidencialidad: El paciente tiene derecho a su privacidad personal y de información, tal como se manifiesta en los siguientes derechos:

El derecho a rehusarse a hablar o a ver alguien que no esté oficialmente relacionado con el Hospital o con el Servicio de Salud, incluyendo visitantes o personal oficialmente relacionados con el hospital pero no involucradas directamente en su tratamiento.

El derecho de usar el vestido personal apropiado, así como otros objetos religiosos simbólicos, siempre que no interfieran con los procedimientos del diagnóstico o del tratamiento.

El derecho a ser examinado en instalaciones diseñadas acordes para asegurar el asilamiento visual y auditivo razonable.

El derecho a pedir que se tenga una persona del mismo sexo durante ciertas partes de un examen médico, durante el tratamiento o el procedimiento efectuado por un profesional del sexo opuesto.

El derecho a no permanecer desnudo durante más tiempo que el necesario para llevar a cabo el procedimiento médico para el cual se le pidió desnudarse.

El derecho a esperar que toda consulta o mención de su caso sea hecha directamente y que

no haya gente presente, que no esté directamente involucrada en su tratamiento, sin su consentimiento.

El derecho a que su expediente médico sea leído solamente por aquellos directamente involucrados en su tratamiento o de supervisar la calidad de éste, así como por otras personas solamente con su autorización previa por escrito, o la de su representante legal autorizado.

El derecho a esperar que toda comunicación y registros pertenecientes a su tratamiento, incluyendo el origen del pago y su estadía en el centro de salud, sean tratados confidencialmente. La única excepción será la exigencia legal, como condición imprescindible para no aplicar este derecho.

El derecho a que se le dé aislamiento y la protección que se consideren necesarios para su seguridad personal.

Seguridad Personal: El paciente tiene el derecho de esperar una seguridad razonable.

Identidad: El paciente tiene el derecho a saber la identidad y la posición profesional de los individuos que le estén prestando servicios, así como a saber que médico o profesional de la Salud está principalmente a cargo de su tratamiento. Esto incluye el derecho del paciente a saber si existe alguna relación profesional entre los individuos que lo están tratando, así como la relación con otras instituciones de salud o educativas involucradas en su tratamiento. La participación de un paciente en programas de entrenamiento clínico o para obtener información con propósitos de investigación deberá ser voluntaria.

Asignación de Médico: El paciente tiene derecho a que se le asigne un médico cuyo nombre debe conocer y que será su interlocutor con el equipo asistencial. En caso de ausencia otro facultativo asumirá la responsabilidad.

Constancias Escritas: El paciente tiene derecho a que quede constancia por escrito de todo el proceso: esta información y las pruebas realizadas constituyen la Historia Clínica.

Información: El paciente tiene el derecho a obtener del profesional responsable de la coordinación de su tratamiento, la información completa y actualizada del diagnóstico (hasta donde se sepa), su tratamiento y sus riesgos o cualquier pronosis. Dicha información deberá comunicarse al paciente de manera que se pueda esperar la comprensión de éste. Cuando no se considere médicamente aconsejable dar esta información al paciente, dicha información será puesta a disposición de un individuo por éste autorizado. Este derecho comprende el de recibir cuanta información desee sobre los aspectos asistenciales que afecten a su proceso y situación personal.

Reclamos: Derecho a conocer las vías para presentar reclamos, quejas y sugerencias y a recibir respuestas por escrito.

Comunicación: El paciente tiene el derecho al acceso a personas ajenas al hospital a través de visitas de manera verbal y escrita, lo más amplias posibles. Cuando el paciente no hable, ni entienda el idioma predominante de la comunidad, deberá tener acceso a un intérprete. Esto es de particular importancia cuando dichas barreras idiomáticas representen un problema continuo.

Relaciones Sociales: El paciente tiene derecho, en caso de hospitalización, a que ésta incida lo menos posible, en sus relaciones sociales y personales. Para ello, el Hospital facilitará además del régimen de visitas, un sistema de comunicación y de cultura con la posibilidad de actividades que fomenten las relaciones sociales y el entretenimiento del ocio.

Consentimiento: El paciente tiene el derecho a participar, razonablemente informado, en las decisiones relacionadas con su tratamiento de salud. Hasta donde sea posible, esto deberá basarse en una explicación clara y concisa de su condición y de todos los procedimientos técnicos implícitos, incluyendo la posibilidad de cualquier riesgo de muerte o reacciones serias, de problemas relacionados con su recuperación y su posible salida satisfactoria. El paciente no deberá estar sujeto a ningún procedimiento sin su consentimiento voluntario o, en su caso, contrario al de su representante autorizado legalmente. Cuando haya alternativas médicas significativas para su tratamiento, también se le deberá informar al paciente. El paciente tiene el derecho a saber quién es el representante que por ley lo representa.

Libre Determinación: El paciente tiene derecho a la libre determinación entre las opciones que le presente el responsable médico en su caso, siendo preciso su consentimiento expreso

previo a cualquier actuación, excepto en los siguientes casos:

Cuando la urgencia no permita demoras.

Cuando el no seguir el tratamiento suponga un riesgo para la salud pública.

Cuando no esté capacitado para tomar decisiones, en cuyo caso corresponderá a sus familiares o personas responsables.

Experimentos: Al paciente se le deberá mantener informado si el hospital se propone realizar o emprender experimentación humana o algún otro proyecto educativo o de investigación que afecten su salud o su tratamiento.

Asimismo, el paciente tiene el derecho de rehusarse a participar en dichas actividades.

Investigaciones: Derecho a que no se realicen en su persona investigaciones, experimentos o ensayos clínicos sin una información sobre métodos, riesgos y fines. Será imprescindible la autorización por escrito del paciente y la aceptación por parte del médico de los principios éticos y religiosos del paciente. Las actividades docente requerirán, asimismo consentimiento expreso del paciente.

Consultas: Bajo petición y a su cuenta, el paciente tiene derecho a consultar con un especialista de otro equipo médico y/o institución.

Negativa al tratamiento: El paciente podrá rehusar tratamiento hasta donde se lo permita la Ley y este catálogo. Cuando la negativa del tratamiento por el paciente, o de su representante autorizado legalmente, impida la prestación del tratamiento adecuado según las normas profesionales, la relación con el paciente se dará por terminada previo acuerdo por escrito.

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

Derecho a obtener informaciones claras, veraces y completas sobre las actividades desarrolladas por el Gobierno de la Provincia de Salta.

Derecho a ser asesorado sobre trámites y requisitos que debe cumplir el ciudadano en sus actuaciones ante la Administración.

Derecho a ser tratado con el máximo respeto por las autoridades y el personal de la Administración Pública Provincial.

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 obtener copia sellada de los documentos que presente y a no presentar documentos no exigibles de acuerdo con la ley o que ya obren en poder del organismo actuante.

Derecho a acceder a los registros y archivos públicos con las limitaciones legalmente establecidas.

Derecho a presentar alegaciones en los procedimientos en los que tenga la condición de interesado.

Derecho a que la Administración dicte resolución expresa ante sus peticiones, solicitudes o denuncias.

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.

Catálogo de los deberes del ciudadano: Los ciudadanos tienen el deber de:

Deber de colaborar en el cumplimiento de las normas establecidas en la Institución.

Deber de tratar con el máximo respeto al personal de la Institución y a los demás ciudadanos que asisten y a sus acompañantes (en caso de hospital público).

Deber de solicitar información sobre las normas de funcionamiento de la Institución y los canales de comunicación.

Deber de conocer el nombre de su médico y/o del personal que le presta el servicio.

Deber de cuidar la Institución en todo aspecto y de colaborar con el mantenimiento de la habitabilidad del Hospital.

Deber de firmar el documento de alta voluntaria en los casos de no aceptación de los

métodos del tratamiento.

Deber de responsabilizarse del uso adecuado de las instalaciones y prestaciones ofrecidas por la institución, fundamentalmente en lo que se refiere a la utilización del servicio, prestaciones médicas, farmacéuticas y sociales.

Deber de canalizar su participación (reclamo, queja, sugerencia y felicitación) a través de los accesos habilitados para tal fin.

Deber de exigir que se cumplan sus derechos.

Dr. Jorge Eduardo Zorrilla - Gerente General Hospital de La Poma A.O. LII

