



SALTA

RESOLUCIÓN 37/2011 **MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA (M.S.P.)**

Carta de Servicios del Área Operativa XXII - Hospital
Dr. Joaquín Castellanos.
Del: 28/03/2011; Boletín Oficial 08/04/2011.

VISTO el Proyecto de la Carta de Servicios formulado por el Area Operativa XXII - Hospital "Dr. Joaquín Castellanos", 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 del Área Operativa XXII - Hospital "Dr. Joaquín Castellanos", dependiente 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.

Dr. Luis Gabriel Chagra Dib

ANEXO

Carta de Servicios del Area Operativa XXII Hospital Público de Gestión Descentralizada
Dr. Joaquín Castellanos

Ministerio de Salud Pública

Año 2011

Identificación del organismo

Denominación: Area Operativa XXII Hospital Público de Gestión Descentralizada Dr.
Joaquín Castellanos - Ministerio de Salud Pública

Responsable de la elaboración y gestión de la carta de servicios: Aldo Rubén Córdoba.

Dirección: Cabred s/n° - Ruta Nacional 34 General Güemes - Provincia de Salta - C.P.:
A4430DJI

Teléfonos: 387-4911008/117/361

Número de fax: 387-4911117

Dirección de E-mail: hospitalguemes_jc@yahoo.com.ar

Horarios de atención al ciudadano:

Guardia: las 24 horas, todos los días de la semana

Entrega de turnos: lunes a viernes de 6.30 a 15.00 hs.

Horario de atención de Consultorios Externos de 07.00 a 19.00

Horarios de visitas:

Cirugía de Varones y Mujeres, Pediatría, Maternidad, Clínica Médica 12.00 a 14.00 hs. y 19.00 a 21.00 hs.

Terapia Intensiva: 12.00 a 13.00 hs. y 19.00 a 20.00 hs.

Geriatría: 8.00 a 21.30 hs.

Fines del organismo:

Basados en los principios de Equidad, Eficiencia y Calidad, desarrollar todas las actividades necesarias para la promoción, prevención reparación y rehabilitación de la salud de los ciudadanos que requieran los servicios de la Institución.

Catálogo de prestaciones o servicios dispensados:

Consultorios externos

Clínica médica

Medicina General

Dermatología

Salud Mental

Servicio Social

Gastroenterología

Otorrinolaringología

Urología

Cardiología

Electrocardiograma

Ginecología y Obstetricia

Colposcopia

PAP

Neumonología y Tisiología

Hemoterapia

Diabetología

Detección

Control

Tratamiento

Odontología

Operatoria

Endodoncia

Neurología

Fonoaudiología

Oftalmología

Cirugía General

Cirugía Vascular

Eco Doppler Vascular

Pruebas diagnósticas

Electrocardiograma

Laboratorio

Bacteriología

Micología y Enteroparásitos

Hematología

Serología

Hemoterapia

Diagnóstico y tratamiento

Ecografía - Radiología - Ecocardiograma

Fisioterapia y Rehabilitación

Farmacia

Certificado de salud, aptitud (exámenes pre-ocupacionales) y medicina laboral

Guardia y Emergencias

Guardia en especialidades y emergencias: las 24 horas todos los días de la semana

Clínica médica

Pediatría

Cirugía General
Anestesia
Traumatología
Ginecología y Obstetricia
Neonatología
U.T.I.
Laboratorio
Radiología
Tratamientos ambulatorios
Pediatría
Cuidados especiales
Psicología
Nutrición
Dietoterapia
Servicio de internación
Cirugía
Emergencia
Cirugía
General
Especial
Urología
Dermatología
O.R.L.
Traumatología
Clínica Médica
Infectología
Neumonología
Pediatría
Cuidados especiales
Unidad de Terapia Intensiva (U.T.I.)
Geriatría
Gineco-obstetricia
Neonatología
Recién Nacido Sano (R.N.S.)
Recién Nacido Patológico (R.N.P.)
Terapia Neonatal
Otros programas

Funciona además como Hospital Docente donde se desarrolla la residencia de Medicina General con orientación en APS, brinda capacitación para agentes sanitarios en educación continua, con dos escuelas de enfermería dependientes de la Cruz Roja Argentina y ATSA que forman recurso humano en distintas disciplinas.

Atención:

Para la atención en Consultorios Externos el paciente debe concurrir a la Oficina de Estadísticas con su Documento Nacional de Identidad. Si posee obra social, con su respectivo carnet y/o último recibo de sueldo del titular.

Los pacientes con obra social, podrán acceder a las prácticas de diagnóstico y tratamiento prescriptas por el profesional, previa autorización de las mismas en la Oficina de Arancelamiento.

Participación de los ciudadanos:

Charlas informativas en escuelas y centros de salud, encuestas de satisfacción, Consejo Asesor Sanitario.

Referencia Normativa:

Resolución N° 219/94 del Ministerio de Salud Pública y Acción Social de la Nación (Inscripción del Hospital Dr. Joaquín Castellanos en el Registro Nacional de Hospitales Públicos de Autogestión).

Decreto 4910/98 del Poder Ejecutivo Provincial (Declárase como Hospital Público de Gestión Descentralizada al Hospital Dr. Joaquín Castellanos).

Disposición Interna N° 044/08 (Aranceles para informes pre-ocupacionales).

Resolución n° 1773/95 del Ministerio de Salud Pública (Reglamento del Sistema de Residencia de Profesionales de la Salud de la Provincia de Salta).

Sistema de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones:

Con el fin de mejorar la calidad de los servicios públicos prestados en este hospital, se encuentra a disposición del ciudadano un buzón en la Oficina de Admisión e informes para poder expresar sus reclamos, quejas, sugerencias o felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados en este organismo. En la Oficina mencionada anteriormente se recibirá su opinión a través de los medios disponibles para tal fin o en forma personal el Gerente General del Hospital, 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 a la brevedad posible.

Compromisos de calidad:

- Habilitación de la página web del Hospital.
- Capacitación en Gestión de Calidad al 100% del personal del Hospital.
- Realización de una encuesta al ciudadano y otra al personal del Hospital.
- Se fortalecerá al RRHH a través de 1 curso de capacitación semestral para todo el personal de la organización.
- Disminuir la tasa actual de mortalidad, morbilidad, infecciones intra-hospitalarias.
- Formación del Comité de Historias Clínicas.
- Formación del Comité de Infectología.
- Formación del Comité de Docencia y Capacitación que planifique y ejecute un plan anual de capacitación para todo el personal del Hospital.
- Reorganizar el circuito de Historias Clínicas con el fin de optimizar el sistema de facturación del A.O.
- Crear la Oficina de Gestión de Calidad.

Criterio para la actualización y gestión de la carta de servicios.

- Cantidad de personas que recibieron capacitación en gestión de calidad sobre el total del personal del hospital.
- Cantidad de quejas recibidas sobre el total de atenciones realizadas.
- Tiempo de espera de atención sobre tiempo estándar.

Catálogo de los derechos del ciudadano:

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

Derecho a participar en el proceso y mejora continua hospitalaria a través de los diversos mecanismos instrumentados (libro de quejas y sondeo de opinión).

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.

Derecho a recibir una atención integral, dentro de un funcionamiento eficiente de los recursos disponibles.

Derecho a recibir información completa y continuada en lo relativo a su proceso (diagnóstico, alternativas de tratamiento, riesgo y pronóstico). Si el paciente no se encuentra en condiciones de recibirla, la misma deberá proporcionarse a los familiares o personas legalmente responsables.

Derecho a elegir libremente 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 este capacitado para tomar decisiones.

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.
Derecho a que quede constancia por escrito en la historia clínica de todo el proceso, la información y las pruebas realizadas.

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. Las actividades docentes requerirán asimismo consentimiento expreso del paciente.

Derecho al correcto funcionamiento de los servicios asistenciales y administrativos y a que la estructura de la Institución proporcione condiciones aceptables de habilidad, higiene, alimentación, seguridad y respeto a la intimidad.

Derecho a agotar las posibilidades razonables de superación de la enfermedad. El Hospital proporcionará la ayuda necesaria en los aspectos materiales y espirituales.

Derecho a que la Institución sanitaria proporcione:

- una asistencia técnica correcta, con personal calificado.
- un aprovechamiento racional de los medios disponibles.
- una asistencia con los mínimos riesgos, dolor y molestias físicas.

Derecho a exigir la ración alimentaria para un acompañante del paciente internado, previa autorización correspondiente, cuando el paciente proceda de zona rural.

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

Deber de presentar Documento Nacional de Identidad y Recibo de Sueldo cuando se lo requiera el Hospital.

Deber de colaborar en el cumplimiento de las normas y/o reglamentos establecidas en las instituciones sanitarias.

Deber de tratar con respeto al personal de la Institución, a los otros enfermos y a sus acompañantes.

Deber de solicitar información sobre las normas de funcionamiento de la Institución y los canales de comunicación (quejas, sugerencias, reclamaciones, felicitaciones).

Deber de conocer el nombre del profesional que lo asiste.

Deber de cuidar las instalaciones y de colaborar en el mantenimiento de habitabilidad del Hospital.

Deber de responsabilizarse del uso adecuado de las prestaciones ofrecidas por el sistema sanitario, fundamentalmente en lo que se refiere a la utilización de los servicios.

Deber de utilizar las vías de reclamo y sugerencias.

Deber de cumplir con los horarios de visitas establecidos por la Gerencia del Hospital.

Deber de respetar toda indicación realizada a través de la cartelería.

Deber de no permanecer con menores de edad dentro del establecimiento donde no esté permitido.

De carácter complementario:

Primer Nivel de Atención

Centro de Salud "Dra. Yolanda Alasevich" de Campo Santo

Medicina General

Pediatría

Tocoginecología

Odontología

Enfermería permanente las 24 hs

Centro de Salud "Dr. Fernando Lema" de El Bordo

Medicina General

Pediatría

Tocoginecología

Odontología

Enfermería permanente las 24 hs.

Puesto Sanitario de Barrio Río Grande

Medicina General (lunes a viernes de 9.00 a 11.00 hs.)

Centro de Salud "Dr. Samuel Kira" de Villa Tranquila

Medicina General

Pediatría
Tocoginecología
Enfermería de 07.00 a 20.00 hs.
Puestos Sanitarios Rurales
Cobos
Medicina General (lunes, miércoles y jueves)
Enfermería de 07.00 a 21.00 hs.
Betania
Medicina General (lunes, miércoles y jueves)
Odontología (martes y viernes)
Enfermería de lunes a viernes de 07 a 20.00 hs. y sábados de 7.00 a 12.00 hs.
El Prado
Medicina General (lunes, miércoles y jueves)
Enfermería de 7.00 a 19.00 hs.
El Sauce
Medicina General (miércoles cada 15 días)
Enfermería de lunes a viernes de 08.00 a 12.00 hs. y 14.00 a 19.00 hs.
Palomitas
Medicina General (miércoles cada 15 días)
Enfermería de lunes a viernes de 7.00 a 16.00 hs.
Puestos Sanitarios Urbanos
Barrio El Cruce
Medicina General (lunes, miércoles y jueves)
Enfermería de lunes a viernes de 07.00 a 19.00 hs.
Barrio Los Olivos
Medicina General (lunes, miércoles y jueves)
Pediatría (martes y viernes)
Enfermería de lunes a viernes de 07.00 a 20.00 hs.
Puesto Sanitario Urbano “Enf. Amanda Llanos” de Barrio Cooperativa
Medicina General (lunes, miércoles y jueves)
Enfermería de lunes a viernes de 07.00 a 19.00 hs.
Barrio La Tablada
Medicina General (lunes, miércoles y jueves)
Enfermería de lunes a viernes de 07.00 a 12.00 hs. y 14.00 a 20.00 hs.
Ex Policlínico Ferroviario
Medicina General (lunes a viernes)
Fonoaudiología (lunes a viernes)
Enfermería de lunes a viernes de 07.00 a 18.00 hs.
Profesionales
Anatomía Patológica - Citólogos
Chagra, Ana Carolina
Anestesiastas
Bruno, Julio
Castro, Adolfo Emilio
Eredía, Mario Roberto
Villagra, Eduardo E. (Jefe de Sector: Anestesia)
Bioquímicos
Abade, José
Camacho, Norma (Jefe de Sector: Microbiología)
Correa, Etel
Gervilla, Encarnación (Jefe de Programa: Laboratorio)
Luzcubir, María
Molina, Patricia
Mulky, Graciela (Jefe de Sector: Hematología)
Muñoz, Mario (Jefe de Sector: Serología)

Vargas, Miguel
Cardiólogos
Mendoza Aguilar, Carlos Enrique
Cirujanos
De La Vega, Ricardo
Ibarguren, Jorge Raúl
Mdalel, Horacio Javier (Gerente General)
Quiquinte, Fabio E.
Svendsen, Eduardo R (Jefe de Programa: Cirugía)
Van Cauwlaert, Rodrigo
Venier, Miguel
Ferreira, Sebastián
Cortez Bellomo, Alejandro
Cirujanos Vasculares
Pedernera, Alberto
Clínicos
Aranda, María Fabiana
Chalub, Mónica
Fonts, Lucía (Centro de Salud “Dr. Samuel Kira” de Villa Tranquila)
Militello, Pedro Jorge
Reales, Liliana (Centro de Salud “Dr. Fernando Lema” de El Bordo)
Rocha, Jorge Reinaldo (Jefe de Programa: Vigilancia Epidemiológica)
Salvatierra, Fabiola (Médico Comunitario)
Dermatólogos
Gramajo, Lucinda
Jaime, Daniela
Diabetólogos
Piorno, Liliana (Gerente de Atención de las Personas)
Diagnósticos por Imágenes
Aguilera, Susana Inés (Radiología y Radioscopia - estudios contrastados)
Cardos, Fernando (Endoscopia alta y baja C.P.R.E. - Papilotomía)
Marshal, Eduardo (Ecografía)
Pedernera, Alberto (Ecografía Doppler - Vascular)
Fisioterapeutas
Arroyo, María Eugenia
Córdoba, Marcela
Portelli, Alfredo
Fonoaudiólogos
Apud, Adriana
Pedraza, Mercedes
General
Astigueta, Ramón (Gerente Sanitario)
Cortéz, Rosa (Centro de Salud “Dr. Fernando Lema” de El Bordo)
Delgado, Gonzalo Hernán (Jefe de Programa: Atención Primaria de la Salud - A.P.S.)
Latigano, Miguel (Sub Gerente)
Merllan, Víctor (Centro de Salud “Dra. Yolanda Alasevich” de Campo Santo)
Palópoli, Carlos O (Centro de Salud “Dra. Yolanda Alasevich” de Campo Santo)
De Paul, Hugo Rolando
Gerontología
Cibantos, Mercedes (Jefe de Sector: Geriatría)
Infectólogos
Decima, Milton
Neonatólogos
Contreras, Silvia del C.
Choquevilca, Dionisia

Galvez, Dolores
Geronimo, Fanni
Gordillo, Carlos
Jaraba, Augusto Gabriel
Murua, Noemí
Ubal, Livio
Neumonólogos
López, Clara (Jefe de Programa: Diagnóstico y Tratamiento)
Neurólogos
Ruiz, Mariela
Nutricionistas
Choque, Alba
Carpio, Noemí
Odontólogos
Casal, Néstor
Echazú, Alvaro
Guiamet, Edgardo
Krumpholz, Silvia (Jefe de Programa: Odontología)
Segovia, Silvana
Segura, Encarnación
Tombesi, Adela
Zeitune, Rosalía
Oftalmólogos
Arcaine de González, Irma D.
Otorrinolaringólogos
Fleming, Patricio
Pediatras
Gervilla, Pura Nelly (Jefe de Programa: Pediatría)
Murillo, Aroldo Raúl
Paeps, María del Valle
Pinaya, Johnny Jorge
Quispe, Sergio Jaime
Robles Salum, Mara G. (Jefe Sector Cuidados especiales)
Psicólogos
González, Cecilia
Rodríguez, Claudia (Jefe de Sector: Salud Mental)
Terapistas
Guanca, Octavio (Jefe de Sector: Cuidados Especiales)
Mendoza Aguilar, Enrique
Tocoginecólogos
Daniele, Susana G. (Jefe de Sector: Ginecología)
Delgado, Gerardo A. (Jefe de Sector: Obstetricia)
Fernández, Juan E
Garitta, Miguel
Loboda, Doris Lilian
Reyes, Luis Alberto (Jefe de Programa: Tocoginecología)
Traumatólogos
Ampuero, José Marcos (Jefe de Sector: Traumatología)
Barraza, Javier
Quinteros, Roberto
Nallar Isa, José
Guijarro Castro, Gabriel
Lopez, Diego
Urólogos
Guzmán, Sergio

Dr. Miguel Latigano - Gerente - Hosp. Dr. J. Castellanos



Copyright © [BIREME](#)

 [Contáctenos](#)