



SALTA

RESOLUCIÓN 71/2008 MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA (M.S.P.)

Carta de Servicios de la Coordinación Región Operativa de Atención Primaria Norte-Oeste.
Del: 10/04/2008; Boletín Oficial 22/04/2008.

VISTO el proyecto de la Carta de Servicios formulado por la Coordinación Región Operativa de Atención Primaria Norte-Oeste, 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;

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 Coordinación Región Operativa de Atención Primaria Norte-Oeste, 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. Alfredo Elio Qüerio

ANEXO

Carta de Servicios de la Coordinación Región Operativa de Atención Primaria Norte - Oeste Año 2008

Identificación del organismo

Denominación:

Coordinación General Red Operativa Norte - Oeste

Coordinación de Red de Servicios

Coordinación Zona Geográfica de Responsabilidad en Salud I

Coordinación Zona Geográfica de Responsabilidad en Salud II

Responsables de la elaboración y gestión de la carta de servicios:

- Lic. Elsa Elisa Gil email: egil@salta.gov.ar

- Lic. Elena del Carmen Monasterio email: licenciadaelenam@hotmail.com

- Lic. Sonia Graciela Roberts email: soni_gras@yahoo.com.ar

- Lic. Diana Edith Rotundo email: martinashotmail.com

Dirección: 25 de Mayo 645 - Salta - Provincia de Salta - C.P.: A4400 EPM

Teléfonos: Coordinación General: 0387-4315823 (Centrex: 4835), Atención Integral: 4214814. (Centrex: 4811), Secretaría Administrativa: 4313604 (Centrex: 5953), Recursos Humanos: 4212710 (Centrex: 4805).

Número de fax: 387-4212710 (Centrex: 4805)

Dirección de e-mail: coordinacionnoroeste@gmail.com

Horario de atención al ciudadano: lunes a jueves de 7.00 a 18.00 hs, viernes de 7:00 a 17:00 hs.

Fines del organismo:

Explicitar los lineamientos de acción estableciendo principios fundamentales que orienten su actividad en Atención Primaria de la Salud (APS), definiendo políticas que dirigirán y señalarán las estrategias que permitan alcanzar las metas fijadas.

Catálogo de prestaciones o servicios dispensados:

Coordinación General de Red Operativa Noroeste:

- planificación, gestión de acciones para que los Centros de Salud logren, mantengan, con criterio de equidad, calidad y capacidad resolutive la salud de la población, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida.

Coordinación de Red de Servicios:

- nexo interinstitucional con Hospitales, ONG, instituciones gubernamentales: Secretarías, Municipalidad.

Coordinación Zona Geográfica de Responsabilidad en Salud (ZRS) 1 y 2:

- gestión para asegurar la prestación de los servicios sanitarios que integran el conjunto de ZRS para desarrollar la estrategia de atención primaria en la población.

Asesoría Legal:

- asesoramiento jurídico, realización de trámites de expedientes, resolución de problemas legales.

Atención Integral:

- coordinación de la aplicación de los Programas de Salud procedentes del Ministerio de Salud Provincial y Nacional.

Enfermería:

- fortalecimiento del recurso humano dentro del Nuevo Modelo de Atención, basados en principios administrativos y métodos de trabajo eficientes.

Nutrición:

- aplicación de normativas de nutrición y alimentación en forma individual y colectiva, con un abordaje desde la promoción de la salud, cumpliendo funciones preventivas, asistenciales, de educación, administración, gestión, investigación y consultoría general.

Fonoaudiología:

- planificación y acuerdos con el equipo de salud, las acciones del área referidas a la promoción, prevención, asistencia y rehabilitación, con el fin de lograr la comunicación de manera óptima.

Salud Bucal:

- evaluación y mejoramiento de la calidad de atención odontológica en los centros de Salud compatible con el grado de satisfacción de los usuarios.

Servicio Social:

- coordinación de actividades de los profesionales a los fines de realizar diagnóstico socio-económico, identificando grupos de riesgo teniendo en cuenta indicadores sanitarios.

Atención Primaria de la Salud (APS):

- programación, supervisión y evaluación de las acciones del programa de A.P.S. en el marco de la estrategia, actuando como nexo interinstitucional e intersectorial para mejorar los indicadores de salud de la población bajo cobertura

R.R.H.H. Capacitación:

- orientación para la capacitación de los agentes, gestión de los instrumentos legales de la capacitación de los agentes, promoción para que los Centros de Salud se conviertan en unidades educativas eficientes para la formación de pre y postgrado, garantizando la formación de profesionales competentes.

Epidemiología:

- recolección de datos, consolidación y análisis de la información generada en los Centros de Salud, asesoramiento técnico a los estamentos que tienen la responsabilidad de decidir acciones preventivas y de control.

- Contable Administrativa:

- realización de liquidación, pago de haberes, presupuesto y administración de fondos.

R.R.H.H. Personal:

- realización de procesos administrativos de los agentes que integran la región.

Salud Mental:

- coordinación de lineamientos, políticas y acciones intra e interinstitucionales atinentes a cuestiones de salud mental, de la población (promoción, prevención y asistencia oportuna).

Centros de Salud:

- desarrollo de la Atención Primaria en forma integral, permanente y continuada por parte del equipo de profesionales y no profesionales que actúan en el mismo y que constituyen el equipo básico de la atención primaria.

Secretaría Administrativa:

- archivo de copia, transcripción de notas, disposiciones internas, compaginación de expedientes.

Región Operativa de Atención Primaria Norte - Oeste

- Región Operativa de Atención Primaria Norte

- Nodos 1 y 3 (12 Centros de Salud)

Centros de Salud

Nodo 1

15 - Barrio Castañares

11 - B° Ciudad del Milagro

55 - B° 17 de Octubre

49 - B° Parque Gral. Belgrano

14 - B° Miguel Ortiz

5 - B° Castañares Viejo.

41 - B° Tres Cerritos

Nodo 3

39 - V° Luján

10 - B° 20 de Febrero

2 - B° Campo Caseros

24 - V° San Lorenzo

30 - Finca Las Costas

Región Operativa de Atención Primaria Oeste

Nodos 2a y 2b (11 Centros de Salud)

Centros de Salud

Nodo 2

1 - V° Primavera

59 - V° Palmeritas

47 - B° Roberto Romero

56 - B° Palermo

28 - V° Asunción

12 - B° Santa Lucía

31 - V° Costanera

13 - V° Chartas

Nodo 2b

34 - La Ciénaga

26 - Atocha

35 - B° Progreso

Las funciones de los Centros de Salud en la ZRS:

Prestación de atención continuada e integral de carácter ambulatorio y de urgencia incluyendo:

- Promoción de la salud.

- Asistencia preventiva de enfermedades.

- Asistencia curativa y rehabilitadora, con derivación de pacientes al nivel especializado cuando el caso lo requiera.

- Educación Sanitaria.

- Vigilancia Sanitaria del medio.
 - Tareas de investigación epidemiológica.
 - Sistematización de las funciones administrativas de planificación, organización, evaluación de las ZRS y todas aquellas de registro, notificación, certificación derivadas del ejercicio profesional, de acuerdo a la legislación vigente.
 - Fortalecimiento de las relaciones inter e intrainstitucionales.
 - Planificación de las actividades comunitarias según priorización de problemas de salud.
- Participación de los ciudadanos: a través de audiencias, entrevistas, reuniones comunitarias, talleres en servicio, formación de Centros Asesores Barriales Sanitarios (CABS).

Referencia Normativa:

- Ley 6841/96. Plan de Salud Provincial
- Constitución de la Provincia de Salta
- Decreto N°: 1189/06
- Decreto N°: 2363/06

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 buzón, un libro de quejas y el número gratuito 0-800-777-72583 para poder expresar sus reclamos, quejas, sugerencias o felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados en este organismo. La Coordinación Región Operativa de Atención Primaria Norte - Oeste del Ministerio de Salud Pública recibirá su opinión a través de los medios disponibles para tal fin o en forma personal el Coordinador General de la Red Noroeste: Dr. Gustavo Bravo, 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:

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

- Se elaborarán dos (2) encuestas semestrales de satisfacción del usuario.
- Se elaborará un (1) protocolo de cada área de Atención Integral.
- Se aplicarán en el término de 90 días normativas de calidad en los servicios.
- Se evaluará el cumplimiento de las normativas vigentes cada seis meses.
- Se evaluará la participación del equipo de salud en reuniones comunitarias cada seis meses.

Criterio 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:

- Encuestas de satisfacción del usuario.
- Protocolos de atención Integral.
- Normativas de calidad en los servicios.
- Número de actualizaciones de los protocolos.
- Número de participaciones en reuniones comunitarias.

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

- Accesibilidad a los servicios.
 - Atención Integral e integrada.
1. Derecho a obtener informaciones claras, veraces y completas sobre las actividades desarrolladas por el Gobierno de la Provincia de Salta.
 2. Derecho a ser asesorado sobre trámites y requisitos que debe cumplir el ciudadano en sus actuaciones ante la administración.
 3. Derecho a ser tratado con el máximo respeto por las autoridades y el personal de la Administración Pública Provincial.
 4. Derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos administrativos en los que tenga condición de interesado y a obtener copia de los documentos contenidos en ellos.
 5. Derecho a identificar a las autoridades y el personal que tramiten los procedimientos y a exigir responsabilidades a los mismos cuando legalmente corresponda.
 6. 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.

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

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

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

10. Derecho a presentar quejas por la omisión de trámites o retrasos en los procedimientos en los 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:

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

2. 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).

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

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

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

6. Deber de firmar el documento de alta voluntaria en los casos de no aceptación de los métodos del tratamiento.

7. 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.

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

9. Deber de exigir que se cumplan sus derechos.

Dr. Gustavo Adolfo Bravo - Coordinador General Red Operativa Noroeste MSP - Salta

