SALTA

RESOLUCIÓN 81/2004
MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA (M.S.P.)

Carta de Servicios del Hospital Señor del Milagro. Revoca resolución 77/03.
Del: 26/03/2004; Boletín Oficial 14/04/2004.

VISTO el proyecto de la Carta de Servicios formulado por el Hospital Señor del Milagro, dependiente del Ministerio de Salud Pública, conforme a las disposiciones del Decreto Nº 3062/99; y
CONSIDERANDO:
Que el mismo cumple con las previsiones de los artículos 3º y 4º 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 5º y 6º, habiendo dictaminado favorablemente la Oficina de Calidad;
Que el proyecto modifica el aprobado por Resolución Delegada Nº 77/03
Por ello, y conforme a las atribuciones establecidas en el artículo 6º inciso 1º del Decreto Nº 3062/99
El Ministro de Salud Pública resuelve:

Artículo 1º.- Aprobar el texto de la Carta de Servicios del Hospital Señor del Milagro, dependiente del Ministerio de Salud Pública, que como Anexo I forma parte del presente, revocando en consecuencia la Resolución Nº 77-D/03.
Art. 2º.- Comunicar, remitir a la Oficina de Calidad de los Servicios para su registro y publicar en el Boletín Oficial.
Dr. Carlos Alberto Ubeira

ANEXO
Carta de Servicio
Año 2004
1.a.
Denominación del Organismo:
Hospital Señor del Milagro - A.O. XLI
Responsable de la Gestión y Elaboración de la Carta de Servicio:
Oficina de Calidad de los Servicios
Dirección:
Av. Sarmiento Nº 557 - Salta Capital - C.P. 4400.
Teléfono: (0387) 4317400 - 4317420 (Directo)
Fax: 431-7430
E-Mail: hmilagro@mixmail.com
Página Web: www.hospitaldelmilagro.com.ar
Gerente General: Dr. Sergio Alfredo Humacata
1.b.
Descripción Genérica de los Fines del Organismo
El Hospital del Milagro, fue inaugurado el 14 de Abril de 1895, con el nombre de Hospital

Señor del Milagro, para que los enfermos acudan para su curación, en el cual, junto a los remedios de la ciencia, encuentren los consuelos del espíritu prodigados por abnegadas mujeres que se llamaban las hermanas de la caridad, edificada en una manzana de terreno en el campo de La Cruz, donado por Don Federico Stuard. Las obras se iniciaron por el arquitecto italiano Don Carlos Macchi, con recursos obtenidos por la incansable labor de la presidenta de la sociedad de beneficencia, Sra. Francisca Uriburu de Castro.
El Hospital es una Institución Pública dependiente de Ministerio de Salud Pública de la Provincia de Salta; desde su fundación ha desempeñado una importante labor en la asistencia a personas con enfermedades infecto contagiosas. En el año 2000, obtuvo el Premio a la Calidad de los Servicios, 1º edición.
Actualmente se continúa trabajando en el mejoramiento de servicios de calidad en salud para mayor beneficio de la comunidad salteña.
Nuestra Visión
Estamos comprometidos en el mejoramiento de la calidad de vida de las personas enfermas, con la lucha contra las afecciones que disminuyen las expectativas de vida de nuestra población y con la salud de la comunidad.
Nuestra Misión
Resolver los problemas de salud con especial énfasis en enfermedades Infecciosas.
Favorecer la prevención de enfermedades en el seno de la comunidad mediante el trabajo conjunto con organizaciones comunitarias.
Llevar a cabo acciones de educación para la salud de acuerdo a la problemática vigente.
Promover la rehabilitación del paciente con problemas crónicos estimulando su reinserción al cuerpo social.
Desarrollar la actividad docente destinada a la capacitación continua de los miembros del equipo de salud.
Nuestros Objetivos
La rehabilitación, tratamiento y recuperación de patologías agudas, crónicas y de enfermedades infecto contagiosas.
Localización y Medios de Comunicación
Se encuentra ubicado en Av. Sarmiento Nº 557, de la ciudad de Salta, Capital de la Provincia de Salta.
Corredores de Ómnibus (que circulan por las proximidades)
Corredores: 2C - 2D - 3A - 3B - 4A - 4B - 4C - 5A - 5B - 5C - 6A - 7A - 7A1 - 7B
Sobre Av. Sarmiento existen 2 paradas de Taxis.
Dispone de 2 Teléfonos Públicos ubicados en Hall Central y Acceso en la Guardia de Emergencia.
Cuenta con un cajero automático del Grupo Macro-Banco Salta, ubicado al lado del acceso a la guardia de emergencias.
1.c.
Distribución de Personal por Agrupamiento

Agrupamiento	Agentes
Profesional	108
Enfermeros	138
Técnicos	39
Administrativos	65
Mantenimiento	2
Total	360

1.d.
Prestaciones o Servicios que se Brindan
Consultorios Externos:
La atención médica se brinda en 43 consultorios:
Clínica Médica
Dermatología
Oncología
ETS y HIV

Tisiología
Fonoaudiología - Audiometría
Salud Mental
Asma - Alergia
Gastroenterología
Otorrinolaringología (ORL)
Nutrición
Servicio Social
Psiquiatría Laboral y Social
Infectología
Cardiología
Ginecología
Reumatología
Fisioterapia
Neumonología
Medicina Familiar
Hemoterapia
Oftalmología
Diabetología
Certificado de Salud y Medicina Laboral
Odontología
Psicología
Zoonosis
Servicios de Diagnóstico y Tratamiento:
Laboratorios:
Laboratorio Central
Laboratorio de Guardia
Laboratorio de Bacteriología
Virología
Hantavirus
HIV y Hepatitis
Virus Respiratorios
Dengue
Micología y Enteroparásitos
TBC
Microbiología
Prestaciones de:
Anatomía Patológica
Rehabilitación
Broncofibroscopía
Ecografía
Farmacia
Radiología
Fonoaudiología
Electrocardiograma
Espirometría
Fisioterapia
Ecocardiograma
P.A.P.
Análisis Clínico
Oftalmología:
- Tonometría
- Exoftalmometría
- Fondo de Ojo
- Prácticas Quirúrgicas

Servicio de Internación
Se cuenta con 140 camas disponibles en las siguientes salas:
Clínica Médica
Oncología
Reumatología
Inmunodeprimidos
Unidad de Cuidados Especiales
Dermatología
Infecciosas
Tisiología
Emergencia - Observaciones
Geriatría
Atención en Consultorios Externos:
Registro e Inscripción de pacientes
Requisitos:
Pacientes sin obra social: debe concurrir con su documento de identidad
Pacientes con obra social: debe concurrir con su documento de identidad, carnet de la obra social y último recibo de sueldo.
Tener 14 (catorce) años cumplidos.
Horario de registro de pacientes: 7:15 a 12:00 y 13:15 a 18:00 horas.
Para la atención médica en los consultorios externos, los pacientes deben concurrir a la Oficina de Registro e Inscripción, ubicada en el Hall Central.
Los pacientes son registrados para su atención médica, según el siguiente esquema:
En Ventanillas:
1: Clínica Médica - Gastroenterología - Diabetes - Medicina Familiar - Neumonología.
2: Horario Vespertino Unicamente:
Clínica Médica - Dermatología - Alergia - Reumatología - Nutrición - Ginecología.
3: Cardiología - Dermatología - Ginecología - Oftalmología - Hemoterapia - P.A.P.
4: Nutrición - Reumatología - Psicología (Salud Mental) - Otorrinolaringología (O.R.L.) - Psiquiatría.
En Salas:
Oncología
En Consultorios:
Alergia y Asma
Central de Tratamiento de Tuberculosis
Certificado de Salud
E.T.S.
Ecografía - Ecocardiograma
Fisioterapia
Fonoaudiología
Hemoterapia
Infecciosa
Odontología
Oncología
Zoonosis
Los pacientes con Obra Social, podrán acceder a las prácticas de diagnóstico, y tratamiento especificadas por el profesional, previa autorización de las mismas en la Oficina de Arancelamiento.
En las salas de internación: los pacientes reciben todas las prestaciones y servicios para su diagnóstico, tratamiento, recuperación y rehabilitación.
Pueden ser acompañados por un familiar, previa autorización del médico tratante.
En caso de que el paciente proceda del interior, se brinda alojamiento y comida al acompañante autorizado.
Las visitas se efectúan en el horario de 14.00 a 17.00 hs.
No está permitido la permanencia de menores en el Establecimiento.

Se anexa detalle ubicación de Servicios en Pasillos Centrales y Horarios de Atención de prestaciones que se brindan en este Establecimiento.

1.e.

Articulación de las Modalidades de Participación de los Ciudadanos

El Hospital se encuentra abierto a las iniciativas en el Area de la Salud, que los ciudadanos diseñen a través de las entidades gubernamentales y no gubernamentales, efectuando la articulación necesaria a fin de garantizar una acción interinstitucional e intersectorial, de los distintos sectores de la comunidad.

1.f.

Relación de las Referencias Normativas de Cada Una de las Prestaciones y Servicios

Las prestaciones del Hospital se brindan de acuerdo a las normativas vigentes establecidas por el Programa de Garantía de la Calidad del Ministerio de Salud y Acción Social de la Nación y las Normativas del Ministerio de Salud Pública de la Provincia de Salta.

1.g.

Sistema de Control del Ciudadano

A partir de la emisión del Decreto Nº 3009 del 17 de Noviembre del 2000, que regula el sistema de detección de errores y su corrección, se analizó el sistema ya existente en nuestra institución, dispuesto según Disposición Interna Nº 132/00, concluyendo lo siguiente:

Es un sistema de fácil acceso:

Se pueden efectuar las quejas y las sugerencias a través de cinco modalidades:

1.- Libro de quejas y sugerencias: el mismo se encuentra a disposición del ciudadano en la Gerencia General de nuestro hospital.

2.- Buzón sugerencias: se cuenta con dos buzones ubicados, uno en el Hall Central y otro en la Guardia, con volantes de sugerencias y reclamos que mensualmente son analizados estadísticamente, evaluando los resultados y distinguiendo entre necesidades y expectativas de los ciudadanos e informado a la autoridad pertinente para la aplicación de las medidas correctivas.

3.- Encuestas de sondeos de opinión: se realizan dos tipos de encuestas, una dirigida al cliente interno y otra al cliente externo. Dichas encuestas se encuentran normatizadas en el presente anexo.

4.- Entrevistas personales con el nivel gerencial: el nivel gerencial recepciona al público en general, con el objetivo de que los mismos presenten sus quejas y sugerencias, así de esta manera se continúa con los trámites que conducen a la corrección de errores existentes y a la optimización de los servicios.

5.- Teléfono llamado a la salud: periódicamente nuestra institución solicita información sobre las quejas efectuadas al teléfono “Llamado a la Salud del Ministerio de Salud Pública”, siendo dichos reclamos analizados y efectuándose estadísticas de los mismos, con la finalidad de realizar las correcciones pertinentes.

Es un sistema fácil de comprender y usar:

Son claramente entendibles y a la vez sencillos para su contestación. Tal es el caso de los Buzones de Sugerencias en la cual los ciudadanos deben emitir su opinión completando unos gráficos con forma de caritas, permitiéndonos este sistema acceder a una gran variedad de público.

Manejo rápido de las quejas:

Al participar activamente el nivel gerencial en la recepción de quejas y sugerencias y tomando conocimiento de los resultados de las otras modalidades, se puede garantizar la investigación exhaustiva de lo sucedido, buscando la objetividad en las respuestas de dicha evaluación.

Respecto de la confidencialidad:

Se garantiza la confidencialidad de lo expuesto, dado que por ejemplo en el caso de los Buzones y de las Encuestas se realizan en forma anónima. Con respecto a los Libros de Quejas y a las entrevistas con el nivel gerencial que deben registrar sus datos personales, estos son mantenidos en reserva ya que toman solo conocimiento de los mismos el nivel gerencial, y la Oficina de Calidad y de Atención a los Ciudadanos.

Provisión de una efectiva respuesta o solución:

A partir del análisis de las quejas y sugerencias registradas, se confecciona un informe sobre todos los aspectos del reclamo efectuado, buscando así las alternativas de solución existentes.
Informe a Nivel Superior:
En todos los casos la información es enviada a nivel superior, donde se examina y se envían directivas pertinentes para efectuar las transformaciones necesarias.
2. De Compromisos de Calidad:
2.a.
Determinación explícita de los niveles o estándares de calidad ofrecida, en aspectos como:
Plazos previstos de tramitación: los ciudadanos que concurren al Hospital Señor del Milagro para la atención médica, son atendidos en respuesta a sus necesidades de salud, en los plazos que las mismas lo requieran.
El Hospital dispone de una oficina de Calidad y de Atención del Ciudadano.
Al haber obtenido el Premio a la Calidad de los Servicios 1º edición, nuestra institución se encuentra comprometida a continuar con el proceso de calidad en beneficio de los clientes internos y externos.
Horario de Atención al Ciudadano
Registro de pacientes para Consultorios Externos: Lu. a Vie. de 7,15 a 12,00 y 13,15 a 18,00 hs.
Atención Médica en Consultorios Externos: Lu. a Vie. de 8,00 a 19,00 hs.
Emergencias: las 24 hs. del día
Radiografía: Lu. a Vie. de 8,00 a 23,00 - Sáb. y Dom. 8,00 a 20,00 hs. Feriados: de 8,00 a 20,00 hs.
Laboratorio Central:
Turnos Lu. a Vie. de 9,00 a 17,00 hs.
Ext. de Sangre Lu. a Vie. de 7,00 a 8,00 hs.
Laboratorio de Emergencias: Lunes a Viernes de 20,00 a 8,00 hs.
Sábado y Domingo de 8,00 a 14,00 y 20,00 a 8,00 hs.
Otros Servicios: 8,00 a 18,00 hs. con horarios específicos para cada servicio en particular. Se anexa planilla correspondiente.
Mecanismo de Comunicación e Información, ya sea General o Personalizada
La comunicación al ciudadano, se efectúa en forma personalizada, y en forma general, a través de afiches, carteles indicadores, altoparlantes, y Televisor en la Sala de Espera.
También se solicita la colaboración de los Medios de Comunicación para difundir alguna novedad en caso de ser necesario.
2.b.
Especificación de los Criterios para la Actualización de los Compromisos Declarados:
Las actualizaciones de los compromisos declarados, se efectuarán mediante el medio de comunicación más apropiado, oportuno y rápido, para conocimiento de los ciudadanos en forma inmediata de las respectivas novedades.
Periódicamente se realizan evaluaciones internas desde las Gerencias a los distintos Programas, haciendo hincapié fundamentalmente en la eficiencia, eficacia y calidad de los servicios que se brindan a los ciudadanos que concurren al Hospital.
También funcionan Comités Intrahospitalarios, Comité de SIDA, C.O.I.N.P.R.A., C.A.D.I., Comité de Tumores, Comité de control de cólera, Comité de Farmacias, Comité de Emergencias y Catástrofes.
3.- De Carácter Complementario:
3.a.
Guía de las Oficinas Donde se Presta Cada Servicio
Se dispone de un croquis del hospital ubicado en el hall de entrada, con especificación de las distintas unidades de atención al ciudadano.
Se confeccionaron carteles identificatorios y de orientación a: Salas, Oficinas, Consultorios y otros sectores del Hospital para una mejor ubicación.
3.b.
Identificación y Dirección de la Unidad Responsable de la Carta de Servicio:

Unidad responsable de la Carta de Servicios:
Oficina Calidad de Servicios y Atención al Ciudadano.
Av. Sarmiento 557 - Salta - C.P. 4400 - Teléfonos: 0387-4317400 - 431-7420
e-mail: hmilagro@mixmail.com
3.c.
Referencia de Otras Informaciones Divulgativas sobre los Servicios Gestionados:
La referencia será la oficina de la unidad responsable de la Carta de Servicios.
Se efectúan permanentemente charlas educativas preventivas, por parte del personal, dirigidas a pacientes, familiares y acompañantes.
La comunicación en la ventanilla de registro e inscripción de pacientes, se realiza en forma personalizada y verbal.
La información general al ciudadano, se realiza por medio de altoparlantes, a través de los cuales se comunica la disponibilidad horaria y de los turnos de los distintos servicios que se brindan.
Asimismo, el Hospital informa sobre los servicios prestados, a las oficinas del Ministerio de Salud Publica, (Estadísticas y Epidemiología), a través de las correspondientes planillas que se elevan oportunamente, como así también, en respuesta a lo implementado por el Ministerio de Salud Pública, periódicamente se elevan los respectivos informes de las Evaluaciones de los servicios que se brindan.
El Hospital conserva en Archivo y Estadísticas, como documentación madre de todo lo actuado, las Historias Clínicas, planillas de Consultorios Externos y los registros de los distintos servicios.
Anualmente se eleva una Auto evaluación de la Calidad de los Servicios, a la Oficina de Calidad de la Secretaría de la Gobernación.
Otros Servicios a la Comunidad
1.- Biblioteca: disponible para lectura y consulta, de lunes a viernes en el horario de 7,00 a 13,00 hs.
Dispone de un Salón de Conferencias provisto de Proyector de Diapositivas, Retroproyector, Pantalla TV video, para el dictado de charlas, conferencias, talleres de capacitación, etc, que organizaciones gubernamentales y no gubernamentales realicen.
2.- El Arca: Asociación Solidaria de Atención Integral Familiar de PVVIH/SIDA.
Apoyo de Pacientes con SIDA y a sus familiares.
Editan folletos y efectúan charlas, talleres, etc., a solicitud de las personas que concurren y para Instituciones Educativas o Entidades que la soliciten. El horario de atención es de Lunes a Viernes de 9,00 a 13,00 hs.
3.- Escuela Nº 7037 de orientación laboral, de Regímenes Especiales, dependiente del Ministerio de Educación, destinada a la capacitación gratuita de los internados y pacientes de los consultorios externos (ambulatorios) en las siguientes actividades: carpintería, artesanías en madera, tornería, tejidos, juguetería, souvenirs, corte y confección, telar, dactilografía, redacción, etc. Las tareas se realizan en el horario de 14,30 a 17,30 hs. de lunes a viernes. Se entregan certificados de capacitación otorgados por el Ministerio de Educación.
4.- Grupo Autoayuda de Fobia y Ansiedad: brinda apoyo los días martes en el horario de 20,00 a 21,30 hs.
5.- COINPRA: Grupo que efectúa trabajo interdisciplinario e interinstitucional para la prevención del alcoholismo. Un equipo de personas interdisciplinario e interinstitucional, integrado por profesionales del Hospital, Primer Nivel de Atención, Policía de la provincia, fundaciones Betania y Lapacho, Alcohólicos Anónimos, entre otros, realiza actividades educativas, modalidad talleres de capacitación en escuelas primarias y secundarias. Las mismas se realizan los días martes de 9,00 a 12,00 hs. y viernes a 10,00 hs.
6.- Capilla: para la asistencia espiritual de los pacientes. Se encuentra abierta de lunes a viernes en el horario de 8,00 a 14,00.
Se realiza asistencia por parte de un Diácono, en el horario de 16,00 a 19,00 hs.
7.- APOC: Atención Primaria Orientada a la Comunidad. Realiza Educación continua a la comunidad, a través de Charlas Educativas a cargo de profesionales, dirigidas a alumnos de

Escuelas, Colegios, en los temas y horarios que los mismos soliciten.
8.- CAEDECA: Comisión de Apoyo al Enfermo de Cáncer.
Apoyo Psicológico al enfermo de Cáncer y su familia.
Atención Psicoterapéutica gratuita: Martes - Miércoles - Jueves de 11:00 a 12:00 horas.
9.- Cooperadora del Hospital: está al servicio de las necesidades de los internados en el hospital. Colabora con los requerimientos de Gerencia General, ajustándose al Estatuto vigente. Recibe donaciones, efectúa rifas y otras actividades a beneficio del hospital. El horario de atención es de 7,00 a 13,00 hs.
10.- Cafetería: lunes a viernes de 7,00 a 17,00 hs.
Ubicación de los Servicios en los Pasillos Centrales
Dr. Sergio Alfredo Humacata - Gerente General

LEGISALUD ARGENTINA

Copyright © BIREME Contáctenos