SALTA

RESOLUCIÓN 114/2009
MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA (M.S.P.)

Carta de Servicios del Hospital San Bernardo. Revoca resolución 35/08.
Del: 03/07/2009; Boletín Oficial 08/07/2009.

VISTO el proyecto de la Carta de Servicios formulado por el Hospital San Bernardo, 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 35/08;
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 San Bernardo, dependiente del Ministerio de Salud Pública, que como Anexo I forma parte de la presente, revocando en consecuencia la Resolución Nº 35-D/08.
Art. 2º.- Comunicar, remitir a la Oficina de Calidad de los servicios para su registro y publicar en el Boletín Oficial.
Dr. Alfredo Elio Qüerio

ANEXO
Area Operativa XV
Hospital Público de Gestión Descentralizada “San Bernardo”
Carta de Servicios - Salta
Año 2009
“Identificación del organismo”
“Denominación: Hospital San Bernardo - Ministerio de Salud Pública”
“Responsable de la elaboración y gestión de la carta de servicios: Referente: Dr. Raúl Eduardo Caro - Colaboradores: Jefa del Programa de Estadísticas: Téc. Silvia Gamboa, Téc. Torres Julia - Administrativo Alberto Arguello.”
“Dirección: José Tobías Nº 69 - Mariano Boedo 51 - Salta - Provincia de Salta - C.P.: 4400”
Teléfonos: Conmutador: 0387-4320300 Interno 161 (Centrex: 4864) - solicitud de turnos - Línea gratuita 0800-444-4111 de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 hs.
Número de Fax: 0387-4310241 (Centrex: 5998)
Dirección de e-mail: calidadsanbernardo@hotmail.com; sanber@virsosal.com
Horarios de atención: Emergencias: todos los días las 24 hs.
Ventanilla: lunes a viernes de 8:00 a 20:00 hs.

Area administrativa: lunes a viernes de 7:00 a 13:00 hs.
Horario de visitas a UTI. 12:00 a 13:00 y 19:00 a 20:00 hs.
“Fines del organismo”
El Hospital Público de Gestión Descentralizada “San Bernardo” de la Ciudad de Salta, atiende la demanda sanitaria de Capital y Provincia de Salta, Provincias y Países vecinos, Tiene por finalidad:
- Alcanzar la calidad en la atención médica.
- Prevenir y asistir en la enfermedad a nuestros semejantes.
- Otorgar Atención Sanitaria integral de sus problemas de salud dentro de un funcionamiento eficiente de los recursos sanitarios disponibles.
- Brindar asistencia con excelencia, responsabilidad, cortesía, amabilidad y respeto.
- Brindar un servicio de internación en base a principios de Bioseguridad para el paciente y la familia.
Principales Servicios Prestados:
Programa de Emergencia - Hospitalización
Consultas Activas
Clínica Médica
Cirugía General
Neurocirugía
Cardiología
Traumatología y Ortopedia
Odontología
O.R.L.
Consultas Pasivas
Oftalmología
Plástica y Quemado
Hemodinamia
Urología
Nefrología
Infectología
Vascular
Pruebas Diagnósticas:
- Laboratorio Bioquímicos: Diagnóstico por Imagen:
Guardia
Estudios de Placas Directas
Ecografías
Abdominal
Endoscopía
UTI
Vascular
E.C.G.
TAC
RNM
Cirugías de Urgencias
Cirugía General
Traumatología
Neurocirugía
Cardiovascular
Quemados
Odontología
Vascular Periféricas
Oftalmológicas
Tórax
O.R.L.
Urología

Ginecología
Consultas Externas
Anorexia y Bulimia
Asma y Alergia
Cabeza y Cuello
Cardiología - H.T.A.
Cirugía Cardiovascular
Cardiovascular
Cirugía General
Cirugía de Torax
Cirugía Cardiovascular
Citocolposcopia
Control de Marcapaso
Dermatología - Cosmiatría
Esterilidad Conyugal
Fisioterapia - Kinesioterapia
Fonoaudiología
Gastroenterología
Ginecología
Hematología
Hemodinamia
Medicina Interna
Medicina Laboral
Neurocirugía
Neurología
Nutrición - Dietoterapia
Odontología
Oftalmología
O.R.L.
Oncología
Planificación Familiar
Patología Mamaria
Podología
Plástica y Quemados
Proctología
Cardiovascular
Radiumterapia
Servicio Social
Trastornos Alimentarios
Traumatología y Ortopedia
Urología
Especialidades de Apoyo en internados
Diabetes
Nefrología
Psiquiatría
Ginecología para Adolescentes
Infectología
Neumonología
Psicología
Prevención Cardiovascular
Pruebas Diagnósticas
Laboratorio:
UTI
Hematología
Central

Hemoterapia
Microbiología
Serología
Diagnóstico por Imagen
Rx:
Placas Directas
Mamografía
Hemodinamia
TAC
Estudios Contrastados: Seriados Esófago Gastro - Duodenal
Colon por Enema
Colangiografía Trans kert
Radioscopia
Píelo Grafía
Endoscopia:
Video Endoscopia Digestiva Alta
Video Colonos copia
Fibrobroncoscopia
CPRE
Fibrolaringoscopia
Ecografía:
Ginecología
Abdominal
Tiroides
Renal
Vascular
Partes Blandas
Mamarias
Vésico Prostáticas
Testicular
Prueba Funcional:
Ergometría
Ecocardiograma Bi Dimensional
Respiratoria (Espirometría)
E.M.G.
E.E.G.
Holter
E.C.G.
R.N.M.
Anatomía Patológica
Hospitalización y Cirugías Programadas:
Traumatología y Ortopedía
Cabeza y Cuello
Cirugías Mamaria
Cardiovascular
Ginecología
Neurocirugía
Oftamología
Odontología
O.R.L.
Quemado
Tórax
Urología
Cirugía General
Unidad Coronaria

Terapia Intensiva
Terapia Intermedia
Cirugía Ambulatoria y de Corta Internación:
Cirugía: De partes blandas
Video Laparoscópica
Video Artroscopia
Hemodiálisis Agudos - Crónicos y en transito
O.R.L.
Oftamología
Dermatología
Biopsias
Urología
Ginecología
Programa Internación domiciliaria (Equipo internación y multidisciplinario)
Clínica médica.
Nutrición
Fisioterapia y Rehabilitación
Psicología
Enfermería
Fonoaudiología
Area administrativa
Gerencias General, Sub Gerencia, Gerencia de Atención a las Personas, y Gerencia Administrativa, Mesa de entrada. Tesorería, Cooperadora, Patrimonio, Asesoría Legal, Salón de Reuniones, Compras, Recursos Humanos, Personal, Programas de apoyo
Estadística.
Informática.
Epidemiología.
Recursos Humanos.
Comunitario.
Servicios de ambulancias.
Promoción de salud - Prevención de enfermedades
Trastornos de la alimentación
Hipertensión arterial.
Prevención cardiovascular.
Prevención de escaras.
Medicina paliativa del dolor.
Epidemiología
Prevención del cáncer ginecológico.
Prevención del cáncer de la piel.
Extensión comunitario - Programa comunitario
Participación de los ciudadanos
Encuestas de calidad de atención.
Consejo asesor.
Sistema de reclamos, quejas, sugerencias y felicitaciones:
Con el fin de mejorar la calidad de los servicios públicos prestados en este Nosocomio, se encuentra a disposición del ciudadano un libro de quejas, reclamos y sugerencias en la mesa de entrada, gerencia general y recepción de la guardia, el teléfono de la salud 0800-777-72582, buzones ubicados en hall central, guardia, área administrativa como también de un correo electrónico: calidadsanbernardo@hotmail.com.ar como vías de acceso para la recepción de sus reclamos, quejas, sugerencias o felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados en este Nosocomio. El hospital recibirá su opinión a través de los medios disponibles para tal fin o en forma personal el Gerente General: Dr. Jaime Dante Castellani, 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 de los Servicios:
Se realizara una encuesta de satisfacción al cliente externo semestralmente.
Se realizara una encuesta de satisfacción al cliente interno semestralmente.
Se aumentará la señalización en los sectores del Nosocomio que lo requieran.
Se remitirán cartas de servicios a través de la Web a todos los organismos oficiales.
Se perfeccionarán los sistemas de registro para hacer posible, a través de su veracidad, la obtención de datos relativos a la asistencia de la población que demanda servicios.
Se planificarán y ejecutarán Programas de Promoción y Prevención de las enfermedades.
Se realizarán procesos y subprocesos de mejoras en los servicios brindados.
Se auditaran al menos el 95% de las Historias Clínicas de los pacientes que resultan con infección intrahospitalaria.
Se auditaran al menos el 95% de las Historias Clínicas de los pacientes que fallecieron como consecuencia de haber contraído una infección intrahospitalaria.
Criterios para actualizar los compromisos de calidad
A los fines de poder comprobar el nivel de los compromisos adquiridos con los ciudadanos, se establecerán los siguientes indicadores:
Se analizarán los niveles de satisfacción del paciente usuario - cliente como también del cliente interno, según resultados de las encuestas para obtener un nivel de satisfacción o conformidad.
Se analiza el porcentaje de respuesta a las quejas y reclamos presentados.
Se elevarán los resultados de la encuesta de satisfacción al cliente externo e interno a la Gerencia General del Hospital.
Se publicaran en un transparente destinado a tal fin los resultados de la encuesta satisfacción al cliente externo e interno.
Se imprimirán cartas de servicio, para ser distribuidas en consultorio externo, guardia e internado.
Se transformarán o traducirán los fenómenos observados en cifras que expresados en razones, porcentajes, proporciones o tasas resulten indicadores tanto de la estructura, como de procesos y la de los resultados obtenidos.
Se mencionan los servicios y mejoras que se efectuaron para alcanzar niveles de satisfacción hospitalaria.
Se ejecutarán acciones de promoción y prevención vinculadas a controles, de salud, esquemas de vacunación, saneamiento ambiental y educación para la salud.
Se acordará con la Oficina de Epidemiología el cumplimiento del compromiso asumido de auditar por lo menos el 95% de las historias clínicas de pacientes que resultaron con infección intrahospitalaria.
Se coordinará con la Oficina de Epidemiología el cumplimiento del compromiso asumido de auditar por lo menos el 95% de las historias clínicas de pacientes que fallecieran como consecuencia de infección intrahospitalaria.
Catalogo 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 nformación 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.

Catálogo de los deberes del ciudadano:

Los ciudadanos tienen:

Deber de colaborar en el cumplimiento de las normas 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.

Dr. Luis Marcelo Gutiérrez - Gerente de Atención a las Personas H.P.G.D. San Bernardo
CPN Luis María Castañeda - Gerente Administrativo H.P.G.D. San Bernardo
Dr. Raúl Eduardo Caro - Gerente General H.P.G.D. San Bernardo

LEGISALUD ARGENTINA

Copyright © BIREME Contáctenos