



SALTA

RESOLUCIÓN 123/2003 MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA (M.S.P.)

Carta de Servicios del Hospital Dr. N. Lozano de la Merced. Revoca resolución 329/00.
Del: 12/05/2003; Boletín Oficial 23/05/2003.

VISTO el proyecto de la Carta de Servicios formulado por el Hospital Dr. N. Lozano de la Merced, 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° de 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 al 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 el proyecto modifica el aprobado por Resolución Delegada N° 329/00.

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 Dr. N. Lozano de la Merced, dependiente del Ministerio de Salud Pública, que como Anexo I forma parte del presente, revocando en consecuencia la Resolución N° 329-D/00.

Art. 2° - Comunicar, remitir a la Oficina de Calidad de los Servicios para su registro y publicar en el Boletín Oficial.

Dr. Carlos Alberto Ubeira

ANEXO

Ministerio de Salud Pública

Hospital Dr. N. Lozano

La Merced

Carta de Servicios

Introducción

Esta carta de servicios constituye una guía que pretende orientarlo en el conocimiento de su Hospital, intentando responder a la información que Ud. como usuario debe conocer.

La totalidad del equipo de salud que se desempeña en el mismo, quiere expresarle la mejor disposición para que el tiempo que permanezca entre nosotros sea para su beneficio.

Reseña Histórica:

No se sabe con precisión la fecha de inauguración. Se sabe que comenzó como estación sanitaria sin internación.

En 1988 se inaugura la ampliación, pasando a contar con 12 camas de internación, las que tiene actualmente.

Es un Hospital público dependiente del Ministerio de Salud Pública de la Provincia de Salta integrando, con el hospital Sta. Teresita de Cerrillos, el área Operativa 30 en la estructura

sanitaria provincial. Dependen de él dos puestos sanitarios: San Agustín y Sumalao.

Está ubicado en calle H. Irigoyen s/Nº (ruta 68), en un predio de una hectárea, con una superficie cubierta de aproximadamente 400 m², en la localidad de La Merced, departamento Cerrillos a 22 Km. de la ciudad capital y a 7 Km. del pueblo de Cerrillos, cabecera departamental en el Valle de Lerma.

La población estimada para el municipio de La Merced es de 8000 habitantes, la mitad de los cuales viven en zona rural.

Comunicaciones:

El pueblo cuenta con transporte público de pasajeros. (Empresa el Indio), desde y hacia la capital, como así también a las localidades vecinas. Además prestan servicios remises compartidos.

El Hospital fija su domicilio legal en calle H. Irigoyen s/Nº C.P. Nº 4421, con Tel. - Fax 4-906-006.

Infraestructura Hospitalaria:

El Hospital base es un edificio de una sola planta, en la que se distribuyen las siguientes dependencias:

1. Area de Clínica Médica:

a- Un consultorio de Clínica Médica.

b- Un consultorio de Ginecología y Obstetricia.

c- Un consultorio de Pediatría.

2. Area de Salud Mental:

Un consultorio para Psicología.

3. Area de Odontología:

Un consultorio de Odontología y RX.

4. Area de Guardia Médica:

Un consultorio

5. Area de Enfermería:

Comparte las mismas instalaciones de guardia médica

6. Centro Materno.

Un consultorio

7. Laboratorio

Un local

8. Farmacia

Un local

9. Area de internación:

Sala de varones: una habitación con capacidad para tres camas, con sanitario

Sala de Mujeres: una habitación con capacidad para tres camas, con sanitario

Sala de Pediatría: una habitación con capacidad para tres camas, con sanitario

Sala de Maternidad: una habitación con capacidad para tres camas, con sanitario

Sala de partos con cama para dilatante, con sanitario

10. Area Administrativa:

Oficina de admisión, archivo y arancelamiento, (1)

Gerencia: un local

Administración: un local

11. Sala de espera (2) con TV.

12. Sanitarios

Dos baños para los usuarios

Dos baños para el personal del Hospital

13. Otras dependencias:

- Comedor

- Cocina

- Despensa

- Lavadero

- Depósitos (3)

- Habitación para médico de guardia, con baño y TV.

- Habitación para chofer, con baño

14. Reuniones y actividades docentes

Anexo al Hospital se encuentra un salón, para actividades de docencia y reuniones.

15. Parque automotor

- El Hospital cuenta con dos ambulancias, modelo Ford F. 100 y Isuzu.

El Hospital N. Lozano cuenta, por su cobertura extensa en su zona de acción, con dos dependencias extra-hospitalarias bajo su responsabilidad:

Puesto Sanitario San Agustín

Equipado con:

- Dos consultorios para atención médica.
- Un consultorio Odontológico.
- Un consultorio de enfermería.
- Dos baños.
- Una sala de A.P.S., una sala de espera, cocina y patio.

Puesto Sanitario Sumalao

Equipado con:

- Un consultorio de atención médica.
- Un consultorio de enfermería.
- Un baño.

Capacidad Funcional del Hospital

A continuación se describen los distintos servicios que ofrece el Hospital con la finalidad de satisfacer las necesidades básicas de salud, prevención de enfermedades y lo referente a educación para la salud.

A- Servicio de Clínica Médica

Se realiza atención médica integral a través de la consulta externa en:

1- Clínica Médica: se realiza atención de adultos varones y mujeres en todas las entidades médicas, prevención y educación para la salud. También en los puestos sanitarios.

2- Ginecología y Obstetricia: se realiza las siguientes actividades:

- a- Control de embarazo y puerperio
- b- Atención de patologías gineco-obstétricas
- c- Realización de colposcopia y papanicolau
- d- Prevención y educación para la salud

3- Pediatría: se realiza atención en:

- a- Clínica pediátrica
- b- Control neonatal
- c- Control niño sano
- d- Prevención y educación para la salud

B- Servicio de Odontología: se realiza prestaciones en el Area Operatoria, Endodoncia, Radiología, Cirugía, Ortodoncia y actividades de prevención, en el consultorio como así también en las escuelas de la localidad. También en los puestos sanitarios.

C- Servicio de Guardia Médica: se realiza la asistencia de pacientes que requieren de una atención inmediata. También la recepción de trabajo de parto.

D- Servicio de Salud Mental: se realiza las siguientes actividades:

- a- Asistencia psicológica
- b- Aptitudes psicológicas
- c- Trabajo en conjunto con escuelas y colegio secundario
- d- Salidas a terreno
- e- Trabajo comunitario y actividades de APS

E- Servicio de enfermería: se realiza tareas asistenciales en la guardia médica y en el internado. Actividades de APS, vacunación y educación para la salud. También en los puestos sanitarios.

F- Laboratorio: se realiza determinaciones de clínica hematológica, serología.

G- Farmacia: se realiza entrega de medicamentos bajo receta médica

H- Actividades de APS: el hospital realiza salidas a terreno programadas con personal médico, enfermería, Psicología y agentes sanitarios. También desde los puestos sanitarios.

I- Servicio de Internación:

a- Sala de varones: se realiza actividades de supervisión médica y de enfermería. Interconsultas.

b- Sala de mujeres: Idem anterior

c- Sala de maternidad: se realiza supervisión médica y de enfermería de las púerperas y el recién nacido.

Interconsultas.

d- Sala de pediatría: se realiza supervisión médica y de enfermería en los pacientes internados. Interconsultas.

e- Sala de parto: se realiza control y atención de trabajo de parto y recepción de recién nacido.

J- Evacuaciones: Actualmente el Hospital cuenta con apoyo asistencial para sus derivaciones a los siguientes centros hospitalarios de mayor complejidad (Hospital San Bernardo, Hospital del Milagro, Hospital de Niños, Nuevo Hospital del Milagro) y desde los puestos sanitarios y sectores al Hospital.

K- Otras actividades hospitalarias: se realiza diariamente la revista de sala por el médico tratante conjuntamente con el Jefe de Servicio. El pase de sala se realiza una vez por semana, interviene en él todos los profesionales del plantel médico. Ateneos de docencia e investigación.

Oferta detallada de servicios

Acceso a la consulta externa:

Para acceder a la consulta externa se requiere solicitar turno, es decir registrarse en la oficina de admisión, de 07:00 a 09:00 horas para el turno de mañana y de 13:00 a 14:00 para el turno tarde.

Los datos necesarios son:

- N° de historia clínica, si ya cuenta con ella.

- DNI.

- Nombre y apellido.

- Obra social.

- Domicilio.

En todos los casos se reservan turnos para pacientes con domicilio alejado.

Clínica Médica.

Todos los días

Turno mañana de 08:00 a 12:30 horas.

Turno tarde: de 15:30 a 19:30 horas.

Pediatría

Turno mañana: de 09:00 a 12:30 horas (lunes a viernes).

Ginecología

Turno mañana de 09:00 a 12:30 horas (lunes a viernes).

Turno tarde: de 14:00 a 16:00 horas (lunes a jueves).

Puesto San Agustín

Turno mañana de 09:00 a 11:30 horas (martes y jueves).

Psicología

Turno mañana de 09:00 a 12:30 horas (todos los días).

Turno tarde: de 13:00 a 17:00 horas (todos los días).

Odontología

Atención todos los días

Solicitar turno una hora antes del inicio de la atención

Turno mañana de 08:00 a 13:00 horas.

Turno tarde: de 14:00 a 19:00 horas.

Laboratorio

Atención de 07:00 a 13:00 horas.

Extracciones de 07:00 a 08:30 horas.

Solicitud de turnos: de 10:00 a 13:00 horas.

Se realiza:

- Hematología.
- Química clínica.
- Serología.

Revista de Sala

Todos los días de 08:00 a 09:00 horas.

Pase de Sala

Jueves de 08:00 a 09:00 hs.

Ateneos

Jueves de 09:00 a 10:00 hs.

Farmacia

Se provee medicamentos al 95% de los pacientes tanto de consulta externa como en internación.

Enfermería

Servicio de enfermería permanente, con prestaciones ambulatorias y en internación.

Guardia Médica Permanente

Las 24 horas todos los días

Atiende solamente urgencias y emergencias.

Internación

Horarios de visita

Turno mañana: 11:00 a 12:30 hs.

Turno tarde: 18:00 a 20:00 hs.

Racionamiento

Para el personal internado y para el personal del Hospital:

Desayuno: 08:00 Hs.

Almuerzo: 12:30 Hs.

Merienda: 16:30 Hs.

Cena: 20:00 Hs.

Procedimiento para la Internación

Circulación Interior:

No está permitido el abandono del Hospital sin autorización expresa de su médico (internados).

Los desplazamientos dentro del recinto deben ser comunicados al personal de enfermería.

Si se requieren medidas especiales de aislamiento se deberán respetar las normas que a tal fin sean indicadas por el médico tratante.

Si su salud lo permite podrá ser autorizado a salir al patio, en compañía de un familiar o personal del hospital.

Su médico informará de su evolución y estado de salud durante la visita diaria.

Llamada a Enfermería

Si necesita atención del personal de enfermería durante la internación deberá requerirla y será atendido lo antes posible.

Limpieza del Hospital:

Se realiza diariamente. Le rogamos colaborar con la misma.

Oferta de Servicios en Puestos Sanitarios

San Agustín:

Atención médica de lunes a viernes.

Clínica médica - Turno mañana: de 09 a 12 hs. (Lunes, martes y miércoles) - Turno tarde: de 16 a 19 hs. (Miércoles y viernes).

Ginecología: - Turno mañana de 09 a 12 hs. (Jueves).

Odontología: - Turno mañana: de 09 a 11 hs. (Martes) - Turno tarde: de 14 a 16 hs. (Jueves).

Enfermería permanente: las 24 hs. todos los días.

Sumalao:

Atención médica día martes de 09:00 a 11:00 hs.

Los puestos sanitarios están comunicados por radio con el Hospital Base (La Merced) y las ambulancias.

Reclamaciones - Quejas - Sugerencias

Hay buzón de sugerencias en el hospital y un cuaderno de quejas y sugerencias en puesto sanitario San Agustín, a través de los cuales esperamos contar con su opinión respecto de la atención recibida.

Responsable de la Elaboración y Gestión de la Carta de los Servicios: Dra. Lucía Ortiz.

Anexo Carta de Servicios

Actividades incorporadas por la Gerencia

Destinadas a mejorar la calidad en los servicios que presta el Hospital hacia los pacientes y su familia

1- Se realizan encuestas relativas a la calidad de atención de los distintos sectores del Hospital a la población, teniendo en cuenta el 70% de los parámetros utilizados en el sondeo de opinión.

2- Se realizó la Identificación de la totalidad del Personal, con distintivos que incluye Nombre y Apellido, cargo que desempeña y foto.

3- Se está trabajando en la mejora de la Identificación (cartelería) de los Servicios con los que cuenta el Hospital.

4- Se realizan Cursos de Psicoprofilaxis Obstétrica, basándose en el Proyecto de Atención Integral e Interdisciplinaria

Materno - Infantil.

5- En el año 2003 se trabajará con el indicador de Calidad referido a:

a- Mejorar el promedio de controles médicos del embarazo por cada parto. En el año 2002 fue de 4,53%, a través del Proyecto Integral e Interdisciplinario de Atención Materno-Infantil.

b- Mejorar el porcentaje de Lactancia Materna Exclusiva. En el año 2002 fue del 75%, incorporando a la consulta externa el Consultorio de Lactancia Materna, fomentando la formación de grupos de apoyo de la Lactancia y realizando Charlas de Educación para la salud.

c- Aumentar el porcentaje de Recuperación de Niños desnutridos por ronda. El porcentaje de la última ronda será el indicador: 19%.

6- Se continuará en el 2003 con la actualización de las normas de los distintos Programas y de los Servicios del Hospital y los Puestos Sanitarios. En el año 2002 se realizó el 60% de las mismas.

7- Se continuará en el año 2003 con los Ateneos de Discusión de casos clínicos y Actualización. Durante el año 2002 esta actividad se realizó en un 55%.

8- Se continuarán con las Charlas de Educación para la Salud en las Escuelas y Colegio de la Zona de responsabilidad, por medio del Proyecto Interinstitucional sobre Educación. En el año 2002 se logró un 60%.

9- Durante el año 2003 se llevará a cabo el Proyecto Integral al Niño Desnutrido y su Familia, cuyos ejes principales son la Captación de las familias con niños desnutridos, el trabajo interdisciplinario y la prevención y recuperación. Su finalidad será disminuir el porcentaje de desnutrición, aumentando el porcentaje de niños recuperados.

Dr. Alberto Jorge Benicio - Director - Hospital La Merced

