



SALTA

RESOLUCIÓN 157/2012 **MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA (M.S.P.)**

Carta de Servicios del Hospital San Bernardo.
Del: 05/06/2012; Boletín Oficial 11/06/2012.

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 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 Hospital San Bernardo, dependiente del Ministerio de Salud Pública, que como Anexo I forma parte de la presente.

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

Dr. Ernesto Enrique Heredia

ANEXO

Carta de Servicios del Hospital Público de Gestión Descentralizada San Bernardo
Año 2012

Identificación del organismo

Denominación: Hospital Público de Gestión Descentralizada San Bernardo - Ministerio de Salud Pública

Responsable de la elaboración y gestión de la carta de servicios: Referente: Dra. Fabiana Lasbaines - Colaboradores: Jefa del Programa de Estadísticas: Téc. Carmela Noto, Téc. Julia Torres - Administrativo Alberto Argüello.

Dirección: José Tobías N° 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

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.

Número de camas: El Hospital San Bernardo cuenta con 405 camas para internación.

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:

- Prevenir y asistir en la enfermedad a nuestros semejantes, con trato humanitario al paciente;
- Atender las necesidades de los usuarios mediante la mejora continua de las prestaciones;
- Brindar servicios de excelencia al alcance de toda la población, dentro de un marco de bioseguridad, buscando la calidad en la atención a los usuarios;
- Realizar actividades de docencia e investigación para la capacitación continua del recurso humano.

Principales Servicios Prestados

Programa de Emergencia

Consultas Activas

Clínica Médica

Cirugía General

Neurocirugía

Cardiología

Traumatología y Ortopedia

Odontología

Enfermería

Banco de Sangre

Consultas Pasivas

Oftalmología

Plástica y Quemado

Urología

Otorrinolaringología

Cirugía Vascular

Hemodinamia

Pruebas diagnósticas

Laboratorios Bioquímicos:

Guardia UTI

Diagnóstico por Imagen:

Estudio de Placas Radiográficas Directas

Ecografías

Endoscopia

Cirugías de Urgencia

Cirugía General

Traumatología

Neurocirugía

Cardiovascular

Quemados

Oftalmológicas

Vascular Periféricas

Odontología

Ginecología

Urología

Tórax

Otorrinolaringología

Hemodinamia

Consultas Externas

Clínica Médica

Cirugía General

Asma y Alergia

Fonoaudiología

Cabeza y Cuello

Cardiología

Neurocirugía
Cirugía Cardiovascular
Neurología
Nutrición
Dietoterapia
Cirugía de Torax
Odontología
Cirugía Vascular
Oftalmología
Oncología
Control de Marcapaso
Otorrinolaringología
Dermatología - Cosmiatría
Planificación Familiar
Anorexia y Bulimia
Patología Mamaria
Fisioterapia - Kinesioterapia
Plástica y Quemados
Gastroenterología
Proctología
Ginecología
Hematología
Medicina Laboral
Traumatología y Ortopedia
Urología
Esterilidad
Hemodinamia
Citocolposcopia
Radiumterapia
Psicología
Psiquiatría
Hemodinamia
Podología
Programa de Apoyo Interno
Diabetes
Ginecología en la Adolescencia
Nefrología
Neumonología
Infectología
Psiquiatría
Psicología
Prevención Cardiovascular
Pruebas Diagnósticas
Laboratorio
Central
Hematología
Parasitología
Micología
Hemoterapia
Microbiología
Serología
Laboratorio Emergencia: Terapia Intensiva y Guardia
Diagnóstico por Imagen
Radiografías
Placas Directas

Hemodinamia
Mamografía
Estudios Contrastados
Colon por Enema
Radioscopia
Pielografía
Colangiografía Transkher
Seriada esofagogastroduodenal
Endoscopia
Video Endoscopia Digestiva Alta
Video Colonoscopia
Colangiografía retrograda (CPRE)
Fibrobroncoscopia
Fibrolaringoscopia
Ecografía
Ginecología
Partes Blandas
Abdominal
Mamarias
Tiroides
Vésico Prostática
Renal
Testicular
Vascular
Pruebas Funcionales
Ergometría
Ecocardiograma
Espirometría
Electromiograma
Electroencefalograma
Holter
Electrocardiograma
Ecodoppler
Anatomía Patológica
Servicios de Internación
Clínica Médica
Tórax
Cabeza y Cuello
Neurocirugía
Quemado
Unidad Coronaria
Cirugía Mamaria
Oftalmología
Traumatología y Ortopedia
Oncología
Braquiterapia
Terapia Intensiva
Cirugía Vascular Periféricas
Cardiovascular
Odontología
Urología
Terapia Intermedia
Ginecología
Cardiología
Otorrinolaringología

Neurología
Cirugía Ambulatoria y de Corta Internación
Cirugía de partes blandas
Otorrinolaringología
Biopsias
Videolaparoscopia
Oftalmología
Videoartroscopia
Dermatología
Hemodinamia
Programa de Internación Domiciliaria (Equipo multidisciplinario)
Clínica médica.
Psicología.
Nutrición
Enfermería
Fisioterapia y Rehabilitación
Fonoaudiología
Programas de Apoyo
Programa de Estadística.
Programa de Informática.
Programa de Vigilancia Epidemiológica
Programa de Enfermería
Programa de Servicio Social
Promoción de salud - Prevención de enfermedades
Trastornos de la alimentación
Prevención cardiovascular
Hipertensión arterial
Prevención de escaras
Prevención Cáncer Ginecológico
Prevención Cáncer de Piel
Area administrativa
Gerencia General, Subgerencia General, Gerencia Administrativa, Gerencia Sanitaria,
Gerencia de Atención a las Personas, Mesa de entrada, Tesorería, Estadística, Recursos
Humanos, Asesoría Legal, Patrimonio, Personal.
Servicios Contratados
Hemodiálisis de pacientes crónicos y agudos
Cirugía cardiovascular
Tomografía Axial Computada
Resonancia Magnética Nuclear
Producción de Raciones alimentarias
Servicio de limpieza
Servicio de Vigilancia
Servicio de mantenimiento
Compromisos de calidad
Nuestro Compromiso
Es brindar Calidad en Nuestros Servicios con:
Un alto nivel de excelencia profesional, un uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo
para los Pacientes, un alto grado de satisfacción para los mismos y el impacto final para la
Salud
A fin de optimizar los niveles de calidad de los Servicios:
Se realizará una encuesta de satisfacción al usuario externo al 30 de junio de 2012.
Se realizará una encuesta de satisfacción al usuario interno al 30 de agosto de 2012.
Se imprimirán 500 Cartas de Servicios para ser distribuidas en el Hospital
Se remitirán Cartas de Servicios a través de la Web a los organismos oficiales
Se capacitará al personal en temas relacionados con la Gestión de Calidad en el transcurso

del año 2012.

Se identificará al 100% del personal del nosocomio.

Se auditarán al menos 95% de las historias clínicas de los pacientes que resultaron afectados por infecciones intrahospitalarias.

Se capacitará al personal en temas relacionados con la Gestión de Calidad en el transcurso del año 2012.

Se aumentará señalización en los sectores del nosocomio que así lo requieran.

Nuestro compromiso de Calidad en la prestación de los servicios es el siguiente:

1. Orientar los servicios al ciudadano y proporcionar una atención sanitaria integral de calidad, fomentando la mejora continua de los servicios prestados.
2. Facilitar al paciente información fácil de entender y continuada asegurando su confidencialidad.
3. Cumplir los procedimientos y protocolos de atención y asistenciales establecidos.
4. Promover que los servicios sean accesibles y coordinados con otros niveles de asistencia para facilitar la continuidad asistencial y proporcionar un mejor servicio al ciudadano.
5. Garantizar al paciente los principios de equidad, privacidad y dignidad
6. Garantizar la competencia de los profesionales mediante programas de formación continua.
7. Recoger y valorar las opiniones y sugerencias de los pacientes.
8. Tramitar y resolver las quejas y reclamos a través de los canales implantados.
9. Proporcionar información a los pacientes y a sus familiares sobre la organización y funcionamiento del hospital para facilitarles su estancia en el centro.

Criterios para actualizar los compromisos de calidad

Indicadores de Calidad

A los fines de poder comprobar el nivel de los compromisos adquiridos con los usuarios, se establecerán los siguientes indicadores:

Tasa de Mortalidad Hospitalaria

Porcentaje ocupacional

Promedio de Días de estada

Promedio de espera de turnos para las prestaciones

Giro cama

Tasa de Reingreso

Referencias Normativas

Decreto N° 3062-99 - Gestión de Calidad

Resolución N° 300-07 D - Proceso Carta de Servicios

Decreto N° 3602-99 - Estatuto de Organización y Funcionamiento del Hospital Público de Autogestión San Bernardo

Decreto N° 3009-00 - Sistema de Reclamos

Sistema de reclamos, quejas, sugerencias y felicitaciones

Con el fin de mejorar la calidad de los servicios públicos prestados, el Hospital San Bernardo ha implementado un Sistema de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

Se encuentran a disposición del ciudadano Buzones en Hall Central, Mesa de Entradas y en Guardia Central; los libros de quejas, reclamos y sugerencias en mesa de entrada, gerencia general y recepción de la guardia, el teléfono de la salud 0800-777-72582, y el correo electrónico: calidadsanbernardo@hotmail.com para poder expresar sus reclamos, quejas, sugerencias o felicitaciones sobre la atención recibida. El hospital recibirá su opinión a través de los medios disponibles para tal fin. 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.

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 esté 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.

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.

Se comunica que en guardia no hay horarios de visita.

En el Hospital hay restricción en el ingreso de niños.

Dra. Fabiana E. Lasbaines - Médico Responsable de Calidad - Hospital San Bernardo

Dr. Hugo Sarmiento Villa - Gerente General - H.P.G.D. San Bernardo

