



SALTA

RESOLUCIÓN 175/2012
MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA (M.S.P.)

Carta de Servicios del Hospital Dr. Nicolás Cayetano Pagano.
Del: 11/06/2012; Boletín Oficial 18/06/2012.

VISTO el proyecto de la Carta de Servicios formulado por el Hospital Dr. Nicolás Cayetano Pagano, 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 Dr. Nicolás Cayetano Pagano, 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. Néstor Enrique Heredia

ANEXO

Carta de Servicios Año 2.012

Hospital Dr. Nicolás Cayetano Pagano

Area Operativa XXIX - San Antonio de los Cobres

Ministerio de Salud Pública

Localización:

Domicilio: Pellegrini y Sarmiento

Teléfono: 0387-4909022

Fax: 0387-4909022

Urgencias: 107

Dpto. Los Andes - Provincia de Salta

Autoridades

Gerente General: Dra. Elva Graciela Colque

Gerente de Atención de las Personas: Nut. Leonor Perez

Gerente Sanitario: Dr. Luis Javier Lima Felipe

Gerente Administrativo: Sra. Norma Alicia Romero de Luna

Jefe de Enfermería: Enf. Prof. Timoteo Martín Choque

Jefa de Personal: Sra. Eustaquia González

Supervisora Intermedia A.P.S.: Sra. Evangelista Casimiro

Encargado Control Calidad de los Servicios:

Gerente de Atención de las Personas: Nut. Leonor Perez

Descripción

Hospital público, perteneciente a la red de Servicios del Ministerio de Salud Pública, Nivel II, según su grado de complejidad.

Brinda asistencia a la población del Departamento de Los Andes a través de la estrategia de Atención Primaria de la Salud.

El A.O. XXIX cuenta con una superficie aproximada de 32.000 km² y una población según censo de APS de 7.979 habitantes (última Ronda A.P.S., año 2.011), siendo la densidad poblacional de 0,24 habitantes/km².

La población urbana es un 76 % y la rural un 24%.

Las características socio-económicas de la población son con NBI (Necesidades Básicas Insatisfechas), y con un analfabetismo del 20%.

El acceso a San Antonio de los Cobres, se realiza por:

Desde Salta, por Ruta Nacional N° 51 quedando a 165 kms. por camino sinuoso de montaña, asfaltado en un 75% de su trayecto.

Desde Jujuy, por Ruta nacional N° 40.

Por vía ferroviaria a través del Ferrocarril General Belgrano, Ramal C-14.

Prestaciones y Servicios Dispensados

El Hospital cuenta con:

Servicio Médico de Clínica General

Servicio de Psiquiatría

Servicio de Odontología

Servicio de Bioquímica

Servicio de Fisioterapia y Kinesiología

Servicio de Nutrición

Servicio de Enfermería

Servicio de Radiología - Ecografía

Servicio de Farmacia

Servicio de APS

Servicio Administrativo

Servicio de Personal

Servicios Generales y Choferes

Horario de Atención Médica

Consultas médicas por consultorio externo: Lunes a Viernes de 08:00 a 13:00 hs. y de 16:00 a 20:00 hs.

Para la atención de los pacientes por consultorio externo, los mismos deben solicitar su Historia Clínica en Admisión, quienes son los encargados de distribuir las mismas en los consultorios de los profesionales elegidos por el paciente.

Consultas médicas por guardia: Lunes a Viernes de 12:00 a 16:00 hs. y de 20:00 a 08:00 hs.

Sábados, Domingos y Feriados: Consultas médicas por guardia, para urgencias y emergencias las 24 horas. Durante estos días se habilita un horario de consultorio externo de 11:00 a 12:00 hs. y de 18:00 a 19:00 hs.

Consultorio de Psiquiatría:

Lunes a Miércoles de 09:00 a 13:00 hs. y de 15:00 a 19:00 hs.

Jueves de 09:00 a 13:00 hs. y de 16:00 a 18:00 hs.

Servicio de Odontología:

Lunes a Viernes de 08:00 a 13:00 hs. y de 14:00 a 18:00 hs. (horario dispuesto por necesidad de la educación sanitaria a las escuelas).

Turnos de 08:00 a 08:30 para la consulta por demanda espontánea.

El Servicio cuenta con turnos otorgados por demanda programada (escolares, afiliados PAMI)

Sábados, Domingos y Feriados: Guardias Pasivas para urgencias, las 24 hs.

11:00 a 12:00 hs.

18:00 a 19:00 hs. (horarios en que se habilita un consultorio externo)

Servicio de Bioquímica:

Lunes a Viernes de: 08:00 a 13:00 hs. y 16:00 a 20:00 hs.

Horario de recepción pedido laboratorio y extracciones de 08:00 a 09:30 hs.

Sábados, Domingos y Feriados: Guardia Pasiva.

Servicio de Fisioterapia y Kinesiología

Lunes a Viernes de: 14:00 a 20:00 hs.

Servicio de Nutrición:

Lunes a Viernes de: 08:00 a 13:00 hs. y 16:00 a 20:00 hs.

Consultorio Externo: Lunes a Viernes, Turno Mañana, de 09:00 a 11:00 hs. Turno Tarde, de 16:30 a 18:30 hs.

Guardia Pasiva

Servicio de Enfermería:

Enfermería de Atención en Internado

Consultorio de Enfermería, Lunes a Viernes, Turno Mañana de 08:00 a 13:00 Turno Tarde, de 13:00 a 21:00

Guardia 24 horas

Servicio de A.P.S.:

Promoción y Prevención de la salud en visitas a familias en población urbana y rural, a través de agentes sanitarios y la atención de supervisora intermedia.

Servicio de Radiología:

De Lunes a Viernes de 10:00 a 12:00 hs. y de 17:00 a 20:00 hs.

Guardia Pasiva.

Servicio de Farmacia: De Lunes a Viernes, Turno Mañana: de 08:00 a 12:00 hs. Turno Tarde: de 15:00 a 20:00 hs.

El hospital brinda los medicamentos para los tratamientos ambulatorios y del internado según prescripción médica.

Preparación del botiquín para salida de profesionales a zona rural.

Horario para visitas al internado: Lunes a viernes de 14:00 a 16:00 horas.

Sábado, domingo y feriados de 14:00 a 17:00 horas.

Arancelamiento:

Los pacientes que cuentan con Obra Social, deben presentar su carnet a fin de poder arancelar las prácticas de odontología, bioquímica, radiología, prestaciones de enfermería, derivaciones a centro de mayor complejidad e internación.

Nota: Sin cargo. El arancelamiento permite mejorar la calidad del servicio hospitalario que está a su disposición.

Internados:

Los ingresos al internado se realizan por consultorio externo o por guardia. Se solicita a los pacientes presentar D.N.I., carnet de Obra Social cuando se dispone del mismo, carnet de Control Prenatal, cuando el ingreso se trata de un Trabajo de Parto.

Para internación se dispone de:

Sala de clínica de varones: 4 camas

Sala de clínica de mujeres: 8 camas

Sala de maternidad: 8 camas

El hospital brinda los recursos humanos y técnicos para el diagnóstico y tratamiento de los pacientes que ingresan.

Cuando la resolución de los problemas de salud necesita mayor complejidad, se recurre a hospitales de nivel III y IV de la red de servicios del Ministerio de Salud Pública, los que cuentan con servicios médicos no disponibles en el A.O. XXIX, como son las diferentes especialidades.

Hospitales de Referencia:

Nivel III: Hospital de Rosario de Lerma

Nivel IV: Hospital San Bernardo, Hospital Público Materno Infantil, Hospital Dr. Oñativia, Hospital del Milagro.

Servicios Generales:

Cocina: Los pacientes internados reciben el régimen adecuado para contribuir a su

recuperación, con las cuatro comidas diarias, y la supervisión de la Nutricionista.

Limpieza: Las salas se higienizan diariamente, se solicita la colaboración de los usuarios para mantener limpias las mismas. Además se ruega respetar los horarios de visitas.

Parque Automotor: cuenta con 4 ambulancias y 4 choferes capacitados en traslado de pacientes (del A.O. N° XXIX)

Buzón de Sugerencias y Reclamos:

Para poder mejorar las prestaciones que el hospital brinda, se espera contar con sugerencia y/o reclamo, de los usuarios. Los mismos pueden ser depositados en el buzón habilitado para tal fin.

Sistemas para la Recepción de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Implementados y en vigencia:

Buzón para recepción de quejas, reclamos y sugerencias.

Línea telefónica gratuita.

Entrevista personal de la población con la gerente general para iguales fines.

Informe de Alta Médica:

A todo paciente con alta médica (cuando lo requiera) se le entregará certificación e informe clínico de internación.

Cuando sea necesario: fecha de controles por consultorio externo y prescripción de medicación para continuar con tratamiento ambulatorio.

Alta Voluntaria:

Todo paciente tiene derecho al alta voluntaria en el momento que lo desee si no está de acuerdo con la atención sanitaria recibida o con las normas establecidas. Para ello deberá firmar el alta voluntaria en el que asume la responsabilidad de abandono del hospital en contra de la opinión facultativa.

Sin la firma de este documento se considerará al paciente como alta por fuga.

Plan Nacer

El Hospital Dr. Nicolás C. Pagano se encuentra dentro del convenio del Plan Nacer.

Este Programa fue implementado por el Ministerio de Salud de la Nación a partir del año 2.006, con el fin de disminuir los índices de morbimortalidad materno infantil y fortalecer la red pública de servicios de salud.

Está orientado a la asistencia de la salud de mujeres embarazadas y puérperas, y niños y niñas menores de 6 años que no cuenten con cobertura de salud (sin obra social).

Objetivos de la Organización:

Transformar las condiciones de salud de la población mediante la articulación y complementación de todos los recursos y servicios.

Garantizar la cobertura asistencial de toda la población.

Articular redes de servicios integrales, mediante la organización de acciones de promoción de la salud, prevención de la salud, prevención de la enfermedad, recuperación y rehabilitación a partir de la atención primaria.

Promover y lograr la reinscripción de todos los actores sociales en el proceso salud - enfermedad.

Perfeccionar los procesos administrativos para fortalecer la conducción y gerenciamiento.

Compromiso de la Organización para y con la Comunidad

Planificación Operativa:

Cumplir con lo programado en el Programa de Extensión de Cobertura: frecuencia de salida para atención médica a puestos sanitarios y puestos fijos, Finalidad: llevar las acciones de salud a toda la población.

Controlar el estado nutricional del 100% de niños desnutridos

Obtener el 95% de avance de cobertura en inmunizaciones.

Detección de embarazadas por A.P.S. para realización de controles MELON (Médico, enfermería, laboratorio, odontología, nutrición) para promover el parto institucional y lograr un 75% del mismo.

Supervisiones médicas e intermedias al equipo de salud según lo solicitado por el Programa de A.P.S.

Realización de sondeos de opinión a través de encuestas, opiniones en pizarra y por buzón

de reclamos, quejas y sugerencias.

Que todo el personal de la organización asista a trabajar con uniforme e identificación.

Asignar a cada responsable de servicio la misión de vigilar el cumplimiento de las normas de medicina, higiene y seguridad en el trabajo.

Mejorar la estética de la institución a través de la reparación de mampostería y pintura.

Derechos del Paciente

El enfermo tiene su particular dignidad que le deviene del sufrimiento y, por lo tanto tiene derecho a la comprensión y a la solidaridad por parte de todos aquellos que actúan en el campo asistencial.

Los derechos del ser humano enfermo son prioritarios a cualquier otro.

El enfermo, en cada fase de su enfermedad, tiene derecho a ser considerado y tratado como lo exige la dignidad de ser humano.

El enfermo tiene derecho a una relación personalizada con los médicos y demás personal que participa de su tratamiento.

El enfermo tiene derecho a una asistencia religiosa y al respeto por sus ideas políticas.

El enfermo tiene derecho al Secreto profesional.

El enfermo tiene derecho a la justicia social y a la igualdad de tratamiento.

El enfermo tiene derecho a un médico de cabecera y a ser informado sobre su especialidad y calificación; a ser informado acerca de los métodos, diagnósticos y terapéuticos a utilizar sobre sí, dar su consentimiento pleno antes de que se inicie cualquier acto médico.

El enfermo tiene derecho a rechazar un tratamiento y a ser informado por su médico de cabecera sobre las consecuencias que deberá afrontar por su negativa.

El enfermo tiene derecho a conocer la estructura sanitaria hospitalaria y los servicios de que dispone el establecimiento a su ingreso y tiene derecho a emitir juicio acerca de la atención recibida.

El enfermo tiene derecho a conservar su puesto de trabajo durante su enfermedad y convalecencia. También tiene derecho a mantener contacto con sus familiares y amigos.

Deberes del Paciente

Presentarse siempre al Hospital con la documentación personal, más la que proporcione la Obra Social, cuando se gozare de ese beneficio.

Tratar con el máximo respeto al personal, así como a los demás pacientes y familiares.

Conocer el Nombre y Apellido del médico responsable de la atención.

Solicitar información acerca de la enfermedad sólo al médico de cabecera.

Cumplir con la dieta asignada.

Evitar ruidos que puedan molestar a otros pacientes.

Respetar y hacer respetar los horarios de visitas.

Durante el horario de visitas, evitar que haya más de dos familiares y cuidar que las visitas guarden silencio y colaboren en mantener aseadas las instalaciones.

Firmar el alta voluntaria cuando se desea abandonar la internación sin el alta médica.

Recomendaciones Generales

No fumar en ninguna dependencia del Hospital.

Hacer conocer, en primer lugar al médico de cabecera, acerca de situaciones violatorias de los Derechos del Enfermo.

De no corregirse, deberá acudir a las autoridades de la Institución o llamar a la Auditoría General de Calidad de Servicios de Salud.

Cumplir estrictamente el tratamiento indicado y las citaciones a control luego de la internación.

