



SALTA

RESOLUCIÓN 177/2012 MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA (M.S.P.)

Carta de Servicios del Hospital Del Carmen.
Del: 11/06/2012; Boletín Oficial 21/06/2012.

VISTO el proyecto de la Carta de Servicios formulado por el Hospital Del Carmen, 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 Del Carmen, 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 Servicio de Hospital Del Carmen - A. O. N° XIX - 1 - 2012

Identificación del Organismo

Denominación: Hospital del Carmen

Organización Sanitaria A. O. XIX de San José de Metán.

Responsable/s de la elaboración y gestión de la carta de servicio: Dr. Napoleón José Zunino.

Dirección: José Ignacio Sierra N° 640 - San José de Metán (Salta) - C.P. N° 4.440.

Teléfono: (03876) - 420288, 420461, 425222.

Fax: (03876) - 420288.

Dirección de e-mail: hospcarmmet@yahoo.com.ar

Horario de Atención al ciudadano: Guardia: las 24 horas, Guardia permanente de Gineco-obstetricia, Anestesia, Cirugía, Traumatología, Pediatría, Rx, Laboratorio y Clínica Médica.

Gerencia General: 07:00 a 14:00 horas, comunicarse a través de la secretaría de gerencia.

Gerencia Administrativa: 08:00 a 14:00 hs. y desde 15:00 a 20:00 hs.

Gerencia Atención de las Personas: 08:00 a 14:00 horas.

Gerencia Sanitaria: 08:00 a 14:00 horas

Estadísticas: 07:00 a 22:00 horas

Arancelamiento: 07:00 a 13:00 y desde 15:00 a 21:00 horas

Laboratorio: 07:00 a 20:00

Odontología: 07:00 a 20:00 horas
Diagnóstico por imagen: las 24 horas
Electrocardiogramas: 07:00 a 13:00 horas
Farmacia: 07:00 a 18:00 horas
Vacunatorio: 07 a 13 horas
Hemoterapia: 07:00 a 13 horas
Servicio Social: 07:00 a 16 horas
Plan Nacer: 07:00 a 13 horas
Centros de Salud: 07:00 a 19:00 horas
Puestos Fijos: 07:00 a 13:00 horas

El Hospital del Carmen, área operativa XIX pone a disposición la presente Carta de Servicios, la cual expresa los compromisos que el mismo asume, la información relativa a los servicios que presta y los derechos que asisten a los ciudadanos. A fin de comprender las necesidades de los ciudadanos, de satisfacer sus expectativas, brindar calidad en la atención el Organismo dispone de los siguientes medios para facilitar la comunicación y retroalimentación con el mismo: un sistema de consultas, denuncias, quejas, reclamos y sugerencias y encuestas de satisfacción

Fines del Organismo

Misión:

Ofrecer servicios de salud a los usuarios basados en conocimientos científicos y respeto a los principios éticos, centrados en la seguridad del paciente a través del trabajo en equipo con personal comprometido con su profesión, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales y a la satisfacción de expectativas y necesidades de salud.

Visión

La visión del Hospital del Carmen es mejorar los niveles de salud de la población, priorizando aquellos pacientes carente de recursos y sin obra social, mediante la prestación de servicios asistenciales especializados. Brindar una mejor calidad de atención, tratando de alcanzar una cobertura total. Brindar acciones de promoción y prevención de la salud a la comunidad.

Valores

Actitud de servicio

Compromiso social

Innovación continúa

Responsabilidad profesional

Solidaridad

Trabajo en equipo

Actualización profesional

Equidad

Catálogo de prestaciones o servicios dispensados:

El hospital base brinda las siguientes prestaciones o servicios:

Clínica Médica

Pediatría

Cirugía

Ginecología y Obstetricia

Oftalmología

Salud Mental

Nutrición

Dermatología

Odontología

Psiquiatría

Diabetología

Psicología

Cardiología

Anestesiología

Cirugía infantil

Laboratorio
Farmacia
Obstetra
Médico Radiólogo
Fonoaudiología
Traumatología y ortopedia
Hemoterapia

Servicios Sociales: Atención para los pacientes de Internado y de Consultorios Externo, referente a subsidios, entrega de medicamentos, anteojos, derivaciones, solicitud de turnos para estudios de alta complejidad con centros y hospitales de la ciudad de Salta Capital, etc. Documentación y certificación médica de nacimiento, defunción.

Servicio 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. Las visitas se efectúan en el horario de 17:00 a 18:00 horas. No está permitido la permanencia de menores en las salas de internación.

Plan Nacer: Captación temprana de embarazada. Control y Seguimiento de niño sano. Control Antropométrico. Control Prenatal. Control de inmunización

Participación de los ciudadanos: Asesoramiento al Poder Judicial: oficios sobre violencia familiar, alcoholismo, otras adicciones, Municipalidad: acciones comunitarias en prevención Dengue, accidente de tránsito, Consejo Deliberante, Escuelas Primarias y Secundarias, Escuela de Enfermería Dr. Ramón Carrillo - Filial Metán, Concurrencia de alumnos, Visitas Guiadas en los Rubros de Radiología, Enfermería, Laboratorio, Fisioterapeuta y Concurrencias en Clínica Médica, Odontología, Fonoaudiología.

Referencia normativa: Estatuto de la Salud ley N° 6903 - Decreto reglamentario N° 4118-1474-1571-598.

Sistema de reclamos, quejas, sugerencias y felicitaciones: Con el fin de mejorar la calidad de los servicios públicos prestados en este organismo, se encuentra a disposición del ciudadano, el libro de quejas y sugerencias para poder expresar sus reclamos, quejas, sugerencias o felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados en este organismo el mismo se encuentra a disposición del ciudadano en Secretaría de la Gerencia y en la Guardia de nuestro hospital, deberán hacer constar sus datos personales como nombre y apellido, dirección, correo electrónico o teléfono para responderle a la brevedad posible:

Al participar el nivel gerencial en la recepción de quejas y sugerencias, se puede garantizar la investigación exhaustiva de lo sucedido, buscando la objetividad en las respuestas de dicha evaluación.

Compromisos de calidad:

Tenemos como objetivo primordial ofrecer un servicio eficiente y de calidad para la satisfacción del paciente, a través de una atención competente, apropiada y oportuna con un mínimo de complicaciones y secuelas, como también la satisfacción de los familiares por la atención recibida.

Antes de la internación del paciente en la institución se analizará la validez de la internación, la correcta utilización de los servicios; después de la internación se realizará la revisión de los registros médicos y de enfermería. Después del alta se evaluará las secuelas clínicas y la satisfacción del paciente y de los familiares por la atención recibida.

- Plazos previstos de tramitación. Los ciudadanos que concurren a nuestro hospital para realizar trámites como certificado de salud, certificado de nacimiento, carnet de discapacitado, exámenes psicofísico serán atendidos en respuesta a sus necesidades en un plazo de 48 horas.

- Información clínica, para proporcionar un conocimiento adecuado para que las personas puedan adoptar decisiones sobre su salud.

Criterio para la actualización de los compromisos de calidad: A los fines de poder comprobar el nivel de los compromisos adquiridos con los ciudadanos, se establece realizar semestralmente encuesta de satisfacción al azar al 5 % de la población que hace uso de la institución.

Se analizará todas las infecciones intrahospitalarias ocurridas en la institución en forma semestral.

Derechos de los Ciudadanos

Al ciudadano le asisten, todos los derechos regulados en las normas generales de procedimiento administrativo, entre los que se destacan:

Los ciudadanos tienen: Derecho a

- A ser tratado con el máximo respeto y deferencia por las autoridades y el personal que trabaja en este Hospital y Centro de Salud.
- Recibir atención sanitaria en condiciones de igualdad, sin que pueda ser objeto de discriminación por razón alguna, respetando su personalidad, dignidad humana e intimidad.
- Que se le ofrezca la atención, las prestaciones y servicios sanitarios disponibles que se consideren necesarios para cuidar su salud.
- Recibir información de los servicios y prestaciones sanitarias a las que puede acceder y de los requisitos necesarios para su uso.
- Que se le ofrezca información sobre los programas de prevención y promoción de salud que se realicen en su centro de atención primaria.
- Que se le reciba de forma personalizada a su llegada a un centro
- Recibir información clara y comprensible ante tratamientos, procedimientos quirúrgicos y pruebas diagnósticas que entrañen riesgos, antes de la obtención de su consentimiento.
- Elegir entre las opciones que le presente su médico/a, así como negarse a cualquier intervención sanitaria, salvo en los supuestos legales establecidos (riesgo para la salud pública, incapacidad y exigencia de actuación urgente ante riesgo de lesión irreversible o peligro de fallecimiento)
- Estar acompañado/a por un familiar o persona de su confianza en todo momento del proceso de atención sanitaria, siempre que las circunstancias clínicas lo permitan
- Que se mantenga la confidencialidad de toda la información relacionada con su atención en cualquier centro sanitario; así como acceder a los datos personales obtenidos durante la misma.
- Que quede constancia escrita o en soporte técnico adecuado de su proceso, guardando la información en su historia clínica. La información, que deberá ser al menos única por institución sanitaria, incluirá estado de salud y evolución, así como pruebas y tratamientos que recibe.
- Acceder a su historia clínica, mediante los procedimientos establecidos
- Recibir un informe de alta al finalizar su estancia en una institución hospitalaria, al dar por finalizada la consulta en atención especializada, y al alta en urgencias
- Elegir médico/a especialista para consultas, cuando a juicio de su médico/a de familia o pediatra precise ser atendido por uno de ellos, así como recibir atención por el mismo especialista durante su proceso.
- Conocer el nombre y la función de los profesionales que le atienden.
- Disponer del libro de Quejas/Sugerencias/Felicitaciones
- Expresar su grado de satisfacción a través de las encuestas establecidas

Obligaciones de los Ciudadanos

Los usuarios tienen el deber de:

1. Mantener el debido respeto con el personal que presta sus servicios
2. Cuidar y colaborar con el mantenimiento de las instalaciones y hacer un correcto uso de los servicios, equipos y recursos ofrecidos por el Hospital
3. Respetar los derechos de las demás personas usuarias, guardando el debido orden, respeto y compostura
4. Respetar y dar cumplimiento a las normativas institucionales
5. Tomar conocimiento de las normativas o manuales de procedimientos relacionados a los trámites que desea efectuar

Dr. Napoleón José Zunino - Gerente General - Hospital del Carmen - Metán

