



## SALTA

### **RESOLUCIÓN 178/2012** **MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA (M.S.P.)**

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

VISTO el proyecto de la Carta de Servicios formulado por el Hospital General Mosconi, 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 General Mosconi, 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 de Hospital Gral. Mosconi - A. O XXVIII

Año 2012

Identificación del organismo

Denominación: Hospital Gral. Mosconi - Area Operativa XXVIII.

Responsable/s de la elaboración y gestión de la carta de servicios: Dra. Miranda Gladys del Valle - Gerente de Atención de las Personas.

Dirección: calle Mariano Anzoátegui s/n° - Dpto. San Martín - Loc. Gral. Mosconi - Pcia. Salta - CP: 4562.

Teléfono: 03875-481111

Número de fax: 03875-482685

Dirección/es de e-mail: hospital\_general\_mosconi@hotmail.com

Horario/s de atención al ciudadano:

Hospital Base:

- Lunes a Viernes: 07:00 a 20:00 (todos los servicios)

- Lunes a Domingos: Guardia (24 hs.)

Puestos sanitarios

- Lunes a Viernes: 07:00 a 13:00 hs.

Centros de Salud Cnel. Cornejo y Gral. Ballivián:

- Las 24 horas.

Fines del organismo: Este Organismo tiene como principal fin facilitar procesos que

orienten a mejorar la calidad de este Hospital, detectando puntos fuertes y débiles, estableciendo propuestas de mejora que nos oriente a la excelencia.

Continuar con el propósito de concienciar y prevenir sobre los comunes brotes epidemiológicos en la zona norte.

Realizar un examen y seguimiento más exhaustivo en casos de desnutrición, mediante visitas más continuas del personal de la salud a los hogares desprovistos de ayuda.

Y de forma persistente, como cada año, se ambiciona que el núcleo interno laboral logre el objetivo de trabajar en forma colectiva y ordenada, en sus respectivos servicios, en un ambiente laboral digno y respetuoso.

Catálogo de prestaciones o servicios dispensados:

- 1) Gerencia General
- 2) Gerencia de Atención de las personas
- 3) Gerencia Administrativa
- 4) Guardia
- 5) Enfermería
- 6) Laboratorio
- 7) Farmacia
- 8) Rayo X
- 9) Plan Nacer
- 10) Estadística
- 11) Arancelamiento
- 12) Administración
- 13) Ginecología
- 14) Obstetricia
- 15) Cardiología
- 16) Odontología
- 17) Pediatría
- 18) Diabetologo
- 19) Epidemiología
- 20) Ecografías ginecológicas
- 21) Nutrición
- 22) TBC
- 23) APS
- 24) Servicios Generales
- 25) Lavandería
- 26) Parque Automotor
- 27) Radio
- 28) Centro materno Infantil
- 29) Puesto sanitario La Merced
- 30) Puesto sanitario El Milagro
- 31) Puesto sanitario Villa Tranquila
- 32) Puesto sanitario Misión Wichí
- 33) Puesto sanitario Corralito
- 34) Centro de Salud Coronel Cornejo
- 35) Centro de Salud General Ballivián

Participación de los ciudadanos: Mediante audiencias con la Gerencia, entrevistas de trabajo, diversas actividades de prevención y promoción de la salud, charlas, talleres, cursos, asesoramiento a estudiantes como al público en general.

Referencia normativa: Estatuto de los trabajadores e Instrumentos legales emitidos por el Ministerio de Salud Pública.

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 en buzón de sugerencias y un libro de queja para poder expresar sus reclamos, quejas, sugerencias o felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados en este organismo. El Hospital Gral. Mosconi recibirá su opinión a través de los medios

disponibles para tal fin o en forma personal el Dr. Pedro Enrique Urueña, 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 en el plazo de 48 hs.

Compromiso/s de calidad: A fin de optimizar los niveles de calidad en los servicios se instalara una red de comunicación telefónica con los Centros de Salud, antes del 31 de Diciembre de 2012, a los efectos de mejorar las respuestas ante las necesidades de la comunidad.

La colocación de una línea rotativa a fin de una mejor y más rápida respuesta a los llamados.

Aumento de cobertura del sector radiocomunicaciones los días sábados, domingos y feriados.

Ampliación y finalización de sala de espera de guardia central para una mayor comodidad de los pacientes.

Instalación de un televisor en sala de espera a fin de un mayor confort y poder proyectar acciones de promoción de la salud al público.

Realización de encuestas de conformidad a los pacientes que se encuentran en la sala de espera.

Mejorar la cartelera del Hospital.

Reorientación del público al sector admisión a fin de ser evacuadas las necesidades por el personal indicado.

Redistribución del recurso humano a puestos sanitarios alejados con ampliación de los días de atención (1(uno) en 2011 - 3 (tres) en 2012) con el objetivo de acercar el Hospital a la comunidad.

Cobertura de servicio de radiología desde las 08:00 a 20:00 Hs, en horario ininterrumpido.

Lograr la cobertura de servicio de laboratorio los días sábados, domingos y feriados mediante guardias de 12 Hs.

Todo el personal deberá encontrarse uniformado y acreditado para ser correctamente identificado por la comunidad.

Los Responsables y/o Jefes de los diferentes Sectores y Servicios coordinarán con la Gerencia, una valoración periódica del personal a su cargo, a fin de alcanzar una óptima calidad de atención y un mejor desempeño en las tareas habituales.

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 establecen los siguientes indicadores: encuestas, porcentajes y registros.

Catálogo de los derechos del ciudadano: Los ciudadanos tienen derecho a:

Recibir una atención sanitaria integral de sus problemas de salud, dentro de un funcionamiento eficiente de los recursos sanitarios disponibles.

Tiene derecho al respecto a su personalidad, dignidad humana e intimidad, sin que pueda ser discriminado por razones de tipo social, económico, moral e ideológico.

Derecho a la confidencialidad de toda información con su proceso, incluso el secreto de su estancia en centros y establecimientos sanitarios, salvo por exigencias legales que lo hagan imprescindible.

Debe recibir información completa y continuada, verbal y escrita, de todo lo relativo a su proceso, incluyendo diagnósticos, alternativas de tratamiento y sus riesgos y pronóstico, que será facilitada en un lenguaje comprensible.

Tiene derecho a la libre determinación entre las opciones que le presente el responsable médico de su caso.

Conocer los cauces formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la administración del Hospital. Tiene derecho, así mismo a recibir una respuesta por escrito.

Debe colaborar en el cumplimiento de las normas e instrucciones establecidas en la Institución Sanitaria.

Tratar con el máximo respeto al personal del Hospital, los otros enfermos y acompañantes.

El usuario tiene el deber de solicitar información sobre las normas de funcionamiento de la

Institución y los canales de comunicación (quejas, sugerencias, reclamaciones y preguntas).  
Debe cuidar las instalaciones y de colaborar en el mantenimiento de la habitabilidad del Hospital.

Utilizar las vías de reclamación y sugerencias.

Exigir que se cumplan sus derechos.

Dr. Pedro Enrique Urueña - Gerente General - M.P. 4163 - Hospital Gral. E. Mosconi

Dra. Gladys del V. Miranda - Bioquímica - M.P. 259 - Gerente Aten. a las Personas - Hospital Gral. E. Mosconi

