



## SALTA

### **RESOLUCIÓN 212/2006** **MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA (M.S.P.)**

Carta de Servicios del Hospital La Viña. Revoca resolución 93/03.

Del: 20/06/2006; Boletín Oficial 07/07/2006.

VISTO el proyecto de la Carta de Servicios formulado por el Hospital La Viña, 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;

Que el proyecto modifica el aprobado por Resolución Delegada N° 93/03

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 La Viña, dependiente del Ministerio de Salud Pública, que como Anexo I forma parte del presente, revocando en consecuencia la Resolución N° 93-D/03.

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

Dr. José Luis Medrano

#### ANEXO

Hospital La Viña

Área Operativa XXXVI

Carta de Servicios

Edición 2006

La Viña

Reseña Histórica

El Hospital de La Viña fue inaugurado y habilitado como Estación Sanitaria el 13 de Junio de 1959.

A partir del año 1983 pasó a formar parte de una red de hospitales de complejidad creciente, siendo recientemente remodelado y ampliado con el objetivo de hacerlo funcionar y de dar satisfacción a las necesidades de los usuarios.

Definición - Estructura - Situación - Comunicaciones

- Es un hospital público de nivel II, es decir de escasa complejidad, con atención de pacientes por consultorio externo en Medicina General Familiar e internación de patologías agudas de resolución simple.

- Los pacientes que necesitan atención especializada en las distintas ramas de la Medicina o estudios complementarios de diagnóstico que el Hospital no brinda, son derivados a centros

de mayor complejidad, en la ambulancia sin costo alguno para los mismos.

- El Hospital está situado en una parcela de 6.400 m<sup>2</sup>, abarcando una superficie de 610 m<sup>2</sup>. Ocupa la manzana N° 042 de la Localidad de La Viña, entre las calles Belgrano y General Güemes s/n, a 200 mts de la Ruta Provincial N° 68 que une Salta con Cafayate.

- Es de una planta, construido en material con techo de losa cubierto de tejas, rodeado de parque con cercado perimetral.

- Cuando se ingresa, inmediatamente hacia la derecha, se encuentra la sala de APS y Centro Materno, hacia la izquierda, Servicio de Enfermería y Guardia, continúa con Sala de Espera, Farmacia, Box de Arancelamiento y Estadísticas, 2 consultorios externos de Medicina General Familiar y 1 consultorio Odontológico.

Hacia la izquierda de la sala de espera hay un pasillo que conduce al Sector de Internación, el cual comprende: 1 Sala de Internación para niños con 2 camas y 1 cuna, Sala de mujeres con 4 camas, y 1 Sala de varones con idéntica dotación.

Hacia atrás, tomando como referencia la Sala de Espera, se sitúan: A la izquierda, 2 baños para los usuarios, Sala de Partos con baño privado, Sala de Esterilización, Sala de Rayos X con baño privado, Lavadero y Sala de Planchado con Guardarropas, Tendedero, Vestuario y baños para el personal y Dormitorio para el médico de Guardia; hacia la derecha: Oficina de la Gerencia General y Administrativa, Depósito de artículos de limpieza, Box de extracción de sangre y toma de muestras para Papanicolau, Laboratorio de análisis clínico y bacteriológico, Cocina y Comedor.

Completan la construcción un amplio garage con capacidad para 2 vehículos, un depósito de herramientas y 1 habitación con baño privado, reservada para eventuales casos de cólera y acondicionada para tal fin.

- El hospital cuenta con teléfono - fax, cuyo n° es 499-2031, con una línea interna habilitada para recepción de llamadas las 24 hs del día, y una línea de llamado gratuito en la Guardia que responde al N° 107.

Comunicaciones por transporte público

Ómnibus de la Empresa El Indio con recorrido de Salta a Guachipas y de Salta a Cafayate, pasando por La Viña. Desde Salta la distancia es de 87 km y el tiempo para recorrerla en este medio de 1 hora 45 minutos aproximadamente.

Recepción y Admisión

La atención de pacientes por consultorio externo se realiza en horarios de 9-13 hs por la mañana, y de 16-20 hs por la tarde, tanto en Clínica como en Odontología.

La inscripción de los mismos se efectúa en la oficina de Estadísticas y Arancelamiento, en horario de 8:00-9:00 y de 15-16 hs, en una planilla para cada profesional, requiriéndoles el N° de Historia Clínica para extraerla del archivo, o, en su defecto, Nombre, Apellido, Domicilio y Obra Social si la tuviese.

El paciente puede optar por el profesional que prefiera para su atención, mientras estén disponibles ambos.

Una vez inscriptos, Personal de Enfermería les realiza control de signos vitales, quedando ya en condiciones de ser atendidos por el profesional, quien llamará según el orden registrado en su planilla.

La Sala de Espera cuenta con TV color, que puede ser utilizado por los pacientes.

Urgencias

Las consultas que constituyen una emergencia o urgencia, como así también las de Sábados, Domingos y Feriados, son evacuadas durante las 24 hs bajo el sistema de Disponibilidad Horaria, es decir, que si el profesional es requerido fuera de su horario habitual, se lo deberá localizar en su domicilio mediante el sistema de radio Handy.

Internación

Si el paciente atendido en consultorio externo o guardia requiere internación, el profesional realiza la correspondiente Historia Clínica de Hospitalización en forma completa y legible, donde consta el tratamiento a ser observado por el Personal de Enfermería y la Dieta que será responsabilidad del Servicio de Alimentación.

Diariamente, de 8 a 9 hs, el profesional médico revisa a los pacientes internados, registrando la evolución en la Historia Clínica y/o dando las Altas si correspondiera, con las

prescripciones de tratamiento y/o controles posteriores, escritas.

El paciente es informado sobre su estado y evolución durante la Revista de Sala. También sus familiares pueden ser informados concretando una cita con el profesional.

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 como Alta por Fuga.

El Hospital proveerá a los pacientes internados la ropa de cama, batas y/o pijamas, debiendo los mismos traer elementos de aseo personal (dentífrico, jabón de tocador, toalla, papel higiénico).

Está prohibido fumar en el ámbito de la Institución, como así también recibir comida del exterior.

Si el paciente internado necesitara atención del Personal de Enfermería debe hacer sonar el timbre situado en la cabecera de la cama y será atendido lo antes posible (presencia de Tablero Indicador en Office de Enfermería).

Las salas de Internación y el resto del Establecimiento se limpian 2 veces por día. Se ruega a los usuarios Colaborar para Mantener la Limpieza y el Orden, no arrojando papeles o comida al piso, no guardando comida en los cajones de las mesitas de luz ubicando vestimentas y calzados en los placares, etc.

Los horarios en que el personal del Servicio de Alimentación sirve las dietas a los internados y/o acompañantes autorizados, son:

- Desayuno: 8:30 hs - Almuerzo: 12:30 hs - Merienda: 17:00 hs - Cena: 20:00 hs

El Horario de Visitas está establecido de 10:00 a 12:00 y de 17:00 a 19:00 hs.

Farmacia

La Farmacia del Hospital provee gratuitamente los medicamentos a la población asistida por consultorio externo en el momento de la atención según disponibilidad; si no existiera el medicamento en stock (provisión por parte del Area de Farmacia del MSP y Botiquín Remediar) se lo solicita a través de Expediente al Area Gestión de Pacientes. A los pacientes internados se les provee el 100% de los medicamentos prescriptos y el material descartable.

Laboratorio

El Hospital cuenta con Laboratorio de Análisis Clínico y Bacteriológico, realizándose en el mismo las siguientes determinaciones:

- Hemograma completo
- Eritrosedimentación
- Coagulograma completo
- Glucemia
- Urea
- Creatinina
- Colesterol Total
- HDL y LDL colesterol
- Triglicéridos
- Acido Urico
- Amilasa
- Hepatograma completo
- Calcio-Ferremia-Fósforo
- Proteínas totales y albúmina
- Chagas: HAI - ELISA
- Toxoplasmosis: HAI
- VDRL - HIV
- Grupo y factor Rh
- ASTO
- Artritest
- Huddleson

- Reacción de Widall
- Orina completa
- Gravindex
- Coproparasitológico
- Directo de M Fecal
- Escobillado anal
- Coprocultivo
- Urocultivo
- Ex. Vaginal c/cultivo
- BAAR en esputo
- Sub Unidad Beta
- Hb glicosilada
- Clearance de creat.
- Reacción Coombs

El horario de atención es de 8:00 a 13:00 y de 16:00 a 20:00 hs., con atención de urgencias las 24 hs. según el sistema de Disponibilidad Horaria.

El promedio de espera de turnos es de 24 hs.

El paciente debe retirar los resultados de los análisis realizados a las 24 hs. en las oficinas de laboratorio, excepto las urgencias y los pedidos de los pacientes internados, que son entregados a los profesionales médicos en el momento de ser requeridos.

#### Citodiagnóstico

Los profesionales médicos del Hospital efectúan desde el año 1.995 a la fecha, tomas de muestras para Papanicolaou a la población femenina de riesgo (de 25 a 64 años) de Lunes a Viernes, en el horario de consultorio externo. Se atiende la demanda espontánea y la inducida por Agentes Sanitarios y Personal de Enfermería que promocionan este estudio como tarea preventiva del Cáncer Invasor de Cuello Uterino.

Las muestras obtenidas son enviadas semanalmente al Servicio de Citodiagnóstico del Hospital San Bernardo, con un promedio de espera para entrega de los resultados de aproximadamente 14 días.

En caso de ser necesarios estudios ulteriores (colposcopia y biopsia) o tratamientos especializados, la paciente es enviada en ambulancia al Servicio de Ginecología del Hospital San Bernardo, previa solicitud del turno correspondiente por radiograma.

#### Radiología

El hospital dispone de un Servicio de Radiología que actúa de apoyo a la gestión clínica en pacientes ambulatorios e internados del Hospital de La Viña y Guachipas. El aparato es de 200 Ma y realiza radiografías de cráneo, columna cervical, dorsal y lumbosacra, tórax, directa de abdomen y huesos largos.

Para ser atendido en el Servicio, el paciente deberá presentar la solicitud del profesional médico. El horario de atención es de 9 a 11 hs. y de 15 a 18 hs. de lunes a viernes. El responsable del Servicio es el Técnico Radiólogo Sr. Mario Demetrio Cruz que depende de la Gerencia de Atención de las Personas.

#### Odontología

En el Servicio de Odontología, cuyo horario de atención es de 9:00 a 13:00 y de 16:00 a 20:00 hs. se brindan las siguientes prestaciones:

Prevención, inactivación de caries, operatoria, cirugía, Radiología y Endodoncia.

Los turnos son otorgados por la asistente dental con un promedio de espera de 12 hs. Las urgencias son atendidas prioritariamente, durante las 24 hs. bajo el sistema de Disponibilidad Horaria.

#### Otros Servicios

El hospital cuenta con un electrocardiógrafo marca Mecamed, siendo utilizado por ambos profesionales médicos para la realización y lectura de electrocardiogramas, especialmente en el seguimiento y control de pacientes chagásicos crónicos, hipertensos, diabéticos, fumadores crónicos, exámenes preocupacionales, aptitudes físicas, y pre-quirúrgicos.

Los electrocardiogramas se realizan de Lunes a Viernes en horario de consultorio externo, no siendo necesario sacar turno con anticipación. Este Servicio también se brinda a

pacientes derivados desde el Hospital de Guachipas y Coronel Moldes.

El Hospital también dispone de un equipo de Luminoterapia para tratamiento de las hiperbilirrubinemias neonatales hasta su normalización. Este Servicio se brinda a otros hospitales cercanos (Hospital de Guachipas y Coronel Moldes).

Desde mediados del año 2005, el Hospital ofrece el servicio de Kinesiología y Fisioterapia, brindado por la Lic. Carolina Barranco a pacientes con Obra Social (IPSS, PAMI, PROFE) y a pacientes carenciados que no cuentan con el citado beneficio. El horario de atención es: Lunes a Miércoles de 15 a 18 hs. y Viernes de 8,30 a 12,30 hs.

#### Tramitación de Reclamaciones

En el caso de que algún paciente o familiar desee plantear una queja o sugerencia podrá solicitar en la oficina de Estadísticas y Arancelamiento el libro de Quejas y Sugerencias efectuando el reclamo por escrito y firmando para constancia. El mismo consta de 200 páginas numeradas. También podrá realizar el reclamo por escrito completando el formulario que se encuentra junto al buzón en sala de espera y colocándolo dentro del mismo o efectuar la queja, sugerencia, reclamo o felicitación por teléfono o personalmente al Encargado de Calidad del Establecimiento.

#### Servicio de Movilidad

El hospital cuenta con una ambulancia Toyota modelo 2003, diesel, patente EHA 015, interno 578, a cargo de 2 choferes responsables del traslado de pacientes a centros de mayor complejidad, y profesionales a puestos sanitarios y puestos fijos para atención extramural programada. Los mismos se encuentran disponibles las 24 hs. del día, bajo el sistema de Guardia Pasiva.

#### Atención Primaria de la Salud

El Servicio de Atención Primaria de la Salud, cuenta con 5 (cinco) Agentes Sanitarios y 1 (un) Supervisor Intermedio, que dependen de la Gerencia de Atención de las Personas. La modalidad de trabajo de los mismos es la visita domiciliaria programada, según criterios de riesgo, desarrollando las siguientes actividades:

- Detección precoz de la embarazada y derivación para atención médica.
- Promoción del parto hospitalario y seguimiento de la puérpera y el recién nacido.
- Control antropométrico de niños de 0 a 6 años de edad.
- Detección de niños desnutridos y en riesgo nutricional y derivación para control médico.
- Apoyo alimentario con leche en polvo según normas Inmunizaciones con los esquemas correspondientes según grupo etéreo.
- Detección y captación del sintomático respiratorio.
- Control y tratamiento directamente observado de pacientes con Tuberculosis.
- Promoción de la potabilización del agua de consumo.
- Disposición sanitaria de excretas.
- Tratamiento sanitario de la basura.
- Educación sanitaria y alimentaria.
- Control y seguimiento de las familias en riesgo.

#### Programa Materno - Infantil

- En el hospital se atienden partos normales y de bajo riesgo, adoptando todas las medidas de bioseguridad correspondientes mediante el uso de equipos de partos y material descartable.

- La Gerencia Administrativa se encuentra a cargo del Sistema Unificado de carga de datos para el envío a Nivel Central.

Dicho sistema cuenta con los programas: S.I.P. (sistema informático perinatal): que registra la Historia Clínica Perinatal Base (datos de la madre y del recién nacido, sus patologías) y L.U.P.A. (libro único de partos), consistente en el registro de partos.

#### Atención Extramural

Día \_\_\_\_ Lugar \_\_\_\_\_ Horario \_\_\_\_\_ Profesional

Lunes \_\_\_\_ Pto. Fijo El Carmen \_16 a 20 Hs. \_\_\_\_\_ Médico

Jueves \_\_\_\_ Pto. Sanit. Talapampa \_\_\_\_ 16 a 20 Hs. \_\_\_\_ Médico Odontólogo y Asist. Dental

1er. Jueves de cada mes \_ Pto. Fijo Alemania \_ 9 a 13 \_ Médico Odontólogo y Asistente Dental

Puesto Fijo El Carmen: A 3 Km. del Hospital Base, se brinda atención médica en una casa perteneciente a una Finca de propiedad privada.

Puesto Sanitario Talapampa: Cuenta con atención de enfermería las 24 hs.

Tiene: Sala de espera, consultorio médico, consultorio odontológico y una habitación con dos camas para control y observación de pacientes ambulatorios. Se encuentra ubicado sobre la ruta Provincial N° 68 a 11 Km. de la localidad de La Viña.

Puesto Fijo Alemania: Es una escuela albergue con una población escolar de 33 niños (plurigrado) que pertenece al Dpto. de Guachipas, pero por razones de accesibilidad geográfica es asistido sanitariamente por profesionales del Hospital de La Viña. Se encuentra ubicado a 30 Km. de la localidad homónima, unos 150 mts. a la izquierda de la ruta Provincial N° 68.

Indicadores de Control de Calidad

Consultas/Habitante/Año

N° de Consultas por hora médica.

Promedio diario de rechazos.

Promedio de espera de turnos en laboratorio.

Promedio de espera de turnos en odontología.

Promedio de espera de turnos en radiología.

Porcentaje de H.C. correctamente cumplimentadas.

Historia Clínica Unificada.

Porcentaje de Egresos con informe de alta completa.

Porcentaje de recuperación de niños desnutridos menores de 5 años.

Promedio de controles de embarazo por cada parto.

Porcentaje de derivaciones por interconsultas prácticas o urgencias sobre total de consultas.

Tasa de mortalidad infantil (Neonatal precoz, tardía y posneonatal).

Tasa de mortalidad hospitalaria.

N° de encuestas al usuario externo.

Porcentaje de pacientes satisfechos con la atención por servicios.

Porcentaje de sugerencias y reclamos.

Grado de cumplimiento de las Normas en vigencia.

Control diario del Libro y Buzón de Quejas y Sugerencias.

