



SALTA

RESOLUCIÓN 268/2012 **MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA (M.S.P.)**

Carta de Servicios del Hospital Dr. N. Lozano.
Del: 11/07/2012; Boletín Oficial 17/07/2012.

VISTO el proyecto de la Carta de Servicios formulado por el Hospital Dr. N. Lozano, 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. N. Lozano, 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

Ministerio de Salud Pública

Hospital Dr. N. Lozano

La Merced

Carta de Servicios

Introducción

Esta carta de servicios constituye una guía que pretende orientarlo en el conocimiento de su Hospital, intentando responder a la información que Ud. como usuario debe conocer.

La totalidad del equipo de salud que se desempeña en el mismo, quiere expresarle la mejor disposición para que el tiempo que permanezca entre nosotros sea para su beneficio.

El Area Operativa de La Merced está constituida por el Hospital Dr. Nicolás Lozano y los puestos sanitarios de San Agustín y Sumalao. El Hospital de La Merced es un hospital de 2° nivel de complejidad, público y en relación con el MSP.

Reseña Histórica:

Se sabe que comenzó como estación sanitaria en el año 1938 aproximadamente.

En 1988 se inaugura la ampliación, pasando a ser Hospital contando con 12 camas de internación en ese momento, actualmente cuenta con 20 camas.

Es un Hospital dependiente del Ministerio de Salud Pública de la Provincia de Salta, que junto con el hospital Sta. Teresita de Cerrillos, formaban el área Operativa 30. En el año 2004 pasa a ser un área independiente del AO Cerrillos para iniciarse como Area Operativa 50 (L) en la estructura sanitaria provincial hasta la actualidad. Dependen del Area Operativa

Los dos puestos sanitarios: San Agustín y Sumalao. También existen en la Localidad de La Merced 4 puestos sanitarios municipales al cual concurren profesionales del Hospital Dr. Nicolás Lozano para la realización de las actividades asistenciales.

Está ubicado en calle H. Yrigoyen s/n (ruta 68), en un predio de una hectárea, con una superficie cubierta de aproximadamente 400 m², en la localidad de La Merced, departamento Cerrillos a 27 Km. de la ciudad capital y a 7 Km. del pueblo de Cerrillos, cabecera departamental en el Valle de Lerma.

La población estimada para el municipio de La Merced es de 12000 habitantes según proyección del Censo Nacional de la Población y Vivienda 2.010, de los cuales 40,48% viven en zona rural y el 59,52% en zona urbana.

Compromiso del Hospital

Prevención y promoción de la salud de la comunidad de La Merced a través de una tarea educativa permanente.

Captación precoz y tratamiento oportuno de las enfermedades existentes en el área de influencia.

Mejora continua de los servicios para optimizar la atención de los pacientes.

Trabajo en equipo teniendo en cuenta la estrategia de APS.

Trabajo en red con otras instituciones del medio.

Comunicaciones:

El pueblo cuenta con transporte público de pasajeros. (Empresa SAETA, líneas 5 y 7), desde y hacia la capital, como así también a las localidades vecinas. Además prestan servicios una empresa de remises.

El Hospital fija su domicilio legal en calle H. Yrigoyen s/N° C.P. N° 4421, con Tel. - fax 4-906-006.

Infraestructura Hospitalaria:

El Hospital base es un edificio de una sola planta, en la que se distribuyen las siguientes dependencias:

Area de Consultorios Externos.

1. Area de Clínica Médica:

a- Dos consultorio de Clínica Médica.

b- Un consultorio de Ginecología y Obstetricia.

c- Un consultorio de Pediatría.

2. Area de Salud Mental:

Un consultorio para Psicología.

3. Area de Odontología:

Un consultorio de Odontología y RX.

4. Area de Enfermería:

Servicio de Enfermería: guardia, vacunación y curaciones.

5. Centro Materno:

Un consultorio

6. Laboratorio

Espacio físico destinado para: extracción, laboratorio químico y bacteriología.

7. Farmacia

Un local.

8. Fisioterapia y Kinesioterapia.

Un consultorio

9. Radiología

Un consultorio para RX.

10. APS:

Un salón

11. Nutrición, servicio social y conserjería.

Un consultorio.

Area de Guardia Médica:

Una sala de Shock Room, una sala de observación y consultorio de guardia.

Area de internación:

Sala de varones: una habitación con capacidad para tres camas, con sanitario
Sala de mujeres: una habitación con capacidad para tres camas, con sanitario
Sala de Pediatría: dos habitaciones, de 1º y 2º infancia, y de lactantes.
Sala de Ginecología: una habitación con capacidad para tres camas, con sanitario
Sala de partos y recepción del recién nacido.
Sala de Maternidad: con dos camas para internación conjunta y sanitario.
Sala de Lumino terapia: dos cunas.

Area Administrativa:

Una Oficina de admisión y archivo

Una oficina de arancelamiento y Plan Nacer.

Una oficina de Gerencia General, (Gerencia de Atención de las personas y Sanitaria).

Una oficina de Gerencia Administrativa y de Personal.

Dos salas de espera (2) con TV.

Sanitarios

Cuatro baños para los usuarios.

Dos baños para el personal del Hospital.

Otras dependencias:

- Comedor

- Cocina

- Despensa.

- Lavadero

- Depósito.

- Habitación para médico de guardia, con baño y TV.

- Habitación para chofer, con baño.

- Sala de Profesionales.

Parque automotor

- El Hospital cuenta con dos ambulancias una para emergencias y la otra para APS, y una moto (APS)

El Hospital N. Lozano cuenta, por su cobertura extensa en su zona de acción, con dos dependencias extra-hospitalarias bajo su responsabilidad:

Puesto Sanitario San Agustín

Equipado con:

- Dos consultorios para atención al paciente: consultorio médico y centro materno.

- Un consultorio Odontológico.

- Un consultorio de enfermería.

- Dos baños.

- Una sala de A.P.S., una sala de espera, cocina y patio.

Puesto Sanitario Sumalao

Equipado con:

- Un consultorio de atención médica.

- Un consultorio de enfermería.

- Un baño.

- Sala de espera.

Capacidad Funcional del Hospital

A continuación se describen los distintos servicios que ofrece el Hospital con la finalidad de satisfacer las necesidades básicas de salud, prevención de enfermedades y lo referente a educación para la salud.

A- Servicio de Clínica Médica

Se realiza atención médica integral a través de la consulta externa en:

1- Clínica Médica: se realiza atención de adultos varones y mujeres en todas las entidades médicas, prevención y educación para la salud. También en los puestos sanitarios.

2- Ginecología y Obstetricia: se realiza las siguientes actividades:

a- Control de embarazo y puerperio

b- Atención de patologías gineco-obstétricas

c- Realización de colposcopia y Papanicolau

- d- Control de internados.
- e- Prevención y educación para la salud
- 3- Pediatría: se realiza atención en:
 - a- Clínica pediátrica
 - b- Control neonatal
 - c- Control niño sano
 - d- Control de internados, niños, neonatos y de luminoterapia.
 - e- Prevención y educación para la salud
- 4- Cardiología: se realiza atención de pacientes adultos.
- 5- Médicos comunitarios: con asistencia de las especialidades básicas (pediatría, clínica y ginecología).
- 6- Médico generalistas, con asistencia de las especialidades básicas (pediatría, clínica y ginecología).
- B- Servicio de Odontología: se realiza prestaciones en el Area Operatoria, Endodoncia, Radiología, Cirugía, Ortodoncia y actividades de prevención, en el consultorio como así también en las escuelas de la localidad. También en los puestos sanitarios.
- C- Servicio de Guardia Médica: se realiza la asistencia de pacientes que requieren de una atención inmediata. También la recepción de trabajo de parto y del recién nacido.
- D- Servicio de Salud Mental: se realiza las siguientes actividades:
 - a- Asistencia psicológica
 - b- Aptitudes psicológicas
 - c- Trabajo en conjunto con escuelas y colegio secundario
 - d- Salidas a terreno
 - e- Trabajo comunitario y actividades de APS
- E- Servicio de Nutrición: se realizan las siguientes actividades:
 - a- Consultorio de nutrición.
 - b- Indicación de las dietas en la internación de los pacientes.
 - c- Control de cocina.
 - d- Trabajo comunitario.
- E- Programa de enfermería: se realiza tareas asistenciales en la guardia médica y en el internado. Actividades de APS, vacunación y educación para la salud. También en los puestos sanitarios.
- F- Laboratorio: se realiza determinaciones de clínica hematológica, serología y bacteriología (en vías de funcionar).
- G- Farmacia: se realiza entrega de medicamentos bajo receta médica. Trabajo administrativo en el control de entrada y salida de medicamentos.
- H- Actividades de APS: Salidas a terreno son realizadas por los agentes sanitarios, Jefe de APS, Supervisor intermedio como actividades diarias. También en coordinación con otros profesionales de la salud (médicos, nutricionistas, psicólogos, asistente social, etc.) se realizan tareas de supervisión en terreno, vacunación, control de embarazadas, control antropométrico, etc.
- I- Servicio de Internación:
 - a- Sala de varones: se realiza actividades de supervisión médica diaria y de enfermería. Inter consultas.
 - b- Sala de mujeres: Idem anterior.
 - c- Sala de maternidad: se realiza supervisión médica diaria y de enfermería de las púerperas y el recién nacido. Inter consultas.
 - d- Sala de pediatría: se realiza supervisión médica diaria y de enfermería en los pacientes internados. Inter consultas.
 - e- Sala de parto: se realiza control y atención de trabajo de parto y recepción de recién nacido.
 - f- Sala de luminoterapia: en vías de ser inaugurada.
 - g- Sala de ginecología: se realiza supervisión médica diaria de las pacientes internadas. Interconsultas.
- J- Sistema de referencia y contrarreferencia: Actualmente el Hospital cuenta con apoyo

asistencial para sus derivaciones a los siguientes centros hospitalarios de mayor complejidad (Hospital San Bernardo, Hospital del Milagro, Nuevo Hospital Público Materno Infantil y Hospital Oñativia) y desde los puestos sanitarios y sectores al Hospital.

K- Otras actividades hospitalarias: Se realiza diariamente la revista de sala por el médico tratante conjuntamente con el Jefe de Servicio. El pase de sala se realiza una vez por semana, interviene en él todos los profesionales del plantel médico. Ateneos de docencia e investigación. Visitas domiciliarias en los casos que así lo requiera.

Ecografía ginecobstétrica: A la espera de autorización ministerial de la profesional que realizara las ecografías.

L- Los programas que actualmente funcionan en el Hospital son los siguientes:

a- Programa de APS.

b- Programa de Enfermería.

c- Programa de Nutrición.

d- Programa de Diabetes.

e- Programa de TBC.

g- Programa Materno Infantil.

h- Programa de salud sexual y procreación responsable.

i- Programa de Tumores.

j- Programa de Odontología.

k- Programa de Bioquímica.

l- Programa de Estadística.

M- Educación para la salud:

a- Programa radial FM local y programa en medios televisivos locales una vez por semana.

b- Charlas comunitarias en fundaciones, complejo municipal y escuelas realizadas por el equipo de salud.

c- Proyectos comunitarios. Diabetes y Violencia.

d- Talleres de primeros auxilios para las instituciones locales.

e- Talleres de actualización y capacitación al personal sobre temas relacionados con la salud de la comunidad (Taller de TBC, Manejo de RN y luminoterapia).

N- Consultorio Integral de la Embarazada y del Desnutrido.

Oferta detallada de servicios

Acceso a la consulta externa:

Para acceder a la consulta externa se requiere solicitar turno, es decir registrarse en la oficina de admisión, de 07.00 a 08.00 horas para el turno de mañana y de 12:00 a 13:00 para el turno tarde.

Los datos necesarios son:

- N° de historia clínica, si ya cuenta con ella.

- DNI.

- Nombre y apellido.

- Obra social.

- Domicilio.

En todos los casos se reservan turnos para pacientes con domicilio alejado. Los menores de edad deberán concurrir con un adulto a cargo.

Clínica Médica.

Todos los días

Turno mañana de 08:00 a 12:00 horas.

Turno tarde: de 14:30 a 18:30 horas.

Puesto San Agustín, 25 de Mayo, Huaico y Sumalao una vez por semana.

Pediatría

Turno mañana: de 09:00 a 12:30 horas (lunes a viernes).

Turno tarde: de 14:00 a 18:00 horas (lunes a viernes).

Puesto Sanitario de San Agustín y 25 de Mayo una vez por semana.

Ginecología

Turno mañana de 09:00 a 12:30 horas (lunes a viernes).

Turno tarde: de 14:00 a 16:00 horas (lunes a jueves).

Puesto San Agustín

Turno mañana de 09:00 a 11:30 horas (martes y jueves).

Puesto 25 de Mayo una vez por semana.

Psicología

Turno mañana de 09:00 a 12:30 horas (todos los días).

Turno tarde: de 13:00 a 18:00 horas miércoles y viernes.

Odontología

Atención todos los días

Solicitar turno una hora antes del inicio de la atención

Turno mañana de 08:00 a 13:00 horas.

Turno tarde: de 14:00 a 18:00 horas.

Laboratorio

Atención de 07:00 a 13:00 horas. Por la mañana.

Y de 14:00 a 18:00 horas por la tarde.

Extracciones de 07:00 a 08:30 horas y en el turno tarde las urgencias e internado.

Solicitud de turnos: de 10:00 a 13:00 horas.

Se realiza: - Hematología.

- Química clínica.

- Serología.

- Bacteriología (en vías de funcionar).

Revista de Sala

Todos los días de 08:00 a 09:00 horas.

Pase de Sala

Jueves de 08:00 a 09:00 hs.

Ateneos

Jueves de 09:00 a 10:00 hs.

Farmacia

Se provee medicamentos con receta de remediar o de ministerio, al 95% de los pacientes tanto de consulta externa como en internación.

Enfermería

Servicio de enfermería permanente, con prestaciones ambulatorias y en internación en el Hospital y con horario diurno en los puestos sanitario. Atención de enfermería domiciliaria.

Vacunación. Educación para la salud. Centro Materno.

Guardia Médica Permanente

Las 24 horas todos los días

Atiende solamente urgencias y emergencias.

Cobertura de emergencia en eventos especiales de la localidad.

Internación

Horarios de visita

Turno mañana: 11:00 a 12:30 hs.

Turno tarde: 19:30 a 20:30 hs.

Racionamiento

Para el paciente internado y para el personal de guardia del Hospital:

Desayuno: 08:00 Hs.

Almuerzo: 12:30 Hs.

Merienda: 16:30 Hs.

Cena: 20:00 Hs.

Procedimiento para la Internación

Circulación Interior:

No está permitido el abandono del Hospital sin autorización expresa de su médico (pacientes internados).

Los desplazamientos dentro del recinto deben ser comunicados al personal de enfermería.

Si se requieren medidas especiales de aislamiento se deberán respetar las normas que a tal fin sean indicadas por el médico tratante.

Si su salud lo permite podrá ser autorizado a salir al patio, en compañía de un familiar o

personal del hospital.

Su médico informará de su evolución y estado de salud durante la visita diaria.

Llamada a Enfermería

Si necesita atención del personal de enfermería durante la internación deberá requerirla y será atendido lo antes posible.

Limpieza del Hospital:

Se realiza diariamente en dos turnos. Le rogamos colaborar con la misma.

Reclamaciones - Quejas - Sugerencias

Hay buzón de sugerencias en el hospital y un cuaderno de quejas y sugerencias en puesto sanitario San Agustín, a través de los cuales esperamos contar con su opinión respecto de la atención recibida. Si las condiciones no fueron las que usted esperaba presente su reclamo.

Responsable de la Elaboración y Gestión de la Carta de los Servicios:

Derechos del Paciente

1- Derecho a recibir una atención sanitaria integral, dentro de un funcionamiento eficiente de los recursos disponibles.

2- Derecho al respecto de su personalidad, dignidad humana e intimidad, sin que pueda ser discriminado por razones de tipo social, económico, moral, o ideológico.

3- Derecho a la confidencialidad a toda información relacionada con su proceso, incluyendo diagnóstico, alternativas de tratamiento y sus riesgos, y pronóstico que será facilitado en un lenguaje comprensible. En caso de que el paciente no quiera o no pueda recibir información, ésta deberá proporcionarse a los familiares o personas legalmente responsables.

4- Derecho a recibir información completa y continua, verbal y escrita de lo relativo a su proceso, incluyendo diagnóstico, alternativas de tratamiento, riesgo y pronóstico.

5- Derecho a la libre determinación entre 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, en cuyo caso corresponderá a sus familiares o personas responsables.

6- Derecho a negarse al tratamiento excepto en los casos señalados en el punto 5, debiendo por ello solicitar el alta voluntaria.

7- El paciente tiene 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.

8- Derecho a que quede constancia por escrito de todo el proceso, ésta constituye la historia clínica.

9- 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 y la aceptación por parte del médico de los principios básicos y normas que establece la declaración del Helsinki. Las actividades docentes requerirán, asimismo consentimiento expreso del paciente.

10- Derecho al correcto funcionamiento de los servicios asistenciales y administrativos y a que la estructura de la institución proporcione las condiciones aceptables de habilidad, higiene, alimentación, seguridad y respecto a su intimidad.

11- Derecho, en caso de hospitalización, a que ésta incida lo menos posible, en sus relaciones sociales y personales. Para ello el Hospital facilitará un régimen de visitas lo más amplio posible y sistemas de comunicación y de cultura con la posibilidad de actividades que fomenten las relaciones sociales.

12- Derecho a recibir cuanta información desee sobre los aspectos de las actividades asistenciales que afecten a su proceso y situación personal.

13- Derecho a conocer los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y recibir una propuesta por escrito.

14- Derechos a agotar las posibilidades razonables de superación de la enfermedad. El Hospital proporcionará la ayuda necesaria en los aspectos materiales y espirituales.

15- Derecho a que el Hospital como Institución Sanitaria proporcione:

- Una asistencia técnica correcta, con personal calificado.
- Un aprovechamiento racional de los medios disponible.
- Una asistencia con los mismos riesgos, dolor y molestias psíquicas y físicas.

Deberes del Paciente:

1. Deber de colaborar en el cumplimiento de las normas establecidas en el Hospital.
2. Deber para tratar con el máximo respeto al personal del Hospital, a los otros enfermos y a sus acompañantes.
3. Deber de solicitar información sobre las normas de funcionamiento de la institución y los canales de comunicación (quejas, sugerencias, reclamaciones y preguntas); y de conocer el nombre del médico.
4. Deber de cuidar las instalaciones y de colaborar en el mantenimiento de habitabilidad del Hospital.
5. Deber de firmar el documento de alta voluntaria en los casos de no aceptación de los métodos del tratamiento.
6. Deber de responsabilizarse del uso adecuado de las prestaciones ofrecidas por el sistema sanitario, fundamentalmente en lo que se refiere a la utilización de servicios, procedimientos de baja laboral o incapacidad permanente y prestaciones farmacéuticas y sociales.
7. Deber de utilizar las vías de reclamos y sugerencias.
8. Deber de exigir que se cumplan sus derechos.

Con su colaboración intentaremos que su presencia sea lo más satisfactoria posible y le recordamos que el Hospital es un servicio público, patrimonio de todos. Les rogamos a Usted y sus familiares que respeten las indicaciones de esta guía como así también las transmitidas por el personal. Gracias.

Dra. Liliana Carrasco de Linares - Gerente General - Hospital Dr. Nicolás Lozano - La Merced

