SALTA

RESOLUCIÓN 597/2014
MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA (M.S.P.)

Carta de Servicios del Hospital Público de Gestión Descentralizada Dr. Arturo Oñativia.
Del: 27/10/2014; Boletín Oficial 29/10/2014.

VISTO el proyecto de la Carta de Servicios formulado por el Hospital Público de Gestión Descentralizada Dr. Arturo Oñativia dependiente, del Ministerio de Salud Pública, conforme a las disposiciones del Decreto Nº 3062/99; y
CONSIDERANDO:
Que el mismo cumple con las previsiones de los artículos 3º y 4º 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 5º y 6º del Decreto Nº 3062/99, habiendo dictaminado favorablemente la Oficina de Calidad de los Servicios;
Por ello, y conforme a las atribuciones establecidas en el artículo 6º inciso 1° del Decreto Nº 3062/99;
El Ministro de Salud Pública resuelve:

Artículo 1º.- Aprobar el texto de la Carta de Servicios del Hospital Público de Gestión Descentralizada Dr. Arturo Oñativia, dependiente del Ministerio de Salud Pública, que como Anexo I forma parte de la presente.
Art. 2º.- Comunicar, remitir copia auténtica a la Oficina de Calidad de los Servicios ara su registro, publicar en el Boletín Oficial, y archivar.
Dr. Oscar Guido Villa Nougués

ANEXO
CARTA DE SERVICIO
HOSPITAL PÚBLICO DE GESTION DESCENTRALIZADA
DR. ARTURO OÑATIVIA
AÑO 2014
Denominación: Hospital Público de Gestión Descentralizada Dr. Arturo Oñativia
Responsable de la elaboración de la Carta de Servicios: Dra. María Inés Molina de Heredia
Dirección: Eduardo Paz Chaín N 30 - Salta
Teléfonos: 0387-4220010 - Fax N 0387-4310509
Solicitud de Turnos - Línea Gratuita: 0800-444-6684
Dirección de e-mail: gerenciageneral@hospitalonativia.gob.ar
Página Web: www.hospitalonativia.gob.ar
Horarios de Atención:
- Emergencias: todos los días las 24 horas, solamente urgencias endocrinometabólicas.
- Área Administrativa: Lunes a viernes de 07,00 a 16,00 hs.
- Horario de Visitas a UTI: 12,00 a 13,00 hs. 19,30 a 20,30 hs.
- Horario de Visita a Salas de Internación: 14,00 a 17,00 hs.
Fines del Organismo:
Misión: El Hospital de Gestión Descentralizada y de Referencia Dr. Arturo Oñativia, centro

médico de alta complejidad, brinda atención en enfermedades endocrino - metabólicas en forma integral, a pacientes de capital, interior de la provincia de Salta, otras provincias y países vecinos.
Visión: Constituirse en un modelo de organización hospitalaria en la atención segura de pacientes, en la producción científica y en la capacitación personal, desarrollando una estructura y cultura organizativa que promueve la salud y coopera activamente con su comunidad.
Objetivos:
• Prevenir y asistir en enfermedades endocrino-metabólicas en el Intra y Extra muro.
• Ofrecer el servicio de manera integral, con calidad científica y técnica, calidez humana y calidad hacia los usuarios internos y externos y colaboradores.
• Realizar actividades de docencia, investigación, capacitación y perfeccionamiento continuo del recurso humano.
Descripción Genérica de los fines del Organismo
El 3 de mayo de 1956 se creó en Salta por decreto provincial N 191/56, el Instituto del Bocio, organismo sanitario asistencial dependiente del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social de la Provincia, destinado al estudio de la endemia bociosa, para poner en vigencia la ley de profilaxis y para realizar su contralor. Por aquellos años la alta prevalencia del cretinismo bocios o en el NOA tenía repercusiones, no solo individuales sino sociales, al condenar al subdesarrollo intelectual y económico a la población carente en el tratamiento del bocio.
El instituto, que funcionó en un primer tiempo en un ala del Policlínico Regional San Bernardo, se transformó posteriormente en Instituto de Endocrinología (Ley 3333) pasando a formar parte de él como Departamento del Bocio e inicia sus tareas en 1958. El nuevo Instituto de Endocrinología tenía por finalidad el estudio, tratamiento, investigación y prevención de las glándulas de secreción internas. El que promulgó el decreto ley de creación fue el interventor federal interino, doctor Arturo Oñativia.
Mediante convenio firmado en 1958 (aprobado por Ley 3367/59) la Universidad Nacional de Tucumán creó, con asiento en esta Institución un Instituto de Endocrinología dependiente de la Facultad de Medicina con la finalidad de efectuar trabajos de investigación clínica y experimental vinculados a la especialidad, así como tareas docentes de especialización y de perfeccionamiento para becarios y graduados.
En el año 1976 se da un giro en la política del Instituto, con la concepción de atender además de los problemas endocrinos la patología regional en general, por lo que se hace imperioso el cambio de denominación a Instituto de Patología Regional, por decreto 1645/76. A fines de ese año se crea la Unidad de Hemodiálisis y también el Centro de Medicina Nuclear. Por decreto N 804 en 1985 el Instituto pasa a llamarse Hospital de Endocrinología y Metabolismo Dr. Arturo Oñativia en homenaje a la desaparición física de este ilustre ciudadano ocurrida el 10 de abril de 1985.
En 1993 se implementa el Régimen del Hospital Público de Autogestión por decreto N 578 y en el año 2000 el Régimen de Hospital Público de Gestión Descentralizada Dr. Arturo Oñativia (Decreto 939).
• Atención Pacientes Ambulatorios:
Para la atención médica en los Consultorios Externos, los pacientes deben concurrir a registrarse al Programa de Estadísticas, ubicado en el Hall Central.
Requisitos de Inscripción:
- Pacientes sin obra social: debe concurrir con su documento de identidad.
- Pacientes con obra social: debe concurrir con su documento de identidad, carnet de la obra social y último recibo de sueldo.
- Horario de registro de pacientes: 8 a 13 horas.
La solicitud de turnos para consulta por primera vez es exclusivamente para las especialidades de:
- Endocrinología
- Nutrición Clínica (Diabetes- Obesidad- Trastornos de la alimentación)
- Nefrología

- Genética
Solicitud de Turnos:
- Telefónicos 0800-444-6684 de lunes a viernes de 8 a 13 hs
- Personalmente en Estadística de lunes a viernes de 8 a 13 hs
Los pacientes que concurren por primera vez al Hospital deben concurrir media hora antes del turno solicitado para la confección de su Historia Clínica.
Los pacientes podrán acceder a las prácticas de diagnóstico emitidas por profesionales de la Institución previa autorización de las mismas en el Sector de Arancelamiento.
Horarios de Atención de otros Servicios:
- Arancelamiento: de 7,00 a 16,00 hs
- Servicio Social: de 7,00 a 18,00 hs
- Farmacia: Lunes a jueves de 7,00 a 17,00 hs y viernes de 7 a 16 hs.
- Laboratorio Central: Toma de muestras de 7,15 a 9,30. Solicitud de Turnos de lunes a jueves de 9,30 a 15,50 hs, y viernes de 9,30 a 14,50 hs.
- Diagnóstico por Imágenes: 8,00 a 17,00 hs
- Genética: de 7,00 a 13,00 hs
- Medicina Nuclear: de 10,00 a 12,00 hs
- Anatomía Patológica: 7,00 a 13,00 hs
- Hemodiálisis: de 7,00 a 18,00 hs
- Nutrición: de lunes a jueves a 9,30 hs y de lunes a viernes de 15,00 a 17,00 hs
- Kinesiología: de 8,00 a 16,00 hs
- Fonoaudiología: Lunes y martes de 8,00 a 10,00 Y de miércoles a viernes de 8,00 a 12,00hs.
- Hemoterapia: de 7,00 a 15,00 hs.
Internación Programada:
Para acceder a la hospitalización programada, en el momento del ingreso el paciente debe dirigirse con la Orden de Internación al Sector de Arancelamiento.
Para Cirugía, confirmar día de la operación en el Servicio, acudir a Hemoterapia, y a través de la secretaria del área de cirugía reservar cama en Sala de Internados efectuando el proceso de Admisión correspondiente en Estadísticas y Servicio Social. Para otros diagnósticos reservar cama en Sala de Internados y acudir a Estadísticas y Servicio Social para la admisión.
Principales Servicios Prestados:
Consultorios Externos
• Endocrinología:
- General
- Infantil
Extramuros: Hospital Juan Domingo Perón-Tartagal
Extramuros en Salta-Capital en los Centros de Salud de: Castañares, El Manjón, Intersindical, Lavalle, Primavera
• Nutrición Clínica:
- Diabetes
Extramuros en Salta-Capital en los Centros de Salud de: Castañares, El Manjón, Barrio San Remo, Barrio R. Romero, Campo Caseros, Centro de la Madre y el Niño.
- Educación en Diabetes.
- Obesidad
- Trastornos Alimentarios
• Cirugía:
- Bariátrica
- Cabeza y Cuello
- General
- Tiroides
- Vascular
- Urología
• Genética:

- Citogenética
- Clínica
- Molecular
- Reproductiva
- Endocrina
- General
- Patología Cervical
- Patología Mamaria
• Nefrología
• Urología
• Infectología
• Cardiología
• Nutrición
• Kinesiología
• Odontología
• Oftalmología
• Otorrinolaringología
• Fonoaudiología
• Psicología
• Psiquiatría
• Podología
Pruebas Diagnósticas:
• Anatomía Patológica:
- Biopsias
- PAP
- Punciones
• Diagnóstico por imagen:
- Rayos x
- Estudios contrastados
- Ecografía
• Cardiología:
- Electrocardiogramas
- Ecocardiogramas
- Doppler
- Ergometría
- Holter
- MAPA
• Hemoterapia
• Laboratorios:
- Bacteriología
- Hematología
- Hormonal
- Inmunología y Serología
- Orina y Parasitología
- Química
- Medicina Nuclear:
- Centellogramas
- Rastreos
- Diagnósticos en Cámara Gamma
- Tratamientos con lodo radiactivo
- Estudios Cardiológicos-Renales
• Patología Mamaria:
- Ecodiagnóstico
- Ecopunción
- Biopsias bajo guía ecográfica

Programas y Servicios de Apoyo:
• Estadística
• Servicio Social
• Enfermería
• Farmacia
• Epidemiología
• Comisión Cooperadora del Hospital
• Comisión de Investigación y Docencia
• Comité de Historias Clínicas
• Comité de Seguimiento de Cáncer de Tiroides
• Comité de Bioética
• Comité de Tumores
Servicios de Internación:
- Número de Camas de dotación: 46 camas (Varones 16, Mujeres 30)
- Hospital de Día: 3
- Unidad de Transplante: 4 camas
- Unidad de Terapia Intensiva: 5 camas
- Puestos de Hemodiálisis: 17 puestos en tres turnos
Servicios de Prevención y Control:
• Programa de Salud
• Talleres Multidisciplinarios para Obesidad
• Actividad Física para el obeso y diabético
• Comité de Bioseguridad
• Comité de Prevención y Control de Infecciones Hospitalarias.
Área Administrativa
• Gerencia General
• Subgerencia General
• Gerencia Administrativa
• Gerencia Sanitaria
• Gerencia de Atención a las Personas
• Tesorería
• Recursos Humanos
• Personal
• Patrimonio
Servicios Contratados:
• Trasplante Renal
• Servicio de Alimentación
• Servicio de Limpieza y Mantenimiento
• Servicio de Vigilancia
COMPROMISO DE CALIDAD:
NUESTRO COMPROMISO:
Es brindar Calidad en Nuestros Servicios asegurando:
- Un alto nivel de excelencia en la atención brindada por los profesionales.
- Asignación y uso eficiente de los recursos.
- Alto grado de satisfacción en los pacientes ambulatorios e internados.
Criterios para actualizar los compromisos de calidad:
Indicadores de calidad:
Se construyen los siguientes indicadores generales:
- Tasa de Mortalidad Hospitalaria
- Porcentaje Ocupacional
- Promedio de días de estada.
- Promedio de espera de turnos para los pacientes.
- Giro Cama
- Variación porcentual de cada uno de los indicadores.
Cada Programa o Sector establecen sus propios indicadores específicos que reflejan con

propiedad el uso de los recursos, el cumplimiento de los procesos y el logro de los resultados programados de sus actividades.
En reuniones programadas semanales entre Jefes de Programas y Sectores y las Gerencias se evalúan los indicadores generales y específicos de cada área comparándolos con estándares nacionales o internacionales si los hubiere, y consigo mismos (del año anterior) analizando sus cambios. Estas Evaluaciones contribuyen a medir el desempeño global de la Institución y sirven de guía para la toma de decisiones orientadas a mejorar la calidad de atención que brinda nuestro Hospital.
Sistemas 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 cliente un buzón ubicado en el Hall Central y un Libro de quejas, reclamos y sugerencias en Gerencia.
Referencias Normativas:
Decreto Nº 3062-99 - Gestión de Calidad
Resolución Nº 300-07 - Proceso de Carta de Servicio
Decreto Nº 3063-99 - Estatuto de Organización y Funcionamiento del Hospital Público de Autogestión Dr. Arturo Oñativia
Decreto Nº 3009-00 - Sistema de Reclamos.
CATÁLOGO DE LOS DERECHOS DEL CIUDADANO:
Los ciudadanos tienen:
DERECHO a ser atendido con idoneidad, cortesía, diligencia, confidencialidad, igualdad de condiciones y sin discriminación 'en un marco de confort, seguridad e higiene.
DERECHO a participar en el proceso y mejora continua hospitalaria a través de los diversos mecanismos instrumentados (libro de quejas, sondeos de opinión, etc.).
DERECHO a conocer el estado en que se encuentra el trámite.
DERECHO a identificar a las autoridades y personal que tramitan los procedimientos.
DERECHO a ser asesorado con profesionalidad.
DERECHO a recibir atención integral dentro de un funcionamiento eficiente de los recursos disponibles.
DERECHO a recibir información completa y continuada en lo relativo a su proceso (diagnóstico, alternativas de tratamiento, riesgo y pronóstico).
DERECHO a elegir libremente 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 permite demoras.
- Cuando no seguir con el tratamiento suponga un riesgo para la salud pública.
- Cuando no esté capacitado para tomar decisiones.
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.
DERECHO a que quede constancia por escrito en la historia clínica de todo el proceso, la información y las pruebas realizadas.
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. Las actividades docentes requieren el mismo tipo de consentimiento.
DERECHO al correcto funcionamiento de los servicios asistenciales y administrativos y a que la estructura de la Institución proporcione condiciones aceptables de habilidad, higiene, alimentación, seguridad y respeto a la intimidad.
Catálogo de los deberes del ciudadano:
Los ciudadanos tienen:
DEBER de colaborar en el cumplimiento de las normas establecidas en las instituciones sanitarias.
DEBER de tratar con respeto al personal del hospital y a otros pacientes.
DEBER de solicitar información sobre las normas de funcionamiento y los medios de

comunicación.
DEBER de conocer el nombre del profesional que lo asiste.
DEBER de cuidad las instalaciones.
DEBER de responsabilizarse del uso adecuado de las prestaciones ofrecidas por el sistema sanitario.
DEBER de utilizar las vías de reclamos y sugerencias.

Copyright © BIREME