



SALTA

RESOLUCIÓN 24D/2015
MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA (M.S.P.)

Aprobar el texto de la Carta de Servicios de Hospital "San Roque" de Embarcación, Salta, Área Operativa N° IX.

Del: 28/12/2015; Boletín Oficial 06/01/2016.

Expediente N° 0100169-11139/2015-0

VISTO el proyecto de la Carta de Servicios formulado VISTO por el Hospital "San Roque" de Embarcación, Salta, Área Operativa N° IX dependiente del Ministerio de Salud Pública, conforme a las disposiciones del Decreto N° [3062/99](#) y Resolución N° [300D/07](#) SGG; 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, y los procedimientos establecidos en la Resolución Delegada antes indicada;

Que se ha seguido el procedimiento establecido en los artículos 5° y 6° del Decreto N° [3062/99](#), reglamentados por la Resolución N° [300D/07](#) SGG, 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 de Hospital "San Roque" de Embarcación, Salta, Área Operativa N° IX, 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.-

Villa Nougés

ANEXO

ES COPIA



RESOLUCION Nº **24** **D.**

RINA R. DE TORRES
Programa Leyes y Derechos
Secretaría Gral. de la Gobernación

Carta de Servicios del Hospital "San Roque" Embarcación

Año 2015

IDENTIFICACIÓN DEL ORGANISMO

DENOMINACIÓN: Embarcación - Hospital "San Roque"

RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN Y GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS:

- DR. MORALES HUGO
- SORIA MARIO AUGUSTO – A/C GERENCIA ADMINISTRATIVA
- DR. PASTRANA WALTER
- DR. FERREYRA MAXIMILIANO
- LIC. VERA CATALINA
- AGUIRRE EUSEBIO MATIAS - AUX. ADMINISTRATIVO
- ROMANO ALICIA AZUCENA – AUX. ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN: AV. JUAN D. PERÓN Y CALLE CÓRDOBA - DEPARTAMENTO SAN MARTÍN – EMBARCACIÓN – SALTA - C.P 4550

TELÉFONOS: (03878) 471309 – 471015 - 474980

NÚMERO DE FAX: (03878) 471015

DIRECCIÓN DE E-MAIL: hospitalembarcacion@yahoo.com.ar

HORARIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE/CIUDADANO:

HOSPITAL "SAN ROQUE"

- GUARDIA:
- CONSULTORIO EXTERNO:
VIERNES

LAS 24 HS DE DOMINGO A SABADO
DE 08,00 A 20,00 HS, DE LUNES A

ES COPIA



RESOLUCION Nº 24

D

RINA R. DE TORRES
Programa Leyes y Decretos
Secretaría Oral de la Gobernación

- ESTADÍSTICA:
HS, LUNES A VIERNES
DE 06,00 A 13,00 Y DE 14,00 A 20,00
- LABORATORIO:
VIERNES
DE 07,00 A 20,00 HS, LUNES A
DE 20,00 A 07,00 HS, GUARDIAS
DE 08,00 A 20,00 HS, GUARDIAS
- PASIVAS, SABADO Y DOMINGO
- ODONTOLOGÍA:
VIERNES
DE 08,00 A 14,00 HS, DE LUNES A
- NUTRICIÓN:
MIÉRCOLES Y JUEVES
DE 08,30 A 13,00, HS, MARTES,
- PSICOLOGÍA:
MIÉRCOLES Y VIERNES
DE 08,00 A 12,00 HS, LUNES,
- FISIOTERAPIA:
VIERNES
DE 14,00 A 20,00 HS, DE LUNES A
- FARMACIA:
HS, LUNES A VIERNES
DE 07,00 A 13,00 Y DE 14,00 A 20,00
- RAYOS:
HS, LUNES A VIERNES
DE 08,00 A 13,00 Y DE 14,00 A 19,00
- VACUNATORIO:
VIERNES
DE 08,00 A 13,00 HS, LUNES A
- RADIOCOMUNICACIÓN:
HS, LUNES A VIERNES
DE 07,00 A 13,00 Y DE 14,00 A 20,00
- DOMINGOS
DE 07,00 A 22,00 HS, SABADOS Y
- ARANCELAMIENTO:
HS, LUNES A VIERNES
DE 07,00 A 13,00 Y DE 14,00 A 20,00
- SERVICIO SOCIAL:
VIERNES
DE 07,00 A 13,00 HS, DE LUNES A
- SERVICIO DE PSICOPEDAGOGÍA:
VIERNES
DE 07,00 A 13,00 HS, DE LUNES A
- CENTRO DE SALUD "SAN CAYETANO"
- SERVICIO DE ENFERMERÍA:
VIERNES
DE 07,00 A 21,00 HS, DE LUNES A
- CONSULTORIO EXTERNO:
HS, LUNES A VIERNES
DE 08,00 A 12,00 Y DE 15,00 A 19,00

Rina R. de Torres

ES COPIA



RESOLUCION Nº 24 **D**

RINA R. DE TORRES
Programa Leyes y Decretos
Secretaría Gral. de la Gobernación

- ODONTOLOGÍA: DE 09,00 A 12,00 HS, LUNES A VIERNES
- PSICOLOGÍA: DE 08,00 A 11,30 HS, MARTES Y JUEVES
- VACUNATORIO: DE 08,00A 13,00 HS, LUNES A VIERNES

PUESTO SANITARIO "VIRGEN DE LUJAN"

- SERVICIO DE ENFERMERÍA: DE 08,00 A 12,00 HS, LUNES A VIERNES
- CONSULTORIO EXTERNO: DE 08,30 A 12,00 HS, MARTES, MIERCOLES Y VIERNES

PUESTO SANITARIO "TIERRAS FISCALES"

- SERVICIO DE ENFERMERIA: DE 08,00 A 12,00 HS, LUNES A VIERNES
- CONSULTORIO EXTERNO: DE 08,30 A 12,00 HS, LUNES, MARTES Y VIERNES

PUESTO SANITARIO "CAMPICHUELO"

- SERVICIO DE ENFERMERIA: DE 07,00 A 13,00 Y DE 16,00 A 19,00 HS, LUNES A VIERNES
- CONSULTORIO EXTERNO: DE 08,00 A 11,00 HS, VIERNES

CENTRO DE SALUD "MISION CHAQUEÑA"

- SERVICIO DE ENFERMERIA: DE 7,00A 21,00 HS, LUNES A VIERNES
 - CONSULTORIO EXTERNO: DE 09,00 A 13,00 LUNES, MARTES, MIERCOLES Y VIERNES
- DE 17,00 A 20,00 HS, LUNES A VIERNES

- ODONTOLOGÍA: DE 08,00 A 16,00 HS, LUNES, MIERCOLES Y VIERNES

PUESTO SANITARIO "MISIÓN CARBONCITO"

- SERVICIO DE ENFERMERÍA: DE 07,00 A 21,00 HS, LUNES A VIERNES

ES COPIA



RESOLUCION Nº 24

D

RINAR DE TORRES
Programa Leyes y Derechos
Secretaría Gral. de la Gobernación

- CONSULTORIO EXTERNO: JUEVES DE 09,00 A 13,00 HS, MARTES Y
- ODONTOLOGÍA: DE 08,00 A 16,00 HS, MARTES

PUESTO SANITARIO "PADRE LOZANO"

- SERVICIO DE ENFERMERIA: DE 08,00 A 22,00 HS, LUNES A VIERNES
- CONSULTORIO EXTERNO: DE 09,00 A 13,00 HS, LUNES, MIERCOLES, JUEVES Y VIERNES
- ODONTOLOGÍA: DE 08,00 A 16,00 HS, JUEVES

FINES DEL ORGANISMO: Promocionar la salud de la comunidad. Realizar el diagnóstico precoz y tratamiento oportuno a fin de limitar el daño. Rehabilitar el grupo de pacientes con secuelas. Promover el autocuidado a través de la educación para la salud.

CATÁLOGO DE PRESTACIONES O SERVICIOS DISPENSADOS

- Gerente General: Coordinación las acciones dentro de la institución e interinstitucionales.
- Gerente Sanitario: Coordinación y asesoramiento de actividades de saneamiento ambiental. Coordinación de actividades del PRIMER NIVEL y APS.
- Gerente Atención a las Personas: apoyo en la organización, coordinación de los recursos humanos que se disponen para la ejecución eficaz y eficiente de las distintas actividades.
- Pediatría: Crecimiento y desarrollo infantil. Atención de enfermedades prevalentes en la infancia.
- Tocoginecología: Promoción de la salud sexual y procreación responsable. Control de embarazo normal y de alto riesgo. Parto natural. Control de patologías ginecológicas benignas. Manejo diagnóstico de cáncer de cuello uterino. Cesáreas.
- Clínica: Atención de patologías prevalentes de la población mayor de 14 años. Control y seguimiento de pacientes diabéticos e hipertensos.
- Cirugía: Atención de patología quirúrgicas bajo normas.
- Guardias: Atención de las distintas demandas en urgencias y emergencias. Coordinación con hospital de referencia y nexos con la urgencia del primer nivel y hospital de morillo.

ES COPIA



RESOLUCION Nº 24 D

RINA R. DE TORRES
Programa Leyes y Derechos
Secretaría Gral. de la Gobernación

- Nutrición: Control del crecimiento y desarrollo del niño sano y en déficit. Valoración del estado nutricional de embarazadas. Educación alimentaria y nutricional en individuos con patologías.
- Psicología: Psicodiagnóstico. Psicoterapia individual y familiar. Aptitud psicofísica.
- Fisioterapeuta: Apoyo del tratamiento médico para rehabilitación con fisiokinesia respiratoria, traumatología, neurológica y neonatal.
- Farmacia: Cobertura y asistencia con fármacos y material descartable a los distintos centros dependientes del hospital. Asistencia con fármacos genéricos a pacientes de consultorio externo e internados. Coordinación de stock provisión con programa central.
- Rayos: Apoyo diagnóstico a demanda de los diferentes servicios. RX estándar.
- Odontología: Prevención educación bucodental en escuelas. Diagnóstico y plan de tratamiento en base a las necesidades de los pacientes.
- Laboratorio: Apoyo al diagnóstico médico mediante análisis clínicos de baja complejidad.
- Radiocomunicación: Comunicación con puesto periférico y área operativa. Atención de radio de nivel central. Apoyo en turnos solicitados. Atención al público en general.
- Arancelamiento: Recupero de costo en aquellas personas con coberturas de obra social en internados.
- Epidemiología: Asesoramiento a las gerencias sobre la situación de salud y tendencias de las enfermedades, para dar respuesta en prevención y control.
- Estadística: Generación de información estadística normalizada sistematizada para el gerenciamiento efectivo de las actividades.
- Medio Ambiente: Mejoramiento de la calidad de los procesos relacionados con medio ambiente, implementando medidas para la prevención de contaminación.
- APS y Primer Nivel de Atención: Integración de la asistencia, extendiendo el sistema sanitario hasta la intimidad de las viviendas con el fin de mejorar la comunicación con la familia.
- Servicio Social: Orientación, información y gestión. Derivaciones, trabajos en redes institucionales.
- Servicio Psicopedagogía: Aprendizaje en las diferentes etapas de la vida (concepción y nacimiento, niñez, adolescencia, adulto, tercera edad).

PARTICIPACIÓN DE LOS CLIENTES/CIUDADANOS: Articulación programada y no programada con la instituciones del medio (escuela, bomberos, policía, municipalidad, iglesia).

REFERENCIA NORMATIVA: Ley 6841

ES COPIA



RINA R. DE TORRES
Programa Leyes y Derechos
Secretaría Gral. de la Gobernación

RESOLUCION Nº **24**

D

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 ciudadano un 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/la Secretaria de Gerencia General recibirá su opinión a través de los accesos habilitados para tal fin o en forma personal, 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 apellido, dirección o teléfono para responder a la brevedad posible (72 hs. O en el plazo de 3 días)

COMPROMISO/S DE CALIDAD: Con el fin de optimizar los niveles de calidad en los servicios se:

- se ofrecerá información correcta y accesible al ciudadano en el momento.
- se valorará la capacidad de respuesta en la rapidez de la atención prestada a notas internas y externas.

CRITERIO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD: A los fines de poder comprobar el nivel de los compromisos adquiridos con los que el clientes/ciudadano, se establecen los siguientes indicadores:

- Porcentaje de personas que declaran facilidad para encontrar y acceder a los distintos servicios: 80%.
- Porcentaje de notas contestadas en menos de 72hs.

CATÁLOGO DE LOS DERECHOS DEL CLIENTE/CIUDADANO: Los clientes/ciudadanos tienen derecho a:

- DERECHO a recibir una atención sanitaria integral de sus problemas de salud, dentro de un funcionamiento eficiente de los recursos sanitarios disponibles.
- DERECHO a recibir información completa y continuada de todo lo relativo a su proceso, incluyendo diagnóstico, alternativas de tratamiento, sus riesgos y pronósticos, que será facilitada en un lenguaje comprensible.
- DERECHO a tener asignado a un médico, cuyo nombre conocerá y que será su interlocutor válido con el equipo asistencial. En caso de ausencia. Otro facultativo asumirá la responsabilidad.
- DERECHO a la confiabilidad de toda la información relacionada con su proceso.
- DERECHO a que en caso de que el problema de salud supere el nivel de resolución, a ser derivados a otro establecimiento de mayor complejidad, respetando el Sistema Provincial de Redes de Servicios de Salud.



[Handwritten signature]
SECRETARÍA DE GERENCIA GENERAL
HOSPITAL SAN ROQUE
EMBARCACION