



SALTA

RESOLUCIÓN 30/2017
MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA (M.S.P.)

Aprobar el texto de la Carta de Servicios del Hospital Público Materno Infantil Sociedad del Estado - Área Operativa XLVII.

Del: 17/01/2017; Boletín Oficial 26/01/2017.

Expediente N° 0100321-35556/2016-0

VISTO el proyecto de la Carta de Servicios formulado por el Hospital Público Materno Infantil Sociedad del Estado - Área Operativa XLVIII dependiente del Ministerio de Salud Pública conforme a las disposiciones del Decreto N° [3062/99](#) y Resolución N° [300D/07](#) de la Secretaría General de la Gobernación; 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](#) de la Secretaría General de la Gobernación, 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 Público Materno Infantil Sociedad del Estado - Área Operativa XLVII 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.

Mascarello

ANEXO

RESOLUCION N°

13011

ES COPIA

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



CARTA DE SERVICIOS
Año 2016
Ministerio de Salud Pública
Área Operativa XLVII
Hospital Público Materno Infantil Sociedad del Estado

Responsables de la Elaboración y Gestión:

CPN María Ivana Ferreyra
Lic. Sandra González Vanetta

Equipo de Dirección:

Dr. Carlos Exequiel Moreno
Dra. Susana Baicarce
Dr. Carlos Villa González
Lic. Javier Rosas
Dr. David Rivero
CPN Enrique Prémoli

Domicilio: Avda. Sarmiento 1300, Provincia Salta Capital
(República Argentina) C.P. 4400

Tel-fax: Salta Capital: 4325000

Interior de la provincia y resto del país: 0387-4325000

Desde el exterior: 0054-0387-4325000

Correo electrónico: Gerencia@hpmisalta.gov.ar

Línea Gratuita: 0800-5557755

Si.C.E Código 244

RESOLUCION N°

30 D - - - -

ES COPIA

RINA R. DE TORRES
Programa Leyes y Reglamentos
Secretaría Gen. de la Gobernación



La llegada al Hospital

Solicitud de turnos: La manera de solicitar su turno por primera vez es llamando en forma gratuita al 0800.555.7755 de esta manera a usted se le confecciona una Historia Clínica y se le otorga un turno a la especialidad solicitada.

Los turnos para especialidades médicas que vengan con derivación, se pueden solicitar también por el 0800 – o personalmente en el sector de recepción del Hospital situado en el Hall central de la entrada por Avda. Sarmiento 1300.

En caso de hospitalización programada el momento del ingreso para hospitalización, diríjase a Admisión, situado a la izquierda en el hall de la entrada principal, para aportar la documentación necesaria que se le solicita en el momento que se programa su internación.

En caso de urgencias usted tiene dos ingresos, uno sobre la avenida Arenales que corresponde a la atención de urgencias pediátricas, y la otra situada sobre la calle Anzoátegui, correspondiente a la atención de urgencias de adultos, el personal de admisión de cada urgencia se encargara de proporcionarle la información necesaria para que sea atendido.

Los datos que se obtengan durante su estancia en el Hospital quedarán incorporados a su Historia Clínica y al régimen establecido para los mismos en cuanto a su confidencialidad y custodia.

Durante su estancia en el Hospital:

Personal que lo atenderá:

Durante su estancia será atendido por diferentes agentes y profesionales, sin cuyo trabajo diario nos sería imposible conseguir nuestra meta que no es otra que mejorar su estado de salud.

Todos los agentes y profesionales disponen de una tarjeta identificativa y/o uniforme.

Médico: Es el responsable de su proceso asistencial y la única persona autorizada para informarle, a usted y a sus familiares, sobre su estado de salud. En la Unidad de Hospitalización le orientarán de los horarios de los facultativos.

Equipo de enfermería: Nuestro Hospital cuenta con personal de Enfermería que planifica y aplica los cuidados necesarios, así como los tratamientos prescritos. Está permanentemente al tanto de sus necesidades y constituye un referente en todo el proceso de hospitalización. Si requiere atención del personal de Enfermería que le cuida, llame al pulsador situado en la cabecera de la cama y será atendido lo antes posible.

Personal técnico auxiliar: También existen auxiliares, son los que realizan actividades específicas y atienden las necesidades básicas del paciente como extracción de sangre, traslados intrahospitalarios, comida. Todos ellos están coordinados por los Supervisores de planta que también están a su disposición para lo que necesite.

Visitas: El horario de visitas es de 13 a 15 hs por la tarde y de 20 a 21 hs por la noche, aunque en ocasiones el médico que le atiende puede indicar que se restrinjan las visitas en beneficio a su mejor recuperación y bienestar.

RESOLUCION N°

30D - - - -



Se ruega a las visitas que eviten hablar en voz alta y recuerden que puede haber pacientes descansando en otras habitaciones o en estado grave.

Acompañantes / cuidadores: 1 por paciente

El horario de visitas para pacientes que están ingresados en la UTI son:

UTI Adultos: de 13 a 14 y de 19 a 20.

UTI Pediátrica de 12 a 14 y de 18 a 20

Objetos personales: En cada habitación existe un lugar para disponer sus objetos personales. En caso de duda consulten con el personal de planta.

Alimentación: La alimentación forma parte de su tratamiento un equipo de nutricionistas se encarga que usted reciba la alimentación adecuada a su patología. El acompañante del paciente pediátrico del interior recibe las 4 raciones de una alimentación normal.

Salud y Seguridad: El lavado de las manos es la medida higiénica más efectiva para prevenir las infecciones hospitalarias. Lávese las manos con frecuencia y recuerde a las visitas que hagan lo mismo.

Mantenga una buena higiene personal. Es necesaria para mantener la salud y las normas de convivencia. El personal de Enfermería le informará si existe alguna contraindicación y si usted lo necesita, le ayudará a realizarla. En cada habitación encontrara el baño con los útiles básicos de aseo.

Se ruega por motivos de higiene que no tengan alimentos perecederos dentro de la habitación.

Seguridad: al ingresar el paciente a la internación se le coloca la **pulsera de identificación** que lo acompañara durante su estadía en el hospital, en la misma figura el nombre y apellido, historia clínica y documento de identidad del paciente.

Tabaco: Le informamos que según la ley está prohibido fumar en los Centros Sanitarios.

Animales y Plantas: Por motivos sanitarios queda prohibida la entrada al Hospital con animales domésticos o con mascotas a excepción de perros lazarillos. Las flores no son recomendables en las habitaciones, si usted recibe flores hágalas llevar a su domicilio por sus visitas.

Alta: Su médico le informará sobre su alta. Una vez recibida, debe pasar por el Control de Enfermería para recoger los informes y la documentación que le haya dejado allí su médico. Asegúrese de tener claras las instrucciones sobre el tratamiento a seguir. Debe abandonar la habitación a las 12 del mediodía para asegurar el buen funcionamiento de los servicios generales (limpieza, dietas, etc.) y para que el siguiente paciente pueda ser atendido en las condiciones adecuadas y en el tiempo previsto. En caso de menores de edad solo pueden retirarse del hospital cuando cualquiera de los padres o tutor firman su alta.

Entrega de informes tras el alta: Tras el alta pueden quedar resultados o informes pendientes de entrega de pruebas o exploraciones realizadas en el Hospital por distintos servicios.

En el Control de Enfermería de la planta en la que ha estado ingresado le facilitarán un impreso para la posterior entrega de estos resultados o informes indicándole donde puede recogerlos.

ES COPIA

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



RESOLUCION Nº 130 D

Con la finalidad de garantizar la confidencialidad de sus datos médicos y personales, para la entrega de informes o resultados de pruebas o exploraciones es imprescindible:

Que las retire personalmente el paciente mostrando su DNI o documento que acredite su identidad.

Que las retire personalmente el representante legal: padre, madre o tutor, en caso de menores o incapacitados mostrando su DNI o documento que acredite su identidad.

En caso de que los documentos de los menores los recoja uno de los padres o tutores distinto al que ha dado sus datos en los boletines de admisión, deberá llevar consigo la autorización del progenitor o tutor que haya quedado registrado en el ingreso.

Que el paciente o su representante legal AUTORICE expresamente a otra persona, de cuya identificación dejaremos constancia en el impreso de entrega de pruebas. En este caso, la persona autorizada por el paciente deberá también acompañar copia del DNI o equivalente de éste.

En caso de que solicite una copia de las pruebas y exploraciones realizadas durante su estancia en el Hospital, requerirá la autorización expresa establecida para el resto de su documentación clínica. El duplicado se puede solicitar en el Servicio de documentación situado en Administración Planta Baja

Atención al paciente: La Dirección del Hospital se encuentra a su disposición.

Nuestro objetivo como institución es mejorar día a día y ofrecer a nuestros pacientes la mejor atención posible, es probable que durante su estadía, se le realice una encuesta de satisfacción para así poder conocer su grado de satisfacción con nuestra institución y trabajar en aquello en lo que pueda estar insatisfecho. Además, puede expresar cuantas sugerencias y reclamaciones desee acerca de la atención recibida en el Hospital completando los formularios de Sugerencias que encontrara a su disposición en cualquier área de admisión a su ingreso y que puede depositar en el buzón que encontrará junto al Control de Enfermería de su planta. Si tiene cualquier duda, puede dirigirse a cualquier punto de guardia o bien a cualquier sector de admisión.

Todas las sugerencias recibidas son analizadas y tramitadas administrativamente y respondidas telefónicamente. Si usted desea recibir una respuesta escrita en su domicilio le rogamos que indique su nombre y dirección.

RESOLUCION Nº 130

D

ES COPIA

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



MISION

- Brindar asistencia integral a todas las mujeres que lo requieran antes, durante y después del embarazo, en el parto y puerperio en el contexto de una Maternidad Segura y Centrada en la Familia.
- Brindar asistencia integral, en todas las especialidades con la complejidad disponible a niños desde su nacimiento hasta los 15 años.
- Realizar actividades de investigación, prevención, promoción y fomento de la salud con la más alta calidad profesional e institucional posible.

VISION

Aspiramos ser una Institución que, trabajando de manera integrada, armoniosa y consolidada en una cultura organizacional propia e identificadora sea:

- Una "maternidad segura y centrada en la familia" de referencia, con atención basada en los paradigmas actuales de atención: la centralización en el paciente y su familia y el respeto a los derechos de la mujer y los niños...
- Un hospital de referencia pediátrica, líder en la atención urgente y en especialidades clínicas pediátricas.
- Líderes en el proceso de concreción de la regionalización de la atención de la salud de nuestra área de competencia
- Escuela de enseñanza perinatal y pediátrica basada en los principios de nuestra misión como institución pública.
- Factor clave para que nuestra provincia se aproxime a alcanzar las metas del milenio en relación a la reducción de indicadores de mortalidad materno infantil.

FUNCION

El Hospital Público Materno Infantil asiste, diagnostica, trata, y rehabilita todo tipo de patología que presente el binomio madre hijo, niños y adolescentes menores de 15 años y a la mujer integralmente y en todas sus etapas según **la complejidad disponible** en la cartera de servicios que se presenta a continuación.

En este sentido y en el cumplimiento de esta Estrategia, el hospital realiza promoción de la salud, prevención de la enfermedad, tratamiento de la misma mediante el diagnóstico temprano, tratamiento oportuno y la rehabilitación.

Servicios que brinda el Hospital**PERINATOLOGIA**

- ✓ **Cirugía General**
 - Video Laparoscopias
 - Endoscopias digestivas
- ✓ **Ginecología**
 - Oncología
 - Citología
 - Mastología
 - Uroginecología
 - Endoscopias
- ✓ **Medicina Interna (Gineco-Obstetrica)**
- ✓ **Neonatología**
 - Servicio de Transporte Neonatal
 - Coordinación con Unidad Neonatología del Hosp. Papa Francisco
 - Cirugía Neonatal- Neuroquirurgica- Cardiovascular
- ✓ **Obstetricia**
 - Diagnóstico prenatal
 - Unidad de Salud Fetal- Embarazo de Alto Riesgo
 - Hospital de día para Diabetes
 - Psicoprofilaxis del parto
- ✓ **UTI (Gineco- Obstétrica)**
 - Unidad de Respuesta Rápida
- ✓ **Urología**
 - Urodinamia
 - Litotricia
 - Cirugía Percutánea
 - Uroginecología
- ✓ **Urgencia adultos**

PEDIATRIA

- ✓ **Clínica Pediátrica**
 - Cuidados Intermedios Moderados I II III IV
- ✓ **Clínica y Soporte Nutricional**
- ✓ **Cirugía Pediátrica**
 - Cirugía Infantil
 - Cirugía Plástica y Quemados
 - Neurocirugía
 - ORL
 - Endoscopias Respiratorias y Digestivas
- ✓ **Cardiología y Hemodinamia**
 - Cirugía Cardiovascular
- ✓ **Traumatología Infantil**
 - Ortopedia Oncológica
 - Cirugía Reconstructiva
 - Cirugía de Mano
- ✓ **Hospitalización Abreviada**
 - Internación Domiciliaria

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

RESOLUCION Nº 130 D

ES COPIA

RINA F. TORRES
Programa Leyes y Decretos
Secretaría Gest. de la Gobernación



- Hospital de Día Polivalente
- ✓ Urgencia Pediátrica
 - Demanda Espontánea
 - Sala de Internación Abreviada (SIA)
- ✓ UTI Pediátrica
 - Terapia Intermedia
- ✓ Especialidades de Clínica Pediátrica
 - Alergia
 - Dermatología
 - Endocrinología y Metabolismo
 - Medicina Fisiátrica
 - Gastroenterología
 - Hematología
 - Oncología pediátrica
 - Nefrología: Diálisis
 - Neumonología
 - Neurología
 - Neurología vascular
 - Reumatología
 - Toxicología

GENERALES

- ✓ Anestesia
- ✓ Epidemiología e Infectología
- ✓ Oftalmología
 - Laserterapia
- ✓ Odontología
 - Ortodoncia
 - Cirugía Maxilofacial

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

- ✓ Fonoaudiología
 - Audiometría- Otoemisiones- Potenciales Evocados
- ✓ Kinesiología
- ✓ Nutrición
- ✓ Salud Mental -Psicología y Psiquiatría
- ✓ Farmacia
- ✓ Laboratorio
 - Baja, Mediana y Alta complejidad- Pesquisa Perinatal
- ✓ Diagnóstico por imágenes
 - Ecografías- Rx Convencional, Contrastad.:s- Tomografía- Mamografía
- ✓ Anatomía Patológica
 - Marcaciones Tumorales
- ✓ Servicios Transfusionales

SERVICIOS EXTRAS OFRECIDOS

- ✓ Escuela hospitalaria
 - Destinada a los niños con internación prolongada

RESOLUCION Nº 130

D

ES COPIA

RINA DE TORRES
Programas, Leyes y Decretos
Secretaría Gen. de la Gobernación



- ✓ Estacionamiento Público
- ✓ Cafetería: 24 hs
- ✓ Servicio Religioso: capilla
- ✓ Centro de Mediación: para recurso humano del hospital, familiares, u otros organismos que lo requieran.
- ✓ Residencia para madres: Una fortaleza para el cuidado del prematuro. Es un sector destinado a madres con residencia alejada del área capital.

Referencia normativa: Decreto N° 3964/2010 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 hospital se encuentra a disposición del paciente:

- ✓ Libro de quejas y sugerencias: habilitados en las bocas de entrada al hospital
- ✓ Formularios impresos: habilitados en admisión
- ✓ Número telefónico de la salud: 0800-777-72582

Siempre con el objetivo de solucionar los problemas de los pacientes, reactivando constantemente el circuito de quejas y reclamos para que los pacientes y familiares obtengan una respuesta o solución a lo que plantean.

Compromiso

Nuestro Hospital ofrece a la población y al resto de las instituciones de salud de la provincia, sus medios humanos calificados, medios técnicos de avanzada y la infraestructura necesaria para la asistencia de la madre y el niño acorde a la carta de servicio que se desarrolla a continuación.

Nuestra prioridad es el paciente y hacia él volcamos todos nuestros esfuerzos para asegurarle una atención médica de calidad. Tenemos una intención ética en toda nuestra actuación profesional y queremos ir más allá del trabajo bien hecho.

El objetivo de esta Guía es que usted conozca el funcionamiento del Hospital y todos los servicios que le ofrece además de proporcionarle información que le será de utilidad durante su estancia en este centro.

No obstante, en caso de que le surja alguna pregunta, no dude en hacerla llegar a través de nuestro sistema de reclamos y sugerencias, formularios, libros de quejas que puede solicitar en cualquier sector de este hospital y se le ayudará en todo lo que se pueda.

Gracias por confiar en nuestra institución. Todo el personal del hospital estamos para atenderlo y deseamos su pronta recuperación.

RESOLUCION Nº 130 D.

ES COPIA

RINA DE TORRES
Programa de Control de Calidad
Secretaría General de la Gobernación



Derechos y Obligaciones

Sus derechos como usuario del hospital:

- Al respeto de su personalidad, dignidad humana e intimidad, sin discriminación de ningún tipo.
- A recibir en todo momento un trato humano, amable, comprensivo y respetuoso.
- A que se respete la confidencialidad de los datos referentes a su salud. Nadie podrá acceder a ellos.
- A recibir toda la información sanitaria sobre su propia salud en cualquier proceso asistencial, y en la forma más idónea para su comprensión, con el objeto de ayudarlo a tomar decisiones sobre su salud.
- A decidir libremente entre las opciones clínicas que le presente el médico responsable de su caso, siendo preciso su consentimiento previo.
- A no ser sometido a procedimientos diagnósticos o terapéuticos que impliquen riesgos relevantes para la salud o sean de eficacia no comprobada, salvo si previamente advertido de sus riesgos y ventajas, da su conformidad por escrito, plasmada en un consentimiento informado y siempre de acuerdo con lo legislado para ensayos clínicos.
- A recibir un informe de alta, al finalizar el proceso asistencial y, a que se le hagan y faciliten los informes y certificaciones que acrediten su estado de salud, cuando sean exigidas mediante una disposición legal o reglamentaria.
- A acceder a todos los documentos y datos de su historia clínica y obtener copia de los mismos.
- A formular sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos, que serán evaluadas y contestadas por la persona competente en un plazo de tiempo adecuado.

Sus obligaciones como usuario de Hospital:

- Cumplir con las normas y requisitos administrativos de uso y acceso a las prestaciones sanitarias dispuestas en el Hospital.
- Colaborar en el cumplimiento de las normas e instrucciones de funcionamiento establecidas en el Hospital.
- Facilitar de forma veraz sus datos de identificación así como los de la entidad que se hará cargo de los gastos que origine y los datos referentes a su estado físico y psíquico que sean necesarios para el proceso asistencial o por razones de interés general.
- Tratar con el máximo respeto tanto al personal de los hospitales que cuida de su salud como a los demás usuarios y acompañantes.
- Cuidar las instalaciones y los servicios sanitarios y colaborar en su mantenimiento.

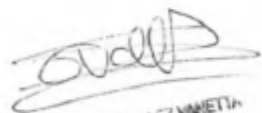
RESOLUCION Nº 130 D

ES COPIA

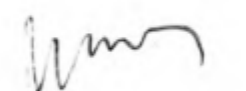
RINA LEBE CORES
Programa Leyes y Decretos
Secretaría General de la Gobernación



- Si el usuario abandonara el Hospital por decisión propia, deberá firmar un documento de alta voluntaria que exima al centro de cualquier responsabilidad.
- Firmar una vez informado y aclarada cualquier duda al respecto, el consentimiento informado correspondiente al proceso al que vaya a ser sometido. Este consentimiento puede ser revocado libremente por escrito siempre antes de la realización del procedimiento diagnóstico y terapéutico.
- Firmar, en caso de negarse a las actuaciones sanitarias, el documento pertinente en el que quedará expresado con claridad que ha quedado suficientemente informado y que rechaza el tratamiento sugerido.


LIC. SANDRA GONZALEZ VARETTA
COMISION DE GESTION
Hospital Público Materno Infantil S.E


C. P. M. MARÍA INÉS PERNEYRA
COMISION DE GESTION
HOSPITAL PÚBLICO MATERNO INFANTIL S.E.


Dr. CARLOS ESQUIVEL MORENO
REPRESENTANTE DEL PODER EJECUTIVO
HOSPITAL PÚBLICO MATERNO INFANTIL

