



Ministerio de Salud Pública
Provincia de Salta

RESOLUCION DELEGADA N° 1236 D



CARTA DE SERVICIOS
HOSPITAL DR. N. LOZANO - LA MERCED
AÑO 2018

Identificación del Organismo: Ministerio de Salud Pública.

Denominación del Organismo: Hospital Dr. N. Lozano – La Merced.

Responsable de la elaboración y gestión de la carta de servicios: Martínez
Sebastián, Feixes Miguel, Silvina Pastrana

Dirección: Calle H. Irigoyen N° 958 - C.P. N° 4421.

Teléfono: +54 – 0387 – 4906006.

Fax: 4906006

Correo electrónico: hospitaldelamerced@gmail.com

Medios para llegar: Empresa SAETA - líneas N° 5 y N° 7.

Fines del Organismo:

Misión: Lograr el mayor estado de salud en la población de responsabilidad

Visión: Lograr la excelencia en atención y prevención de la salud

Catálogo de servicios o prestaciones dispensados:

Servicio de Clínica Médica:

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

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

Ginecología y Obstetricia:

- Control de embarazo y puerperio.
- Atención de patologías gineco – obstétricas.
- Realización de colposcopia y Papanicolaou.
- Control de internados.
- Prevención y educación para la salud.

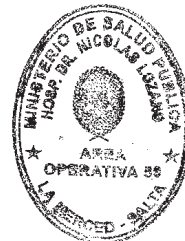
Pediatría:

- Clínica pediátrica
- Control neonatal
- Control niño sano.
- Control de internados, niños, neonatos y de luminoterapia.
- Prevención y educación para la salud.

Medico comunitarios: con asistencia de las especialidades básicas (pediatría, clínica y ginecología).

Médicos generalistas: Con asistencia de las especialidades básicas (pediatría, clínica y ginecología).

RESOLUCION DELEGADA N° 1236 D



Servicio de Odontología: Se realiza prestaciones en el Área Operativa, 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.

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.

Servicio de Salud Mental:

- Asistencia psicológica.
- Aptitudes psicológicas.
- Trabajo en conjunto con escuelas y colegio secundario.
- Salidas a terreno.
- Trabajo comunitario y actividades de APS.

Servicio de Nutrición:

- Consultorio de nutrición.
- Indicación de las dietas en la internación de los pacientes.
- Control de cocina.
- Trabajo comunitario.

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.

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.

Laboratorio: Se realiza determinaciones de clínica hematológica, serología y bacteriología (en vías de funcionar).

Farmacia: Se realiza entrega de medicamentos bajo receta médica. Trabajo administrativo en el control de entrada y salida de medicamentos. Se provee medicamentos con receta de remediar o de ministerio, al 95% de los pacientes tanto de consulta externa como en internación

Actividades de APS: Salidas a terreno realizadas por los agentes sanitarios, Jefe de APS y 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.

Servicio de Internación:



RESOLUCION DELEGADA N° 1236 D



- Sala de varones: se realiza actividades de supervisión médica diaria y de enfermería. Inter consultas.
- Sala de mujeres: Ídem anterior
- Sala de maternidad: se realiza supervisión médica diaria y de enfermería de las púerperas y el recién nacido. Inter consultas.
- Sala de pediatría: se realiza supervisión médica diaria y de enfermería en los pacientes internados. Inter consultas.
- Sala de parto: se realiza control y atención de trabajo de parto y recepción de recién nacido.
- Sala de luminoterapia: en vías de ser inaugurada.
- Si necesita atención del personal de enfermería durante la internación deberá requerirla y será atendido lo antes posible.

Procedimiento para la internación en 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 informara de su evolución y estado de salud durante la visita diaria.

Sala de ginecología: Se realiza supervisión médica diaria de las pacientes internadas. Interconsultas.

Sistema de referencia y contra referencia: 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.

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.

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

- Programa de APS.
- Programa de Enfermería.
- Programa de Nutrición.

RESOLUCION DELEGADA N° 1236 D



- Programa de Diabetes.
- Programa de TBC.
- Programa Materno Infantil.
- Programa de Salud sexual y procreación responsable.
- Programa de Odontología.
- Programa de Bioquímica.
- Programa de Estadística.

Horarios de atención:

Para acceder a la consulta externa se requiere solicitar turno, es decir registrarse en la oficina de admisión, a horas 07.00 para el turno mañana y a horas 10:45 para el turno tarde.

Los datos necesarios son:

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

Guardia Médica: Las 24hs todos los días. Atiende solamente urgencias y emergencias.

Cobertura de emergencia en eventos especiales de la localidad

Servicios	Días y horarios de atención	Puesto sanitario
CLINICA MÉDICA	Todos los días de lunes a viernes Turno mañana: de 08:00 a 14:00 hs. Turno tarde: de 14:00 a 20:00 hs.	San Agustín: lunes, martes, miércoles y viernes de 8 a 14. Martes y jueves de 16 a 20 hs Sumalao martes de 8 a 12 hs
PEDIATRÍA	Lunes a viernes: Turno mañana: de 09.00 a 12:30 hs. Turno tarde sólo los días Miércoles de 14:00 a 20:00 hs	Puesto Sanitario de San Agustín lunes de 8 a 14 hs y 25 de Mayo miércoles de 8 a 14 hs



Ministerio de Salud Pública
Provincia de Salta

RESOLUCION DELEGADA N° 1236 D



GINECOLOGÍA	Lunes a viernes Turno mañana de 09:00 a 12:30 hs. Lunes a jueves: Turno tarde de 14:00 a 20:00 hs.	Puesto San Agustín Turno tarde de 14:00 a 20:00 hs día martes. Puesto 25 de Mayo una vez por semana, jueves de 14 a 20 hs
PSICOLOGÍA	Lunes – miércoles: Turno mañana de 08:00 a 11:00 hs. Viernes: Turno mañana de 09:00 a 13:00 hs. Martes y jueves: Turno tarde de 15:30 a 20:00 hs.	
ODONTOLOGÍA	Todos los días. Solicitar turno una hora antes del inicio de la atención Turno mañana de 08:00 a 13:00 hs. Turno tarde de 13:00 a 19:00 hs.	Lunes a viernes de 7 a 13 hs
LABORATORIO	Por la mañana de 07:00 a 13:00 hs y por la tarde de 13:00 a 19:00 hs. Solicitud de turnos: de 12:00 a 12:30 hs Extracciones de 07:00 a 08:30 hs y turno tarde las urgencias e internado. De lunes a viernes	
REVISTA DE SALA	Todos los días de 08:00 a 09:00 hs.	
PASE DE SALA	Jueves de 08:00 a 09:00 hs.	
ATENEOS	Jueves de 09:00 a 10:00 hs	
INTERNACIÓN	Horarios de visita Turno mañana de 11:00 a 12:30 y turno tarde: 19:30 a 20:30 hs	



Ministerio de Salud Pública
Provincia de Salta

RESOLUCION DELEGADA N° 1236 D



RACIONAMIENTO	Para el paciente internado y para el personal de guardia del Hospital: Desayuno: 08:00 Almuerzo: 12:30 Merienda: 16:30 Cena: 20:00	
LIMPIEZA DEL HOSPITAL	Lunes a viernes de 6 a 12 y de 14 a 20 hs y sábados y domingo de 6 a 21 hs	Lunes a viernes de 7 a 13 hs

INFRAESTRUCTURA HOSPITALARIA:

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

Área de Consultorios Externos:

Área de Clínica Médica:

- Dos consultorios de Clínica Médica.
- Un consultorio de Ginecología y Obstetricia.
- Un consultorio de Pediatría.

Área de Salud Mental: Un consultorio para Psicología.

Área de Odontología: Un consultorio de Odontología y RX.

Área de Enfermería: Servicio de Enfermería: guardia, vacunación y curaciones.

Centro Materno: Un consultorio.

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

Farmacia: Un local.

Radiología: Un consultorio para RX.

APS: Un salón.

Nutrición, servicio social, y conserjería: Un consultorio.

Área de Guardia Médica: Una sala de Shock Room, una sala de observación y consultorio de guardia.

Área 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 sanitaria.



Ministerio de Salud Pública
Provincia de Salta

RESOLUCION DELEGADA N° 1236 D



- **Sala de Lumino terapia:** dos cunas.

Área Administrativa:

- Una Oficina de admisión y archivo.
- Una oficina de arancelamiento y Plan Sumar.
- 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 tres ambulancias dos 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.



Ministerio de Salud Pública
Provincia de Salta

RESOLUCION DELEGADA N° 1236 D



- Sala de espera.

Participación de los Clientes/Ciudadanos:

Educación para la salud:

- Programa radial FM local y programa en medios televisivos locales una vez por semana.
- Charlas comunitarias en fundaciones, complejo municipal y escuelas realizadas por el equipo de salud.
- Proyectos comunitarios. Diabetes y Violencia.
- Talleres de primeros auxilios para las instituciones locales.
- Talleres de actualización y capacitación al personal sobre temas relacionados con la salud de la comunidad. (Taller de TBC, Manejo de RN y luminoterapia).
- Consultorio Integral de la Embarazada y del Desnutrido.

Referencia Normativa:

- El Hospital se crea por decreto 3541 del 15 de enero de 1987 donde se definen las funciones, misiones y estructura de los servicios del hospital.
- En Resolución N° 1344 se crea el Área Operativa 50 La Merced.
- Ley N° 7678/11 "Estatuto de la Carrera Sanitaria para Personal de la Salud Pública".
- Ley N° 26529/09 "Derechos del paciente en relación con los profesionales e instituciones de salud"
- Ley N° 26742/12 Modificación de la Ley N° 26529/09.
- Ley N° 132/67. "Reglas para el ejercicio de la medicina, odontología y actividad de colaboración de las mismas"
- Ley 26657. "Ley nacional de salud mental"

Sistema de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones:

Se encuentra a disposición del ciudadano un buzón de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en el ingreso al hospital y un cuaderno con el mismo fin en el 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, el plazo de respuesta es de 72 hs máximo y deberá constar con sus datos personales tales como nombre y apellido, teléfono o correo electrónico para establecer el contacto.

Compromisos 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.



Ministerio de Salud Pública
Provincia de Salta

RESOLUCION DELEGADA N° **1236 D**



- Trabajo en equipo teniendo en cuenta la estrategia de APS.
- Trabajo en red con otras instituciones del medio.

Criterios para la actualización de los compromisos de calidad:

- Actualizar y rever la carta de servicios anualmente.
- Cumplimentar con el Plan de Calidad propuesto por la Oficina de Calidad de los Servicios – SGG.

Catálogo de los derechos y deberes del ciudadano:

- A recibir una atención sanitaria integral, dentro de un funcionamiento eficiente de los recursos disponibles.
- Al respeto de su personalidad, dignidad humana e intimidad, sin que pueda ser discriminado por razones de tipo social, económico, moral, o ideológico.
- A la confidencialidad a toda información relacionada con su proceso, incluyendo diagnóstico, alternativas de tratamientos 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.
- A recibir información completa y continua, verbal y escrita de lo relativo a su proceso, incluyendo diagnóstico, alternativas de tratamiento, riesgo y pronóstico.
- 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 paciente no sigue el tratamiento y suponga un riesgo para la salud pública, cuando no esté capacitado para tomar decisiones que en cuyo caso corresponderá a sus familiares o a las personas responsables.
- A negarse al tratamiento excepto en los algunos casos debiendo por ello solicitar el alta voluntaria.
- 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.
- Al escrito de constancia de todo el proceso, ésta constituye la historia clínica.
- 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.
- 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 respeto a su intimidad.



Ministerio de Salud Pública
Provincia de Salta

RESOLUCION DELEGADA N° 1236 D



- A que 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.
- A recibir cuanta información desee sobre los aspectos de las actividades asistenciales que afecten a su proceso y situación personal.
- A conocer los causas formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y recibir una propuesta por escrito.
- A agotar las posibilidades razonables de superación de la enfermedad.
- Derecho a que el Hospital como Institución Sanitaria proporcione:
- A una asistencia técnica correcta, con personal calificado.
- A un aprovechamiento racional de los medios disponibles.
- A una asistencia con los mínimos riesgos, dolor y molestias psíquicas y físicas.

Deberes del paciente:

- A cumplimentar los días y horarios de atención.
- A tratar con el máximo respeto al personal del Hospital, a los otros enfermos y a sus acompañantes.
- A solicitar información sobre las normas de funcionamiento de la institución y los canales de comunicación y a utilizarlas (quejas, sugerencias, reclamaciones y preguntas); y de conocer el nombre del médico.
- De cuidar las instalaciones y colaborar con el mantenimiento de habitabilidad del Hospital.
- A firmar el documento de alta voluntaria en los casos de no aceptación de los métodos del tratamiento.
- 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.
- A exigir que se cumplan sus derechos.

Dr. DARIO FLORES
GERENTE GENERAL
HOSPITAL DR. NICOLÁS LOZANO
LA MERCED