Ministerio de Salud Pública
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 1325 D

CARTA DE SERVICIOS
Fundación de la Hemofilia de Salta
Año 2018

Identificación del Organismo: Ministerio de Salud Pública - Secretaría de Servicios de Salud - Subsecretaría de Medicina Social - Dirección de Salud Materno Infanto Juvenil - Programa de Pesquisa Neonatal y Enfermedades poco frecuentes.

Denominación: Fundación de la Hemofilia de Salta.

Dirección: Calle Adolfo Güemes N° 640 - Código Postal 4400 - Salta – Argentina.

Teléfonos: +54 – 387 – 4311967 interno Nº 313.

Dirección de e-mail: hemofiliasalta@hotmail.com

Facebook: Fundación de la Hemofilia de Salta.

Horarios de atención: De lunes a viernes de 07:30 a 20:00 hs.

Solicitud de turnos:

Personalmente de 07:30 a 20:00 hs.

Telefónicamente: +54 – 387 - 4311967 interno Nº 313 de 07:30 a 20:00 hs.

Requisitos para la admisión:

D.N.I. del paciente.

En caso de menores de edad, debe adjuntarse el DNI del tutor.

Responsable de la elaboración de la carta de servicios: Dra. Laura Rita Forzani.

RESOLUCIÓN N° 1325 D

Fines de la Organización:

Misión:

Mejorar la calidad de vida de los pacientes con hemofilia, von Willebrand y otras enfermedades de la coagulación, con el fin de que puedan alcanzar y mantener la máxima autonomía, capacidad física, mental y social.

Visión:

Queremos ser una fundación de referencia reconocida, como centro de atención y de formación de alta calidad, para profesionales de la salud de Argentina y otros países, en hemofilia, von Willebrand y otras enfermedades de la coagulación.

Catálogo de Servicios:

Servicios prestados

- Hematología: consulta, diagnóstico, tratamiento (prescripción, supervisión, control) solicitud de estudios complementarios.
- Vascular: consulta, diagnóstico, tratamiento, curaciones, escleroterapia, ecodoppler, derivación a cirugía.
- Laboratorio: pesquisa, diagnóstico, control y seguimiento.
- Pediatría: consulta, diagnóstico, tratamiento (prescripción, supervisión, control) de niños de 0 a 15 años.
- Enfermería: capacitación del llenado del diario de infusión. Urgencias y emergencias en situaciones de sangrado. Derivación a diferentes especialidades. Control de signos vitales. Vacunación según calendario nacional. Control antropométrico, primeros auxilios. Capacitación y colocación de concentrado de factores. Colocación de medicación subcutánea, muscular, endovenosa, venoclisis.
- Fisiatría: consulta, valoración del paciente, solicitud de estudios, tratamiento farmacológico y/o kinesiológico, pautas para el tratamiento kinésico, valoración

RESOLUCIÓN N° 1325 D

con diferentes escalas de acuerdo a patología, seguimiento y supervisión de tratamiento semestral, altas terapéuticas. Escalas de evaluación: HJHS, Gilbert.

- Traumatología: consulta, valoración del paciente, solicitud de estudios complementarios, tratamiento farmacológico y/o kinesiológico, pautas para el tratamiento kinésico y derivaciones.
- Servicio Social: detectar, prevenir y modificar situaciones de exclusión social. Información y apoyo a las familias de los pacientes. Gestión a obras sociales y/o ministerios la provisión de factores y otras medicaciones necesarias para el tratamiento. Informes sociales.
- Psicología: evaluación psicológica, terapia de apoyo psicológico, entrevistas con familiares de pacientes, entrevistas multifamiliares.
- Odontología: diagnóstico, educación, educación, prevención y promoción de la salud bucodental. Interconsulta y derivación para tratamiento odontológico.
- Terapia Ocupacional: evaluación funcional y de actividades de la vida diaria, cuidado postural y protección articular, reeducación funcional, ejercicios específicos. Escalas de evaluación HAL Ped-HAL, IPAQ.
- Rehabilitación acuática: evaluación kinésica, rehabilitación mediante técnicas de hidroterapia para mejorar la movilidad músculo esquelético.
- Kinesiología y fisioterapia: evaluación kinésica, aplicación de aparatología y agentes físicos, técnicas kinésicas manuales y kinesio- terapia motora. Escalas de evaluación HJHS y Gilbert.
- Asesoría legal: amparos, asesoramiento a los pacientes.

Servicios de soporte: Investigación y docencia: protocolos de investigación. Rotaciones y pasantías a profesionales de la salud. Asesoramiento a profesionales de la salud.

RESOLUCIÓN N° 1325 D

Acciones Institucionales:

- Promoción, prevención y educación para la salud a los pacientes/ciudadanos.
- Atención de urgencias y emergencias y derivación a servicios de mayor complejidad.
- Valoración derivaciones de pacientes/ciudadanos del interior y de capital con sospecha de trastornos de la coagulación
- Capacitación a docentes de las escuelas donde el paciente concurre.
- Capacitación a profesionales de la salud de área de cobertura del paciente.
- Docencia y capacitaciones a profesionales del área de salud.

Referencias Normativas:

Resolución Ministerial Nº 897/10 - Ministerio de Gobierno, Seguridad y Derechos Humanos, Estatuto Social de la Fundación.
Resolución Ministerial Nº 394/13 - Ministerio de Gobierno. Reformas del Estatuto Social de la Fundación de la Hemofilia de Salta.
Resolución Ministerial Nº 300D/07 - Manual de procedimiento del proceso de redacción, aprobación y difusión de las cartas de servicios.
Resolución Ministerial Nº 1.751/16 - Convenio entre Ministerio de Salud Pública y Fundación de la Hemofilia de Salta.
Resolución Ministerial Nº 1.429/18 - Renovación Convenio entre Ministerio de Salud Pública y Fundación de la Hemofilia de Salta.
Acta acuerdo con Hospital Público Materno Infantil y Fundación de la Hemofilia de Salta. Año 2.016.
Ley Nacional Nº 25.869/03 - Victimas del contagio masivo de hepatitis C y VIH entre los años 80 y 90 en Argentina.

Ley Nacional Nº 26.850/13 - Ampliación de la Ley Nacional 25.869/03. Pacientes con Hepatitis B y C.
Resolución Ministerial Nº 2.048/03 - Programa de Cobertura de Factores de Coagulación para Pacientes bajo Tratamiento Profiláctico de la Hemofilia. Créase un Registro de Pacientes bajo Programa.
Ley Nacional Nº 26.689/11 - Cuidado integral de la salud de las personas con Enfermedades Poco Frecuentes.
Ley Provincial Nº 7965/16 - Adhesión a la Ley Nacional 26.689/11.

Sistema de reclamos, quejas, sugerencias y felicitaciones:
La Fundación de la Hemofilia de Salta cuenta con un sistema de "Reclamos, quejas, sugerencias y felicitaciones".
En el ingreso de la institución se encuentra disponible un libro y una urna con formularios para la recepción de los mismos.
En este formulario se indican las características que debe contener la inquietud que un paciente realiza a la institución la misma es analizada por la presidente de la Fundación, quien tomará las medidas necesarias para resolver y comunicar las acciones en un plazo no mayor a 72 hs.

Compromisos de calidad:

- Realizar el sondeo de opinión.
- Actualizar la Carta de Servicio anualmente.
- Cumplimentar con el Plan de Calidad de la Dirección General de Calidad de los Servicios.
- Procedimentar el sistema de reclamos, quejas, sugerencias y felicitaciones y cuantificar los mismos.
- Ofrecer una atención integral y personalizada: a cada uno de los pacientes que asisten a la Fundación.

- Focalizar las capacitaciones para las familias y el entorno en donde se desarrolla el paciente para visibilizar la enfermedad.
- Capacitar a los profesionales en el tratamiento integral e interdisciplinario en las enfermedades de la coagulación.
- Mantener medios digitales de la Fundación de la Hemofilia Salta que contenga información relevante para los pacientes, familias y ciudadanos en general.

Criterios para la actualización de los Compromiso de calidad:

- Cuantificar el sondeo de opinión de los pacientes.
- Encuesta a los participantes en las capacitaciones.
- Análisis estadísticos de los datos relevados.

Derechos y deberes de los pacientes/ciudadanos:

Los usuarios tienen DERECHO a:

- Ser atendidos con idoneidad, cortesía, diligencia, confidencialidad, igualdad de condiciones, en un marco de respeto, sin discriminación en un ambiente con seguridad e higiene.
- Recibir información clara, precisa, oportuna y confidencial.
- Participar de la mejora continua a través del sistema de quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones.
- Conocer el seguimiento de los trámites iniciados en la Fundación.
- Recibir información del tratamiento, dando su consentimiento, previo a cualquier actuación médica.
- Recibir tratamiento de rehabilitación integral acorde al diagnóstico y situación particular de cada paciente.

RESOLUCIÓN N° 1325 D

- Tener en la historia clínica todos los detalles del proceso de tratamiento, así como también las diferentes intervenciones profesionales, con firma y sello de los mismos.
- Conocer si su situación de salud será expuesta o estudiada con fines científicos y académicos.
- Conocer 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, científicos y académicos requieren el mismo tipo de consentimiento y autorización.
- Tener un correcto funcionamiento de los servicios asistenciales y administrativos.
- Recibir asesoramiento jurídico.

Los usuarios tienen DEBER de:

- Colaborar con el cumplimiento de las normas establecidas en la Fundación.
- Tratar respetuosamente al personal de la Fundación y a otros pacientes.
- Cuidar los elementos utilizados y las instalaciones de la Fundación.
- Asistir al tratamiento en condiciones adecuadas de higiene personal.
- Conocer el nombre del personal que lo asiste.
- Utilizar cuando sea necesario el buzón de quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones.
- Asistir puntualmente al turno en el horario establecido.

Dra. MARIA SOL CRUZ
PRESIDENTE
Fund. de la Hemofilia de Salta