

ES COPIA

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



RESOLUCION Nº 304 **D**

"CARTA DE SERVICIOS"

DENOMINACION DEL ORGANISMO:

**HOSPITAL LUIS ADOLFO GÜEMES - AREA OPERATIVA III - AGUARAY -
AÑO 2015**

DIRECCIÓN: Avda. Sarmiento esquina Pasaje Güemes. Departamento General San Martín. Provincia de Salta. Argentina Código Postal: 4566

TELÉFONOS: Gerencia: Tel/Fax: (03873) 461433
Guardia: Tel: (03873)- 460027

E-MAIL: hospitalaguaray@yahoo.com.ar
hospitalaoiii@gmail.com

REDES SOCIALES: Facebook: Hospital Luis Adolfo Güemes

GERENTE GENERAL: Dra. Florencia Chocobar

GERENTE DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS: Dr. Sergio José Echabarri

GERENTE ADMINISTRATIVO: Sra. Mónica Viviana Lunas

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

Lic. Liliana Mirian Villarreal (Nutricionista) Contacto: Cel 03873-15536967 Mail: liluvillarreal@hotmail.com.ar

HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:

Lunes a viernes: 7,00 a 13,00 Hs y de 14,00 a 20,00 Hs.

Gerencia administrativa: 8,00 a 17,00 Hs.

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

DESCRIPCION GENERICA DEL HOSPITAL

La Estación Sanitaria "Dr. Luis Adolfo Güemes", fue creada por el gobierno de Salta en el mes de abril del año 1940. Contaba con dos camas para internación, habitaciones para el médico y enfermero, cocina, baño, consultorio y guardia. No había ambulancia, por ello los pacientes debían ser derivados al Hospital de Tartagal mediante vehículos contratados o de algún vecino solidario. Los profesionales médicos venían desde Tartagal para realizar consultorio externo 1 o 2 veces por semana.

En el año 1969 se inaugura el Hospital "Dr. Luis Adolfo Güemes". En el mes de febrero del año 1978, es incorporado como Plan piloto al Programa de Salud Rural, y

ES COPIA



RESOLUCION Nº **304 D**

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

pasa a ser Área operativa III. En el mismo año se crea el 1° puesto sanitario en la Misión San José de Yacuy.

Sobre la Avenida Sarmiento se edifican los sectores de internado, guardia, sala de parto, farmacia y odontología. En el año 1994 fue construida la Sala de Cólera, gracias a las gestiones de la Asociación Cooperadora de Ayuda al Hospital.

A finales de la década del '90 se realiza la construcción y remodelación de las instalaciones del Hospital, las que funcionan actualmente.

El Área operativa III cuenta con 11 puestos sanitarios y 1 centro de salud. Puestos Sanitarios: El algarrobal, Campo Duran, Tobantirenda, Tuyunti, Piquirenda, Fátima. Valles de Acambuco: El Chorrrito, Acambuco, Macueta, Campo Largo.

Centro de salud: Yacuy

Accesibilidad al hospital base y a 8 puestos sanitarios se accede a través de RN N° 34, sin mayores complicaciones, mientras que los 4 restantes ubicados en los Altos Valles de Acambuco, la accesibilidad se encuentra limitada por factores geográficos y climáticos.

NUESTRA MISIÓN

- Favorecer la prevención de enfermedades en el seno de la comunidad mediante el trabajo conjunto con organizaciones comunitarias.
- Llevar a cabo acciones de educación para la salud de acuerdo a la problemática vigente.
- Desarrollar la actividad docente destinada a la capacitación continua de los miembros del equipo de salud.

NUESTRA VISIÓN

- Estamos comprometidos en el mejoramiento de la calidad de vida de las personas, promoviendo cambios en el estilo de vida saludables de la población.

NUESTROS OBJETIVOS

- Garantizar la máxima cobertura.
- Asignación y uso más eficiente de los recursos.
- Ofrecer el servicio de manera integral, con calidad científica y técnica, calidez humana y calidad hacia los usuarios internos y externos y colaboradores.

ES COPIA

RESOLUCION Nº **304 D**

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



PRESTACIONES O SERVICIOS QUE SE BRINDAN

SERVICIOS	SERVICIOS QUE BRINDA	DÍAS Y HORARIOS DE ATENCIÓN EN CONSULTORIO EXTERNO	OBSERVACIONES
CLÍNICA MEDICA	Atención de Patologías Clínicas	Lunes a Viernes de 8 a 12 y de 14 a 18 hs.	Anotarse en oficina de Registro e Inscripción de Pacientes
TISIOLOGIA (T.B.C.)	Central de Tratamiento de tuberculosis. Se provee gratuitamente medicamentos. Atención espontánea. Se atiende a los contactos familiares.	Lunes a Viernes: 8,30 a 11,00 hs.	
RADIOLOGIA	Estudios Radiográficos	Lunes a Viernes de 8,00 a 13,00 y de 15,00 a 20,00 hs.	
FARMACIA	Provisión de Medicamentos de acuerdo al listado del Vademécum Provincial, a pacientes de consultorio externos e internados.	De Lunes a Viernes de 7,00 a 13,00 hs. y de 14,00 a 20,00 hs. Sábados, Domingos y feriados de 10,00 hs a 11,00 hs.	Con receta médica prescripta por profesionales del Hospital y Sello del servicio donde fue atendido el paciente. Presentarse con documento de identidad.
ODONTOLOGIA	Servicios de endodoncia, periodoncia. Estomatología, operatorias, extracciones	Lunes a Viernes de 8,00 a 13,00 hs. y de 15,00 a 19,00 hs	
LABORATORIO CENTRAL	Análisis Clínicos: Hematológicos, Químicos, Serológicos,	Toma de muestras: 7,00 a 8,30 hs. Guardia: sábados,	Solicitar turnos y respetar las indicaciones para la toma de las

ES COPIA



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

RESOLUCION Nº **304 D**

	Bacteriológicos, Cultivos de orina y materia fecal, exudado vaginal.	domingos y feriados 8,00 a 20,00 00 hs. Entrega de resultados: de acuerdo a las prácticas realizadas.	muestras.
ENFERMERIA	Prestaciones de enfermería en Consultorios Externos e Internado, Puestos sanitarios. Educación continua de prevención en personal de salud. Educación sanitaria a pacientes familiares y comunidad en general.	Las 24 hs. en hospital base. Puestos sanitarios: Lunes a viernes de 7,00 a 13,00 hs.	
ESTERILIZACION	Servicio Intermedio de procesamiento y distribución de material para enfermería y atención médica.	Lunes a viernes de 14,00 a 20,00 hs.	
VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA	Efectúa la vigilancia de enfermedades de denuncia obligatoria e inmediata, Ley Nº 15465, a los efectos de actuar en forma rápida para evitar la diseminación de las enfermedades y efectuar prevención y el tratamiento. Control de focos infecciosos.	Las 24 hs.	
NUTRICION	Dietoterapia - Regímenes alimentarios. Educación alimentaria a pacientes y familiares.	Lunes a Viernes de 8,00 a 13,00 y de 15,00 a 19,00 hs.	Atención en consultorio Nº 2

ES COPIA



RESOLUCION Nº 304 D

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

	Auditoría de los regímenes alimentarios en internados y personal autorizado.		
GUARDIAS	Medico - enfermería	Las 24,00 hs.	

SERVICIO DE INTERNACION:

Cuenta con 34 camas disponibles. En las salas de internación: los pacientes reciben todas las prestaciones y servicios para su diagnóstico, tratamiento, recuperación y rehabilitación.

Pueden ser acompañados por un familiar, previa autorización del médico tratante.

En caso de que el paciente proceda de Parajes alejados y/o pacientes pediátricos, se brinda alojamiento y comida al acompañante autorizado.

Se realiza la evolución, pase y revista de sala con actualización de historias clínicas de 8,00 a 9,00 hs.

Las visitas se efectúan en el horario de 10,00 a 11,30 y de 17,00 a 18,30 hs. No está permitida la permanencia de menores en el establecimiento.

ATENCION EN CONSULTORIOS EXTERNOS:

Horario de registro de pacientes: 6:30 hs. y 14 hs. Turno mañana y tarde respectivamente.

Para la atención médica en los consultorios externos, los pacientes deben concurrir a la Oficina de Registro e Inscripción, ubicada en el Hall Central.

Registro e Inscripción de pacientes

Requisitos:

- **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.

Los pacientes son registrados para su atención médica, según el siguiente esquema: Los pacientes con obra social, podrán acceder a las prácticas de diagnóstico, y tratamiento especificadas por el profesional, previa autorización de las mismas en la OFICINA DE ARANCELAMIENTO.



ES COPIA



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

RESOLUCIÓN Nº **304 D**

**PRESTACIÓN PROFESIONAL (MÉDICO, ODONTÓLOGICO, NUTRICIONAL)
EN PUESTOS SANITARIOS.**

Horario	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Mañana	Yacuy	Algarrobal- Campo Durán	Yacuy	Fátima	Capiazuti
Tarde		Tobantirenda	Tuyunti	Piquirenda	

ARTICULACIÓN DE LAS MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS

El Hospital se encuentra abierto a las iniciativas en el Área de la Salud, que los ciudadanos diseñen a través de las entidades gubernamentales y no gubernamentales, efectuando la articulación necesaria a fin de garantizar una acción interinstitucional e intersectorial, de los distintos sectores de la comunidad.

RELACION DE LAS REFERENCIAS NORMATIVAS DE CADA UNA DE LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS

Las prestaciones del Hospital se brindan de acuerdo a las normativas vigentes establecidas por el Programa de Garantía de la Calidad del Ministerio de Salud Pública de la Provincia de Salta.

ES COPIA

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



RESOLUCION N° 304

D

DERECHOS DEL PACIENTE DEL HOSPITAL PÚBLICO:

1. El hospital es para todos, cualquier habitante tiene derecho a la atención médica, esta no es un regalo o un favor es un derecho.
2. Todo paciente tiene derecho a ser correcta y totalmente informado por los médicos y todo el personal sobre el modo y los medios para solucionar el problema que los aqueja.
3. Todo paciente tiene derecho a una internación digna, respetuosa y privada.
4. Todo niño tiene derecho a estar con su madre o familiar directos durante su internación en el hospital.
5. Todos los pacientes tienen derecho a exigir la menor espera posible en la inscripción, atención por consultorio y demás servicios.
6. Todo paciente tiene derecho de conocer el diagnóstico, tratamiento y práctica que le será instituido en el hospital.
7. Todo paciente tiene derecho a ser considerado el centro del problema de salud y a recibir por ende, un trato privilegiado, respetuoso y amable.
8. Todo paciente o consultante tiene derecho a conocer el funcionamiento de su servicio de salud.
9. Todo paciente tiene derecho a que su curación no afecte su economía privada.
10. Todo paciente tiene derecho dentro del hospital a que se le respete su vida normal (horarios, comidas, visitas, reposo, entretenimiento e higiene)

DEBERES DEL PACIENTE DEL HOSPITAL PÚBLICO:

1. Deberes de colaborar en el cumplimiento de las normas establecidas en la institución pública.
2. Debe tratar con el máximo respeto al personal de la institución sanitaria, a los otros enfermos y sus acompañantes.
3. Puede solicitar información sobre las normas de funcionamiento de la institución y los canales de comunicación (quejas, sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y preguntas).
4. Deben conocer el nombre de su médico.
5. Debe cuidar la institución y de colaborar con el mantenimiento de la habitabilidad del hospital.
6. Debe firmar el documento de alta voluntaria en los casos de no aceptación de los métodos de tratamiento.
7. Debe responsabilizarse del uso adecuado de las prestaciones ofrecidas por el sistema de salud.
8. Debe exigir que se cumplan los derechos.

SISTEMA DE CONTROL DEL CIUDADANO

Sistema De Reclamo: Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Felicidades:

El sistema de reclamos vigente hasta la fecha es a través del "Libro de quejas, reclamos y felicitaciones". El mismo se encuentra a disposición del ciudadano en la oficina de Gerencia general de nuestro hospital.

Se prevé en un futuro mediano implementar: buzón de sugerencias: colocando dos buzones, uno en el hall central y otro en la guardia, con volantes de sugerencias y reclamos que mensualmente serán analizados estadísticamente, evaluando los resultados y distinguiendo entre las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

Mecanismos de comunicación e información

La comunicación al ciudadano, se efectúa en forma personalizada, y en forma general, a través de afiches, carteles indicadores.

Se efectúan permanentemente, charlas educativas preventivas, por parte del personal dirigido a pacientes, familiares y acompañantes.

COMPROMISO DE CALIDAD Anualmente se procederá a la evaluación de los resultados y a la elaboración de un nuevo Plan de calidad.

1. Orientar los servicios al ciudadano y proporcionar una atención sanitaria integral de calidad, fomentando la mejora continua de los servicios prestados.
2. Facilitar al paciente información fácil de entender y continuada asegurando su confidencialidad.
3. Cumplir los procedimientos y protocolos de atención y asistenciales establecidos.
4. Garantizar al paciente los principios de equidad, privacidad y dignidad.
5. Garantizar la competencia de los profesionales mediante programas de formación continuada.
6. Recoger y valorar las opiniones y sugerencias de los pacientes.
7. Tramitar y resolver las quejas y reclamaciones a través de los canales implantados.
8. Potenciar otras formas de asistencia que contribuyan a mejorar la calidad de vida del paciente.
9. Proporcionar información a los pacientes y a sus familiares sobre la organización y funcionamiento del hospital para facilitarles su accesibilidad.

PLAN DE CALIDAD

Líneas de mejora derivadas de la auto evaluación periódica del Hospital

Las actividades de calidad quedaran registradas semestralmente en el "Registro de Actividades de Calidad" y anualmente se procederá a la evaluación de resultados del Plan de Calidad y a la elaboración de un nuevo Plan.

RESOLUCION Nº 304 D

ES COPIA

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



ESTRUCTURA DE CALIDAD

La planificación y actividades de calidad se desarrollan en el Hospital mediante una estructura horizontal liderada desde la Gerencia y de la que forman parte:

- Unidad de Calidad, integrado por los responsables de calidad del área Médica, Enfermería y Gestión.
- Grupos de trabajos de calidad, permanentes y temporales.
- Comisiones
- Comisión Central de Garantía de Calidad. Máximo órgano asesor en calidad de la Dirección

CALIDAD DE LOS PROCESOS

Algunas propuestas:

- **Protocolización de procesos:** médica y de enfermería.
- **Control de calidad de los procesos:**
Indicadores
 - * Auditoria de historias clínicas
 - * Auditoria de admisión
 - * Datos relativos a las sugerencias y reclamaciones efectuadas por los ciudadanos.
 - * Cursos Pre-Ronda APS
- **Satisfacción de los pacientes:** encuestas de satisfacción en sus dos procesos asistenciales clave: Hospitalización y Atención Ambulatoria.
- **Instrumentos de detección de malos tratos.** Estos instrumentos se concretan en:
 - * Protocolo para la identificación y evaluación del maltrato en el paciente anciano en urgencias
 - * Protocolo de actuación ante sospecha de maltrato infantil
 - * Protocolo de actuación ante sospecha de violencia familiar y/o de genero

