



Ministerio de Salud Pública
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 59 D

CARTA DE SERVICIOS HOSPITAL ANGASTACO A. O LIII AÑO 2018

Identificación del Organismo: Ministerio de Salud Pública.

Denominación del organismo: Hospital Angastaco A.O LIII

Responsable de la Elaboración y Gestión de la Carta de Servicio:

Dra. Liliana Rodríguez – Sra. Alejandra Clara Miranda – Sra. Paola Alejandra Lazarte Menéndez.

Dirección: Av. Libertad S/N° - Angastaco - Departamento de San Carlos - Provincia de Salta. – CP 4427

Teléfono: Sin Teléfono.

Dirección/es de e-mail: hangastaco_53@hotmail.com

Horarios de Atención al Cliente/Ciudadano: Modalidad para solicitar turnos:

- a- Por orden de llegada
- b- Se debe concurrir con D.N.I. y Carnet de Obra Social
- c- Profesional Medico Dra.: Liliana Rodríguez, los Turnos a demanda.
Profesional Medico Dra.: Gloria Giménez Gamarra, los Turnos. 12 Pacientes a la mañana, y 12 Pacientes a la Tarde.
- d- El Paciente debe presentarse media hora antes para solicitar el Turno.

Medicina General: De Lunes a Viernes: TURNO MAÑANA: 07:00 a 13:30 y TURNO TARDE: 16:00 a 20:00.

**Guardia Medica: De Lunes a Lunes: Con Disponibilidad Permanente las 24 hs.
Odontología: De Lunes a Viernes: TURNO MAÑANA: 07:00 a 13:00 y TURNO TARDE: 14:30 a 20:00.**

Guardia Odontológica: De Lunes a Lunes (con excepción de un fin de Semana mensual): Con Disponibilidad Permanente las 24 hs.

Bioquímica: De Lunes a Viernes: TURNO MAÑANA: 07:30 a 13:00 y TURNO TARDE: 14:00 a 19:30.

Guardia Bioquímica: De Lunes a Lunes (con excepción de un fin de Semana mensual): Con Disponibilidad Permanente las 24 hs.



Ministerio de Salud Pública
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 59 D

Enfermería: En Hospital Base: de Lunes a Lunes, con tres turnos y atención las 24 hs.

Horario de Curaciones: De 08 a 20:00 hs.

Urgencias/Emergencias: de 00:00 a 24:00 hs.

Enfermería en Puestos Sanitario: De Lunes a Viernes: 08:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00 y los días Sábados: de 08:00 a 12:00

Emergencias: con Disponibilidad Horaria.

Mantenimiento (Choferes): Lunes a viernes de 06:00 a 13:00 y de 15:00 a 17:00.

Emergencias con Disponibilidad Horaria.

Servicio de Hotelería (MUCAMA - COCINERA) Lunes a viernes de 06:00 a 13:00 hs. y de 14:00 a 20:00 hs.

Días: Sábados, Domingos y Feriados: de 06:00 a 13:00 hs. y de 17:00 a 20:00 hs.

Farmacia: Lunes a viernes de 08:00 a 13:00 y de 16:00 a 20:00.

Administración: Lunes a viernes de 07:00 a 13:00 y de 16:00 a 20:00.

Disponibilidad según necesidad de servicio.

APS (Agentes Sanitarios): Lunes a viernes de 07:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00.

Disponibilidad según necesidad de servicio.

FINES DEL ORGANISMO: Se refiere a que es lo que quieren lograr con el desarrollo de la misión del organismo, por ejemplo, Brindar la mayor satisfacción a nuestros clientes a través de la mejora continúa de nuestros servicios.

MISIÓN: Brindar a la Comunidad una atención de calidad en cuanto a su salud integral mediante la recepción, control, atención y/o internación, derivación del paciente y educación para la salud.

Catálogo de Prestaciones o Servicios Dispensados:

Servicios:



Ministerio de Salud Pública
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN Nº 59 D

Servicio de Clínica Médica: Se realiza Observación, Revisación Física, Interrogatorio, Diagnóstico, Diagnóstico presuntivo, Tratamiento, Recomendaciones, Internación o Derivación del Paciente

Servicio de Odontología: Observación, Diagnóstico y Tratamiento, Prevención.

Servicio de Bioquímica: Toma de Muestra, Procesamiento de las mismas e informe de resultados.

Servicio de Enfermería: Toma de Signos Vitales, Peso, Talla, Curaciones, Tratamientos indicados por los Profesionales: Médicos, Odontólogos, Atención de Pacientes Internados o Derivados, Preparación de Material (Lavado, Esterilización, etc.).

Servicios de APS: Visitas de Casas Asignadas con Control de Peso y Talla de Niños, Vacunación, Detección de Embarazadas y de Pacientes Enfermo con su posterior Derivación, Educación Sanitaria, Toma de Muestras para BAAR.

Servicio de Administración: Personal, Arancelamiento, Estadística, Rendición de Cuentas, Trámites Administrativos Inherentes a la Función (Combustible, Bancarios, Compras de Bienes de Consumo, Servicio y de Uso, etc), entre otros.

Servicio de Farmacia: Recepción y Control de Medicamentos recibidos de Nivel Central. Clasificación de los mismos, Entrega de Medicamentos a Pacientes contra entrega de Recetas.

Servicios de Mantenimiento (Choferes): Traslado en Ambulancia de Pacientes en Urgencias/Emergencias, y de Profesionales para Atención en los Puestos Sanitarios.

Servicio de Hotelería (Mucama-Cocinera): Limpieza de las distintas dependencias en el Hospital y Preparación de las Dietas indicadas para Pacientes Internados

Puestos Sanitarios:

- 1- Puesto Sanitario: Rio Grande con Agente Sanitario de Lunes a Viernes desde Horas 07:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00 hs.
- 2- Puesto Sanitario: Pucara con Agente Sanitario de Lunes a Viernes desde 07:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00 hs.
- 3- Puesto Fijo: Pampallana con Agente Sanitario de Lunes a Viernes desde 07:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00 hs.
- 4- Puestos Sanitarios El Arremo y Santa Rosa: con visitas Programadas de Agentes Sanitarios.
- 5- Puestos Fijos: La Angostura, La Arcadia, La Cabaña, Tres Pozos, El Caño, Los Cardones, Don Fabián: con visitas Programadas de Agentes Sanitarios.



Ministerio de Salud Pública
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 59 D

Participación de los Clientes/Ciudadanos:

Se realizaron Talleres durante el año 2.018 Escuelas y Colegios de la Comunidad, los mismos con los temas: Diabetes, Salud Sexual (Infecciones de Transmisión Sexual, Anticoncepción, Educación Sexual), Violencia de Género, Alimentación Saludable, Controles de Salud Nutricional, Programa de Salud Escolar, Técnica del Lavado de Manos.

Se realiza el Programa Radial por FM Municipal los días: Miércoles en el horario de 10:30 a 11:00 hs, a cargo de todos los servicios Hospitalarios brindando a la Comunidad temas de actualidad en Salud.

Referencia Normativa:

Decreto N°: 3896/12 - Reglamentación de la Ley 7678 – Estatuto de la Carrera Sanitaria para el Personal de la Salud Pública.

Decreto N°: 4118/97 – Régimen de Licencias, Justificaciones y Franquicias

Resolución N°: 300D/07 – Aprueba manual de procedimientos del proceso: Redacción, Aprobación y Difusión de las cartas de servicios.

Sistema de Reclamos, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones:

El hospital posee un Cuaderno de Reclamos, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones implementado en el año: 2.017, en la Enfermería a disposición de los Clientes.

Se agregara al sistema anterior un Buzón de Reclamos, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones, las que serán respondidas Por la Gerente General y/o Gerente Administrativa por nota si se encuentran identificadas con sus datos personales tales como: nombre y apellido, correo electrónico, dirección o teléfono, en el tiempo máximo de 72 hs. hábiles.

Compromiso/s de calidad:

Aumentar la Accesibilidad de los Clientes para **Atención Médica**, mediante la publicación de los horarios de atención de cada servicio.

Se mejorara la **Cobertura Médica** de los Clientes en los Puestos Sanitarios mediante la ampliación de los horarios de estadía del Personal en dichos Puestos.

Se implementaran los Horarios de la recepción de los Pedidos de Turnos.



Ministerio de Salud Pública
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN Nº 59 D

Mejorar el sistema de entrada, salida y existencia de los Medicamentos para brindar una mejor calidad de atención a los Clientes en **Farmacia**.

Publicar los horarios de atención en **Laboratorio** a los Clientes, para evitar malos entendidos.

Mejorar la comunicación con el cliente en todos los servicios mediante capacitación del personal y profesionales dependientes del hospital.

Se ampliara la **Atención Odontológica** en los Puestos Sanitarios, extendiendo la cobertura de los Clientes.

Mejorar la cobertura según compromiso asumido en las Campañas de Vacunación, y otros, a los Clientes en el Servicio de **Atención Primaria de la Salud (A.P.S.)**.

Se Capacitara al **Personal de la Cocina** mediante Cursos en Nutrición/Dietas con el fin de cumplir con las indicaciones médicas a cada Cliente.

Se Capacitara al **Personal de Choferes** con Cursos para los mismos dictado por la Municipalidad de Angastaco.-

Publicar en los **Puestos Sanitarios** en forma visible los horarios de atención al Cliente.

Catálogo de los Derechos del Cliente/Ciudadano:

Los Clientes/Ciudadanos tienen derecho a:

- Recibir una correcta información escrita o verbal por parte del Personal de Salud.
- Recibir una Atención digna y respetuosa dentro de la Institución.
- Ser acompañado por una persona durante su Internación en el Hospital.
- Recibir un trato igualitario sin discriminaciones de ningún tipo.
- Conocer el funcionamiento del servicio de Salud que lo va a asistir.
- Recibir la medicación y servicios disponibles en ese momento en el Hospital.
- Recibir visitas en Internación dentro de los horarios previstos.

Los Clientes / Ciudadanos tienen el deber de:

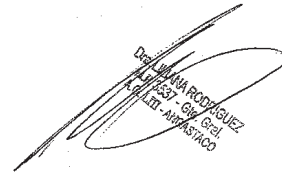
- Proporcionar al personal de salud toda información que considere necesaria acerca de su actual estado de salud y antecedentes, para llegar a un diagnóstico y tratamiento adecuados.



Ministerio de Salud Pública
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 59 D

- Solicitar los servicios que necesita, con el debido respeto, al personal de salud.
- Cuidar las instalaciones en donde se le sirve, y respetar a los demás clientes que asisten con el mismo fin.
- Leer los anuncios dentro de la Institución y cumplirlos, con énfasis a la preservación de infecciones de niños.
- Asistir al hospital para informarse acerca de turnos solicitados anticipadamente para otros hospitales.


DANIELA RODRÍGUEZ
E. 1953 - Gy. Gen.
C. 1011 - ANTIABACO