

RESOLUCIÓN N° 910 D

CARTA DE SERVICIOS

Centro Provincial de Rehabilitación Física de Salta

Año 2018

Identificación del organismo: Ministerio de Salud Pública - Secretaría de Servicios de Salud

Denominación del organismo: Centro provincial de Rehabilitación Física de Salta.

Responsable de la elaboración de la carta de servicios: CPN María Fernanda Teseyra.

Dirección: Calle Adolfo Güemes N° 640 - Salta – Argentina - Código Postal 4.400.

Teléfonos:

Recepción: +54 – 0387 – 4311967.

Administración: +54 – 0387 – 4318314.

Coordinación Administrativa: +54 – 0387 – 4320729.

Dirección administrativa: +54 – 0387 – 4222845.

Dirección de e-mail: ceprefismsp2013@gmail.com

Horarios de atención:

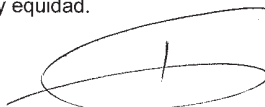
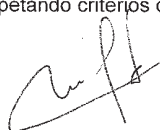
Área terapéutica: lunes a viernes de 08:00 a 18:00 hs.

Área Administrativa: lunes a viernes de 07:30 a 18:00 hs

Fines del organismo

MISIÓN:

El Centro Provincial de Rehabilitación Física de Salta (Ce.P.Re.Fi.S.) tiene como misión brindar tratamientos de rehabilitación física integral a las personas con limitaciones motoras, permanente o transitoria, de diferentes etiologías, con el fin de que puedan alcanzar y mantener la máxima autonomía, capacidad física, mental y social, para la inclusión y participación plena en todos los ámbitos de la vida, respetando criterios de accesibilidad y equidad.



RESOLUCIÓN Nº 910 D

VISIÓN:

Ser referente del noroeste argentino en rehabilitación física integral de personas con limitaciones motoras permanentes o transitorias, y constituirse en centro modelo de investigación, producción científica y capacitación del personal en el área.

OBJETIVOS:

- Brindar diagnósticos y tratamientos ambulatorios de excelencia a todos los pacientes con limitaciones motoras de diferentes etiologías que lo demanden.
- Formar la red de servicios de rehabilitación de la provincia de Salta, capacitando al personal interviniente en el proceso, estableciendo un sistema de referencia y contra referencia para llegar a la más alta calidad de atención.
- Realizar y promover actividades de docencia, investigación, capacitación y perfeccionamiento continuo del recurso humano.

Descripciones General de la institución:

A partir del 9 de octubre de 2013, se creó el Centro Provincial de Rehabilitación Física de Salta, con dependencia orgánica y funcional de la Secretaría de Servicios de Salud del Ministerio de Salud Pública, quien es la autoridad de aplicación de las normas vigentes en Rehabilitación Física.

El Centro provincial de Rehabilitación Física de Salta, construido en las instalaciones de la ex Maternidad Provincial Luisa B. de Villar, está ubicado sobre calle Adolfo Güemes, entre calles Rivadavia y Entre Ríos, en la ciudad de Salta. Inicia sus actividades en un edificio reciclado, conservando la belleza arquitectónica, equipado y adaptado con las herramientas necesarias para brindar el mejor servicio de rehabilitación física.

El Gobierno Provincial aportó los recursos económicos necesarios para la adquisición de equipamiento y las obras de refacción y re-funcionalización del espacio, recuperando y poniendo en valor un edificio que data de 1930. De este modo los salteños disponen de un Centro de Rehabilitación de avanzada que permite contar con una atención de excelencia.

La orientación en rehabilitación integral es considerada hoy, un proceso interactivo y multidisciplinario, puesto que existen múltiples variantes de discapacidad motriz; el Centro de Rehabilitación física de la provincia, realiza un abordaje interdisciplinario de los pacientes, quienes son supervisados permanentemente.



RESOLUCIÓN Nº 910 D

La creación de un centro de rehabilitación física, permitirá establecer un trabajo en red, coordinando con los establecimientos asistenciales del primer nivel y los hospitales que funcionan actualmente, en forma independiente, sin interrelaciones ni coordinación.

Catálogo de servicios dispensados

Atención de pacientes ambulatorios:

Solicitud de turnos para ingreso:

En el área de recepción, personalmente de 08:00 a 18:00 hs o telefónicamente: +54 – 0387 - 4311967, en el mismo horario.

Requisitos:

D.N.I. del paciente.

En caso de menores de edad, debe adjuntarse el D.N.I del tutor.

Servicios prestados

- **Medico Fisiatra:**

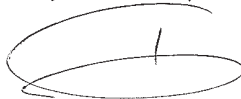
Solicitud y/o valoración de estudios; tratamiento farmacológico, pautas de tratamientos de rehabilitación, valoración con diferentes escalas de acuerdo a patología y orientada a valorar evolución, seguimiento y supervisión de tratamiento, prescripción y evaluación de ortesis, prótesis y ayudas técnicas, altas terapéuticas, tratamientos específicos (infiltraciones, toxina botulínica, etc.) indicación de equipamiento, derivación a instituciones especializadas ante necesidad terapéutica.

- **Psicología:**

Evaluación psicológica, evaluación de cociente intelectual, terapia de apoyo psicológico individual y familiar, entrevistas multifamiliares. Screening cognitivo. Taller de estimulación cognitiva. Talleres interdisciplinarios agrupados por patología.

- **Enfermería:**

Evaluación de ingreso. Proceso de atención de enfermería (Admisión y Valoración). Control de signos vitales, control antropométrico, curación de escaras y curaciones en general, extracción de puntos de sutura por indicación médica, administración de fármacos. Colocación de sonda vesical, educación para la salud, cambio de pañales, control de glucemia, acompañamiento y traslado de pacientes según requiera el



RESOLUCIÓN Nº 910 D

servicio, control y tratamiento de residuos patológicos. Esterilización de material poroso y material quirúrgico.

- **Kinesiología y Fisioterapia:**

Consultorio externo: Evaluación kinésica, aplicación de aparatología y agentes físicos, técnicas kinésicas manuales y kinesio-terapia motora.

Programa: Evaluación de ingreso, evaluaciones funcionales (marcha, equilibrio, resistencia, fuerza muscular y tono), rehabilitación integral de la funcionalidad motora, Talleres interdisciplinarios agrupados por patología.

- **Gimnasio terapéutico:**

Intervenciones individuales y grupales para refuerzo de objetivos del tratamiento motor. Talleres agrupados por patología.

- **Servicio Social:**

Entrevista familiar y evaluación de situaciones socio económicas. Orientación y gestión social. Asesoramiento legal, educación social, acompañamiento familiar seguimiento de casos. Trabajo en red y derivación pertinente.

- **Fonoaudiología:**

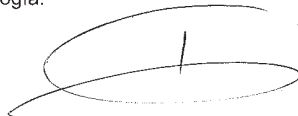
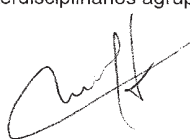
Evaluación fonoaudiológica. Tratamiento: rehabilitación del lenguaje, del habla, de la mecánica respiratoria, de trastornos deglutorios. Rehabilitación de parálisis facial. Audiometría y logaudiometría. Screening cognitivo. Taller de estimulación cognitiva. Taller de respiración relajación. Talleres interdisciplinarios por patología. Estimulación temprana.

- **Terapia Ocupacional:**

Evaluación de actividades de la vida diaria, equipamiento y ayudas técnicas, cuidado postural y protección articular, reeducación funcional, ejercicios específicos analíticos tomando la actividad como un medio. Talleres interdisciplinarios agrupados por patología.

- **Psicopedagogía:**

Evaluación psicopedagógica, diagnóstico y tratamiento de dificultades del aprendizaje, taller de consultas para padres en dificultades del aprendizaje. Talleres interdisciplinarios agrupados por patología.



RESOLUCIÓN Nº 910 D

- **Acompañamiento terapéutico:**

Asistencia en los distintos servicios terapéuticos de acuerdo a necesidad y demanda de profesionales y pacientes. Trabajo extramuros. Colaboración en talleres terapéuticos.

- **Servicio de traslado de paciente:**

Traslado de pacientes desde su domicilio hasta el centro de Rehabilitación Física de la provincia, y viceversa. Evaluaciones en terreno del equipo terapéutico en domicilio.

- **Junta de Certificación de Discapacidad Nº 4**

Evaluación de pacientes para la emisión del Certificado Único de Discapacidad, Junta autorizada y matriculada por el SNR a propuesta de la Secretaría de Discapacidad y Políticas Inclusivas dependientes del Ministerio de Salud de la provincia.

Referencias Normativas

Ley Nacional Nº 24.901/1997. Sistema de prestaciones básicas en habilitación y rehabilitación integral a favor de las personas con discapacidad.

Ley Provincial Nº 5546/1980. Estatuto del empleado público de la provincia de Salta

Ley Provincial Nº 6841/1996. Plan de Salud Provincial.

Decreto Nº 4118/1997. Régimen de licencias, justificaciones y franquicias para el personal de la Administración Pública Provincial.

Decreto Nº 3074/13. Creación del Centro Provincial de Rehabilitación Física

Resolución Nº 300D/07. Redacción, Aprobación y Difusión de la carta de servicios.

Sistema de reclamo, quejas, sugerencia y felicitaciones:

El Centro Provincial de Rehabilitación Física de la Provincia cuenta con un sistema de Reclamos, Sugerencias, Quejas y Felicitaciones. En la recepción de la institución; se encuentra disponible una urna, con formularios para la recepción de las inquietudes. En el mismo, el paciente deja constancia de sus datos personales (apellido, nombre, DNI, domicilio, teléfono de contacto, e-mail). Este es analizado por el coordinador administrativo, quien tomará las medidas convenientes. Se comunicará al ciudadano



RESOLUCIÓN Nº 910 D

o familiar, por medio fehaciente, las acciones tomadas con respecto a su inquietud en un plazo de 72 hs. hábiles.

Lo esencial es transmitir al beneficiario de los servicios del Centro que:

- Si un servicio no ha sido prestado en las condiciones que el organismo informa en su compromiso con el cliente/ciudadano, presente su QUEJA.
- Si un servicio no ha sido prestado en las condiciones que Ud. Esperaba, presente su RECLAMO.
- Si desea aportar una opinión a fin de mejorar la calidad en la prestación de los servicios Públicos a nuestro cargo, presente su SUGERENCIA.
- Si Ud. Esta conforme y estima que debe motivar al personal para seguir mejorando, presente su FELICITACIÓN.

Compromiso de calidad:

- Disminuir el ausentismo registrado en el sistema Salta Salud de los pacientes a los turnos, al 30 % como máximo durante el segundo semestre 2.018 (tomando como punto de partida los porcentajes informados en el mes de junio)
- Realizar una encuesta de opinión en relación al clima laboral, a todo el personal elevando un informe a la dirección durante el segundo semestre 2.018
- Realizar una encuesta de satisfacción a los pacientes, durante el segundo semestre 2.018.
- Elaborar la página web del Centro Provincial de Rehabilitación Física hasta el 9 de octubre de 2.018.

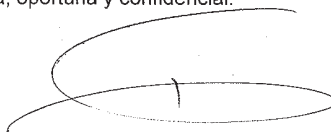
Criterios para la actualización de los Compromiso de calidad:

- Cantidad de pacientes ausentes al turno pactado por servicio durante el segundo semestre de 2018.
- Cantidad de encuestas.

Derechos y deberes de los 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.



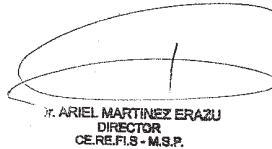
RESOLUCIÓN N° 910 D

- Participar de la mejora continua a través del sistema de quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones. Como también la colaboración en encuestas de calidad del servicio.
- A conocer el seguimiento de los trámites iniciados en la institución
- Recibir tratamiento de rehabilitación integral acorde al diagnóstico y situación particular de cada paciente.
- Recibir información del tratamiento, dando su consentimiento, previo a cualquier actuación médica.
- Que se registre por escrito 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. (consentimiento y autorización expresa)

Los usuarios deben:

- Cumplir con las normas establecidas en la institución
- Tratar respetuosamente al personal del centro y a otros pacientes.
- Cuidar los elementos utilizados y las instalaciones del centro de Rehabilitación
- 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.


DR. MARIANA FERNANDA TESEYRA
JEFE DE DIVISION GESTIÓN
CER.E.F.I.S. - M.S.P.


DR. ARIEL MARTINEZ ERAZU
DIRECTOR
CER.E.F.I.S. - M.S.P.