

ES COPIA

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



RESOLUCION Nº 972 D

**CARTA DE SERVICIOS  
SECRETARÍA DE ADICCIONES  
Año 2.017**

**IDENTIFICACIÓN DEL ORGANISMO:** Ministerio de Salud Pública.

**DENOMINACIÓN:** Secretaria de Adicciones.

**Responsable/s de la elaboración y gestión de la carta de servicios:**

Secretario de Adicciones: Lic. Martín Carlos Teruel y Coordinadora General Mgtr. Laura Ivana Trigo.

**Dirección:** Av. Belgrano 1.082. Salta – Capital C.P.: A4400AWV

**Teléfonos:** 0054 – 3874954236/0054 – 3874953045.

**Número de fax:** 387 - 4954236/4953045.

**Dirección de e-mail:** secadiccionesalta@gmail.com

**Horario de atención al ciudadano:** Lunes a Viernes de 8:00 a 17:00 hs.

**FINES:**

**Trabajo en red:** el abordaje de la problemática no es exclusivo del Estado, sino que para ser efectivo es articulado con otros organismos y actores de la sociedad, por lo que es intersectorial.

**Participación:** nuestras acciones van dirigidas al fortalecimiento y provisión de herramientas a cada comunidad donde se presenta la problemática, a fin de que las mismas sean las protagonistas de los cambios necesarios.

**Profesionalismo:** contamos con la mayor cantidad de especialistas en materia de consumos problemáticos para poder desde la mirada profesional realizar aportes técnicos y superadores que habiliten la mejora continua de todos los servicios.

**Integralidad:** entendidos como una manifestación de la sociedad actual, los consumos problemáticos requieren intervenciones integrales que abarcan la familia, el trabajo, la escuela, etc., desde un paradigma de cuidado de la salud respetuoso de las diferentes dimensiones implicadas sean éstas formales o informales.

**MISIÓN DEL ORGANISMO:**

- Abordar de manera integral los consumos problemáticos desde la perspectiva de la reducción de la demanda, desarrollando para ello acciones preventivas universales, selectivas e indicadas, así como también gestionando dispositivos terapéuticos para las personas que padecen la problemática, en forma coordinada con otros organismos estatales y organizaciones de la sociedad civil que entiendan en la materia

RESOLUCION Nº 972 D

ES COPIA

FINA R. DE TORRES  
Programa Leyes y Decretos  
Secretaría General de la Gobernación



- Promover la reinserción familiar y social de las personas con consumo problemático, como así también la instrumentación, ejecución y/o supervisión de toda acción terapéutica tendiente a mejorar el estado de salud física, psicológica y social del paciente, asumiendo el criterio de propugnar que la aplicación de esas medidas se adecue en un todo a la legislación vigente y la preservación de los derechos humanos de los asistidos, y teniendo como base la aplicación de políticas y estrategias de reducción de daño.
- Proponer al Ministerio de Salud Pública estrategias de acción referidas al abordaje integral de los consumos problemáticos
- Ampliar la cobertura de dispositivos en el territorio de la Provincia a fin de posibilitar la accesibilidad a los servicios, propendiendo con sentido estratégico a la regionalización de la asistencia. Esta ampliación de la red asistencial requiere articulación y trabajo conjunto con otros organismos públicos (provinciales, nacionales, municipales, e internacionales) y organizaciones de la sociedad civil, a través de la suscripción de convenios de prestación y colaboración.
- Lograr una mayor presencia del Estado junto a la comunidad que permita identificar la población en situación de vulnerabilidad o mayor exposición a la aparición de conductas de consumo problemático, y procurar intervenciones tempranas que disminuyan los riesgos y daños.
- Coordinar el diseño e implementación de políticas públicas provinciales desde una perspectiva transdisciplinaria, intersectorial y participativa.
- Establecer articulaciones y acuerdos de cooperación con organismos públicos nacionales, internacionales y de otras provincias.
- Realizar convenios con entidades públicas, privadas o del tercer sector para la implementación de programas para el abordaje integral de los consumos problemáticos.
- Procurar conocimientos epidemiológicos sobre el uso de sustancias psicoactivas en la población de la provincia, mediante la implementación de herramientas de investigación cuantitativas y cualitativas, propias así como también externas al organismo, fomentando su análisis y pertinencia para el diseño de políticas públicas.

**Catálogo de prestaciones o servicios dispensados:**  
**Preventivas:**

ES COPIA



RESOLUCION Nº 972 D

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

- Capacitación de actores sociales (vinculados al ámbito público, asociaciones civiles y ciudadanos en general).
- Promoción socio-comunitaria.
- Articulación de redes sociales e institucionales.
- Campañas de concientización y prevención de los consumos problemáticos.
- Talleres de prevención de los consumos problemáticos en el ámbito escolar.
- Talleres de prevención de los consumos problemáticos en el ámbito laboral.

**Terapéuticas:**

- Orientación, derivación y admisión para personas que solicitan tratamiento.
- Orientación para familiares y/o referentes de personas con consumos problemáticos.
- Tratamiento ambulatorio.
- Tratamiento de Centro de día (media jornada y jornada completa).
- Tratamiento residencial (internación).

**Otras:**

- Actualización de la base de datos de usuarios y prestaciones brindadas mediante el diseño e implementación de encuestas y procedimientos de recolección de datos referidos al consumo de sustancias psicoactivas sobre la población.
- Elaboración de documentos, publicaciones y presentaciones relativas a la temática.
- Diseño de materiales para capacitaciones e implementación de actividades de formación continúa.

**Dependencias: Direcciones Y Programas**

Coordinación General, Dirección General de Asistencia, Dirección de Dispositivos Asistenciales, Dirección General de Prevención e Inclusión, Dirección de Prevención y Articulación Comunitaria:

Dirección: Avenida Belgrano Nº 1.082. Salta – Capital.

RESOLUCION Nº **972 D**

ES COPIA

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



Teléfono /Fax: 0054 - -3874953045/4954236.

Correo electrónicos:

secadiccionessalta@gmail.com

prevencionadiccionessalta@gmail.com

**Programa de Consulta y Orientación:**

Dirección: Calle Sarmiento Nº 491. Salta - Capital.

Teléfono: 0054 – 3874318400.

Correo electrónico: consultayorientacion@gmail.com

**Dirección de Investigación y Capacitación:**

Dirección: Calle Sarmiento Nº 491. Salta - Capital.

Teléfono: 0054 – 4953113.

Correo electrónico: investigacionadiccionessalta@gmail.com

**Programa Puente:**

Dirección: Calle Aniceto Latorre Nº 1.150. Salta – Capital.

Teléfono: 0054 – 3874317536.

Correo electrónico: programapuenete2014@gmail.com

**Centro de Integración y Tratamiento (Ce.d.I.T.):**

Dirección: Calle Aniceto Latorre Nº 1.100. Salta – Capital.

Teléfono: 0054 – 3874222131.

Correo electrónico: cedit.salta@gmail.com

**Programa Puente Norte (Tartagal):**

Dirección: Padre Lorenzo Nº 117. Villa Saavedra – Tartagal – Salta.

Teléfono: 0054 – 3873427737.

Correo electrónico: puentenortetartagal@gmail.com

**Centro Tinku (Orán):**

Dirección: Pueyrredón Nº 797. San Ramón de la Nueva Orán - Orán - Salta.

Teléfono: 0054 – 3878422722.

Correo electrónico: centrotinkuoran@hotmail.com

**Centro de Escucha y Orientación Sumaq Kawsay (Gral. Güemes):**

Hospital Dr. Joaquín Castellanos

*Handwritten signature*

## RESOLUCION Nº 972 D

ES COPIA

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



Dirección: Ruta Nº 34 s/n. General Güemes – Salta.

Teléfono: 0054 – 387 – 154499653.

Correo electrónico: [centrodeorientacion@gmail.com](mailto:centrodeorientacion@gmail.com)

### **Centro de Prevención y Asistencia Valle (Cafayate):**

Dirección: 9 de Julio Nº 164. Cafayate - Salta.

Teléfono: 0054 – 3868 – 15452695.

Correo electrónico: [centrovallecafayate@gmail.com](mailto:centrovallecafayate@gmail.com)

### **Participación de los Ciudadanos:**

La Secretaría de Adicciones difunde sus actividades en forma directa desde sus direcciones y programas a través de partes de prensa, entrevistas, folletería, afiches, redes sociales, talleres, capacitaciones, mesas de trabajo, y en forma indirecta a través de los distintos efectores que conforman la red sanitaria.

### **Referencia Normativa:**

- Ley de Ministerios Nº 7.905, sancionada el 3 de diciembre de 2015, la Secretaría creada en la jurisdicción del Ministerio de Derechos Humanos por Decreto Nº 2.835 del año 2014, pasa a integrar el Ministerio de Salud Pública, y conforme al citado instrumento legal en su Art. Nº 28, inciso Nº 14 le compete intervenir especialmente en la promoción de acciones preventivas y asistenciales relacionadas con la lucha contra el alcoholismo, la drogadicción, las toxicomanías y toda otra adicción nociva, en forma coordinada con los Ministerios y/o Programas que entiendan en la materia.
- De la materia: Ley Nacional de Salud Mental Nº 26.657 reglamentada mediante Decreto Nº 603/2013 y de la Ley IACOP – Plan Integral de Abordaje de los Consumos Problemáticos Nº 26.934, que se considera complementaria de la anterior citada. Este marco legal, además de consagrar a los consumidores problemáticos de drogas como sujetos de derecho asegurándoles la asistencia sanitaria integral y gratuita, establece que "se debe partir de la presunción de capacidad de todas las personas" Art. Nº 3º Ley Nacional de Salud Mental.

### **Sistema de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones:**

Con el fin de mejorar la calidad de los servicios públicos prestados, la Secretaría de Adicciones, ha implementado un sistema de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, a través del cual los ciudadanos pueden hacer conocer sus opiniones. Se define como queja o reclamo la insatisfacción manifestada a la Secretaría por parte de los ciudadanos, con respecto a sus servicios, donde se espera una respuesta o resolución explícita. El canal para presentar las quejas y sugerencias es

RESOLUCION Nº 972 **D**

ES COPIA

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



el "Libro de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones", destacando que se encuentran disponibles en las oficinas de todas las dependencias de la Secretaría, debidamente difundidos con cartelera indicativa, así como también, en las actividades que se organizan en la comunidad. Aquellos ciudadanos que voluntariamente dejen sus datos de contacto tales como nombre y apellido, teléfono, correo electrónico, o domicilio, recibirán una respuesta hasta 7 (siete) días hábiles posteriores al registro de su participación en cualquiera de los libros de la Secretaría.

**Compromiso de calidad:**

- Incrementar el acceso de los ciudadanos a los servicios preventivos y asistenciales de la Secretaría en un 20% anual, ampliando la red asistencial de la Secretaría por regiones geográficas.
- Incluir en el Plan de Desarrollo Estratégico Salta 20/30 un Plan Provincial de Abordaje de los Consumos Problemáticos, el cual se encuentra en evaluación multisectorial para ser implementado.
- Mejorar la eficacia de los dispositivos de tratamiento de la Provincia a partir del incremento del porcentaje de retención de usuarios anualmente.
- Sostener y desarrollar mecanismos preventivos a través de estrategias de intervención a través del incremento anual de espacios de integración, inclusión y participación de la comunidad.

**Criterios para la actualización los compromisos de calidad:**

- Incrementar la cantidad de prestaciones por usuario de nuestros servicios, teniendo en cuenta la particularidad de cada comunidad en la que se interviene.
- Mejorar la satisfacción y sentido de pertenencia en los equipos de trabajo, mediante la implementación y evaluación por medio de una encuesta anual de clima y satisfacción laboral.
- Optimizar los tratamientos brindados a partir de la evaluación por medio de encuestas a lo largo del año de la satisfacción del usuario.
- Mantener el sistema de gestión de calidad mediante la realización de supervisiones y auditorías trimestrales en cada dispositivo de la red asistencial.

**Catálogo de los derechos y deberes del ciudadano:**

Los ciudadanos tiene derecho a:

**DERECHO** a obtener información clara, veraz y completa sobre las actividades que desarrolla la Secretaría.

RESOLUCION Nº

972

D

ES COPIA

RINA R. DE TIVARES  
Programa Lactos y Cereales  
Comisión General de Coordinación



DERECHO a ser informado y asesorado sobre trámites y requisitos para acceder a las prestaciones que brinda la Secretaría.

DERECHO a conocer el estado de tramitación en los procedimientos administrativos en los que tenga interés el Presentante, así como a obtener copia de las actuaciones contenidas en ellos.

DERECHO a ser tratado con el máximo respeto por las autoridades y personal de la Administración Pública.

DERECHO a identificar a las autoridades y personal que tramita procedimientos a seguir.

DERECHO a obtener copia constancia sellada de la documentación presentada

DERECHO a alegar en los procedimientos en los que tenga la condición de interesado.

DERECHO a que la Administración dicte resolución expresa ante sus peticiones, solicitudes o reclamos.

DERECHO a presentar quejas por omisión de trámites o retrasos en los procedimientos en los que tenga condición de interesado.

DERECHO a la confidencialidad en el diagnóstico, tratamiento y evolución; los mismos no podrán hacerse públicos ni ser revelados sin el consentimiento expreso, excepto en los casos que lo demanden las autoridades judiciales o para preservar la vida del paciente y de terceros.

DERECHO a tener comunicación o recibir visitas de familiares u otras personas cercanas, dentro de las pautas establecidas en el programa de tratamiento o normadas por la Institución prestadora.

Los ciudadanos tienen el deber de:

DEBER de colaborar en el cumplimiento de las normas establecidas por la Institución.

DEBER de solicitar información sobre las normas de funcionamiento de la Institución y los canales de comunicación.

DEBER de canalizar su participación (reclamo, queja, sugerencia) a través de los accesos habilitados para tal fin.

DEBER de cumplir estrictamente con los turnos asignados como así también el tratamiento en los programas en los que estén insertos.

  
LIDIA IVONA TINGO  
COMANDANTE GENERAL  
SERVICIO DE FACILITACIÓN  
MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

  
Lic. MARTÍN CARLOS TERUEL  
SECRETARÍA DE ADICIONES  
MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA