



Ministerio de Salud Pública
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 290 D

**CARTA DE SERVICIOS
HOSPITAL "SAN VICENTE DE PAÚL" ORÁN
AREA OPERATIVA XI.
AÑO 2019.**

Identificación del Organismo: Ministerio de Salud Pública.

Denominación: Hospital "San Vicente de Paul" Orán Área Operativa XI.

Responsables de la elaboración y gestión de la carta de servicio:

- Lic. Verónica Galli – Gerente Sanitario.
- Ing. Daniel Paz – Oficina de Calidad, Planificación y Gestión Estratégica

Dirección: Pueyrredón N° 701 - San Ramón de la Nueva Orán – Salta.

CP: A4530AQN.

Teléfonos: Dirección: +54 - 03878 – 421107.

Conmutador: 03878 – 421699 / 421746.

Servicio para solicitud de turnos: +54 – 03878 – 429763.

Número de fax: 03878 – 421107.

Dirección de e-mail:

- Institución Hospitalaria: hospitaloran@yahoo.com.ar
- Gerencia Sanitaria: gerenciasanitariaao11@gmail.com

Horario de atención al cliente:

Hospital Base:

- Consultorio Externo: lunes a viernes de 07:30 a 17:00 hs.
- Emergencias Clínico-Quirúrgica: lunes a domingos las 24 hs.
- Laboratorio, Radiología y Hemoterapia: lunes a domingo las 24 hs.
- Emergencia Pediátrica: lunes a domingo las 24 hs.
- Emergencia Adulto: lunes a domingo las 24 hs.

Centros de Salud: De lunes a viernes de 08:00 a 19:00 hs.

Lic. VERÓNICA GALLI
GERENCIA SANITARIA
A.O. XI. HOSP. S.V. DE PAUL



Ministerio de Salud Pública
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 290 D

Misión:

Garantizar el derecho a la salud de nuestra población y de responsabilidad a través de acciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación en pacientes adultos, pediátricos y el binomio materno infantil. Ofreciendo servicios sanitarios como centro de nuestra atención con profesionales calificados, conformando un hospital con vocación docente e investigadora.

Visión:

Propiciar a la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad mediante un modelo de aseguramiento para la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestra población, manteniendo su sostenibilidad en el tiempo, promoviendo la innovación e incorporación de nuevas tecnologías, con un modelo de gestión orientado a los resultados.

Valores:

Nuestros valores son los pilares que sustentan la forma en que actuamos y trabajamos, transformándose en nuestra identidad institucional.

- **Compromiso con los pacientes:** porque ellos son el motivo y centro de nuestra actividad.
- **Respeto y trato cordial para el paciente y entre nosotros mismos:** entendemos que todas las personas son iguales y debemos respetar su dignidad y derechos en todo momento.
- **Orientados hacia la calidad e innovación:** a través de una actitud proactiva y con el objetivo de mejorar en forma continua los servicios que prestamos en cualquier ámbito de nuestra actividad.

Catálogo de prestaciones:

Atención e internación en:

- Clínica médica, medicina familiar, infectología, ORL, gastroenterología, nefrología, cardiología, cardiología infantil, tisiopneumología, dermatología.
- Cirugía general, cirugía Infantil, neurocirugía, cirugía video-laparoscopia.
- Ginecología, obstetricia.
- Neonatología, pediatría.
- Traumatología, oftalmología, urología, endocrinología.
- Servicio de Terapia intensiva de adulto, neonatal y pediátrica.
- Emergencias (Adulto/Pediátrica/Obstétrica).

LIC. VERÓNICA GALLI
GERENCIA SANITARIA
A.O. XI. HOSP. S.V. DE PAUL



Ministerio de Salud Pública
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 290 D

Prestaciones complementarias:

- Diagnostico por Imagen: radiología, ecografía, mamografía, ecocardiograma tridimensional infantil, tomografía axial computada.
- Electroencefalograma.
- Electrocardiograma. Monitoreo continuo de presión arterial.
- Laboratorio: Bacteriología, inmunología, química. Hemoterapia.
- Anatomía Patológica.
- Servicio de Epidemiología e Investigaciones de Enfermedades Tropicales Endémicas.
- Unidad institucional de nutrición. Dietoterapia. Lactario y sector de preparación de formulas enterales.
- Fisioterapia y rehabilitación, Fonoaudiología, Psicología.
- Odontología.
- Gabinete de identificación del recién nacido con técnicos capacitados en dactiloscopia.
- Servicio social.

Urgencias las 24 horas en:

- Medicina General.
- Medicina Interna.
- Neonatología.
- Pediatría.
- Cirugía General.
- Cirugía Infantil.
- Traumatología.
- Tocoginecología.
- Neurocirugía.
- Oftalmología.
- Odontología.
- Laboratorio.
- Radiología.
- Hemoterapia.
- Tomografía.
- Ecografía.


Lic. VERÓNICA GALLI
GERENCIA SANITARIA
A.O. XI. HOSP. S.V. DE P.M.H.



Ministerio de Salud Pública
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 290 D

Atención Primaria de la Salud: (A.P.S)

A través de una política sanitaria que plantea la prioridad de la prevención en el ámbito de la salud pública, se ha consolidado la modalidad de Atención en el Primer Nivel a través de:

- **Nueve centros de salud urbanos** ubicados en los siguientes barrios: San Francisco, 200 Años, Güemes, 9 de Julio, Aeroparque, Patrón Costas, San José, Néstor Taranto y B° Retambay. Asistidos por agentes sanitarios, enfermeros y médicos generalistas, y **atención en las siguientes especialidades médicas:** Tocoginecología, pediatría, odontología y nutricionistas
- **Catorce puestos sanitarios, siete puestos fijos en área urbana y tres en área rural.**
- **Tres hospitales de complejidad II** en las localidades de Los Toldos, Isla de Cañas y Aguas Blanca con las siguientes prestaciones:
 - **Los Toldos:** Atención ambulatoria e internación adulto y pediátrica, obstetricia, odontología psicología y enfermería. Prestaciones complementarias: laboratorio, radiología convencional, ecografía, electrocardiografía. Extensión de cobertura con agentes sanitarios.
 - **Aguas Blancas:** Atención ambulatoria e internación adulto y pediátrica, obstetricia, odontología, y enfermería. Prestaciones complementarias: extensión de cobertura con agentes sanitarios.
 - **Isla de cañas:** Atención ambulatoria e internación adulto y pediátrica, obstetricia, odontología, y enfermería. Prestaciones complementarias: radiología convencional, extensión de cobertura con agentes sanitarios.

Comisión de Docencia e Investigación:

- Formación de posgrado (Residencias Médicas) en: Pediatría, Medicina Familiar y Comunitaria, Tocoginecología.
- Formación de pregrado a alumnos de la carrera de Nutrición y Enfermería de la Universidad Nacional de Salta, de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional de Tucumán y de la ciudad de Buenos Aires.
- Concurrencia en las especialidades de Instrumentación Quirúrgica, Enfermería sector de consultorio externo.
- Pasantía de profesionales residentes de Medicina Familiar con orientación en APS y de Infectología del Hospital Fernández de Buenos Aires.
- Investigaciones diversas en el área clínica con profesionales de nuestra Institución y otras en forma conjunta con la Fundación Huésped, Conicet y el Instituto de Efectividad Clínica y Sanitaria del Hospital Ricardo Gutiérrez.

Lic. VERÓNICA GALLI
GERENCIA SANITARIA
A.O. XI. HOSP. S.V. DE PAUL



Ministerio de Salud Pública
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 290 D

Comisión de Control de Infecciones Asociadas al Cuidado de la Salud:

Para asegurar el correcto control de las infecciones asociadas al cuidado de la salud, se conformó la Comisión de Control de Infecciones Intrahospitalarias que contribuye a mejorar la calidad de la atención que brinda el Hospital San Vicente de Paul a la población.

Comisión de Mortalidad Materno Infantil:

Con la finalidad de poder realizar un análisis de situación materna infantil y establecer las pautas laborales acorde a la situación actual, se puso en funcionamiento la Comisión de Mortalidad Materno Infantil, la cual consta de dos áreas de análisis y responsabilidad integrado por profesionales referentes en el accionar materno infantil, con dependencia directa de la Gerencia General de la Institución.

Comisión de Salud Escolar y Proyectos Comunitarios:

Es un Programa Sanitario que permite la evaluación de la población escolar a nivel local, obteniendo un diagnóstico de situación que permita generar acciones de prevención y promoción de la salud, destinadas específicamente a este grupo etario.

Programa de Prevención y Promoción para el autocuidado de la Salud Integral comunitaria del A. O XI:

“Creación de un Programa de Prevención y Promoción Comunitaria, de la salud Integral, dentro del Área Operativa XI, que sirva como base para la planificación, apoyo, divulgación, colaboración y puesta en marcha de actividades de prevención y de promoción de la salud socio comunitaria, coordinado por un Equipo Interdisciplinario, en consenso con cada servicio de salud que adhiera a mejorar la calidad de vida de la comunidad en general”

Plan Sumar:

Tiene como objetivo crear y desarrollar los Seguros de Salud Provinciales, destinados a la población más vulnerable, como así también continuar disminuyendo las tasas de mortalidad materna e infantil, profundizar el cuidado de la salud de los niños/as en toda la etapa escolar y durante la adolescencia, mejorar el cuidado integral de la salud de la mujer, promoviendo controles preventivos y buscando reducir la muerte por cáncer de útero y de mama, y en el caso de los hombres buscando reducir la muerte por cáncer colorrectal.

Lo que se espera es mejorar el acceso a la Salud de la población, fortalecer la Red Pública de Atención Primaria, promover la participación social y la transparencia en el uso del recurso y concientizar sobre el ejercicio de los Derechos de la Salud.


Lic. VERÓNICA GALLI
GERENCIA SANITARIA
A.O. XI. HOSP. S.V. DE PAUL



Ministerio de Salud Pública
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 290 D

Programa de Enfermedades Crónicas No Transmisible: (ECNT)

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), las **enfermedades crónicas no transmisibles (ECNT)** enfermedades cardiovasculares, cáncer, enfermedades respiratorias crónicas y diabetes serán responsables del 60% del daño (morbilidad) y del 75% de todas las muertes ocurridas en el mundo para el año 2.020. Donde cuyo objetivo es dar cumplimiento a las Normativas Provincial y Nacional de protección a las personas con Enfermedades Crónicas No Transmisibles, a fin de garantizar la atención integral de las mismas.

Participación de los ciudadanos:

- En el primer nivel de atención los ciudadanos participan a través de charlas y talleres de información sobre pautas de salud.
- Sondeo de opinión. Encuestas de satisfacción del paciente.
- Sistema de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

Referencias Normativas:

Para conocimiento del ciudadano:

- Principios sobre el Plan de Salud Provincial. Ley N° 6841/97.
- Misiones y Funciones de las Autoridades de la Institución. Resolución Ministerial 507D / 97.
- Derechos del Paciente, Historia Clínica y Consentimiento Informado. Ley N° 26529.

Sistema de reclamos, quejas, sugerencias y felicitaciones:

Se mantiene el Sistema de Queja, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, implementado a través de Disp. Interna N° 194/09, con lo cual se logró la participación del ciudadano manteniendo una comunicación que permita mejorar la calidad de la atención que brinda la institución a su comunidad.

Compromisos de Calidad

- Se continua con el Servicio de Mesa de Informe, mejorando el servicio a través del acompañamiento de los usuarios
- Difundir el sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones
- Realizar toma de muestras de laboratorio en todos los centros de salud del área urbana
- Continua el servicio del 0810 y el sistema de dación de turnos telefónicos mediante el número (03878) - 429763

L.C. VERÓNICA GALLI
GERENCIA SANITARIA
A.O. XI. HOSP. S.V. DE PAUL



Ministerio de Salud Pública
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 290 D

Actualización de los compromisos de calidad

- Realizar sondeos de opinión periódicos con vistas a mejorar nuestros servicios prestados
- Difundir los derechos del paciente
- Actualizar el sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones
- Trabajar en la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el sector de Emergencias Pediátricas
- Implementar un sistema de turnos protegidos para pacientes con enfermedades crónicas no transmisibles

Catálogo de los derechos y obligaciones del cliente / ciudadano:

Todo paciente tiene derecho a:

- Conocer el nombre de los médicos que lo asisten, como así también el de los enfermeros y personal auxiliar.
- Recibir atención respetuosa y considerada por parte de todos los integrantes del equipo de salud.
- Solicitar información comprensible sobre su enfermedad en cuanto a estudios a efectuar, tratamiento evolutivo y toda decisión importante a tomar.
- Conocer su diagnóstico.
- Su intimidad dentro de los límites de su asistencia médica.
- Efectuar por escrito cualquier queja que considere necesaria.
- Solicitar su alta voluntaria, pero haciéndose responsable de tal decisión por escrito.
- Tener garantía del "Secreto Médico, protección clásica y fundamental de la medicina".

Todo paciente tiene la obligación y el deber de:

- Aceptar normas del servicio, así como las indicaciones que reciba de los miembros del equipo de salud.
- Mantener el orden y la limpieza.
- Cuidar las instalaciones, mobiliarios, utensilios, ropa.
- No salir del servicio sin autorización.
- No recibir visitas fuera del horario establecido, salvo permiso especial escrito.
- No fumar dentro de las instalaciones.
- No traer, tener, ni recibir bebidas alcohólicas.
- No tomar medicación que no haya sido indicada por su médico o traída por la enfermera.

LIC. VERÓNICA GALLI
GERENCIA SANITARIA
A.O. XI. HOSP. S.V. DE PAUL



Ministerio de Salud Pública
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 290 D

- Respetar los horarios de sueño, reposos o descanso.
- Propiciar el silencio.
- Informar a su médico y/o autoridades de la institución sobre dificultades, deficiencias e inconvenientes, como colaboración al mejoramiento de la calidad de atención en la institución.

Sistema Salta Salud:

Se implementó el Sistema Salta Salud, el cual funciona para el registro de los pacientes por las bocas de admisiones de emergencias o consultorios externos como así también a través de este poder solicitar turnos para la atención médica y practicas ya sea vía telefónica o en forma personal.

Ala del Hospital Materno Infantil

El mismo cuenta con la atención pediátrica las 24 hs., consultorio odontológico pediátrico e internación.

Información complementaria:

Direcciones del Hospital Base y centros de salud con el nombre de los profesionales responsables a cargo:

- **Hospital San Vicente de Paúl:** Pueyrredón 701. **Dra. Moyano, Laura**
- **Patrón Costas:** Pje. Independencia y Corriente. **Dra. Arce, Patricia.**
- **200 años:** Avda. YPF y Saavedra. **Dra. Yazle, Julia.**
- **San Francisco:** Dorrego esq. Uriburu. **Dra. Pérez, Silvia.**
- **San José:** Sarmiento N° 1227. **Dra. Vilte, Nelly.**
- **Güemes:** Pedro Ortiz de Zárate esq. Güemes. **Dra. Tapia, Laura.**
- **9 de Julio:** Los Cedros N° 145. **Dra. Merlo, Ricardo.**
- **Aeroparque:** Perito Moreno esq. Eduardo Arias. **Dra. Borelli, Gabriela.**
- **Juan Taranto:** Pueyrredon esq. Martin Fierro. **Dra. Campos, María Fernanda**
- **Retambay:** Natalio Roldan entre Av. Esquiú y Pje. San Ramón. **Dr. Ruffinengo, Raúl**
- **Aguas Blanca:** **Dra. Aperti, Mariela**
- **Los Toldos:** **Dr. Franco Garcés, Arturo**
- **Isla de Cañas:** **Dr. Ortuño, Rubén**

Lic. VERÓNICA GALLI
GERENCIA SANITARIA
A.O. XI. HOSP. S.V. DE PAUL

DR. LAURA ELIZABETH MOYANO
GERENTE GENERAL
A.O. XI. HOSPITAL "S.V. DE PAUL" ORÁN
M.S.P. - SALTA

DR. LAURA ELIZABETH MOYANO
GERENTE GENERAL
A.O. XI. HOSPITAL "S.V. DE PAUL" ORÁN
M.S.P. - SALTA