



Ministerio de Salud Pública
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 307 D

**CARTA DE SERVICIOS
SECRETARÍA DE PLANEAMIENTO Y RELACIONES CON LA COMUNIDAD
AÑO 2019**

Identificación del organismo: Ministerio de Salud Pública.

Denominación: Secretaría de Planeamiento y Relaciones con la Comunidad.

Secretaria de Planeamiento y Relaciones con la Comunidad: Lic. Ana Inés Reartes

Responsable/s de la elaboración y gestión de la carta de servicios: Dra. Verónica Guzmán, Lic. José Luis Ferreira.

Dirección: Av. Los Incas S/n – Grand Bourg – Centro Cívico – 2° Block, Planta Alta – Salta - C.P. A4400

Teléfono/s:

Directo: +54 0387-4324536

Fax: +540387-4360913

Mesa de entradas: +54 0387-4324122

Dirección de e-mail: sprcsalud@gmail.com

Horario/s de atención: lunes a viernes de 08:00 a 18:00 hs.

Misión:

Administrar y coordinar la planificación participativa, como medio de desarrollo integral del Ministerio de Salud de la Provincia de Salta; establecer objetivos y políticas estratégicas sustentadas en procesos de información, investigación, capacitación, seguimiento y evaluación; orientar la inversión tecnológica y promover una activa participación ciudadana, que contribuya a una gestión pública transparente y eficiente.

Visión:

Ser el referente provincial de planificación estratégica y el vínculo con la comunidad, a fin de promover e intensificar los lazos y relaciones socioculturales como agente de desarrollo social, que contribuya en el mejoramiento de la calidad total con liderazgo, modernización constante y el más alto desarrollo tecnológico, capacitación



Ministerio de Salud Pública
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 307 D

e investigación en comunión con la ética, respeto a la dignidad humana y al medio ambiente.

Fines del organismo:

- Articular transversal, interministerial e interinstitucionalmente para la implementación de las líneas estratégicas de acción del Plan de Salud.
- Fortalecer los procesos de coordinación y los espacios de gestión interinstitucional para del abordaje de problemas sanitarios.
- Proporcionar herramientas de evaluación, seguimiento y medición de resultados, detección de áreas de oportunidad y mejora continua de los procesos.
- Promover el Análisis de Situación de Salud como medio de vigilancia de la salud Pública, siendo su insumo primario los datos básicos de salud (DBS) para el monitoreo de las metas en salud.
- Promover la Cultura de análisis de la información que se genera en los distintos niveles de los servicios, elevando la capacidad y efectividad de respuesta del Ejecutivo Provincial y del Ministerio de Salud Pública a las exigencias sanitarias y demandas sociales , ante situaciones ordinarias y/o extraordinarias que afecten la salud y la calidad de vida de la población.
- Intervenir en el proceso de conectividad de la provincia y de los Servicios de salud dependientes del M.S.P.
- Participación en el proceso de conectividad de la provincia.
- Promover la gestión centrada en resultados sanitarios a través de la conformación de la Sala de Tendencia de Salud.
- Promover y fortalecer a través de la Participación Comunitaria el desarrollo de Políticas Públicas que aborden de manera Integral la Salud y sus Determinantes.
- Identificar los actores sociales estratégicos de las áreas operativas de la provincia de salta para correlacionar actividades y enfoques de la salud y sus determinantes desde diferentes miradas promoviendo la participación comunitaria.
- Conformar redes de Capacitación comunitaria orientada al autocuidado; autoayuda, promoción y prevención de salud.
- Conformación del mapa Provincial de Gestión de Salud.
- Gestionar Informes de actividades realizadas en acciones comunitarias para la evaluación periódica, coordinación de acciones y planificación estratégica.
- Proporcionar información y orientación en temas de salud y gestión de trámites, a los usuarios externos del Sistema de Salud Pública a través del Programa Llamado a la Salud.
- Ofrecer una solución oportuna y pertinente a las quejas y reclamos captados en el programa llamado a la Salud.



Ministerio de Salud Pública
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 307 D

- Elaborar la política de calidad anual, mediante un acto administrativo que la apruebe, alineados con el plan anual de la Dirección de Calidad Provincial.
- Consensuar la propuesta anual del plan de calidad con la autoridad superior del área.
- Recibir, analizar y canalizar las sugerencias y quejas de los clientes internos (dentro de los procesos de calidad) con el representante de la Dirección.
- Asegurar que se mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- Realizar una vez al año encuestas de clima laboral en el nivel central de la organización, para evidenciar la satisfacción de las partes interesadas.
- Realizar Encuestas de Percepción de la calidad de los usuarios de los servicios de salud.
- Coordinar con el Sistema de quejas, reclamos y sugerencias "Llamado a la Salud derivado por la Línea 148 la revisión y/o elaboración del flujograma del proceso clave de la información.
- Diseñar el manual de misiones y funciones compatible con la estructura organizacional vigente con los representantes de dirección, mediante el acto administrativo aprobatorio.
- Liderar las actividades de mejoramiento continuo de los procesos en conjunto con los Coordinadores de calidad provincial.
- Administrar el proceso de auditorías de calidad interna de No conformidad, acciones preventivas y correctivas.

Estructura organizativa:

De la Secretaría de Planeamiento y Relaciones con la Comunidad, dependen directamente:

Direcciones y Programas:

- Dirección General de Planeamiento Estratégico
Teléfonos: +54 0387-4324536
Dirección: Av. Los Incas S/n – Grand Bourg – Centro Cívico – 2° Block,
Planta Alta – Salta - C.P. A4400
- Dirección General de Relaciones con la Comunidad
Teléfonos: +54 0387-4324536
Dirección: Av. Los Incas S/n – Grand Bourg – Centro Cívico – 2° Block,
Planta Alta – Salta - C.P. A4400
- Dirección de Capacitación en la Comunidad
Teléfonos: +54 0387-4324536



Ministerio de Salud Pública
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 307 D

Dirección: Av. Los Incas S/n – Grand Bourg – Centro Cívico – 2° Block,
Planta Alta – Salta - C.P. A4400

- Programa de Calidad de los Servicios de Salud
Teléfonos: +54 0387-4324536
Dirección: Av. Los Incas S/n – Grand Bourg – Centro Cívico – 2° Block,
Planta Alta – Salta - C.P. A4400
- Programa Llamado a la Salud
Teléfonos: +54 0387-4324504
Dirección: Av. Los Incas S/n – Grand Bourg – Centro Cívico – 2° Block,
Planta Alta – Salta - C.P. A4400
- Programa de Secretaría Administrativa
Teléfonos: +54 0387-4324536
Dirección: Av. Los Incas S/n – Grand Bourg – Centro Cívico – 2° Block,
Planta Alta – Salta - C.P. A4400

Referencia normativa

Ley 6841 "Plan Provincial de Salud"
Resolución N° 300D/07. Manual de Procedimiento de redacción, aprobación y
difusión de la carta de servicios.
Plan quinquenal de salud 2011-2016

Sistema de reclamos, quejas, sugerencias y felicitaciones

Con el fin de mejorar la calidad de los servicios públicos, se encuentra a disposición del usuario interno y externo de lunes a viernes de 08:00 a 18:00 hs, denominado Programa Llamado a la Salud - Salud responde, que depende funcionalmente de la Secretaría de Planeamiento Estratégico y Relaciones con la Comunidad a partir del mes de mayo del año 2014.

A través de este Programa permite a los usuarios de los Servicios de Salud, una atención directa de comunicación mediante llamados telefónicos a la Línea 148 y/o personalmente al Programa Llamado a la salud a donde pueden expresar sus reclamos, quejas, sugerencias o felicitaciones acerca del funcionamiento y las prestaciones de los servicios de salud, como así también consultas y orientación sobre temas de salud.

Toda acción es receptada mediante formularios donde se registran los datos filiatorios del usuario (Nombre y Apellido, DNI, dirección, teléfono) y motivo de la



Ministerio de Salud Pública
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 307 D

reclamación, que luego de ser revisada se le otorga un número de gestión. El plazo de respuesta es de 72 hs hábiles.

Los reclamos y quejas tienen trámite de pronto despacho, dando intervención a los servicios donde se originan los mismos según corresponda con respuestas oportunas y adecuadas. Se informan a las autoridades superiores y se solicita tratamiento con los informes de las acciones correctivas realizadas en el servicio de salud, manteniendo en todo momento la confidencialidad, reserva y discreción de cada caso.

Compromiso de calidad

- Brindar un tratamiento eficiente y eficaz a cada reclamo y queja, con pronta respuesta personalizada al ciudadano emisor de la misma
- Jerarquizar la participación del usuario tanto externo como interno en los procesos de mejora.
- Promover la articulación Intra e Interministerial para aplicación de directivas, propuestas y medidas de mejora.
- Mejorar y modernizar con tecnología e infraestructura apropiada el Programa del Llamado a la Salud, para atender al ciudadano con calidad y calidez.
- Diseñar estrategias de Comunicacional Horizontal.
- Propiciar alianzas estratégicas de crecimiento mutuo entre los efectores de salud y líderes comunitarios, para lograr que la comunidad se empodere.

Criterio para la actualización de los compromisos de calidad

- Actualización anual de la Carta de Servicio.
- Medir periódicamente la satisfacción del usuario externo mediante encuestas con el siguiente indicador: N° de encuestas realizadas/N° de llamados.
- Desarrollar el software de vigilancia y georeferenciamiento de los reclamos, quejas, sugerencia y felicitaciones. Midiendo con el indicador: N° de reclamos, quejas, sugerencia y felicitaciones Georreferenciadas/N° total de reclamos, quejas, sugerencia y felicitaciones.

Catálogo de los derechos del ciudadano

Los ciudadanos tienen derecho a:

- A que el personal que los atiende se identifique adecuadamente con respeto, calidad y calidez.
- A que sus reclamos y quejas tengan pronta respuesta.
- A ser asesorados con diligencia y amabilidad.



Ministerio de Salud Pública
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 307 D

- A conocer el estado de tramitación de los procedimientos administrativos en que los tenga en condición de interesados y obtener copias de documentación contenido en ellos.
- A presentar quejas por omisión de trámites o retrasos en los procedimientos en los que sea interesado.

LIC. JOSE LUIS FERREYRA
DIRECTOR GERAL DE REL. CON LA COMUNIDAD
SECRETARIA DE PLANEAMIENTO Y REL. CON LA COMUNIDAD
M.S.P.- SALTA

LIC. JUANES REARTES
Subsecretaria de Planeamiento y
Relaciones con la Comunidad
M.S.P.