



Ministerio de Salud Pública
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 413 D

**CARTA DE SERVICIOS
HOSPITAL SEÑOR DEL MILAGRO A.O XLI
AÑO 2.019**

IDENTIFICACIÓN DEL ORGANISMO: Ministerio de Salud Pública.

DENOMINACIÓN DEL ORGANISMO: Hospital Señor del Milagro A.O XLI.

RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN Y GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS: Téc. María Celeste Santos y Sra. Guadalupe Funes.

DIRECCIÓN: Salta Capital - Avenida Sarmiento N° 557. CP: A4400EAB.

TELÉFONOS: +54 – 0387 – 4317400/ 4317420/ 4317410/ 4213148.

Programa de Internación Clínica de Adultos Mayores: +54 – 0387 – 4215560.

FAX: 0387 – 4317430.

CORREO ELECTRÓNICO:

hmlagro@gmail.com

calidadhmsalta@gmail.com

REDES: página facebook: hospital del milagro – Twitter: @HospitaldelMilagro

HORARIO DE ATENCIÓN CLIENTE/CIUDADANO:

Modalidad:

Confirmación presencial de Turnos Línea 148 una hora antes del turno brindado por el medio citado.

Demanda espontánea para asignación de turnos por ventanilla de lunes a viernes de 07:15 a 17:00 hs.

- Gerencias: Lunes a viernes de 07:00 a 14:00 hs.
- Secretaría administrativa: Lunes a jueves de 07:00 a 16:00 y día viernes de 07:00 a 15:00 hs.
- Mesa de entradas: Lunes a jueves de 07:30 a 16:30 y día viernes de 07:30 a 15:30 hs.
- Contable: Lunes a viernes de 08:00 a 14:00 hs.
- Arancelamiento, Tesorería y Personal: Lunes a viernes de 07:00 a 14:00 hs.
- Estadísticas e Informática: Lunes a viernes de 07:00 a 17:00 hs.
- Recursos Humanos: Lunes a viernes de 07:00 a 15:30 hs.



Ministerio de Salud Pública
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 413 D

- Plan Sumar: Lunes a viernes 07:00 a 13:00 hs.
- Depósito: Lunes a jueves de 07:00 a 16:00 y viernes de 07:00 a 15:00 hs.

FINES DEL ORGANISMO:

Misión: Atender las demandas de los pacientes con afecciones infecciosas y enfermedades crónicas transmisibles y no transmisibles a través de la asistencia, prevención, investigación y difusión de las mismas cumpliendo con las normas legales aplicables y comprometiendo a todo el personal hospitalario a la mejora continua.

Visión: Ser referente Nacional en la materia.

Valores: El Hospital adopta los valores mediante la política de calidad aprobada y difundida a todo el personal, ellos son: Respeto, Confianza, Transparencia y Compromiso.

CATÁLOGO DE PRESTACIONES O SERVICIOS DISPENSADOS:

Prestaciones/Servicios	Horarios de atención	Días de atención	Modalidad
Adultos mayores (Geriatría)	07:30 a 12:00	Lunes a Viernes	Demanda espontánea
Alergia	08:00 a 10:00	Lunes a Viernes	Línea 148
Cardiología	08:30 a 10:30 y 10:30 a 13:30	Lunes a Viernes	Línea 148
Centro de Prevención, Asesoramiento y Testeo - Cepat	10:00 a 12:00	Lunes a Viernes	Demanda espontánea
Clínica Médica	08:00 a 16:00	Lunes a Viernes	Línea 148
Dermatología	08:00 a 12:00	Lunes a Viernes	Línea 148
Diabetología	08:00 a 10:00	Lunes a Viernes	Línea 148
Epidemiología	07:00 a 15:00	Lunes a Viernes	Demanda espontánea
Farmacia	08:00 a 13:30 14:00 a 18:00 09:00 a 15:00	Lunes a Viernes Sábados, Domingos y Feriados	Demanda espontánea
Fonoaudiología	07:30 a 13:00	Lunes a Viernes	Demanda espontánea
Fisioterapia	07:00 a 13:00 14:00 a 17:00	Lunes a Viernes	Demanda espontánea



Ministerio de Salud Pública
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 413 D

Ginecología	08:00 a 10:00	Lunes a Viernes	Línea 148
Gastroenterología	08:00 a 11:00	Lunes a Viernes	Línea 148
Hematología	08:00 a 10:00	Martes, Miércoles y Jueves	Demanda espontánea
Hemoterapia	24 hs	Todos los días	Demanda espontánea
Infectología (ETS)	08:00 a 11:00 15:00 a 17:30	Lunes a Viernes Martes y Miércoles	Línea 148
Laboratorio Bacteriología	07:15 a 13:00	Lunes a Viernes	Demanda espontánea
Laboratorio Central	07:00 a 13:00	Lunes a Viernes	Demanda espontánea
Laboratorio de Guardia y Emergencias	24 hs	Todos los días	Demanda espontánea
Laboratorio Micología	08:00 a 13:00	Lunes a Viernes	Demanda espontánea
Laboratorio TBC	07:00 a 13:00	Lunes a Viernes	Demanda espontánea
Laboratorio Virología	07:00 a 13:00	Lunes a Viernes	Demanda espontánea
Medicina Familiar y Salud Integral de La Mujer	08:00 a 10:00 14:00 a 16:00	Lunes a Viernes Miércoles	Demanda espontánea
Medicina Laboral	07:00 a 13:00	Lunes a Viernes	Demanda espontánea
Nefrología	08:00 a 11:00	Lunes a Viernes	Línea 148
Neumonología	08:00 a 10:00	Lunes a Viernes	Línea 148
Neurología	08:00 a 10:00 10:00 a 12:00	Lunes y Viernes Miércoles y Jueves	Línea 148
Nutrición	09:00 a 12:00	Lunes a Viernes	Demanda espontánea
Oftalmología	08:00 a 11:00	Lunes a Viernes	Línea 148
Odontología	08:00 a 13:00	Lunes a Viernes	Línea 148
Estomatología	10:00 a 12:00	Martes y Jueves	Línea 148
Oncología	08:00 a 10:30	Lunes a Jueves	Línea 148
Otorrinolaringología	09:30 a 11:30	Lunes. Martes. Jueves y Viernes	Línea 148
Psicología	08:00 a 10:00	Lunes a Viernes	Demanda espontánea
Psiquiatría	10:30 a 13:00	Martes y Jueves	Demanda espontánea
Radiología	24 hs	Todos los días	Demanda



Ministerio de Salud Pública
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 413 D

Reumatología	08:00 a 12:00	Lunes a Viernes	espontánea Demanda espontánea (con carnet para control)
Servicio de Guardia y Emergencias Clínicas	24 hs	Todos los días	Demanda espontánea (Con D.N.I)
Servicios Social	07:00 a 15:00	Lunes a Viernes	Demanda espontánea
Tisiología	09:00 a 11:00	Lunes a Viernes	Demanda espontánea
Unidad de Desintoxicación Hospitalaria	07:00 a 13:00 (Otorgamiento de turnos para días lunes y martes a hs 10:00)	Lunes a Viernes	Demanda espontánea
Vacunatorio	07:00 a 13:00 14:00 a 17:00	Lunes a Viernes	Demanda espontánea
Zoonosis	10:00 a 12:00	Lunes a Viernes	Demanda espontánea

HORARIOS DE VISITAS A SALA DE INTERNACIÓN:

Unidad de Cuidados Críticos: Todos días de 12:30 a 13:00 y de 19:00 a 20:00 hs.
Sala de Clínica Médica, Dermatología, Infecciosas A, Infecciosas B, Oncología - Reumatología, Tisiología y Unidad de Desintoxicación Hospitalaria: Todos los días de 12:00 a 14:00 y de 19:00 a 20:00 hs.

PARTICIPACIÓN DE LOS CLIENTES CIUDADANOS:

El Hospital interactúa con el ciudadano mediante Ateneos, campañas de prevención en puntos estratégicos destinados a la comunidad, asesoramientos, redes sociales, entrevistas con los medios de comunicación, tele salud y videos conferencias.

REFERENCIA NORMATIVA:

Decreto N° 4118/97 - Régimen de Licencias, Justificaciones y Franquicias.
Ley 26.529 – Derechos del Paciente en su Relación con los Profesionales e Instituciones de la Salud y modificación Ley 26.742 Derechos del Paciente, Historia Clínica y Consentimiento Informado.
Ley 19.587 –Higiene y Seguridad en el Trabajo – Decreto Reglamentario N° 351/79.
Acta de Inauguración del nuevo Hospital Señor del Milagro 14/04/1895.



Ministerio de Salud Pública
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 413 D

Resolución N° 300D/07 – Manual de Procedimiento del Proceso: Redacción, Aprobación y Difusión de las cartas de servicios.
Disposición Interna N°: 0338 – Manual de Procedimiento del proceso: Sistema de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones del Hospital Señor del Milagro.
Disposición Interna N° 0331. Aprobación de Política de Calidad del Hospital Señor del Milagro.
Resolución N° 517/06 - Manual de Gestión de Residuos Sanitarios.
Ley Nacional N° 24.051 – Residuos Peligrosos.
Ley N° 7678 – Estatuto de la Carrera Sanitaria para el Personal de la Salud Pública de Salta y Decreto Reglamentario N° 3896/12.

SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES:

Se encuentra a disposición del ciudadano el libro de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en sector guardia y emergencias clínicas y hall central, buzones en sectores de consultorio externo, correo electrónico calidadhmsalta@gmail.com y la oficina de Coordinación de Calidad y Acción Hospitalaria.

La Coordinadora de Calidad recibirá su opinión a través de los medios citados o en forma personal y responderá a la brevedad posible dentro de las 72hs hábiles para ello se solicita que se exprese los datos personales tales como nombre y apellido, D.N.I, teléfono o correo electrónico.

COMPROMISOS DE CALIDAD:

El Hospital Señor del Milagro asume el compromiso de:

- Optimizar sus procesos.
- Actualizar la carta de servicios anualmente.
- Cumplimentar con el Plan de Calidad propuesto por la Dirección General de Calidad de los Servicios – SGG.
- Capacitación continua del personal hospitalario.

CATÁLOGO DE LOS DERECHOS CLIENTE /CIUDADANO:

Todo cliente/ciudadano tiene el derecho a:

- Ser tratado con el máximo respeto por parte del personal que presta servicios asistenciales y no asistenciales en el Hospital.
- Recibir atención integral y humanizada.
- Recibir atención en un ámbito de higiene, confort y seguridad.
- Recibir información completa y permanente en relación a su proceso asistencial (diagnóstico, evolución, alternativas de tratamiento, riesgo y



Ministerio de Salud Pública
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 413 D

pronóstico). En el caso que el paciente no se encuentre en condiciones de recibirla la información será proporcionada a los familiares o personas legalmente responsables.

- A que no se realicen sobre su persona ensayos clínicos, investigaciones o experimentos sin información sobre fines, métodos y riesgos. Las actividades docentes también requerirán consentimiento expreso por el paciente.
- El cumplimiento de la Ley de Derechos del Paciente en su Relación con los Profesionales e Instituciones de la Salud y la Ley de Derechos del Paciente, Historia Clínica y Consentimiento Informado por parte de nuestro personal.
- Expresar su satisfacción o insatisfacción en cuanto a un servicio o personal del Hospital mediante los medios habilitados.
- Conocer el nombre de los profesionales que lo asisten, enfermeros o personal auxiliar.

Todo cliente/ciudadano tiene el deber a:

- Respetar los horarios de visitas en salas de internación.
- Colaborar con el cuidado de las instalaciones y la limpieza.
- Tratar con respeto al personal del hospitalario.

Tec. Celeste Santos
Coord. de Control y Atención Hospitalaria
Hospital Señor del Milagro

Dr. JUAN JOSÉ ESTEBAN
M.P. 1301
GERENTE GENERAL
HOSPITAL SEÑOR DEL MILAGRO