



Ministerio de Salud Pública
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 644 D

CARTA DE SERVICIOS

Hospital Público Materno Infantil Sociedad del Estado A.O LVI

Año 2019

Identificación del Organismo: Ministerio de Salud Pública.

Denominación del Organismo: Hospital Público Materno Infantil Sociedad del Estado A.O LVI.

Responsables de la Elaboración y Gestión de la carta de Servicios: CPN María Ivana Ferreyra y Lic. Sandra González Vanetta.

Equipo de Dirección: Dr. Carlos Exequiel Moreno, Dra. Susana Balcarce, Dr. Carlos Villa González, Lic. Raúl Caniza, Dr. Hector Carpio Loi y CPN Enrique Prémoli

Dirección: Salta Capital - Avda. Sarmiento 1301

CP: 4400

Teléfono-fax: +54-0387-4325000

Correo electrónico: gerencia@hpmisalta.gov.ar

Línea Gratuita: 0800-5557755

Redes:

Instagram: <https://www.instagram.com/hospitalpublicomaternoinfantil/>

Twitter: <https://twitter.com/AONHPMISalta>

Facebook: <https://www.facebook.com/areaoperativanortehpmisalta/>

Página Web: <http://www.hpmisalta.gob.ar/>

Horarios de atención: Consulta programada: solicitar turnos al 08005557755 de lunes a viernes de 08:00 a 20:00hs. Urgencias: las 24 horas.



Ministerio de Salud Pública
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 644 D

Fines del Organismo:

Misión:

- Brindar asistencia integral a todas las mujeres que lo requieran antes, durante y después del embarazo, en el parto y puerperio en el contexto de una maternidad segura y centrada en la familia.
- Brindar asistencia integral, en todas las especialidades con la complejidad disponible a niños desde su nacimiento hasta los 15 años, y adolescentes de acuerdo a la cartera de servicios del hospital.
- Realizar actividades de investigación, prevención, promoción y fomento de la salud con la más alta calidad profesional e institucional posible.

Visión:

Aspiramos ser una Institución que, trabajando de manera integrada, armoniosa y consolidada en una cultura organizacional propia e identificadora sea:

- Una "maternidad segura y centrada en la familia" de referencia, con atención basada en los paradigmas actuales de atención: la centralización en el paciente y su familia y el respeto a los derechos de la mujer y los niños.
- Un hospital de referencia pediátrica, líder en la atención urgente y en especialidades clínicas pediátricas.
- Líderes en el proceso de concreción de la regionalización de la atención de la salud de nuestra área de competencia
- Escuela de enseñanza perinatal y pediátrica basada en los principios de nuestra misión como institución pública.
- Factor clave para que nuestra provincia se aproxime a alcanzar las metas del milenio en relación a la reducción de indicadores de mortalidad materno infantil.

Función

El Hospital Público Materno Infantil asiste, diagnostica, trata, y rehabilita todo tipo de patología que presente el binomio madre hijo, niños hasta los 15 años, adolescentes y a la mujer integralmente en todas sus etapas según **la complejidad disponible** en la cartera de servicios que se presenta a continuación.

En este sentido y en el cumplimiento de esta Estrategia, el hospital realiza promoción de la salud, prevención de la enfermedad, tratamiento de la misma mediante el diagnóstico temprano, tratamiento oportuno y la rehabilitación

La llegada al Hospital

Solicitud de turnos: La manera de solicitar su turno por primera vez es llamando en forma gratuita al 0800.555.7755 de esta manera a usted se le confecciona una Historia Clínica y se le otorga un turno a la especialidad solicitada.

Los turnos para especialidades médicas que vengán con derivación, se pueden solicitar también por el 0800 – o personalmente en el sector de recepción del Hospital situado en el Hall central de la entrada por Avda. Sarmiento 1301.



Ministerio de Salud Pública
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 644 D

En caso de hospitalización programada el momento del ingreso para hospitalización, diríjase a Admisión, situado a la izquierda en el hall de la entrada principal, para aportar la documentación necesaria que se le solicita en el momento que se programa su internación.

En caso de urgencias usted tiene dos ingresos, uno sobre la avenida Arenales que corresponde a la atención de urgencias pediátricas, y la otra situada sobre la calle Anzoátegui, correspondiente a la atención de urgencias de adultos, el personal de admisión de cada urgencia se encargara de proporcionarle la información necesaria para que sea atendido.

Los datos que se obtengan durante su estancia en el Hospital quedarán incorporados a su Historia Clínica y al régimen establecido para las mismas en cuanto a su confidencialidad y custodia.

Durante su estancia en el Hospital:

Personal que lo atenderá:

Durante su estancia será atendido por diferentes agentes y profesionales, sin cuyo trabajo diario nos sería imposible conseguir nuestra meta que no es otra que mejorar su estado de salud.

Todos los agentes y profesionales disponen de una tarjeta identificativa y/o uniforme.

Médico: Es el responsable de su proceso asistencial y la única persona autorizada para informarle, a usted y a sus familiares, sobre su estado de salud. En la Unidad de Hospitalización le orientarán de los horarios de los facultativos.

Equipo de enfermería: Nuestro Hospital cuenta con personal de Enfermería que planifica y aplica los cuidados necesarios, así como los tratamientos prescritos. Está permanentemente al tanto de sus necesidades y constituye un referente en todo el proceso de hospitalización. Si requiere atención del personal de Enfermería que le cuida, llame al pulsador situado en la cabecera de la cama y será atendido lo antes posible.

Personal técnico auxiliar: También existen auxiliares, son los que realizan actividades específicas y atienden las necesidades básicas del paciente como extracción de sangre, traslados intrahospitalarios, comida. Todos ellos están coordinados por los Supervisores de planta que también están a su disposición para lo que necesite.

Visitas: El horario de visitas es de 13 a 15 hs por la tarde y de 20 a 21:30 hs por la noche, aunque en ocasiones el médico que le atiende puede indicar que se restrinjan las visitas en beneficio a su mejor recuperación y bienestar.

Se ruega a las visitas que eviten hablar en voz alta y recuerden que puede haber pacientes descansando en otras habitaciones o en estado grave.

Acompañantes / cuidadores: 1 por paciente

El horario de visitas para los recién nacidos ingresados en neonatología es:



Ministerio de Salud Pública
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 644 D

Mamá del recién nacido: visitas sin restricciones
Papa del recién nacido: de 12 a 14; de 18 a 19 y de 21:30 a 23 hs
Abuelos del recién nacido: lunes a las 16 hs
Hermanos del recién nacido: miércoles a las 10:30 hs.
El horario de visitas para pacientes que están ingresados en la UTI es:
UTI Adultos: de 12:45 a 13:45 y de 19 a 20 hs.
UTI Pediátrica de 12 a 14 y de 18 a 20 hs.

Objetos personales: En cada habitación existe un lugar para disponer sus objetos personales. En caso de duda consulten con el personal de planta.

Alimentación: La alimentación forma parte de su tratamiento un equipo de nutricionistas se encarga que usted reciba la alimentación adecuada a su patología. El acompañante del paciente pediátrico del interior recibe las 4 raciones de una alimentación normal.

Salud y Seguridad: El lavado de las manos es la medida higiénica más efectiva para prevenir las infecciones hospitalarias. Lávese las manos con frecuencia y recuerde a las visitas que hagan lo mismo.

Mantenga una buena higiene personal. Es necesaria para mantener la salud y las normas de convivencia. El personal de Enfermería le informará si existe alguna contraindicación y si usted lo necesita, le ayudará a realizarla. En cada habitación encontrará el baño con los útiles básicos de aseo.

Se ruega por motivos de higiene que no tengan alimentos perecederos dentro de la habitación.

Seguridad: al ingresar el paciente a la internación se le coloca la **pulsera de identificación** que lo acompañara durante su estadía en el hospital, en la misma figura el nombre y apellido, historia clínica y documento de identidad del paciente.

Tabaco: Le informamos que según la ley está prohibido fumar en los Centros Sanitarios.

Animales y Plantas: Por motivos sanitarios queda prohibida la entrada al Hospital con animales domésticos o con mascotas a excepción de perros lazarillos. Las flores no son recomendables en las habitaciones, si usted recibe flores hágalas llevar a su domicilio por sus visitas.

Alta: Su médico le informará sobre su alta. Una vez recibida, debe pasar por el Control de Enfermería para recoger los informes y la documentación que le haya dejado allí su médico. Asegúrese de tener claras las instrucciones sobre el tratamiento a seguir. Debe abandonar la habitación a las 12 del mediodía para asegurar el buen funcionamiento de los servicios generales (limpieza, dietas, etc.) y para que el siguiente paciente pueda ser atendido en las condiciones adecuadas y en el tiempo



Ministerio de Salud Pública
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 644 D

previsto. En caso de menores de edad solo pueden retirarse del hospital cuando cualquiera de los padres o tutor firman su alta.

Entrega de informes tras el alta: Tras el alta pueden quedar resultados o informes pendientes de entrega de pruebas o exploraciones realizadas en el Hospital por distintos servicios.

En el Control de Enfermería de la planta en la que ha estado ingresado le facilitarán un impreso para la posterior entrega de estos resultados o informes indicándole donde puede recogerlos.

Con la finalidad de garantizar la confidencialidad de sus datos médicos y personales, para la entrega de informes o resultados de pruebas o exploraciones es imprescindible:

Que las retire personalmente el paciente mostrando su DNI o documento que acredite su identidad.

Que las retire personalmente el representante legal: padre, madre o tutor, en caso de menores o incapacitados mostrando su DNI o documento que acredite su identidad.

En caso de que los documentos de los menores los recoja uno de los padres o tutores distinto al que ha dado sus datos en los boletines de admisión, deberá llevar consigo la autorización del progenitor o tutor que haya quedado registrado en el ingreso.

Que el paciente o su representante legal AUTORICE expresamente a otra persona, de cuya identificación dejaremos constancia en el impreso de entrega de pruebas. En este caso, la persona autorizada por el paciente deberá también acompañar copia del DNI o equivalente de éste.

En caso de que solicite una copia de las pruebas y exploraciones realizadas durante su estancia en el Hospital, requerirá la autorización expresa establecida para el resto de su documentación clínica. El duplicado se puede solicitar en el Servicio Archivo de documentación situado en Administración Planta Baja.

Atención al paciente: La Dirección del Hospital se encuentra a su disposición.

Nuestro objetivo como institución es mejorar día a día y ofrecer a nuestros pacientes la mejor atención posible, es probable que, durante su estadía, se le realice una encuesta de satisfacción para así poder conocer su grado de satisfacción con nuestra institución y trabajar en aquello en lo que pueda estar insatisfecho. Además, puede expresar cuantas sugerencias y reclamaciones desee acerca de la atención recibida en el Hospital completando los formularios de Sugerencias que encontrará a su disposición en cualquier área de admisión a su ingreso y que puede depositar en el buzón que encontrará junto al Control de Enfermería de su planta. Si tiene cualquier duda, puede dirigirse a cualquier punto de guardia o bien a cualquier sector de admisión.

Todas las sugerencias recibidas son analizadas y tramitadas administrativamente y respondidas telefónicamente. Si usted desea recibir una respuesta escrita en su domicilio le rogamos que indique su nombre y dirección.



Ministerio de Salud Pública
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 644 D

Servicios que brinda el Hospital

	Ámbitos de atención				
	Hospitalización	Consulta Externa	Urgencia	Interconsultas	Actividad quirúrgica
PERINATOLÓGICO					
Cirugía General	X	X		X	X
Video Laparoscopias					
Endoscopias digestivas					
Ginecología	X	X	X	X	X
Oncología- Citología- Mastología- Endoscopias					
Uro ginecología- Mamografías					
Hematología		X		X	
Medicina Interna	X	X	X	X	
Endocrinología de la Embarazada					
Neonatología	X	X	X		
Pesquisa Neonatal					
Servicio de Transporte Neonatal- Coordinación Neo Papa Francisco					
Cirugía Neonatal- Neuroquirúrgica- Cardiovascular					
Retinopatía del Prematuro					
Obstetricia	X	X	X	X	X
Diagnóstico prenatal					
Unidad de Salud Fetal- Embarazo de Alto Riesgo					
Hospital de día para Diabetes					
Psicoprofilaxis del parto					
UTI (Gineco- Obstetrica) y otras	X				
Unidad de Respuesta Rápida					
Urología (Uroginecología)	X	X		X	X
Urodinamia- Litotricia					
Cirugía Percutánea					
Urgencia adultos			X		



Ministerio de Salud Pública
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 644 D

	Ámbitos de atención				
	Hospitalización	Consulta Externa	Urgencia	Interconsultas	Actividad quirúrgica
PEDIATRIA					
Clínica Pediátrica (CIM I III IV y Cuidados Paleativos)	X	X			
Cirugía Pediátrica					
Cirugía Infantil		X	X	X	
Cirugía Plástica y Quemados		X		X	
Cirugía Reconstructiva		X		X	
Neurocirugía		X	X	X	
ORL		X	X		
Endoscopias (Respiratorias- Digestivas)		X	X	X	
Cardiología- Hemodinamia		X	X	X	
Cirugía Cardiovascular					
Clínica y Soporte Nutricional	X		X	X	
Hospitalización Abreviada					
Internación Domiciliaria	X				
Hospital de Día Polivalente	X	X			
Especialidades de Clínica Pediátrica					
Adolescencia		X		X	
Alergia		X		X	
Dermatología		X		X	
Endocrinología y Metabolismo		X	X	X	
Medicina Fisiatría		X		X	
Gastroenterología		X		X	
Nefrología		X	X	X	
Neumotisiología		X		X	
Neurología- Neurología Vascular		X	X	X	
Reumatología		X		X	
Toxicología		X	X	X	
Fonoaudiología		X		X	
Audiometría- Otoemisiones - Potenciales evocados		X			
Oncología y hematología pediátrica	X	X		X	
Traumatología Infantil		X	X	X	X
Ortopedia Oncología- Cirugías Reconstructiv, de mano y de columna		X	X	X	X
Urgencia Pediátrica	X		X		
Sala de Internación Abreviada (SIA)- Sala de Observación	X		X		
UTI Pediátrica	X				
Terapia Intermedia	X				



Ministerio de Salud Pública
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 644 D

	Ámbitos de atención				
	Consulta Externa	Urgencia	Interconsultas	Actividad quirúrgica	Prestaciones Odontológicas
GENERALES (Perinatológico y Pediátricos)					
Anestesia	X			X	
Epidemiología e Infectología	X		X		
Oftalmología	X		X	X	
Odontología				X	X

	Ámbitos de atención		
	Consulta Externa	Urgencia	Interconsultas
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS			
Asistentes Sociales			X
Kinesiología	X	X	X
Nutrición	X	X	X
Psicología- Psiquiatría- Salud Mental	X	X	X
Farmacia			
Laboratorio			
Diagnóstico por imágenes (Rx Contrastadas-Tomografía- Mamo)			
Anatomía Patológica			
Hemoterapia			
Morgue			
SERVICIOS EXTRAS OFRECIDOS			
Escuela hospitalaria			
Estacionamiento Público			
Cafetería			
Sala de Juegos			
Servicio Religioso: capilla			
Centro de Mediación: para personal del hospital, familiares, u otros organismos que lo requieran.			
Residencia para madres: sector destinado a madres con residencia alejada del área capital.			
Mesa de Informes: brindando información general a pacientes.			

Referencias:

Ámbitos	Horarios de Atención	Días de atención	Modalidad
Consulta Externa	08:00 a 20:00 hs	lunes a viernes	línea 0800.555.7755
Hospitalización	24 horas	lunes a domingo	demanda espontanea
Urgencia			
Interconsultas			
Actividad quirúrgica			



Ministerio de Salud Pública
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 644 D

Referencia normativa:

- Ley N° 6841/96 MSP - Plan de Salud Provincial y el Plan Federal de Salud.
- Decreto N° 3516/00 MSP - Se pone en funcionamiento la UTE – Nuevo Hospital El Milagro Año 2000.
- Decreto N° 3881/09 MSP - Transferencia del ex Hospital de Niños la totalidad de servicios, recursos, personal de planta al HPMI.
- Decreto N° 3924/10 MSP - Constitución de la Sociedad del Estado Hospital Público Materno Infantil.
- Decreto N° 3962/10 MSP - Estatuto de la Sociedad Hospital Público Materno Infantil Sociedad del Estado.
- Decreto N° 2741/12 MSP - Designación Dr. Carlos Exequiel Moreno representante del Poder Ejecutivo.
- Resolución N° 300D/07 SGG - Términos del Manual de procedimientos de proceso de redacción, aprobación y difusión de la Carta de Servicios.
- Decreto N° 238/18 MSP - Creación Area Operativa Norte LVI cuya cabecera es el Hospital Público Materno Infantil.

Sistema de reclamos, quejas, sugerencias y felicitaciones

Con el fin de mejorar la calidad de los servicios públicos prestados en este hospital se encuentra a disposición del paciente:

- ✓ Libro de quejas y sugerencias: habilitados en las bocas de entrada al hospital
- ✓ Formularios impresos: habilitados en admisión
- ✓ Número telefónico de la salud: 148 referido a la calidad de las prestaciones en los Servicios de Salud.

Siempre con el objetivo de solucionar los problemas de los pacientes, reactivando constantemente el circuito de quejas y reclamos para que los pacientes y familiares obtengan una respuesta o solución a lo que plantean.

Compromiso

Nuestro Hospital ofrece a la población y al resto de las instituciones de salud de la provincia, sus medios humanos calificados, medios técnicos de avanzada y la infraestructura necesaria para la asistencia de la madre y el niño acorde a la carta de servicio que se desarrolla a continuación.

Nuestra prioridad es el paciente y hacia él volcamos todos nuestros esfuerzos para asegurarle una atención médica de calidad. Tenemos una intención ética en toda nuestra actuación profesional y queremos ir más allá del trabajo bien hecho.

El objetivo de esta guía es que usted conozca el funcionamiento del Hospital y todos los servicios que le ofrece además de proporcionarle información que le será de utilidad durante su estancia en este centro.



Ministerio de Salud Pública
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 644 D

No obstante, en caso de que le surja alguna pregunta, no dude en hacerla llegar a través de nuestro sistema de reclamos y sugerencias, formularios, libros de quejas que puede solicitar en cualquier sector de este hospital y se le ayudará en todo lo que se pueda.

Gracias por confiar en nuestra institución. Todo el personal del hospital estamos para atenderlo y deseamos su pronta recuperación.

Derechos y Obligaciones

Sus derechos como usuario del hospital:

- Al respeto de su personalidad, dignidad humana e intimidad, sin discriminación de ningún tipo.
- A recibir en todo momento un trato humano, amable, comprensivo y respetuoso.
- A que se respete la confidencialidad de los datos referentes a su salud. Nadie podrá acceder a ellos.
- A recibir toda la información sanitaria sobre su propia salud en cualquier proceso asistencial, y en la forma más idónea para su comprensión, con el objeto de ayudarlo a tomar decisiones sobre su salud.
- A decidir libremente entre las opciones clínicas que le presente el médico responsable de su caso, siendo preciso su consentimiento previo.
- A no ser sometido a procedimientos diagnósticos o terapéuticos que impliquen riesgos relevantes para la salud o sean de eficacia no comprobada, salvo si previamente advertido de sus riesgos y ventajas, da su conformidad por escrito, plasmada en un consentimiento informado y siempre de acuerdo con lo legislado para ensayos clínicos.
- A recibir un informe de alta, al finalizar el proceso asistencial y, a que se le hagan y faciliten los informes y certificaciones que acrediten su estado de salud, cuando sean exigidas mediante una disposición legal o reglamentaria.
- A acceder a todos los documentos y datos de su historia clínica y obtener copia de los mismos.
- A formular sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos, que serán evaluadas y contestadas por la persona competente en un plazo de tiempo adecuado.

Sus obligaciones como usuario de Hospital:

- Cumplir con las normas y requisitos administrativos de uso y acceso a las prestaciones sanitarias dispuestas en el Hospital.
- Colaborar en el cumplimiento de las normas e instrucciones de funcionamiento establecidas en el Hospital.
- Facilitar de forma veraz sus datos de identificación, así como los de la entidad que se hará cargo de los gastos que origine y los datos referentes a su estado



Ministerio de Salud Pública
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 644 D

físico y psíquico que sean necesarios para el proceso asistencial o por razones de interés general.

- Tratar con el máximo respeto tanto al personal de los hospitales que cuida de su salud como a los demás usuarios y acompañantes.
- Cuidar las instalaciones y los servicios sanitarios y colaborar en su mantenimiento.
- Si el usuario abandonara el Hospital por decisión propia, deberá firmar un documento de alta voluntaria que exima al centro de cualquier responsabilidad.
- Firmar una vez informado y aclarada cualquier duda al respecto, el consentimiento informado correspondiente al proceso al que vaya a ser sometido. Este consentimiento puede ser revocado libremente por escrito siempre antes de la realización del procedimiento diagnóstico y terapéutico.
- Firmar, en caso de negarse a las actuaciones sanitarias, el documento pertinente en el que quedará expresado con claridad que ha quedado suficientemente informado y que rechaza el tratamiento sugerido.

LIC. SANDRA GONZALEZ VANETTA
CONTROL DE GESTION Y CALIDAD
Hospital Público Materno Infantil

C.P.N. MARIA IVANA FERREYRA
CONTROL DE GESTION Y CALIDAD
Hospital Público Materno Infantil

DR. CARLOS EZEQUEL MORENO
REPRESENTANTE DEL PODER EJECUTIVO
HOSPITAL PUBLICO MATERNO INFANTIL