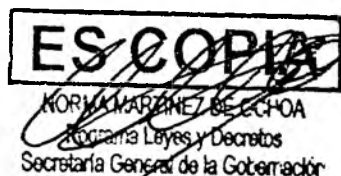


RESOLUCION N° 27

D



**CARTA DE SERVICIOS DEL
HOSPITAL PÚBLICO DE AUTOGESTION "SAN BERNARDO"
A.O. XL AÑO 2023**

Denominación: Hospital Público de Autogestión San Bernardo - Ministerio de Sa'ud Pública-Gobierno de la Provincia de Salta

Responsable de la elaboración y gestión de la carta de servicios: Dra. Milagro Roldan, Unidad de Calidad de los Servicios y Seguridad del Paciente.

Dirección: José Tobías N°69 – Mariano Boedo N° 91 - Salta - Provincia de Salta - C.P.: 4400

Teléfono de contacto: Conmutador +549 0387 – 4320300

Dirección de e-mail:

- calidad@hospitalsanbernardo.com.ar
- calidadhospitalsanbernardo@gmail.com

Página web: www.hospitalsanbernardo.com.ar

Horarios de atención al ciudadano:

Emergencias: todos los días las 24 hs.

Horario de visitas a UTI y Terapia Intermedia: 12:00 a 13:00 hs y de 19 a 20 hs

Horario de visitas a Salas y Quemados: 11 a 12 hs y 18 a 19 hs

Solicitud de turnos:

- Para servicios de asistencia médica, línea gratuita de Atención Ciudadana 148.
- Para estudios complementarios, por WhatsApp al: 3873022001 – 3873013672.

Fines del organismo

Misión: Somos un Hospital Público de Autogestión de alta complejidad y especializados en atención de agudos.

Trabajamos brindando cuidados asistenciales de excelencia al alcance de toda la población, situando al paciente y a su familia en el eje de nuestra atención.

Somos el Centro Formador de especialistas más importante de Salta. Promovemos la docencia e investigación para la mejora continua y formación de nuestro personal.

Visión: Queremos ser una organización hospitalaria modelo y referente a nivel regional desde la perspectiva asistencial, de recursos humanos docencia e investigación.

Valores:

Compromiso, asumimos nuestras tareas comprometidas con la institución, enfocando nuestro esfuerzo en brindar atención de calidad a nuestros pacientes y su familia.

Equidad, trabajamos con la mirada puesta en la igualdad en la atención a todos los ciudadanos, orientados a la asistencia de personas con acceso limitado a los servicios de salud. Inclusión e igualdad de oportunidades para todo el personal.

Vocación de servicio, brindamos trato amable y cortés en la atención a los pacientes y sus familias. Respetamos su identidad individual y dignidad humana.

RESOLUCION Nº 27 D.

ES COPIA
NORMA CARPINEZ DE CCHOA
Programa Leyes y Decretos
Secretaría General de la Ectemecó.

GOBERNACION
FOLIO
3
ORDEN NUMERACION

Profesionalidad, brindamos nivel de asistencia al paciente de máxima calidad. Contamos con profesionales expertos y calificados. Sostenemos el trabajo con eficacia y eficiencia en cada proceso hospitalario. Asumimos el criterio de mejora continua de la calidad en todos nuestros servicios.

Trabajo en equipo, coordinamos e integramos esfuerzos entre servicios, profesionales y centros sanitarios de la región. Respetamos y valoramos nuestras diferencias, fortaleciendo las relaciones interpersonales y priorizando el éxito de la institución y el equipo por encima del éxito individual.

Catálogo de servicios dispensados

Atención programada en consultorio de especialidades:

- Los turnos se solicitan a través de la Línea gratuita de Atención Ciudadana 148, de lunes a viernes de 8 a 20 hs.
- Aquellas personas que concurren por atención programada de control, o interconsulta escrita deberán ingresar por acceso principal "José Tobías Nº69", dirigirse al sector gestión de pacientes ubicado en Hall central a mano izquierda. Atención presencial y por orden de llegada, de lunes a viernes de 6:30 a 20:00 hs.

Los principales servicios de asistencia médica son:

| Vía para solicitar turno | Vía 148 | Personalmente por Gestión de pacientes, con derivación médica |
|--------------------------|---------|---|
| Servicio de Atención | | |
| Cirugía General | Si | Si |
| Traumatología | Si | Si |
| Nefrología | Si | Si |
| Clínica Médica | Si | Si |
| Neurología | Si | Si |
| Cardiología | Si | Si |

RESOLUCION N° 27

D

ES COPIA

MICHAEL MARTINEZ DE ECHOA
Programa Leyes y Decretos
Secretaría General de la Gobernación

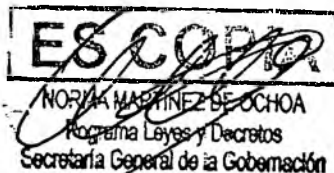
GOBERNACION
FOLIO
4
DETC. NUMERAC

| | | |
|------------------------------|----|--|
| Neurocirugía | Si | Si |
| Urología | Si | Si |
| Cirugía Vascul ar periférica | Si | Si |
| Cirugía de tórax | Si | Si |
| Otorrinolaringología (ORL) | Si | Si |
| Oftalmología | Si | Si |
| Gastroenterología | Si | Si |
| Cirugía de cabeza y cuello | Si | Si |
| Hematología | Si | Si |
| Oncología | Si | Si |
| Cirugía plástica y quemado | Si | Si |
| Ginecología | Si | Si |
| Dermatología | Si | Si |
| Odontología | No | Se otorgan en el servicio de lunes a viernes de 7 a 9 con derivación Odontológica. |

Atención programada para estudios complementarios:

Estudios complementarios:

- Rayos X
- Laboratorio
- Mamografías
- Ecografías
- Ecodoppler cardíacos
- Endoscopías
- Ecodoppler de miembros
- Vasos de cuello
- Holter
- Mapas
- Electro encefalogramas
- Angiografía
- Cinecoronariografía
- Venografía
- Cateterismos vasculares



RESOLUCION Nº 27

D

- Para solicitar turno deberán escribir vía WhatsApp al: 3873022001 – 3873013672 y adjuntar al mensaje:
 - Foto del DNI. Frente y reverso.
 - Foto del pedido médico de frente.
 - Foto del reverso del pedido médico con la negativa del hospital de origen (en caso de ser derivado por profesionales de otros hospitales).
 - Solo se responderán consultas referidas a turnos para estudios.
 - La confirmación de turno se dará por este medio, dentro de las 72 horas hábiles.
- Las personas con turno que concurren para realizarse estudios complementarios deberán ingresar por acceso principal “José Tobías N°69”, y dirigirse a gestión de pacientes ubicado en hall central a mano izquierda. Atiende en modalidad presencial y por orden de llegada, de lunes a viernes de 6:30 a 20:00 hs.

Atención por Emergencias o Guardia Central:

- Se encuentran disponible todos los servicios médicos en la Guardia Central, las 24 hs del día. Especialidades médicas clínicas y quirúrgicas, emergentología, análisis clínicos de emergencia y pruebas diagnósticas.
- Odontología general de adultos.
- Oftalmología: todos los días, atención por Guardia Central en horario matutino y vespertino.
- Oficina Hospitalaria de Violencia contra la Mujer.

Programas de Apoyo Interno

Para atención de pacientes internados y consultas de pacientes que hayan tenido alta hospitalaria en la Institución. Deben anunciarse en Gestión de pacientes o en el servicio según corresponda para seguimiento.

- Anestesiología
- Diabetes
- Infectología
- Psiquiatría
- Nefrología
- Salud Mental
- Neumonología
- Asma y alergia
- Unidad de Cuidados Paliativos
- Unidad de Dolor crónico (no oncológico)
- Hemoterapia
- Nutrición
- Cirugía Cardiovascular
- Cirugía Maxilofacial
- Fisioterapia
- Unidad de Uroginecología

RESOLUCION N° 27

D

ES COPIA
NORA MARTINEZ DE JOHA
Programa Leyes y Decretos
Secretaría General de la Gobernación



- Anatomía Patológica
- Fonoaudiología, los turnos se obtienen a través de WhatsApp.

Pruebas Diagnósticas, Laboratorio Central

Horario de atención para toma de muestras, lunes a viernes de 06:30 a 10:00 de la mañana.

| |
|--|
| Hemograma |
| Reticulocitos |
| Grupo sanguíneo y factor |
| Prueba de Coombs |
| Prueba de resistencia osmótica de glóbulos rojos |
| Eritrosedimentación |
| Gota gruesa |
| Microstrout |
| Tiempo de Protrombina |
| RIN |
| Tiempo de Trombina |
| KPTT |
| Recuento de plaquetas |
| Índice de Rosner |
| Pruebas de corrección con plasma normal |
| Fibrinógeno |
| Factor V |
| Factor VIII |
| Factor IX |
| DRW screen |
| DRW confirmatorio |
| PTT-LA (Aptt sensibilizado para la detección de LA) |
| Dímero D |
| Orina Completa |
| Test de Embarazo |
| Líquidos de Punción (LCR, ascítico, pleural, pericárdico, articular): citológicos, físico químico, cultivos |
| Parasitológico y parasitológico seriado |
| Escobillado anal |
| Examen toxicológico de drogas en orina: cocaína y marihuana. |
| Sangre Oculta en materia fecal |
| Físico-químico de materia fecal |
| Esteatocrito |
| Cálculo urinario |

RESOLUCION N° 27

D

ES COPIA
 NORIA MARTINEZ DE OCHOA
 Programa Leyes y Decretos
 Secretaría General de la Gobernación

GOBERNACION
 FOLIO
 7
 OFICIO NUMERACION

| |
|---|
| Espermograma |
| PPD |
| Anticuerpos Ig G e Ig M para Covid |
| Ácido úrico |
| Alanina aminotransferasa |
| Albúmina |
| Amilasa |
| ASO |
| Aspartato aminotransferasa |
| Bilirrubina no conjugada y conjugada |
| Bilirrubina Total |
| BUN/UREA |
| C3 |
| C4 |
| Calcio (Ca) |
| Capacidad de unión al hierro |
| Capacidad directa de unión del hierro total – TIBC |
| Cloro |
| Colesterol |
| Colinesterasa |
| Creatinina |
| Creatinfosfokinasa total y fracción MB (CPK y CPK-MB) |
| Cretinin cinasa (CK) |
| Factor reumatoride RF |
| Fosfatasa alcalina |
| Fosforo |
| Gamma glutamiltransferasa (GGT) |
| Gasometría arterial y venosa |
| Hemoglobinas (Carboxi-Meta, Fetal y Reducida) |
| Glucosa |
| HbA1c |
| Hierro (Fe) |
| IgA |
| IgG |
| IgM |
| Lactato |
| Lactato deshidrogenasa LDH |
| Lipasa |
| Magnesio |
| Microalbuminuria |

ES COPIA

NORMA MARTINEZ DE OCHOA
Poderes Legales y Decretos
Secretaría General de la Gobernación



RESOLUCIÓN Nº 27



| |
|---|
| Potasio (K) |
| Proteína C reactiva (PCR) |
| Proteínas en orina |
| Proteínas LCR |
| Proteínas totales |
| Sodio |
| Transferrina |
| Triglicéridos |
| Orina completa |
| Ionograma Urinario |
| Densidad (con urodensitometro) |
| RAC: Relación Albumina/ Creatinina |
| Relación Proteína/ Creatinina en orina |
| Clearence de creatinina |
| Crioglobulinas |
| Proteinograma por electroforesis |
| Procalcitonina |
| Pro-BNP |
| Troponina Ultrasensible |
| Dímero D |
| Microbiología |
| Hemocultivos |
| Urocultivos |
| Cultivos de líquidos biológicos y obtenidos por punción |
| Cultivos de aspirados bronquial y traqueal |
| Cultivos de otras muestras quirúrgicas |
| Cultivos de esperma, vaginal y uretral |
| Cultivo de materia fecal |
| Espuito: baciloscopia BAAR |
| Procesamiento de muestras para cultivos de TBC |
| Examen directo de muestras |
| Fondo oscuro para Treponema Pallidum |
| Hisopados de portación |
| Detección de toxina Clostridium difficile |
| Cultivos de micosis superficiales |
| Serologías para micosis profundas |

RESOLUCION Nº 27

D

~~ES COPIA~~

NORMA MARTINEZ DE OCHOA
Programa Leyes y Decretos
Secretaría General de la Gobernación



| |
|--|
| Detección de galactomanano para detección de Aspergillus profundas |
| Criptococcus neoformans: cultivo de LCR y tinta china |
| Serologías para HPV |
| Panel virus respiratorios |
| Toma de muestra Oftálmicas |
| Toma de muestras para Leishmaniasis (trabajo conjunto con UNSA) |
| Toma de muestra para diagnóstico de la Lepra |

| |
|---|
| Endocrinología |
| Tirotrófina (TSH) |
| Tiroxina (T4) |
| Triiodotironina (T3) |
| Tiroxina Libre (T 4 LIBRE) |
| Ac TPO (Ac anti Peroxidasa) |
| Ac TG (Ac anti tiroglobulina) |
| Hormona Foliculo Estimulante (FSH) |
| Hormona Luteinizante (LH) |
| Estradiol (E2) |
| Progesterona (PG) |
| Testosterona (To) |
| Prolactina (PROL) |
| Cortisol (CORTISOL) |
| Insulina - (Homa) |
| Parathormona (PTH) |
| Sulfato de Dehidroepiandrosterona (SO4 DHEA) |
| Area marcadores tumorales, cardiacos y metabolismo |
| Alfa feto PROTEINAS (AFP) |
| Antígeno Carcino Embrionario (CEA) |
| Antígeno Prostático Especifico (PSA) |
| Antígeno Prostático Especifico Libre (PSA L) |
| Sub Beta Hormona Gonadotrofina Corionica (BHCG) |
| Marcador Tumoral digestivo (CA 19-9) |
| CA 15-3 (Marcador Tumoral de Mama) |
| CA 15-3 (Marcador Tumoral de Ovario) |
| BNP (PEPTIDO NATRIRETICO CEREBRAL) |
| Troponina |
| Vitamina B12 |
| Vitamina 1- 25 Vit D |

RESOLUCION N° 27 D

ES COPIA
NORA MARTINEZ DE OCHOA
Programa Leyes y Decretos
Secretaría General de la Gobernación



| |
|---|
| Marcadores virológicos, parasitológicos |
| Marcadores de Hepatitis |
| Anticuerpo anti Hep A Ig M (Ac HVA Ig M) |
| Antígeno de Superficie Hepatitis B (Ag HB sup) |
| Anticuerpo anti Superficie Hepatitis B (Ac HB sup) |
| Anticuerpo anti Core Hepatitis B (Ac HBc) |
| Anticuerpo anti Core Hepatitis B Ig M (Ac HBc Ig M) |
| Anticuerpo anti Hepatitis C (Ac HVC) |
| Otros marcadores virales, parasitológicos y bacteriológicos: |
| Anticuerpo anti HIV I - II (Ac anti HIV) |
| Anticuerpo anti Citomegalovirus Ig G (CMV IG) |
| Anticuerpo anti Citomegalovirus Ig M (CMV IM) |
| Anticuerpo anti Citomegalovirus Ig G (CMV IG) |
| Anticuerpo anti Citomegalovirus Ig M (CMV IM) |
| Anticuerpo anti Toxoplasmosis Ig G (TOXO IgG) |
| Anticuerpo anti Toxoplasmosis Ig M (TOXD IgM) |
| Sífilis (PRUEBA CONFIRMATORIA DE SIFILIS) |
| Anticuerpo anti COVID 19- Ig G - CUANTITATIVO (Ac anti COVID 19- IG) x ELISA |
| Anticuerpo anti COVID 19- IgM - CUANTITATIVO (Ac anti COVID 19- IM) x ELISA |
| |
| MARCADORES DE AUTOINMUNIDAD |
| Por Inmunofluorescencia (IFI): |
| Anticuerpo Anti Nuclear (FAN o ANA) x IFI |
| Anticuerpo anti DNA nativo (Ac DNA n) x IFI |
| Anticuerpos anti Musculo Liso (ASMA) x IFI |
| Anticuerpos anti Mitocondria (AMA) x IFI |
| Anticuerpos anti Fracción Microsomal (LKM) x IFI |
| Anticuerpos anti Células Parietales (APCA) x IFI |
| Anticuerpos anti Endomisio (Ac anti endomisio)- Enf Celiaca- |
| Anticuerpos anti Citoplasma Neutrófilo - Citoplasmático (ANCA c) x IFI |
| Anticuerpos anti Neutrófilo - Periférico (ANCA p) x IFI |
| Antígeno de Chlamydia trachomatis x IFD |
| |
| MARCADORES DE AUTOINMUNIDAD - por ELISA: |
| Anticuerpo Anti Nuclear (ANA SCREENING) X ELISA |
| Anticuerpo Anti Antígenos Extraíbles del Núcleo (Ac anti ENA) X ELISA |
| Anticuerpo Anti Smith (Ac anti Sm) X ELISA |
| Anticuerpo Anti RO (Ac anti RO) X ELISA |
| Anticuerpo Anti LA (Ac anti LA) X ELISA |

RESOLUCION Nº 27

D

ES COPIA
NORMA MARTINEZ DE OCHOA
Programa Leyes y Decretos
Secretaría General de la Gobernación



| |
|---|
| Anticuerpo Anti JO-1 (Ac antiJO -1) X ELISA |
| Anticuerpo Anti Ribo nucleoproteínas (Ac anti RNP) X ELISA |
| Anticuerpo Anti Esclero 70 (Ac anti SLC -70) X ELISA |
| Anticuerpo Anti LKM (Ac anti LKM) X ELISA |
| Anticuerpos anti Gliadina Ig G (Ac anti Gliadina Ig G) x ELISA |
| Anticuerpos anti Gliadina IgA (Ac anti Gliadina IgA) x ELISA |
| Anticuerpos anti Transglutaminasa Ig G (Ac anti Gliadina Ig G) x ELISA |
| Anticuerpos anti Transglutaminasa Ig M (Ac anti Gliadina Ig M) x ELISA |
| Anticuerpos anti Mieloperoxidasa (Ac anti MPO) x ELISA |
| Anticuerpos anti Proteinasa 3 (Ac anti PR3) X ELISA |
| Anticuerpo anti Peptido Citrulinado Cíclico (Ac CCP) |
| Anticuerpos anti Membrana Basal Glomerular (Ac ant MBG) X ELISA |
| Anticuerpos anti B2 Glicoproteína 1 Ig G (Ac anti B2 GLP IgG) x ELISA |
| Anticuerpos anti B2 Glicoproteína 1 Ig M (Ac anti B2 GLP IM) x ELISA |
| Anticuerpos anti B2 Microglobulina Ig G (Ac anti B2 M IgG) x ELISA |
| Anticuerpos anti B2 Microglobulina Ig M (Ac anti E2 M IgM) x ELISA |
| |
| MARCADORES SEROLOGICOS |
| CHAGAS HAI |
| CHAGAS ELISA |
| CHAGAS IFI |
| HUDDLESON (Brucelosis) |
| WIDAL (Salmonelosis) |
| HIDATEST (Hidatidosis - Echinococcus granuloso) |
| MONOTEST |
| Anticuerpo anti Antígeno de Cápside Viral Ig M (VCA Ig M) - (Mononucleosis) |
| Anticuerpo anti Antígeno de Cápside Viral Ig G (VCA Ig G) - (Mononucleosis) |
| Anticuerpo anti Antígeno Nuclear de Epstein BAAR (EBNA)- (Mononucleosis) |
| VDRL (Prueba NO Treponémica) |
| Microhemoaglutinación para Treponema pallidum (MHTPo TTPA)- (Pba. Treponémica). |

RESOLUCION N° 27

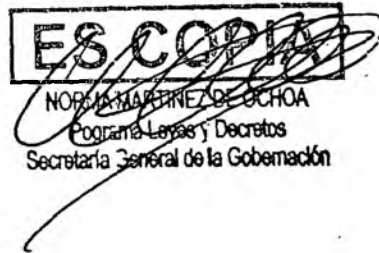
D

ES COPIA
NORMA MARCHENZ DE OC-0A
Programa Leyes y Decretos
Secretaría General de la Gobernación



Diagnóstico y Tratamiento

| | | |
|-----------------------|--|---|
| Radiografías | Placas Directas | Turnos se obtienen vía WhatsApp al: 3873022001 3873013672 |
| | Hemodinamia | |
| | Mamografía | |
| Estudios Contrastados | Radioscopia: Colon por Enema, fistulografía | Turnos se obtienen en el servicio de Radiología de lunes a viernes de 8 a 12hs. |
| | Pielografía | |
| | Seriada Esófagogastroduodenal | |
| | Colangiografía Transkher | |
| | Histerosalpingografía | |
| Endoscopia | Video Endoscopia Digestiva Alta | Turnos se obtienen vía WhatsApp al: 3873022001 3873013672 |
| | Colangiografía Retrógrada Endoscópica (CPRE) | Turnos se obtienen a través de la plataforma Telesalud. |
| | Fibrobroncoscopia | Turnos se obtienen en el servicio de Neumonología de lunes a viernes de 8 a 12hs. |
| | Fibrolaringoscopia | Turnos se obtienen en el servicio de Otorrinolaringología de lunes a viernes de 8 a 12hs. |
| | Video Colonoscopia | Turnos se obtienen en el servicio de Endoscopia de lunes a viernes de 8 a 12hs. |
| Ecografías | Abdominal | Turnos se obtienen vía WhatsApp al: 3873022001 3873013672 |
| | Partes Blandas | |
| | Ginecológica | |
| | Mamaria | |
| | Tiroides | |
| | Vésico Prostática | |
| | Renal | |
| Testicular | | |



RESOLUCION Nº 27 D

| | | |
|---------------------|--|---|
| Pruebas Funcionales | Vascular | Turnos se obtienen vía WhatsApp al: 3873022001 3873013672 |
| | Ergometria | |
| | Ecocardiograma | |
| | Espirometria | |
| | MAPA | |
| | Electroencefalograma | |
| | Holter | |
| | Electrocardiograma | |
| | Ecodoppler periférico y cardíaco. Arterial y venoso. | |
| | Potencial evocado visual | |
| Electromiograma | | |

Servicios de Internación

- Internación general
- Terapia intensiva
- Terapia intermedia
- Unidad de quemados
- Unidad coronaria
- Unidad de ACV
- Unidad de Ventilación no invasiva
- Emergencias - Shockrooms
- Hospital de día:
 - Oncología.
 - Unidad de insuficiencia cardíaca
 - Hospital de día de hematología y oncohematología
 - Neurología
- Hemodiálisis
- Unidad de Recuperación cardiovascular

Programa de Telemedicina

El Hospital ofrece servicios de teleconsulta de segunda opinión entre profesionales de áreas operativas de diferentes Instituciones públicas de la provincia de Salta que requieren asistencia de especialistas y la plataforma de uso es Telesalud:

- Neurología
- Dermatología
- Gastroenterología
- Ginecología

RESOLUCION Nº 27 D.

ES COPIA
NORMA MARTINEZ DE OCHOA
Programa Leyes y Decretos
Secretaría General de la Gobernación



- Neurocirugía
- Hematología
- Nefrología

Programa de Internación Domiciliaria, conformado por equipo de:

- Clínica médica
- Psicología
- Nutrición
- Enfermería
- Fisioterapia y Rehabilitación
- Fonoaudiología

Programa de Salud comunitaria

- Servicio social
- Pastoral de la Salud
- Área comunitaria
- Área de adolescencia
- Área de abordaje intercultural
- Oficina Hospitalaria de Violencia contra la Mujer, con disponibilidad las 24 hs.

Comités

- Comité Asesor de Docencia e Investigación
- Comité de Calidad y Seguridad del paciente
- Comité de Control de infecciones
- Comité de Bioética
- Comité de Historias Clínicas
- Comité de tumores
- Departamento científico estratégico

Programas de Administración y Gerencias

- Gerencia General
- Subgerencia General
- Coordinación general
- Gerencia administrativa
- Gerencia de Atención a las personas
- Gerencia Sanitaria
- Dirección Médica
- Unidad de Calidad de los Servicios y Seguridad del Paciente
- Programa Estadística
- Farmacia
- Programa Servicio Social
- Mesa de entrada: atención por ventanilla de lunes a viernes de 7 a 16 hs



RESOLUCION Nº 27 D.

“Participación de los Ciudadanos”

El Hospital interactúa con los ciudadanos por medio de las Redes sociales y Campañas de Educación y Prevención en puntos estratégicos de la ciudad. También en entrevistas en los diferentes medios de comunicación que realizan los diferentes especialistas del nosocomio.

“Referencia normativa”

Decreto 3602/99. Estatuto de Organización y Funcionamiento del Hospital Público de Autogestión San Bernardo. Ministerio de Salud Pública de la Provincia de Salta.
Ley 26.742 Derechos del paciente, Historia Clínica, y Consentimiento Informado.
Ley 19.587 Higiene y Seguridad en el Trabajo.

Resolución N°0515 Ministerio de Salud Pública de la Provincia de Salta. Recomendaciones para la correcta identificación de los pacientes en el proceso Asistencial.

Resolución N°0756, adhesión provincial a la Resolución N° 2801/20 del Ministerio de Salud de la Nación.

“Sistema de reclamos, sugerencias y felicitaciones”

Con el fin de mejorar la calidad de los servicios prestados y escuchar la voz de los usuarios del Hospital San Bernardo, se encuentra a disposición el Sistema Único de reclamos, sugerencias y felicitaciones (SURSF) aprobado según DI N°1880.

Las vías de entrada de los reclamos, sugerencias y felicitaciones son:

- Botón Web en la página www.hospitalsanbernardo.com.ar
- Mail calidad@hospitalsanbernardo.com.ar
- Formulario de reclamos, sugerencias y felicitaciones para redacción a mano alzada en Mesa de entrada del Hospital.
- Libros de actas en Gestión de pacientes y en Guardia.
- Buzones en accesos al Hospital.

Los formularios de reclamos de usuarios que ingresan al Hospital son identificados por Mesa de Entradas, con N° de SicDoc interno en el plazo de 48hs, para una mejor gestión administrativa deberán contener datos personales como nombre y apellido del paciente, DNI, teléfono de contacto, correo electrónico, y domicilio actual.

Para su resolución son clasificados por la Unidad de Calidad según trascendencia o gravedad del caso, categoría, causas y atributos de calidad, y siguen una ruta al servicio que corresponda.

RESOLUCION Nº

27

D

ES COPIA
NORMA GUBERNACIONAL DE COPIA
Programa Leyes y Decretos
Secretaría General de la Gobernación



El tiempo de respuesta establecido es de un plazo máximo de 10 días hábiles, contabilizados desde el día hábil siguiente a su recepción.

La Unidad de Calidad de los Servicios y Seguridad del paciente es la responsable de brindar información sobre el circuito, clasificar los reclamos, gestionar soluciones, y verificar el cumplimiento de los plazos establecidos de respuesta.

“Compromisos de calidad”

NUESTRO COMPROMISO

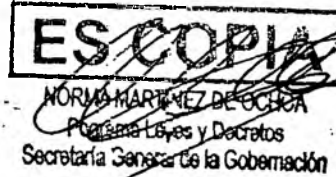
El Hospital Público de Autogestión San Bernardo es una institución de salud dedicada a proveer servicios médicos de alta complejidad. Para ello, nos comprometemos a utilizar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad que cuente con procesos y prácticas gestionadas por un equipo de trabajo profesional de excelencia, a fin de satisfacer de manera eficiente y oportuna las necesidades de nuestros usuarios, proporcionando servicios médicos seguros y confiables, un uso eficiente de los recursos, además de promover el mejoramiento continuo de los procesos y el cumplimiento de los requisitos de los usuarios.

Nuestro compromiso de Calidad en la prestación de los servicios es el siguiente:

1. Orientar los servicios al ciudadano y proporcionar una atención sanitaria integral de calidad centrada en la persona, fomentando la mejora continua de los servicios prestados.
2. Promover que los servicios sean accesibles y coordinados con otros niveles de asistencia para lograr la continuidad asistencial y proporcionar un mejor servicio al ciudadano.
3. Cumplir los procedimientos y protocolos de atención y asistenciales establecidos.
4. Garantizar al paciente los principios de autonomía, equidad, privacidad y dignidad.
5. Brindar al paciente información fácil de entender y continuada asegurando su confidencialidad.
6. Garantizar la competencia de los profesionales mediante programas de formación continua.
7. Recoger y valorar las opiniones y sugerencias de los pacientes.
8. Tramitar y resolver los reclamos y sugerencias a través de los canales implantados.

“Criterios para actualizar los compromisos de calidad”

Para asegurar la mejora continua y la transparencia en la prestación de nuestros servicios, hemos establecido criterios claros para la actualización de los compromisos de calidad. Estos criterios se basan en la medición objetiva del cumplimiento de los compromisos adquiridos con los ciudadanos.



RESOLUCIÓN Nº

27



- Mediremos la satisfacción de los ciudadanos mediante encuestas que se realizarán a través de QR distribuidos en la Institución para evaluar el grado en que se sienten atendidos y satisfechos con nuestros servicios. Indicador: Grado de satisfacción general.
- Se verificará el cumplimiento del protocolo de Identificación de pacientes establecido, mediante observaciones periódicas. Indicador: Cantidad de observaciones en las que Sí se observa la identificación x día en pacientes internados / cantidad de observaciones realizadas.
- Se fomentará la formación continua del personal a través de la participación en programas de desarrollo profesional y la actualización de habilidades por medio del CADI y RRHH.
- Se analizarán los reclamos y sugerencias de los pacientes para identificar áreas de mejora y se evaluará la eficacia de la gestión de los mismos mediante el seguimiento y la resolución de casos. Indicador: Tiempo promedio de resolución de reclamos según DI N°1880.
- Se implementará el Listado de Verificación Quirúrgica en todas las cirugías realizadas en los quirófanos del hospital.

“Indicadores de Calidad”

A los fines de poder comprobar el nivel de compromiso adquirido con los usuarios de los servicios del Hospital San Bernardo, se establecen indicadores en cada acuerdo de gestión firmado con cada servicio del Hospital.

Los indicadores son diseñados, seleccionados y evaluados sistemáticamente por la gestión administrativa a fin de hacer realidad la Misión del Hospital San Bernardo.

Catálogo de los derechos del ciudadano:

- DERECHO a ser atendido con idoneidad, cortesía, diligencia, confidencialidad, igualdad de condiciones y sin discriminación en un marco de confort, seguridad e higiene.
- DERECHO a recibir información completa y continuada en lo relativo a su proceso (diagnóstico, alternativas de tratamiento, riesgo y pronóstico). Si el paciente no se encuentra en condiciones de recibirla, la misma deberá proporcionarse a los familiares o personas legalmente responsables.
- DERECHO a elegir libremente las opciones que le presente el responsable médico en su caso, siendo preciso su consentimiento expreso previo a cualquier actuación, excepto en los siguientes casos:
 - cuando la urgencia no permita demoras.
 - cuando el no seguir el tratamiento suponga un riesgo para la salud pública.

RESOLUCION Nº 27



ES COPIA
NORMA MARTÍNEZ DE OJEDA
Programa Leyes y Decretos
Secretaría General de la Gobernación



- cuando no esté capacitado para tomar decisiones.
- DERECHO a recibir una atención integral, dentro de un funcionamiento eficiente de los recursos disponibles
- DERECHO a participar en el proceso y mejora continua hospitalaria a través de los diversos mecanismos instrumentados (libro de quejas y sondeo de opinión)
- DERECHO a conocer el estado en que se encuentra su trámite
- DERECHO a identificar a las autoridades y personal que tramitan los procedimientos.
- DERECHO a ser asesorado con profesionalidad.
- DERECHO a que se le asigne un médico cuyo nombre debe conocer y que será su interlocutor con el equipo asistencial. En caso de ausencia otro facultativo asumirá la responsabilidad.
- DERECHO a que quede constancia por escrito en la historia clínica de todo el proceso, la información y las pruebas realizadas.
- DERECHO a brindar su consentimiento de manera informada y poder revocarlo en cualquier momento, con previo aviso al personal sanitario a cargo.
- Todas las actividades docentes y de investigación que se realicen requerirán asimismo consentimiento expreso del paciente y la confidencialidad de los datos personal, de acuerdo a la Ley de datos personales y Derechos del paciente.
- DERECHO al correcto funcionamiento de los servicios asistenciales y administrativos y a que la estructura de la Institución proporcione condiciones aceptables de habilidad, higiene, alimentación, seguridad y respeto a la intimidad.
- DERECHO a que la Institución sanitaria proporcione:
 - una asistencia técnica correcta, con personal calificado.
 - un aprovechamiento racional de los recursos disponibles
 - una asistencia con los mínimos riesgos, dolor y molestias físicas.

Catálogo de los deberes del ciudadano:

Los ciudadanos tienen:

- DEBER de colaborar en el cumplimiento de las normas establecidas en las instituciones sanitarias.
- DEBER de tratar con respeto al personal de la Institución, a los otros enfermos y a sus acompañantes.
- DEBER de cuidar las instalaciones y de colaborar en el mantenimiento de habitabilidad del Hospital
- DEBE comprometerse con el tratamiento propuesto por el personal sanitario, involucrarse en su atención y participar del cuidado.
- DEBER de solicitar información sobre las normas de funcionamiento de la Institución y los canales de comunicación (quejas, sugerencias, reclamaciones, felicitaciones).
- DEBER de conocer el nombre del profesional que lo asiste

ES COPIA

NORMA MARTINEZ DE CCH-03
Programa Leyes y Decretos
Secretaría General de la Gobernación



RESOLUCION N° 27

D

- DEBER de responsabilizarse del uso adecuado de las prestaciones ofrecidas por el sistema sanitario, fundamentalmente en lo que se refiere a la utilización de los servicios.
- DEBER de utilizar las vías de reclamo y sugerencias.

Dr. FERNANDO CARDOS
M.P. 3251
Sub Gerente
Hospital San Bernardo

Dr. Pablo Salomón
Gerente General
Hospital San Bernardo

20 CARGOS