

RESOLUCIÓN Nº 53 D

**CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCION DE EMERGENCIAS S.A.M.E.C.
AÑO 2.023**

Identificación el organismo

Denominación: Ministerio de Salud Pública de Salta -Dirección General de Emergencias - S.A.M.E.C.

Responsable/s de la elaboración y gestión de la carta de servicios: Dr. Fabián Arguello, Dr. Cesar Molina, Dra. Patricia Romero, Equipo de calidad

Dirección: Avenida Gral. Arenales N° 1.121, Salta Capital, CP 4400

Teléfono/s:

Números:

Emergencias médicas

911 (Sistema De Emergencias)

Dirección:

(0054) 0387 -4320320

General Operativa:

(0054) 0387 -4321000

(0054) 0387 -4318081

(0054) 0387 -4318082

Número de Fax:

(0054) 0387-4320320

Dirección de E-mail: samecsalta@gmail.com

Horarios de Atención al Ciudadano: Emergencias Médicas todos los días 24 hs.

Distribución Operativa

Unidades Operativas:

Despacho S.A.M.E.C. Sistema de Emergencias 911: Ameghino 630. Horario de atención: todos los días 24 horas. CP 4.400 Salta

Base Central: Avda. Arenales N° 1121. Horario de atención de lunes a domingo 24 hs.

Samec Orán: O'Higgins 480. Ésta sub base del interior no cuenta con teléfono fijo, tampoco cuenta con números internos. Sólo se encuentran activos los números de celulares personales y el llamado de emergencia al 911. Horario de atención de lunes a domingos 24 hs.

RESOLUCIÓN Nº 53

D

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



Sectores Operativos:

Dirección	lunes a viernes de 8:00 a 14:00 hs.
Secretaría Vuelos	lunes a domingos 24 hs.
Supervisión médica	lunes a domingos 24 hs.
Logística	lunes a domingos 24 hs.
Administración	lunes a viernes de 7:00 a 16:00 hs.
Movilidad	lunes a domingos 24 hs.
Enfermería	lunes a domingos 24 hs.
Comunicaciones	lunes a domingos 24 hs.

Sub Bases Operativas:

Sub base Aunor: Ruta 9 s/n ex peaje Aunor. Horario de atención de lunes a Domingo 24 hs. No posee número fijo.

Sub base Manjón: Av. Artigas al 900. Horario de atención de lunes a Domingo 24 hs. TE.: (0054) 387-4281393.

Sub base Lavalle: Rio Caraparí al 2200. Horario de atención de lunes a Domingo 24 hs TE.: (0054) 387-4350191.

Sub base Castañares: Av. Bernardo Houssay esq. H Cánepa. Horario de atención de lunes a domingos 24 hs. TE.: (0054) 387-4250917

Sub base San Lorenzo: San Martin 2102. Horario de atención de lunes a domingos 24 Hs. TE.: (0054) 387-4921263

Sub base Vaqueros: Av. San Martin 1.485. Horario de atención de lunes a domingo 24 horas. No posee número fijo.

Sub base Intersindical: Radio Esplendid 3500. Horario de atención de lunes a Domingo 24 hs. TE.: (0054) 387-4240899

Sub base Palacios: Av. José Contreras al 4400 horario de atención de lunes a Domingo 24 hs. No posee número de teléfono.

Sub base Santa Lucia: Calle 6 entre calle 7 y calle 9. Horario de atención de lunes a Domingo 24 hs. TE.: (0054) 387-4345812.

Sub base Solidaridad: Mza. 450 A, Lote 1. Horario de atención de lunes a Domingo 24 hs TE.: (0054) 387-4353502



RESOLUCION Nº 53 D

Sub base Parque Bicentenario: Avda. Memoria Verdad y la Justicia s/n. Horario de atención de lunes a domingos 24 hs. No posee número fijo.

Sub base UTA: Predio UTA. Barrio Las Costas, Comodoro Rivadavia S/N. Horario de atención de lunes a domingos 24 hs. No posee número fijo.

Parque de la Familia Sudeste: Barrio Fraternidad. Horario de atención de lunes a domingos de 7 a 23 hs. No posee número fijo.

Parque Sur: Av. Ex Combatientes de Malvinas. Horario de atención de lunes a domingos de 7 a 23 hs. No posee número fijo.

Polo Integral de la Mujer: República de Siria 611. Horario de atención de lunes a viernes de 8 a 14 hs. TE.: (0054)3875-719316.

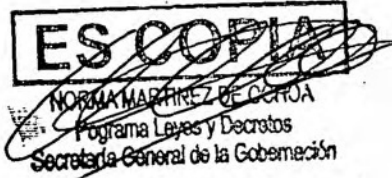
Fines del Organismo:

Misión

Asistir en la atención pre hospitalaria de emergencias y urgencias en el área Capital, localidades de San Lorenzo, Vaqueros y en el departamento Orán de la provincia de Salta ante situaciones con víctima única o víctimas múltiples y/o desastres, brindando una asistencia de calidad en el menor tiempo posible según disponibilidad de recursos en el momento, estabilización de pacientes y traslado en el medio adecuado al lugar adecuado en coordinación con todos los organismos de primera respuesta de ser necesario. Brindar coberturas y traslados de urgencia, emergencias y programados, O.A.S. (operaciones aéreas sanitarias) capacitación intra y extramuros haciendo un enfoque especial en la prevención y promoción de la salud asegurando la calidad y detectando debilidades y fortalezas para la mejora continua del servicio.

Catálogo de prestaciones o servicios dispensados:

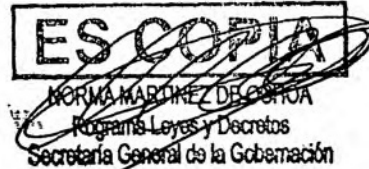
- Atención de Urgencias y/o Emergencias Médicas Pre Hospitalarias.
- Coberturas sanitarias de eventos de asistencia masiva de público.
- Traslados aéreos sanitarios programados provinciales, nacionales e internacionales (neonatología, pediatría y adultos).
- Aero evacuación y rescate de pacientes.
- Unidad de Traslado terrestre de adulto para pacientes críticos (con previa referencia y contra referencia).
- Coordinación de los traslados terrestres y/o aéreos según sea requerida la situación clínica del paciente.
- Asistencia sanitaria en traslados interhospitalarios en los que se requieren condiciones especiales de soporte y mantenimiento.



RESOLUCION 53 D

- Auxilio a los móviles del interior que estuviesen trasladando pacientes de alto riesgo o si el móvil tuviera algún desperfecto mecánico.
- Coordinación del traslado del personal de salud en los trasplantes de órganos como así también en el traslado de órganos.
- Logística sanitaria en situaciones de emergencias con víctimas múltiples y/o catástrofes.
- Formación académica del personal de la institución en Programas de Capacitación Continua para los diferentes sectores operativo y no operativo, como así también para organismos de primera respuesta, instituciones públicas y privadas, instituciones de salud y comunidad en general.
- Ejercicios de Simulacros y Simulaciones.
- Miembros de la RED CES NOA/DINESA (Comité de Emergencias Sanitarias del Noa de la Dirección Nacional de Emergencias) para la colaboración mutua e integral en capacitación continua nacional y regional, coberturas sanitarias, atención de víctimas múltiples, situaciones de desastres Y/o catástrofes, etc. (actualmente tenemos instructores formados)
- Integrantes de la Unidad Centinela de Patologías Traumáticas y NO Traumáticas (UC) que se dedica a la recopilación de datos estadísticos a través de la Historia Clínica para medir incidencias y prevalencias de patologías traumáticas y no traumáticas para la toma de decisiones.
- Coordinación entre instituciones públicas y privadas (seguridad, bomberos, protección civil, seguridad vial, emergencia de la municipalidad, etc.) ante situaciones específicas en cada caso.
- Asistencia al personal operativo de los móviles a través de tele consultas en donde el médico designado para tal fin inicie tratamiento sintomático específico y/o tome la decisión de traslado del paciente a un centro de mayor complejidad.
- Apoyo por asistencia remota a través conferencias telefónicas con médicos de triage como herramienta fundamental para contrarrestar la desmedicalización en las ambulancias, centros de salud y solicitudes de samec interior. Por todo esto, nuestra Dirección valora la importancia de proyectar a través de la incorporación de otras herramientas tecnológicas como cámaras de transmisión en vivo con/sin sonido ubicadas en la parte delantera y trasera del habitáculo de la ambulancia, video llamadas con teléfonos manos libres, sistema de body cam para transmisión y grabación de atenciones o utilización de vinchas inteligentes para transferencia de datos, imagen y audio con un médico presente en el sistema de monitoreo del 911, e incorporar el minuto 0 "cero" en la atención con médico de manera remota en domicilio y/o vía pública.

RESOLUCIÓN **53** **D**



Participación de los ciudadanos

Se trabajará activamente con la comunidad a través de charlas informativas y talleres presenciales de capacitación en Primeros Auxilios, Prevención de accidentes en el hogar, Reanimación Cardiopulmonar Básica y Uso de DEA, en centro vecinales, CIC y organizaciones no gubernamentales.

Referencia Normativa

La actividad del S.A.M.E.C. está reglamentada por:

Ley 7678/11 Estatuto de la Carrera Sanitaria para el Personal de la Salud Pública de Salta, DECRETO 4118/97, DECRETO 3896/12.

DECRETO 2734/12 (Estructura Orgánica Funcional).

Resolución Ministerial N° 576/98 pautas de habilitación y acreditación del sistema de atención médica extra hospitalaria.

Ley N° 19.549 Ley de Procedimientos Administrativos.

Ley N° 26.066 Ley de Transporte de Órganos.

Sistema de sugerencias, opiniones, reclamos y felicitaciones

Con el fin de mejorar la calidad de los servicios públicos prestados en este organismo se encuentran a disposición del cliente /ciudadano:

- Libro de sugerencias
- E-mail: samecsalta@gmail.com
- Tel 0387-4311000/4318081
- Sistema 911 área calidad
- Mesa de entrada de la Dirección General de Emergencias S.A.M.E.C.

En cada medio expresado se solicitan todos los datos personales con nombre y apellido además de su dirección y teléfono para ser contestados en la mayor brevedad posible.

Compromiso de Calidad: A fin de Optimizar los niveles de calidad de los servicios, nuestra institución:



RESOLUCION Nº 53 D

- Garantizara la asistencia médica pres hospitalaria con la mayor idoneidad posible en el menor tiempo posible
- Optimizara recursos disponibles en función de la demanda sanitaria actual
- Capacitara recursos humanos con el fin de mejorar la atención del ciudadano
- Brindará capacitación en asistencia de primeros auxilios, atención inicial de la emergencia y RCP al ciudadano
- Perfeccionara procesos administrativos asistenciales y técnicos para dinamizar la gestión
- Monitoreara condiciones de higiene y seguridad laboral

Criterios para la actualización de los compromisos de calidad: A los fines de poder comprobar el nivel de los compromisos adquiridos con los ciudadanos, se establecen los siguientes indicadores:

Indicadores de Calidad Operativa:

- Tiempo desde la entrada de la llamada hasta la asignación del recurso.
- Tiempo de activación del M.AC.
- Tiempo de movilización del recurso.
- Tiempo de llegada del recurso al domicilio.
- Tiempo de respuesta total
- Tiempo de respuesta en el lugar de la atención
- Tiempo de respuesta total

Indicadores de Calidad Asistencial:

- Porcentaje de reclamos y quejas
- Grado de satisfacción expresados por los usuarios.
- Numero de Capacitaciones realizadas
- Número de Participantes en las Capacitaciones

RESOLUCION N° 53 D

ES COPIA

NORMA MARTÍNEZ DE CCHOA
Programa Leyes y Decretos
Secretaría General de la Gobernación



- Porcentaje de Aprobados
- Porcentaje de No Aprobados
- Número de Expedientes Tramitados

Catálogo de los derechos del cliente/ciudadano:

- Derecho a identificar las autoridades y al personal que solicite la asistencia
- Derecho a recibir la mejor asistencia brindada por el servicio
- Derecho a ser tratados con respeto y equidad
- Derecho a la confidencialidad de la información generada en la interacción entre el organismo y el paciente
- Derecho a ser asesorado con profesionalidad
- Derecho a conocer el estado en que se encuentra cualquier trámite que haya gestionado ante el organismo

Deberes del ciudadano:

- Colaborar con el cumplimiento de las normas establecidas en las instituciones.
- Colaborar con el equipo de salud
- Respetar las prácticas y procedimientos del equipo de salud


Dr. Fabián Arguello
Director Gral.
S.A.M.E.C. - M.S.P. SAIT'