

ES COPIA

RINA R. DE TORRES
Programa Leyes Y Decretos
Secretaría Gral de la Gobernación



RESOLUCION N° 323 D

CARTA DE SERVICIOS DE LA
SECRETARIA DE SERVICIOS DE SALUD
M.S.P - 2021

"Identificación del Organismo"

Denominación: Secretaría de Servicios de Salud – Ministerio de Salud Pública de Salta.

Secretario de Servicios de Salud: Dr. Martin Flores Perazzone.

Responsable/s de la elaboración y gestión de la carta de servicios: Referente:
Dr. Martin Flores Perazzone y Sra. Correa Saravia Pamela

Dirección: Av. Los Incas s/n – Grand Burg - Centro Cívico - 2º Block, Planta Alta – Salta – C.P. 4400

Teléfono/s:

Directo: (0387) 4324500

Mesa de Entradas: (0387) 4324534

Dirección de Email: secret.serviciosdesalud.salta@gmail.com /
calidad.serviciosdesalud@gmail.com

Horario/s de atención: lunes a viernes de 07:00 a 17:00 hs.

Misión: Llegar a cada poblador de la provincia de Salta garantizando su derecho a la salud, enfocados en la promoción y prevención de enfermedades, bajo los principios de equidad, ética, eficiencia, calidad, transparencia y respeto a la diversidad cultural.

Visión: Aspiramos a lograr una gestión eficaz, eficiente y efectiva de la red de servicios de salud, mediante políticas públicas, participativas e integradoras de todas las partes interesadas, con capacidad técnica, resolutive, liderazgo y participación social.

Valores

- **Respeto:** Entendemos que todas las personas son iguales y merecen el mejor servicio, por lo que nos comprometemos a respetar su dignidad y a

RESOLUCION Nº 323 D

ES COPIA

ANA R. DE TORRES
Programa Leyes Y Decretos
Secretaría Gral de la Gobernación



entender sus necesidades teniendo en cuenta en todo momento, sus derechos.

- **Inclusión:** Reconocemos que los grupos son distintos y valoramos sus diferencias.
- **Vocación de Servicios:** Nuestra labor diaria lo hacemos con pasión.
- **Compromiso:** Nos comprometemos a que nuestras capacidades cumplir con todo aquellos que se nos ha confiado.
- **Integridad:** Tenemos la capacidad para decidir responsablemente sobre nuestro comportamiento.
- **Justicia:** Creemos que todas las personas tienen las mismas oportunidades y trabajamos para ello.
- **Lealtad:** Confianza y defensa de los valores, principios y objetivos de la entidad, garantizando los derechos individuales y colectivos.

Estructura Organizativa:

De la Secretaría de Servicios de Salud Pública, dependen directamente:

- Subsecretarías

- Subsecretaría de Medicina Social
- Subsecretaría de Gestión de Salud

- Direcciones

- Dirección General de Emergencias SAMEC
Teléfonos: 4320320 - 4321000
Dirección: Arenales Nº 1121

- Dirección de Asistencia Médica
Teléfonos: 4384186 – 4716681 (fax)
Dirección: Santiago del Estero Nº 156

RESOLUCION N° 323 D

ES COPIA

MINA R. DE TORRES
Programa Leyes Y Decretos
Secretaría General de Gobernación



- Dirección CUCAI
Teléfonos: 4-319298 / 4-370078
Dirección: Mariano Boedo N° 87

- Dirección Centro Regional de Hemoterapia
Teléfono: 4220455
Dirección: Bolívar N° 600

- Programa

- Programa Extensión de Cobertura por Especialistas
Teléfonos: 4361556 (fax) / 4324511
Dirección: Centro Cívico Grand Burg, 2° Block, Planta Alta.

Referencia normativa

Decreto 565/92 Objetivos y Acciones de las Unidades de dependencia directa del M.S.P.

Decreto 124/20 Aprobación Estructura Orgánica del Ministerio de Salud.

Decreto 76/07 Competencias a cargo de la Secretaría de Servicios de Salud del Sistema de Sustitución de Carencias.

Resolución 300D/07 Manual de Procedimientos Proceso; redacción, aprobación y difusión de la Carta de Servicios.

Sistema de reclamos, quejas, sugerencias y felicitaciones

Con el fin de mejorar la calidad de los servicios públicos prestados por la Secretaría de Servicios de Salud, se ha implementado un sistema de sugerencias, quejas y reclamos, a través de un buzón, un libro de quejas que se encuentran en Mesa de Entrada y/o por correo electrónico calidad.serviciosdesalud@gmail.com.

Se recibirá su opinión a través de los medios disponibles para tal fin o en forma personal y deberán hacer constar sus datos personales como Nombre y Apellido, Dirección y Teléfono para responderle en un plazo máximo de 72 hs.-

Compromisos de calidad

- Insertar la salud en el proceso social.
- Garantizar standards de eficacia, eficiencia y calidad en todas y cada una de las acciones de salud.
- Implementar procesos de mejora continua en cada efector.

RESOLUCION N° 323 D



- Impulsar la actualización permanente de los conocimientos de los integrantes del Equipo de Salud, en consonancia con los avances de las ciencias médicas.
- Defender los Derechos del paciente e impulsar el cumplimiento de sus Deberes.
- Responder telefónicamente o por escrito los requerimientos formulados por el ciudadano, en tiempo y forma.
- Informar sobre servicios, identificación, canales de comunicación (teléfonos, correo, fax, email) y fines de las dependencias de esta Secretaría.
- Brindar asesoramiento sobre trámites de procedimientos administrativo, de forma cordial, utilizando un lenguaje preciso y adecuado al perfil del ciudadano.
- Dar una respuesta adecuada, completa, rápida y fiable que aporte valor adicional a lo que sería una solución.

Criterio para la actualización de los compromisos de calidad

- Medición, monitoreo y evaluación del cumplimiento de los estándares de calidad fijados, a través de las cartas de servicios correspondientes a cada Dirección dependiente de esta Secretaría y que permiten verificar los resultados obtenidos.
- Difusión de la Carta de Servicios.
- Evaluación permanentemente de los reclamos, quejas y sugerencias recibidos y tramitados.

Catálogo de los derechos del ciudadano

DERECHO a ser atendido con idoneidad, cortesía, diligencia, confidencialidad, igualdad de condiciones y sin discriminar en un marco de confort, seguridad e higiene.

DERECHO a conocer el estado en que se encuentra su trámite.

DERECHO a identificar a las autoridades y personal que tramitar los procedimientos.

DERECHO a ser asesorado con profesionalidad.

Catálogo de los deberes del ciudadano

DEBER de actuar de buena fe en el uso de la información obtenida.

ES COPIA

RESOLUCION N° 323 D

MINA RI DE TORRES
Programa Leyes Y Decretos
Secretaria Gral de la Gobernación



DEBER de veracidad en todas sus relaciones, evitando toda afirmación o aprobación falsa o temeraria a sabiendas.

DEBER de responsabilidad para ejercer los derechos que les reconoce.

DEBER de respeto y decoro en todo momento con las autoridades, funcionarios y con todo el personal asistencial.

DEBER de colaboración al buen desarrollo de los procedimientos y actuaciones administrativas, cumpliendo diligentemente todas las obligaciones razonables y justas.

Dr. Martín Alejandro Flores Perazzone
Secretaria de Servicios de Salud
M.S.P.