



**LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE SANTA FE  
SANCIONA CON FUERZA DE  
LEY:**

**OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE SERVICIOS DE SALUD**

**ARTÍCULO 1º- Objeto:** Créase la **OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE SERVICIOS DE SALUD** en el ámbito de los Hospitales Públicos de la Provincia de Santa Fe.

**ARTÍCULO 2º- Funciones:** La Oficina tiene como función:

- a) Asesorar, orientar y acompañar el tránsito de las personas por el efector de salud en instancias ambulatorias y de internación.
- b) Facilitar la comunicación de las personas en situación de vulnerabilidad y/o que desconozcan el funcionamiento y servicios del efector; con el equipo de dicho efector, y el usuario de los servicios de salud.
- c) Promover el ejercicio del derecho de estar informado durante su permanencia en el efector, posibilitando la generación de un vínculo entre los pacientes, sus familias y el equipo de salud.
- d) Mejorar la calidad de atención y la estadía del usuario, procurando disminuir los tiempo de espera, brindando información clara y precisa para una estancia digna y respetuosa en el efector.  
Se contempla la comunicación apropiada para personas con sordera, hipoacusia, baja visión o ceguera.
- e) Desarrollar señalética y material de apoyo didáctico orientado a mejorar la accesibilidad al sistema de salud, en articulación con el equipo de salud del efector.
- f) Generar dispositivos de contención, escucha y orientación junto con el equipo de salud que incluyan talleres familiares y dispositivos de acompañamiento en el alta.



## CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

**ARTÍCULO 3°- Funcionamiento:** La Oficina de atención al usuario de servicios de salud debe funcionar en el sector de ingreso al efector en días y horas estipulados por la autoridad de aplicación, contemplando medios de atención electrónicos.

**ARTÍCULO 4°- Personal.** El personal a cargo de la Oficina debe estar capacitado para acompañar al usuario, y a su familia, desde que ingresa al efector hasta finalizar su atención en el mismo, en cumplimiento de las funciones establecidas en el artículo 2° de la presente ley.

**ARTÍCULO 5°- Autoridad de Aplicación:** La autoridad de aplicación de la presente Ley funcionará en el ámbito del Ministerio de Salud, según lo determine el Poder Ejecutivo.

**ARTÍCULO 6°-** Autorízase al Poder Ejecutivo a realizar las adecuaciones y modificaciones de la estructura orgánica y presupuestaria, para la implementación de la presente Ley.

**ARTÍCULO 7°-** Comuníquese al Poder Ejecutivo.

Autora: Ximena García



## CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

### FUNDAMENTOS

Señora Presidente:

El presente proyecto tiene como fin la creación de la Oficina de atención al usuario de servicios de salud, en el ámbito de los efectores públicos, con el objetivo de asesorar, orientar y acompañar a las personas en situación de vulnerabilidad o de desconocimiento del funcionamiento y servicios del efector, así como también facilitar el ejercicio del derecho a estar informado durante la permanencia en la institución, mejorando la accesibilidad, calidad de atención, y tendiendo a una utilización razonable de los tiempos del usuario de los servicios, disminuyendo los tiempo de espera, brindando información clara y precisa a través de una comunicación fluida y que hagan digna y respetuosa la estancia del paciente en el efector.

Este proyecto se basa en la Ley No 26.529 y su modificatoria N° 26.742 donde se regulan los derechos del paciente en su relación con los profesionales e instituciones de la salud, la historia clínica y el consentimiento informado, en todo el territorio de la Nación Argentina.

Asimismo, en el ámbito internacional, existe el antecedente de la Declaración de Lisboa sobre los Derechos del Paciente (AMM, 1981-1995-2005), como también el Derecho Humano a la información que está reconocido en la Constitución Nacional, en forma implícita (art. 33) y expresa (art. 75, inc. 22).

Actualmente muchos ciudadanos que recurren a un efector público se ven abrumados por los desafíos que implica buscar ayuda médica, iniciar un tratamiento o cumplir con los trámites y requerimientos burocráticos que se solicitan cuando se desconoce el debido funcionamiento del efector y de la salud pública en general.

Conforme tales circunstancias es necesario contar con una estructura que posibilite el acceso a la salud y el ejercicio real de derechos, con la premura que cada situación amerita.

Resulta de vital importancia que los usuarios puedan dirigirse a esta oficina, cuando necesitan información sobre localización de servicios,



## CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

orientación para trámites, gestión de consultas, horarios de visitas y de consultorios/servicios, gestionar copias de historias clínicas, solicitar asesoramiento sobre trámites de salud complejos, gestionar el alta, turnos y seguimiento por parte de especialistas, con especial atención en casos de pacientes del interior y de grupos vulnerables (oncológicos, transplantados, inmunodeprimidos y complejos en general, y con patologías poco frecuentes).

Aspiramos a que este proyecto se convierta en Ley, y se erija como una plataforma de reconocimiento de derechos fundamentales. Estamos ante la posibilidad de crear herramientas que reafirmen la protección del ser humano, en su calidad de tal, y en relación a sus valores fundamentales: la dignidad, la vida, la salud, la libertad y la autodeterminación.

Es por lo expuesto que solicito a mis pares tengan a bien acompañar el presente Proyecto de Ley.

Autora: Ximena García