



Provincia de Buenos Aires  
Municipalidad de Villa Gesell  
Honorable Concejo Deliberante

-----  
"2020 - Año del General Manuel Belgrano"

**Ordenanza 3045**

**FECHA DE SANCION: 9 de Diciembre de 2020.-**

**NUMERO DE REGISTRO: 2904**

**EXPEDIENTE H.C.D. N°: B-13542/20.-**

**VISTO:**

La necesidad de la utilización de Credenciales identificatorias y Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos; y

**CONSIDERANDO:**

Que es un derecho de la comunidad poder denunciar, agradecer, realizar sugerencias y hacer reclamos en las instituciones públicas;

Que es responsabilidad de los organismos públicos velar por este derecho para que toda persona tenga asegurado el acceso a este recurso;

Que se deben tomar medidas en base a los reclamos de la ciudadanía.

Que es necesario transformar significativamente las costumbres de denuncias infundadas por medios que no permiten tomar medidas por parte de autoridades para corregir conductas;

Que es necesario fomentar el buen trato y amabilidad hacia todas las personas, en forma respetuosa e igualitaria, asegurando calidad en el servicio de atención;

Que esta herramienta sirve para llevar un control desde la Dirección del Hospital, como desde la Secretaria de Salud, para la toma de decisiones;

Que este instrumento puede mejorar la relación entre usuarios y los trabajadores de la salud;

**Por ello, el Honorable Concejo Deliberante sanciona la siguiente:**

**O R D E N A N Z A**

**ARTICULO 1°:** Toda persona que cumpla funciones y actividades, ya sean ----- profesionales médicos, técnicos y /o auxiliares, enfermeros, personal administrativo, limpieza, mastranza, etc., contratados o designados por el sistema de salud, deberá de manera obligatoria desarrollar su trabajo exhibiendo permanentemente y en forma visible, sin que pueda quedar oculta, la credencial de identificación otorgada por la Autoridad de la institución Sanitaria. La misma se colocara siempre a la altura del pecho.-----

**ARTICULO 2°:** La Credencial identificatoria contendrá los siguientes datos:

- a) Nombre y Apellido completo
- b) Cargo u ocupación
- c) Fotografía

La misma deberá estar plastificada.-----



**ARTICULO 3º:** En el Hospital Municipal y en cada CAPS (Centro de atención primaria de salud), habrá un Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos.-----

**ARTÍCULO 4º:** El Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos debe estar foliado y firmado por la Dirección del Hospital y por la Secretaría de Salud.-----

**ARTICULO 5º:** En el hall de entrada del Hospital Municipal como en la Sala de espera de guardia, así como en las Salas de espera de los CAPS, deberá existir un cartel ubicado en lugar bien visible por el público, donde se informará acerca de la existencia del Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos.-----

**ARTICULO 6º:** Toda queja, agradecimiento, reclamo, sugerencia y solución que se proponga, debe contener firma, nombre y apellido, y número de teléfono del que la efectúe.-----

**ARTICULO 7º:** Serán motivos de Queja:

- a) Tiempo de espera excesivo
- b) Mala atención por parte de cualquier integrante del Hospital Municipal o CAPS, sin distinción de cargo o función.
- c) Falta de respuesta.
- d) Falta de información sobre mecanismos en la ejecución del trámite.
  
- e) Falta de atención específica a personas con necesidades especiales y personas mayores.
- f) Todo otro factor que haga a la calidad de atención al paciente.---

**ARTICULO 8º:** En el supuesto de negativa a entregar el "Libro de Quejas, agradecimientos, Sugerencias y Reclamos" se considerara falta grave por incumplimiento a la presente Ordenanza.-----

**ARTICULO 9º:** La Autoridad de Aplicación de la presente ordenanza será la Secretaría de Salud de Villa Gesell.-----

**ARTICULO 10º:** La Autoridad de Aplicación establecerá los requisitos básicos de la calidad de atención, elaborando indicadores objetivos para la medición cualitativa y cuantitativa de cada uno de los motivos de quejas, agradecimientos, sugerencias o reclamos. El incumplimiento de estos requisitos será pasible de sanciones.-----

**ARTICULO 11º:** La Autoridad de Aplicación establecerá las Sanciones correspondientes al incumplimiento de los requisitos.-----

**ARTICULO 12º:** Comuníquese, dése al Registro Oficial y cumplido archívese.-----



Provincia de Buenos Aires  
Municipalidad de Villa Gesell  
Honorable Concejo Deliberante

-----  
*“2020 - Año del General Manuel Belgrano”*