



INFORME FINAL DE  
AUDITORIA

Con Informe Ejecutivo

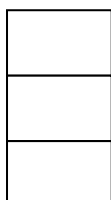
Proyecto N° 3.16.02

**SERVICIOS ODONTOLÓGICOS DE  
HOSPITALES GENERALES DE AGUDOS**

**Auditoria de Gestión**

**Período 2016**

**Buenos Aires, Julio 2018**





# **AUDITORÍA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES**

Jean Jaures 216 – Ciudad Autónoma de Buenos Aires

## **PRESIDENTA**

Lic. Cecilia Segura Rattagan

## **AUDITORES GENERALES**

Cdra. Mariela Coletta

Ing. Facundo Del Gaiso

Dr. Jorge Garayalde

Lic. María Raquel Herrero

Cdor. Vicente Rodríguez

Lic. Hugo Vasques



**CÓDIGO DEL PROYECTO:** 3.16.02

**NOMBRE DEL PROYECTO:** Servicios odontológicos de Hospitales Generales de Agudos – Auditoría de Gestión.

**PERÍODO BAJO EXAMEN:** 2015

**FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:** 26 DE FEBRERO DE 2018

**EQUIPO DESIGNADO:**

**Supervisor:** C.P. Hugo Marchizotti

**OBJETIVO:** Evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos del servicio bajo auditoría.

**FECHA DE APROBACIÓN DEL INFORME:** 11 DE JULIO DE 2018.

**APROBADO POR:** UNANIMIDAD

**RESOLUCIÓN Nº:** 248/18



### INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión	Buenos Aires, julio de 2018
Código del Proyecto	3.16.02
Denominación del Proyecto	Servicios odontológicos de Hospitales Generales de Agudos – Auditoría de Gestión.
Período examinado	Año 2015
Programas auditados	No aplicable.
Unidad Ejecutora	Efectores dependientes del Ministerio de Salud.
Objetivo de la auditoría	➤ Evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos del servicio bajo auditoría.
Presupuesto (ejecutado, expresado en pesos)	No aplicable.
Alcance	<p>Para la realización de la auditoría se llevaron a cabo los siguientes procedimientos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Entrevistas con autoridades y funcionarios relacionados con el área Odontología y los servicios odontológicos: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Coordinadora de la Red de Odontología (Hospitales odontológicos monovalentes y servicios odontológicos de todos los hospitales generales de agudos y hospitales monovalentes no odontológicos).</li> <li>b. Coordinadora de la Red de Odontología (Servicios odontológicos en CESAC, atención primaria y Cobertura Porteña de Salud).</li> <li>c. Jefe/a de los servicios odontológicos de los siguientes efectores: <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Hospital General de Agudos Dr. C. Argerich.</li> <li>ii. Hospital General de Agudos Dr. C. Durand.</li> <li>iii. Hospital General de Agudos J. A. Penna.</li> <li>iv. Hospital General de Agudos P. Piñero.</li> <li>v. Hospital General de Agudos B. Rivadavia.</li> <li>vi. Hospital General de Agudos E. Tornú.</li> <li>vii. Hospital General de Agudos D. Vélez Sársfield.</li> <li>viii. Hospital General de Agudos A. Zubizarreta.</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>2) Elaboración de una breve introducción al sistema de salud de la Ciudad de Buenos Aires.</li> <li>3) Análisis del marco normativo general de la estructura organizativa del Ministerio de Salud.</li> <li>4) Obtención de información relacionada con la estructura organizativa de la Red de Odontología.</li> <li>5) Relevamiento de aspectos generales de la Red de Odontología y su interacción con los servicios odontológicos de los hospitales generales de agudos.</li> <li>6) Obtención de información relacionada con la estructura organizativa de los servicios odontológicos de los hospitales generales de agudos, abarcando su nivel, el del área superior jerárquica y sectores dependientes.</li> <li>7) Recopilación y análisis de normativa general relacionada con el objeto de auditoría.</li> </ol>


- 8) Determinación de una muestra de hospitales a fin de evaluar la gestión de los servicios odontológicos en los hospitales generales de agudos dependientes del Ministerio de Salud del GCBA.
- 9) Relevamiento de todos los sectores de los servicios odontológicos, relacionado a todas las entrevistas detalladas precedentemente.
- 10) Análisis de los recursos humanos que componen el plantel de los servicios odontológicos de los 8 hospitales seleccionados en la muestra.
- 11) Relevamiento de las especialidades que posee cada servicio odontológico de los hospitales seleccionados en la muestra.
- 12) Relevamiento informativo acerca de documentación utilizada en los distintos servicios en relación a la atención al paciente (manual de procedimiento y consentimiento informado).
- 13) Relevamiento de las distintas modalidades de atención que brinda cada servicio odontológico analizado.
- 14) Descripción de la atención brindada a pacientes especiales.
- 15) Descripción de atención a pacientes mediante el Programa “Buenos Aires Sonríe”.
- 16) Verificación de la utilización del formulario de consentimiento informado aprobado por normativa.
- 17) Descripción del circuito de otorgamiento de turnos.
- 18) Análisis de la oferta de horas profesionales de cada servicio odontológico y en forma complementaria la relación con la cantidad de sillones odontológicos y la cantidad de odontólogos de planta.
- 19) Descripción de información relacionada con la detección de la cobertura social de los pacientes que concurren a los servicios odontológicos.
- 20) Relevamiento de información relacionada con la esterilización del instrumental y la relación con el área de Esterilización de cada efector.
- 21) Obtención de información relacionada con el tratamiento de residuos patogénicos.
- 22) Obtención y análisis de los informes estadísticos elaborados por los servicios odontológicos de los meses de noviembre de 2015 y abril de 2017.
- 23) Obtención de información relacionada a los horarios de atención general de los servicios odontológicos en los casos determinados en la muestra.
- 24) Descripción de la opinión general de los efectores analizados acerca del servicio de limpieza en los servicios odontológicos que prestan las empresas contratadas para tal fin, además de obtención de la información sobre la frecuencia y horario en que se recibe tal servicio.
- 25) Obtención de información relacionada con la capacitación que posee el personal de los servicios odontológicos de los casos analizados.
- 26) Obtención de información acerca de actividades de docencia desarrollada por el personal de cada servicio odontológico.
- 27) Descripción de los sistemas informáticos que funcionan en los servicios odontológicos de los hospitales incluidos en la muestra.


	<p>28) Descripción de la organización y archivo de documentación que lleva a cabo cada servicio odontológico de los hospitales analizados.</p> <p>29) Relevamiento de registros y comprobantes que llevan los servicios odontológicos en los 8 casos seleccionados.</p> <p>30) Relevamiento analítico de la planta física y detalle de su composición en los servicios odontológicos de los 8 efectores elegidos en la muestra.</p> <p>31) Análisis específico de otros aspectos de planta física en relación a consultorios, salas de espera, matafuegos, sistema de detección de incendios y señalización, en los 8 efectores seleccionados en la muestra.</p> <p>32) Descripción de la relación de los servicios odontológicos de los 8 casos analizados, con la Red de Odontología según opinión de los responsables de tales áreas.</p> <p>33) Relevamiento y análisis acerca de las carreras de especialización que poseen los odontólogos de planta.</p> <p>34) Relevamiento de los cargos vacantes de odontólogos de planta según datos brindados por los jefes de los servicios analizados.</p> <p>35) Verificación de registro de procesos de esterilización en los 8 servicios odontológicos seleccionados en la muestra.</p> <p>36) Relevamiento del equipamiento e instrumental odontológico de los 8 servicios seleccionados en la muestra.</p> <p>37) Análisis de la proporción de pacientes atendidos por los 8 servicios bajo análisis, provenientes de las salas de internación de los respectivos hospitales.</p> <p>38) Descripción de atención a pacientes bajo el marco del Programa Nacional "SUMAR".</p> <p>39) Detalle de fortalezas manifestadas por los responsables de los servicios odontológicos de los 8 hospitales incluidos en la muestra.</p> <p>40) Detalle de debilidades manifestadas por los responsables de los servicios odontológicos de los 8 hospitales incluidos en la muestra.</p>
Limitaciones al alcance	No existen.
Aclaraciones previas	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se han tratado todos los aspectos considerados significativos y se ha trabajado sobre las áreas críticas determinadas como consecuencia del relevamiento previo.</li> </ul>
Observaciones principales	<p>1. Estructura organizativa. A excepción de los Servicios de Odontología de los Hospitales Argerich y Durand, ambos con nivel de sección, los restantes 6 servicios analizados no poseen normativa legal que respalde su estructura organizativa, siendo al momento de desarrollo de las tareas de auditoría, de carácter informal y constituyendo el 75% de la muestra analizada.</p> <p>2. Estructura organizativa. A excepción del nivel superior a los servicios odontológicos en los Hospitales Argerich y Durand (nivel Departamento de Cirugía), los restantes 6 sectores que componen el nivel superior de los servicios odontológicos, no poseen normativa legal que respalde su estructura organizativa, siendo al momento de desarrollo de las tareas de auditoría, de carácter informal y constituyendo el 75% de la muestra analizada.</p>


3. Estadísticas. Generales. A la fecha 26/4/2017 no había información desde período 2015 en adelante de las estadísticas sobre prestaciones odontológicas por tipo de hospital según capítulo del nomenclador odontológico y prestaciones odontológicas por capítulo del nomenclador odontológico, en la página web oficial [www.estadisticaciudad.gob.ar](http://www.estadisticaciudad.gob.ar) en el apartado Banco de Datos/Salud/Movimiento Hospitalario GCBA/Odontología, conteniendo solamente la información hasta el período 2014.

4. Estadísticas. Hospital Pirovano. No se ha contado con la información estadística de este efector del año 2015, para considerarla en el proceso de selección de una muestra, porque la Subgerencia Operativa de Estadística de Salud no contaba con tales datos por no haber sido cargados en su momento por la persona encargada de tal tarea y habiendo brindado a este equipo una información incompleta de las prestaciones odontológicas brindadas por los servicios odontológicos de los hospitales generales de agudos.

5. Estadísticas. En base a los informes estadísticos obtenidos de noviembre de 2015 y abril de 2017 de los servicios odontológicos analizados, se ha notado que las estadísticas de prestaciones odontológicas adolecen de claridad respecto de cuál es el criterio para informar la cantidad de pacientes atendidos, dado que un mismo paciente recibe distinta cantidad de prestaciones que pueden ser en una o más consultas. No queda claro si cada vez que un mismo paciente va a consulta se lo computa esas tantas veces para el recuento mensual, o si se lo debe computar solamente la primera vez que se presenta y luego computar solo las prestaciones, etc.

6. Estadísticas. De acuerdo al análisis de las estadísticas obtenidas de noviembre de 2015 y abril de 2017 se han detectado diversas falencias según detalle:

a. Hospital Durand. Se verificó falta de confiabilidad en la estadística de noviembre de 2015, ante la solicitud de aclaraciones por parte del equipo de auditoría, la cifra original del total de pacientes atendidos según el informe estadístico de 408, fue rectificada por la Jefatura del Servicio de Odontología a 537 pacientes, pero para llegar a esta cifra (253 pacientes registrados en el libro de registro de pacientes verificado, más 141 pacientes cuya prestación recibida fue por "certificado bucodental", no nombrada y 143 pacientes cuya prestación recibida fue por "consultas de urgencia", nombrada en capítulo I código 01.04), no pudo verificarse la forma dado que las prestaciones por certificado bucodental y consultas de urgencias no se encuentran registradas en forma total en el libro de registro mencionado y la explicación obtenida carece de consistencia dado que parte de la misma son pacientes que se computan por el registro del libro y por esos dos tipos de prestaciones en forma duplicada.

b. Hospital Rivadavia.

i. Se han detectado inconsistencias en el informe estadístico de noviembre de 2015 del servicio odontológico de este efector, dado que la suma aritmética de las prestaciones no es correcta, siendo que el


	<p>total original de prestaciones era de 1590, la suma aritmética arroja en realidad la cifra de 1889, con una diferencia de 299 prestaciones.</p> <p>ii. Se han detectado inconsistencias en el informe estadístico de abril de 2017 del servicio odontológico de este efector, dado que la suma aritmética de las prestaciones no es correcta, siendo que el total original de prestaciones era de 1160, la suma aritmética arroja en realidad la cifra de 1601, con una diferencia de 441 prestaciones.</p> <p>c. Hospital Tornú. Se han detectado inconsistencias en el informe estadístico de noviembre de 2015 del servicio odontológico de este efector, dado que el total de prestaciones contenía en forma duplicada 579 prestaciones, cifra que fue rectificadas luego por la Jefa del servicio, quedando en forma definitiva 1132 prestaciones mensuales. En esa rectificación también se modificó la cifra de total de pacientes que pasó de 162 según el informe original a 251.</p> <p>d. Hospital Zubizarreta.</p> <p>i. Se han detectado inconsistencias en los totales del informe estadístico de noviembre de 2015 ya que como "Total General de Prestaciones" originalmente se presenta con la cifra de 504 y corresponde la de 935, y como "Total de Pacientes atendidos" originalmente se presenta la cifra de 935 y corresponde la de 431 según datos de información complementaria adosada al informe estadístico.</p> <p>ii. Se han detectado inconsistencias en los totales del informe estadístico de abril de 2017 ya que como "Total General de Prestaciones" originalmente se presenta con la cifra de 531 y corresponde la de 904, y como "Total de Pacientes atendidos" originalmente se presenta la cifra de 904 y corresponde la de 373 según datos de información complementaria adosada al informe estadístico.</p> <p>7. Especialidades. Hospital Durand. Este efector no puede brindar atención en distintas prestaciones, especialmente en Operatoria ni Endodoncia ni en determinadas cirugías, dado que no se ha repuesto el instrumental rotatorio robado en el año 2014.</p> <p>8. Modalidades de atención. Hospital Zubizarreta. El Servicio de Odontología de este hospital tiene insuficiencia en la cantidad de asistentes en el servicio (solamente 1) y no cuenta con secretaria administrativa, lo que implica una recarga en las tareas para los profesionales odontólogos y por ende el servicio ha reducido la cantidad de turnos por demanda espontánea por día en un 43%.</p> <p>9. Atención a pacientes especiales. Hospital Vélez Sársfield. El Servicio de Odontología de este efector deriva pacientes con discapacidad al Hospital Rawson, siendo que éste no es un efector de orden público y que funciona en ese predio la Dirección General Administración de Medicina del Trabajo de la CABA.</p> <p>10. Cobertura social de los pacientes.</p> <p>a. Hospital Durand. En el Servicio de Odontología de este efector se atiende a los pacientes sin contar con información acerca de la cobertura social de los mismos.</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------




	<p>b. Hospital Rivadavia. En el Servicio de Odontología de este efector se atiende a los pacientes sin contar con información acerca de la cobertura social de los mismos.</p> <p>11. Esterilización. De los 6 servicios odontológicos que cuentan con al menos una estufa de calor seco y/o autoclave, y que son utilizados, ninguno de ellos lleva un registro formal de los procesos de esterilización realizados en el propio servicio (Hospitales Argerich, Durand, Penna, Rivadavia, Tornú y Zubizarreta). El Hospital Zubizarreta lleva no obstante un registro informal.</p> <p>12. Equipamiento. En el relevamiento del equipamiento de los 8 servicios analizados se han detectado diversos inconvenientes según detalle:</p> <p>a. Hospital Durand. No cuenta con micromotores ni turbinas que conforman parte del material robado en agosto de 2014 y que al momento del relevamiento no había sido reemplazado, lo que no permite brindar la atención en determinadas prestaciones (operatoria, endodoncia y diversas cirugías), desde tal fecha.</p> <p>b. Hospital Piñero. Al momento del relevamiento del equipamiento el equipo de radiografías panorámicas llevaba 2 años sin funcionar y aún no había sido reparado, utilizándose el tomógrafo del hospital.</p> <p>c. Hospital Rivadavia. El equipo de rayos de pie se encuentra obsoleto.</p> <p>d. Hospital Tornú.</p> <p>i. El equipo de rayos de pie se encuentra obsoleto.</p> <p>ii. El servicio posee un localizador apical portátil y 2 localizadores provistos por el personal profesional del sector.</p> <p>iii. El servicio posee 3 banquetas adquiridas por los profesionales del sector.</p> <p>iv. El servicio posee lámpara de luz a cable adquirida por los profesionales del sector.</p> <p>e. Hospital Vélez Sársfield. De los 3 succionadores de saliva que posee el servicio, 2 no funcionan.</p> <p>f. Hospital Zubizarreta. Por cuestiones de espacio físico no se pueden usar los 3 compresores verticales debido al ruido que producen en los consultorios.</p> <p>13. Consentimiento informado. En base al procedimiento realizado sobre una semana seleccionada en relación a los casos que ameritaban la utilización del consentimiento informado en los 8 servicios bajo análisis, la constatación de la existencia del mismo en esos casos, el uso del formulario oficial y la firma debida del mismo por parte del paciente, se han detectado las siguientes falencias que incumplen la normativa vigente mencionada en las aclaraciones previas sobre el uso del consentimiento informado.</p> <p>a. Hospital Durand. En el 100% de los casos (6) que ameritaban el uso del consentimiento informado se verificó la inexistencia del mismo.</p> <p>b. Hospital Penna. En el 6% de los casos (3 sobre 52) que ameritaban el uso del consentimiento informado se verificó la inexistencia del mismo.</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------


	<p>c. Hospital Piñero. En el 23% de los casos de los consentimientos existentes (3 sobre 13) no se utilizó el formulario oficial de consentimiento informado.</p> <p>d. Hospital Rivadavia. En el 83% de los casos (39 sobre 47) que ameritaban el uso del consentimiento informado se verificó la inexistencia del mismo.</p> <p>e. Hospital Rivadavia. En el 100% de los casos de los consentimientos existentes (8) no se utilizó el formulario oficial de consentimiento informado.</p> <p>f. Hospital Tornú. En el 30% de los casos (3 sobre 10) que ameritaban el uso del consentimiento informado se verificó la inexistencia del mismo.</p> <p>g. Hospital Vélez Sársfield. En el 100% de los casos (21) que ameritaban el uso del consentimiento informado se verificó la inexistencia del mismo.</p> <p>h. Hospital Vélez Sársfield. El modo de registración de ingreso y atención de pacientes en el servicio (libro de atención de pacientes) no contiene ninguna forma numérica que concuerde con la historia clínica (número de DNI o de historia clínica) que permita la localización de la historia mencionada en los archivos del hospital.</p> <p>i. Hospital Zubizarreta. En el 17% de los casos (6 sobre 36) que ameritaban el uso del consentimiento informado se verificó la inexistencia del mismo.</p> <p>14. Sistemas informáticos. Se ha notado falta de informatización en los servicios odontológicos, solamente 3 hospitales (H. Argerich, H. Penna y H. Zubizarreta) de los 8 analizados, cuentan con algún tipo de informatización considerando además que uno de ellos posee una red propia local (H. Zubizarreta).</p> <p>15. Organización y archivo. No hay una homogeneidad de cómo debe ordenarse y archivarse la documentación de los servicios odontológicos, cada hospital tiene su modalidad.</p> <p>16. Residuos patogénicos. Hospital Argerich. El Servicio de Odontología de este hospital elimina los líquidos radiográficos a través de las cañerías, no efectuando el acopio de los mismos en bidones. No se cumple con la Ley N° 2214/2006 de Residuos Peligrosos de la CABA, en su artículo 26° como generador de residuos peligrosos.</p> <p>17. Residuos patogénicos. Hospital Vélez Sársfield. En el Servicio Odontológico los líquidos de revelados de placas son descartados por inodoro, no efectuando el acopio de los mismos en bidones. No se cumple con la Ley N° 2214/2006 de Residuos Peligrosos de la CABA, en su artículo 26° como generador de residuos peligrosos.</p> <p>18. Otros aspectos de planta física. Consultorios. En el relevamiento de las principales características de los consultorios de atención odontológica, se detectaron diversos inconvenientes según detalle:</p> <p>a. Circulación independiente. Los Hospitales Durand y Piñero no cuentan con circulación independiente para profesionales odontólogos y pacientes en su servicio.</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



	<p>b. Luz natural. Los Hospitales Argerich, Penna, Vélez Sársfield y Zubizarreta no cuentan con luz natural en sus consultorios odontológicos.</p> <p>c. Ventilación suficiente. Los Hospitales Argerich, Penna y Vélez Sársfield no cuentan con ventilación suficiente en sus consultorios odontológicos.</p> <p>d. Privacidad. El Hospital Argerich no cuenta con privacidad en el 75% de sus consultorios odontológicos. El Hospital Durand no cuenta con privacidad en el 83% de sus consultorios odontológicos. El Hospital Penna no cuenta con privacidad en consultorios odontológicos en el sector denominado Clínica con 5 puestos de atención. Los Hospitales Piñero, Vélez Sársfield y Zubizarreta no cuentan con privacidad en la totalidad de sus consultorios odontológicos. El Hospital Rivadavia no cuenta con privacidad en un sector de su servicio odontológico (denominado Clínica). El Hospital Tornú no cuenta con privacidad en la sala de atención de sus consultorios odontológicos.</p> <p>e. Refrigeración y calefacción. En el Hospital Durand uno de los dos equipos de aire acondicionado frío/calor (en el Consultorio 2), no funcionaba al momento del relevamiento efectuado. El Hospital Penna no cuenta con calefacción en 3 de sus consultorios odontológicos.</p> <p>f. Salida de emergencia. Los Hospitales Durand, Piñero, Vélez Sársfield y Zubizarreta no cuentan con salida de emergencia en el servicio odontológico.</p> <p>g. Rampas de acceso. El Hospital Durand no cuenta con rampa de acceso al servicio odontológico.</p> <p>19. Otros aspectos de planta física. Salas de espera. En el relevamiento de las características de las salas de espera de los servicios odontológicos se detectaron diversos inconvenientes según detalle:</p> <p>a. Luz natural. Las salas de espera de los servicios odontológicos de los Hospitales Argerich, Durand, Piñero y Rivadavia no cuentan con luz natural, es decir el 50% de los servicios analizados.</p> <p>b. Calefacción. Las salas de espera de los servicios odontológicos de los Hospitales Argerich, Durand, Piñero y Rivadavia no cuentan con calefacción, es decir el 50% de los servicios analizados.</p> <p>c. Refrigeración. Las salas de espera de los servicios odontológicos de los Hospitales Argerich, Durand, Penna, Piñero y Rivadavia no cuentan con refrigeración, es decir el 62,50% de los servicios analizados.</p> <p>20. Otros aspectos de planta física. Matafuegos. En el relevamiento de la existencia de matafuegos en los servicios odontológicos se han detectado diversos inconvenientes según detalle:</p> <p>a. El matafuego ubicado en el Servicio Odontológico del Hospital Durand, a la fecha 6/6/17 estaba con la carga vencida en marzo de 2016.</p> <p>b. Uno de los seis matafuegos ubicados en el Servicio Odontológico del Hospital Piñero (primer piso Oficina de Jefatura) a la fecha 12/7/17 no tenía registro de vencimiento de la carga.</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



	<p>21. Planta física. En el relevamiento de la planta física de los servicios odontológicos se detectaron diversos inconvenientes según detalle.</p> <p>a. Hospital Argerich. De acuerdo a lo manifestado por la jefa del servicio hay filtraciones en el servicio, generadas por los jardines ubicados en el primer piso. Al 9/8/2017 no había reclamos del servicio presentados por escrito.</p> <p>b. Hospital Durand.</p> <p>i. Hay 4 estufas eléctricas y 1 ventilador de pie que fueron adquiridos por los profesionales del servicio.</p> <p>ii. Al 6/6/2017 había deterioro en la estructura del servicio en a) el techo del Consultorio 2, b) el techo de la Sala de estar de profesionales, c) la pared del Despacho de Jefatura, d) el techo del Despacho de Jefatura y e) un termotanque ubicado en el Consultorio 2, por lo que no había reclamos por escrito presentados por el servicio. Al 18/10/2017 se volvió a constatar y quedaba pendiente de reparación el techo del Consultorio 2 y la resolución de la ubicación del termotanque existente en ese mismo consultorio.</p> <p>iii. El Servicio de Odontología de este efector carece de ascensor para acceder a su espacio físico que está en un primer piso.</p> <p>c. Hospital Piñero.</p> <p>i. El aire acondicionado frío/calor ubicado en la Oficina de Jefatura ha sido incorporado al servicio por adquisición del jefe del mismo, así como una computadora, una impresora, un mueble armario biblioteca, dos sillas fijas, una silla de escritorio rodante y el escritorio de su oficina.</p> <p>ii. La mesa para computadora ubicada en Recepción de Cirugía, la computadora que se encuentra en ese mismo sector y el escritorio que se encuentra en el Consultorio de la Sección Ortodoncia, se incorporaron por adquisiciones de los profesionales del servicio.</p> <p>iii. No se cuenta con ascensor para acceder al primer piso donde se encuentran diversos sectores del servicio.</p> <p>d. Hospital Rivadavia. El Jefe del servicio ha requerido para su sector, el servicio de mantenimiento general por rajaduras de techo y paredes de cierta importancia. Con fecha 17/11/16 se elevó nota al Departamento Quirúrgico solicitando la reparación y advirtiendo sobre los riesgos que presenta la situación para los pacientes y los profesionales, con fecha 10/4/17 se reiteró el reclamo. Al día 23/11/17 aún no se había recibido respuesta al reclamo efectuado, habiéndose advertido el deterioro y el peligro físico hace más de un año.</p> <p>e. Hospital Tornú. Hay deterioro en las paredes de la Sala de atención y de la Sala de rayos, necesiéndose la reparación de las rajaduras en las mismas. Se ha efectuado un reclamo por segunda vez el 12/4/16 a la empresa de mantenimiento señalando que las rajaduras en la pared de la Sala de rayos no permite el cierre de la puerta plomada.</p> <p>f. Hospital Zubizarreta.</p> <p>i. Al 12/6/17 había deterioros en la estructura del servicio en paredes, pisos y techos, pero no había notas de reclamo actualizadas.</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------


	<p>ii. Al 12/6/17 había un compresor horizontal dentro de un consultorio que generaba mucho ruido y que según la Jefa del Servicio debería estar ubicado fuera del mismo. No había notas de reclamo.</p> <p>22. Personal. De acuerdo a las debilidades señaladas por los 8 efectores analizados, en 4 de ellos se afirma que poseen necesidades de mayor personal de diversas funciones.</p> <p>23. Provisión de insumos. De acuerdo a las debilidades señaladas por los 8 efectores, en 3 de ellos se afirma que poseen dificultades en la provisión de los insumos odontológicos. En el Hospital Vélez Sársfield la Jefa del Servicio Odontológico debió aportar distintos insumos en forma personal.</p> <p>24. Manual de procedimientos. El 50% de los servicios odontológicos analizados no posee manual de procedimientos (Hospitales Argerich, Piñero, Rivadavia y Vélez Sársfield).</p>
Conclusiones	<p>Durante el desarrollo de esta auditoría se ha notado en general un desempeño importante de los servicios odontológicos analizados en los 8 hospitales generales de agudos seleccionados, más allá de las cuestiones que seguidamente se expresan.</p> <p>Se han detectado serias inconsistencias en los informes estadísticos mensuales de los servicios odontológicos, dado que el diseño de esos informes presentan desde el formulario un ordenamiento de los datos de los pacientes atendidos y las prestaciones brindadas poco claro, además debe considerarse que tampoco hay un criterio homogéneo de como computar los pacientes atendidos. Por otra parte en los servicios odontológicos hay falencias en la integridad de la información y en la composición de los datos elaborados, encontrándose hasta errores de suma entre otras cuestiones. Esta situación repercute también en la consolidación de estadísticas a nivel central, donde además de no encontrarse actualizada tampoco se contaba con la información de la totalidad de los efectores.</p> <p>Se han detectado falencias en la utilización del consentimiento informado y en el uso del formulario oficial. En 2 de los 8 hospitales auditados se ha constatado la inexistencia del consentimiento informado en el 100% de los casos, tal como ha sido en los servicios odontológicos de los Hospitales Durand y Vélez Sársfield.</p> <p>Falta formalidad legal en las estructuras organizativas, dado que solo dos hospitales de los 8 verificados cuentan con normativa que respalda la misma.</p> <p>En el 50% de los 8 hospitales auditados han surgido necesidades de mayor personal para los servicios odontológicos.</p> <p>En 2 de los 8 hospitales no se cuenta con información acerca de la cobertura social de los pacientes, siendo que es importante tal control a fin de recuperar el valor de la atención brindada en el caso de aquellos que poseen cobertura social.</p> <p>No se llevan registros formales de los procesos de esterilización realizados en los 6 servicios que llevan a cabo tal actividad por contar al menos una estufa de calor seco y/o autoclave.</p> <p>En cuanto a la eliminación de líquidos peligrosos por parte de los servicios odontológicos, el Hospital Argerich elimina los mismos a</p>


	<p>través de las cañerías, y el Hospital Vélez Sársfield descarta los líquidos de revelados de placas por inodoro.</p> <p>No hay homogeneidad de cómo debe ordenarse y archivarse la documentación de los servicios odontológicos.</p> <p>En los consultorios externos se ha detectado falta de circulación independiente en 2 servicios, falta de luz natural en 4 servicios, falta de ventilación suficiente en 3 servicios, falta de privacidad en forma total o parcial en los 8 servicios, falta de salida de emergencia en 4 servicios y falta de rampa de acceso en 1 servicio.</p> <p>En las salas de espera de los servicios se ha detectado falta de luz natural en 4 servicios, falta de calefacción en 4 servicios y falta de refrigeración en 5 servicios.</p> <p>En el servicio odontológico del Hospital Durand se encontró un matafuego con la carga vencida y en el Hospital Piñero un matafuego sin etiqueta con la información de la fecha de vencimiento de la carga.</p> <p>En las plantas físicas de los servicios odontológicos se han notado diversos inconvenientes tal como filtraciones (Argerich), deterioro en techos (Durand), rajaduras de techos y paredes (Rivadavia), deterioro en paredes (Tornú) y deterioro en estructura de paredes, pisos y techos (Zubizarreta).</p> <p>En el Hospital Durand no se puede brindar atención en Operatoria ni Endodoncia debido a la falta de reposición del instrumental rotatorio robado en el año 2014.</p> <p>Se han detectado diversos inconvenientes en parte del equipamiento. En el Hospital Piñero al momento del relevamiento del equipamiento, el equipo de radiografías panorámicas llevaba 2 años sin funcionar y parte del mobiliario fue incorporado por el jefe y los profesionales del servicio. En el Hospital Rivadavia el equipo de rayos de pie se encontraba obsoleto al igual que en el Hospital Tornú. En este último hospital parte del equipamiento ha sido adquirido por los profesionales del servicio. En el Hospital Vélez Sársfield no funcionan 2 succionadores de saliva de los 3 que posee el servicio odontológico. En el Hospital Zubizarreta no se pueden usar 3 compresores verticales debido al ruido que producen en los consultorios. En el Hospital Durand hay 4 estufas eléctricas y 1 ventilador de pie que fueron adquiridos por los profesionales del servicio.</p> <p>Se ha notado falta de informatización en los servicios odontológicos ya que solamente 3 hospitales de los 8 analizados, cuentan con algún tipo de informatización.</p> <p>Hay 3 servicios odontológicos que manifiestan como debilidad dificultades en la provisión de insumos.</p> <p>El 50% de los servicios odontológicos no posee manual de procedimiento.</p> <p>Por último se puede considerar que los servicios prestan una importante asistencia mediante las tareas que desempeñan los profesionales odontólogos junto al resto del plantel existente.</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------


**INFORME FINAL DE AUDITORÍA**  
**“SERVICIOS ODONTOLÓGICOS EN LOS HOSPITALES GENERALES DE**  
**AGUDOS”**  
**PROYECTO N° 3.16.02**

**DESTINATARIO**

Señor  
Presidente  
Legislatura Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
C.P Diego César Santilli  
S / D

En uso de las facultades conferidas por los artículos 131, 132 y 136 de la Ley 70, y conforme a lo dispuesto en el Art. 135 de la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires, se ha procedido a efectuar un examen en el ámbito de los servicios odontológicos dependientes de efectores de la Subsecretaría de Atención Integrada de Salud del Ministerio de Salud, del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, con el objeto detallado en el apartado I.

**I. OBJETO DE LA AUDITORÍA.**

Servicios de odontología de hospitales generales de agudos.

**II. ALCANCE DEL EXAMEN.**

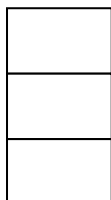
El examen se realizó de conformidad con las Normas de Auditoría Externa de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires aprobadas por el artículo 6º del Anexo I de la Ley 325, y las Normas Básicas de Auditoría Externa de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires aprobadas por Resolución N° 161/00-AGCBA.

Para la realización de la auditoría se llevaron a cabo los siguientes procedimientos:

- 1) Entrevistas con autoridades y funcionarios relacionados con el área Odontología y los servicios odontológicos:
  - a. Coordinadora de la Red de Odontología (Hospitales odontológicos monovalentes y servicios odontológicos de todos los hospitales generales de agudos y hospitales monovalentes no odontológicos).

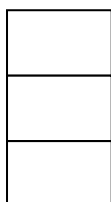


- b. Coordinadora de la Red de Odontología (Servicios odontológicos en CESAC, atención primaria y Cobertura Porteña de Salud).
  - c. Jefe/a de los servicios odontológicos de los siguientes efectores:
    - i. Hospital General de Agudos Dr. C. Argerich.
    - ii. Hospital General de Agudos Dr. C. Durand.
    - iii. Hospital General de Agudos J. A. Penna.
    - iv. Hospital General de Agudos P. Piñero.
    - v. Hospital General de Agudos B. Rivadavia.
    - vi. Hospital General de Agudos E. Tornú.
    - vii. Hospital General de Agudos D. Vélez Sársfield.
    - viii. Hospital General de Agudos A. Zubizarreta.
- 2) Elaboración de una breve introducción al sistema de salud de la Ciudad de Buenos Aires.
  - 3) Análisis del marco normativo general de la estructura organizativa del Ministerio de Salud.
  - 4) Obtención de información relacionada con la estructura organizativa de la Red de Odontología.
  - 5) Relevamiento de aspectos generales de la Red de Odontología y su interacción con los servicios odontológicos de los hospitales generales de agudos.
  - 6) Obtención de información relacionada con la estructura organizativa de los servicios odontológicos de los hospitales generales de agudos, abarcando su nivel, el del área superior jerárquica y sectores dependientes.
  - 7) Recopilación y análisis de normativa general relacionada con el objeto de auditoría.
  - 8) Determinación de una muestra de hospitales a fin de evaluar la gestión de los servicios odontológicos en los hospitales generales de agudos dependientes del Ministerio de Salud del GCBA.
  - 9) Relevamiento de todos los sectores de los servicios odontológicos, relacionado a todas las entrevistas detalladas precedentemente.
  - 10) Análisis de los recursos humanos que componen el plantel de los servicios odontológicos de los 8 hospitales seleccionados en la muestra.
  - 11) Relevamiento de las especialidades que posee cada servicio odontológico de los hospitales seleccionados en la muestra.
  - 12) Relevamiento informativo acerca de documentación utilizada en los distintos servicios en relación a la atención al paciente (manual de procedimiento y consentimiento informado).
  - 13) Relevamiento de las distintas modalidades de atención que brinda cada servicio odontológico analizado.





- 14) Descripción de la atención brindada a pacientes especiales.
- 15) Descripción de atención a pacientes mediante el Programa “Buenos Aires Sonríe”.
- 16) Verificación de la utilización del formulario de consentimiento informado aprobado por normativa.
- 17) Descripción del circuito de otorgamiento de turnos.
- 18) Análisis de la oferta de horas profesionales de cada servicio odontológico y en forma complementaria la relación con la cantidad de sillones odontológicos y la cantidad de odontólogos de planta.
- 19) Descripción de información relacionada con la detección de la cobertura social de los pacientes que concurren a los servicios odontológicos.
- 20) Relevamiento de información relacionada con la esterilización del instrumental y la relación con el área de Esterilización de cada efector.
- 21) Obtención de información relacionada con el tratamiento de residuos patogénicos.
- 22) Obtención y análisis de los informes estadísticos elaborados por los servicios odontológicos de los meses de noviembre de 2015 y abril de 2017.
- 23) Obtención de información relacionada a los horarios de atención general de los servicios odontológicos en los casos determinados en la muestra.
- 24) Descripción de la opinión general de los efectores analizados acerca del servicio de limpieza en los servicios odontológicos que prestan las empresas contratadas para tal fin, además de obtención de la información sobre la frecuencia y horario en que se recibe tal servicio.
- 25) Obtención de información relacionada con la capacitación que posee el personal de los servicios odontológicos de los casos analizados.
- 26) Obtención de información acerca de actividades de docencia desarrollada por el personal de cada servicio odontológico.
- 27) Descripción de los sistemas informáticos que funcionan en los servicios odontológicos de los hospitales incluidos en la muestra.
- 28) Descripción de la organización y archivo de documentación que lleva a cabo cada servicio odontológico de los hospitales analizados.
- 29) Relevamiento de registros y comprobantes que llevan los servicios odontológicos en los 8 casos seleccionados.
- 30) Relevamiento analítico de la planta física y detalle de su composición en los servicios odontológicos de los 8 efectores elegidos en la muestra.



- 31) Análisis específico de otros aspectos de planta física en relación a consultorios, salas de espera, matafuegos, sistema de detección de incendios y señalización, en los 8 efectores seleccionados en la muestra.
- 32) Descripción de la relación de los servicios odontológicos de los 8 casos analizados, con la Red de Odontología según opinión de los responsables de tales áreas.
- 33) Relevamiento y análisis acerca de las carreras de especialización que poseen los odontólogos de planta.
- 34) Relevamiento de los cargos vacantes de odontólogos de planta según datos brindados por los jefes de los servicios analizados.
- 35) Verificación de registro de procesos de esterilización en los 8 servicios odontológicos seleccionados en la muestra.
- 36) Relevamiento del equipamiento e instrumental odontológico de los 8 servicios seleccionados en la muestra.
- 37) Análisis de la proporción de pacientes atendidos por los 8 servicios bajo análisis, provenientes de las salas de internación de los respectivos hospitales.
- 38) Descripción de atención a pacientes bajo el marco del Programa Nacional “SUMAR”.
- 39) Detalle de fortalezas manifestadas por los responsables de los servicios odontológicos de los 8 hospitales incluidos en la muestra.
- 40) Detalle de debilidades manifestadas por los responsables de los servicios odontológicos de los 8 hospitales incluidos en la muestra.

Las tareas propias del objeto de examen fueron desarrolladas entre las siguientes fechas: febrero de 2017 a diciembre de 2017.

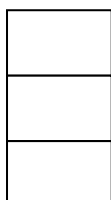
#### **Limitaciones al alcance.**

No existen.

### **III. ACLARACIONES PREVIAS**

#### **1. Sistema de salud de la Ciudad de Buenos Aires.**

La Constitución de la Ciudad de Buenos Aires, en su Libro Primero “Derechos, Garantías y Políticas Especiales”, Título Segundo “Políticas Especiales”, Capítulo Segundo “Salud”, artículo 20, garantiza el derecho a la salud integral. El artículo 21 establece que “la Legislatura debe sancionar una Ley Básica de Salud” y fija sus lineamientos, los que fueron receptados en la



Ley N° 153/99 denominada “Ley Básica de Salud de la Ciudad de Buenos Aires”.

El Sistema de Salud está integrado por el conjunto de recursos de salud de dependencia: estatal, de la seguridad social y privada que se desempeñan en el territorio de la Ciudad<sup>1</sup>.

El subsector estatal de la Ciudad está integrado por todos los recursos de salud dependientes del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires<sup>2</sup>. El subsector estatal se compone de redes integradas de servicios de salud con eje en el primer nivel de atención, conformando una red de cuidados progresivos y coordinados, con regionalización preferente, para servicios ambulatorios y de mayor complejidad, hasta la internación compleja<sup>3</sup>.

Los efectores son los hospitales generales de agudos, hospitales generales de niños, hospitales especializados, centros de salud polivalentes y monovalentes, médicos de cabecera, y toda otra sede del subsector estatal en la que se realizan acciones de salud<sup>4</sup>.

El art. 14 de la Ley N° 153/99 establece los objetivos del subsector estatal de salud, entre los que se encuentra el de “organizar los servicios por redes y niveles de atención, estableciendo y garantizando la capacidad de resolución correspondiente a cada nivel”.

## 2. Estructura organizativa.

### 2.1. Marco normativo general.

Por Decreto 12/96, publicado el 06/08/1996 en el Boletín Oficial N° 1, se establece la caducidad de las estructuras administrativas en el ámbito del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El Decreto N° 395/GCABA/14 modificó la estructura organizativa del Ministerio de Salud del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, quedando modificado parcialmente el Decreto N° 660/GCABA/11.

El Decreto N° 363/GCABA/15 derogó el Decreto N° 660/GCABA/11 y toda otra norma que se oponga al mismo y aprobó una nueva estructura orgánico funcional dependiente del Poder Ejecutivo.

El Decreto N° 141/GCABA/16 modificó la estructura orgánico funcional del Ministerio de Salud, entre otras áreas.

El Decreto N° 315/GCABA/16 modificó la estructura organizativa del Ministerio de Salud del GCABA.

El Decreto N° 675/GCABA/16 modificó a partir del 1/1/2017 la estructura orgánico funcional dependiente del Poder Ejecutivo.

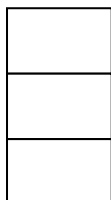
El Decreto N° 118/GCABA/17 modificó a partir del 1/4/2017 la estructura organizativa del Ministerio de Salud del GCABA.

<sup>1</sup> Ley N° 153/99 – Artículo 10.

<sup>2</sup> Ley N° 153/99 – Artículo 13.

<sup>3</sup> Ley N° 153/99 – Artículo 27, modificado por el artículo 1° de la Ley N° 5462/15.

<sup>4</sup> Ley N° 153/99 – Artículo 24.



## 2.2. Red de Odontología.

Según el Decreto N° 118/GCABA/17 la Red de Odontología en Hospitales se encuentra a nivel de Subgerencia Operativa, dependiente de la Dirección de Redes de Base Hospitalaria de la Dirección General Hospitales dependiente de la Subsecretaría de Atención Hospitalaria.

De acuerdo a tal decreto las acciones de la mencionada subgerencia son:

- Implementar programas de protección de la salud bucal, prevención de las enfermedades buco-dentales, normas y procedimientos de atención para los hospitales odontológicos en colaboración con la Subgerencia Operativa Odontológica Ambulatoria.
- Intervenir en el diseño, implementación y desarrollo de las redes de atención odontológicas en hospitales en coordinación con la Subgerencia Operativa Odontológica Ambulatoria.
- Coordinar la implementación y desarrollo de los servicios del sistema odontológico y la puesta en funcionamiento de los programas de salud bucal, en coordinación con la Subgerencia Operativa Odontológica Ambulatoria.

## 2.3. Servicio odontológico.

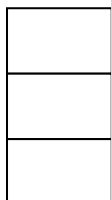
Por el Decreto N° 12/GCABA/96 se dispuso la caducidad de todas las estructuras orgánicas en el ámbito del GCBA, con alcance para todos los hospitales dependientes del Ministerio de Salud, sin perjuicio de mantener las responsabilidades vigentes a la fecha de su dictado.

En el Decreto N° 395/GCABA/14 los servicios odontológicos de cada efector se encuentran incluidos<sup>5</sup> en forma implícita e informal en los Hospitales (nivel Dirección) dependientes de las cuatro Regiones Sanitarias (nivel Dirección General), dependientes a su vez de la Subsecretaría Atención Integrada de Salud.

Del Anexo I del Decreto N° 363/GCABA/15 surgen modificaciones de la estructura orgánico funcional. En este caso también el organigrama aprobado es hasta el nivel “Dirección Hospitales”, por lo que los servicios odontológicos no tienen tampoco respaldo normativo formal, aunque forma parte de la estructura informal por debajo del nivel de Dirección en “Hospitales”, dependientes de la Dirección General Hospitales (reemplazando a las Regiones Sanitarias), de la Subsecretaría de Atención Hospitalaria.

Del Decreto N° 141/GCABA/16 no surge ninguna modificación relacionada con los servicios odontológicos.

<sup>5</sup> El organigrama aprobado es hasta el nivel “Dirección Hospitales”, por lo tanto los servicios odontológicos de cada efector no se hallan respaldados por una estructura organizativa legal.



Del mismo modo ocurre con el Decreto N° 315/GCABA/16, donde la estructura organizativa aprobada es hasta el nivel de Dirección Hospitales.

Existen excepciones a la falta de formalidad para los servicios odontológicos, se trata de los Hospitales Santojanni, Argerich, Fernández y Durand, que cuentan con una estructura orgánico funcional de cada hospital en forma completa, aprobada por sendos decretos en el año 2012 (N° 348 – H. Santojanni, N° 349 – H. Argerich, N° 350 – H. Fernández y N° 351 – H. Durand). Por lo tanto en los mismos se puede visualizar que el servicio de odontológico está incluido en el nivel de Sección, denominándose "Odontología", dependiente del Departamento Cirugía de la Subdirección Médica de cada efector.

En el Hospital Fernández, en la normativa citada, además hay una sección denominada "Cirugía Máxilo-Facial".

La "Descripción de Acciones" de la Sección Odontología según la normativa aprobada indica lo siguiente:

- Atender y hacer atender a los pacientes que requieran de su especialidad y que concurren a la consulta ambulatoria y consultas solicitadas por otros sectores del establecimiento y asesorar en los asuntos referentes a su especialidad.
- Organizar las reuniones anátomo-clínicas en todos los temas de su especialidad.
- Controlar el cumplimiento de normas que hacen a la atención odontológica ambulatoria desarrollada por su especialidad, coordinando con el Jefe de Departamento (H. Santojanni/H. Durand) / Unidad (H. Argerich/H. Fernández) la atención, según días, horas y turnos que se hubieran determinado.

La "Descripción de Acciones" de la Sección Cirugía Máxilo-Facial según la normativa aprobada indica lo siguiente:

- Atender y hacer atender a los pacientes de su especialidad (Sector Internación y/o Consultorios Externos).
- Autorizar las altas de los pacientes internados a su cargo.
- Asistir o hacer asistir a los médicos de su Sección en las autopsias de los pacientes que hubieran fallecido.
- Organizar las reuniones anátomo-clínicas en todos los temas de su especialidad.
- Fiscalizar la confección de las historias clínicas y la evaluación de los pacientes atendidos en su especialidad.



### 3. Red de Odontología.

#### 3.1. Antecedentes generales.

Por Decreto N° 3965/MCBA/91 se creó la Red Odontológica Municipal de la Ciudad de Buenos Aires, la cual se abocaría al tratamiento de todas aquellas acciones que coadyuvan a una mejor atención de los servicios de salud bucal del ámbito hospitalario.

#### 3.2. Características generales.

La Red de Odontología ha sido dividida en dos coordinaciones.

##### 3.2.1. Coordinación de los hospitales odontológicos monovalentes y de los servicios odontológicos de todos los hospitales generales de agudos y hospitales monovalentes no odontológicos.

Está a cargo de una coordinadora dependiente de la Dirección General de Hospitales (Subgerencia “Red de Odontología en Hospitales”).

Tiene a su cargo 1 odontóloga para asesoramiento y 2 secretarías administrativas técnicas.

La coordinadora manifiesta que la red es un sistema horizontal de trabajo con un liderazgo con oferta de servicio.

Uno de los objetivos de la Red, es apuntar al paciente sano mediante la prevención con el odontólogo como promotor de la educación para la salud bucal difundiendo y multiplicando hábitos de autocuidado obteniendo los mayores beneficios con los menores costos posibles. El sistema de referencia y contrarreferencia de pacientes se lleva a cabo desde los servicios odontológicos de los hospitales generales de agudos mediante receta con nombre y apellido del paciente, consulta, diagnóstico presuntivo y derivación. Los servicios que no cuentan con la prestación/práctica que requiere el paciente, el mismo es derivado a otro servicio de la red especializado en los requerimientos (referencia).

La coordinadora manifiesta también que la red pone énfasis en jerarquizar los servicios de los hospitales generales de agudos y monovalentes no odontológicos, a fin de desconcentrar o descomprimir la atención en las guardias de los hospitales monovalentes odontológicos, mediante la derivación por especialidad. En este sentido, el Hospital Odontológico Dueñas se ha visto colapsado en su atención. El sistema de derivación desde la guardia evita la sobrecarga a un solo hospital.

La red organiza reuniones periódicas con los jefes de servicio realizándose una cada dos meses y en general rotando por los



distintos servicios odontológicos a fin de conocer los mismos y fomentar la integración profesional.

La provisión de medicamentos e insumos odontológicos corresponde a compras realizadas por cada hospital.

No se generan desde la red, manuales, instructivos, etc., relacionado con la recepción, depósito, distribución y control de medicamentos e insumos biomédicos destinados a las áreas de odontología de cada efector, como tampoco registros y/o actas destinadas a cada servicio. No existen comités odontológicos en cada hospital general de agudos, la vía de comunicación es a través de los Comités de Docencia e Investigación.

La capacitación es permanente, estableciendo alianzas con la Facultad de Odontología de la Universidad de Buenos Aires y con la Dirección Nacional de Salud Bucodental. Los cursos son abiertos a la comunidad y se llevan a cabo en distintos lugares.

No se cuenta con indicadores de gestión odontológicos elaborados o supervisados por la red, algunos servicios lo registran y otros lo hacen por vía indirecta del Plan Sumar. Este plan nacional incluye muchas prácticas odontológicas y el mismo solicita, entre otros, el índice epidemiológico habilitando el cálculo del CPOD<sup>6</sup>.

### **3.2.2. Coordinación de servicios odontológicos en Centros de Salud (CESAC), atención primaria y Cobertura Porteña de Salud.**

Está a cargo de otra coordinadora, dependiente de la Dirección General de Atención Primaria de la Subsecretaría de Atención Primaria, Ambulatoria y Comunitaria.

La Red Odontológica se ha creado con función control sobre las derivaciones a los servicios para que las mismas fueran realizadas correctamente.

En la actualidad esta red tiene como función derivar al segundo y tercer nivel de atención, no obstante Cobertura Porteña de Salud continúa derivando a los hospitales odontológicos porque los servicios de odontología de los hospitales generales de agudos carecen de segundo y tercer nivel de atención con excepción del Hospital Piñero que posee la especialidad de cirugía maxilofacial y de los Hospitales Tornú y Santojanni que hacen endodoncia.

Todos los Centros de Salud y Acción Comunitaria realizan el primer nivel de atención.

Esta coordinación cuenta además con una administrativa y dos profesionales odontólogos que realizan trabajo administrativo, de asesoría y de resguardo en caso de falta de profesional en algún centro de salud.

<sup>6</sup> CPOD (Unidades de dientes permanentes cariados, extraídos o perdidos y obturados)



En cuanto a salud escolar, donde había un convenio con el Ministerio de Educación con la Facultad de Odontología, dejó de establecer el índice CPOD y actualmente se maneja la necesidad de tratamiento a partir de la confección del odontograma (ficha odontológica), en forma individual armando el plan de atención por paciente.

En relación a la compra de medicamentos, si bien se realiza con el presupuesto de cada hospital a través de sus farmacias, los Centros de Salud envían sus requerimientos al área de Atención Primaria por medio de una mesa de ayuda.

En el ámbito de esta coordinación se cuenta con una farmacéutica que realiza la compra general de medicamentos según el pedido confeccionado por la coordinadora, quien realiza el control de los insumos solicitados por cada Centro de Salud de acuerdo a la capacidad de cada uno y de la cantidad de odontólogos que ejercen en los mismos.

En cuanto a los insumos odontológicos, las compras se realizan anual o semestralmente de acuerdo al requerimiento a nivel central según el stock. A través del operador logístico OCASA se hacen los pedidos y se distribuye a los centros.

Los materiales descartables y los insumos biomédicos se compran a través de cada farmacia.

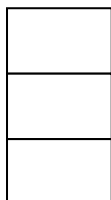
Se estableció un único vademécum de insumos para todos los Centros de Salud.

No desempeñan actividades de capacitación, interactúan con la Dirección de Planificación.

Esta coordinación elabora los programas que constituyen guías para que médicos y odontólogos se unan en la atención del paciente en forma mancomunada de acuerdo a la necesidad y a su vez contemplando el seguimiento trimestral de la mujer embarazada y de niños de 0 a 6 meses. Se está elaborando la guía de atención en niños, adolescentes y adultos, el protocolo para odontólogos generales que deban asistir urgencias con tratamiento implantológicos, guía de salud bucal en el deporte, guía de estomatología y guía de discapacidad en conjunto con la otra coordinación de la Red de Odontología.

#### 4. Selección de una muestra de efectores.

A continuación se describe el proceso de la determinación de una muestra de 8 hospitales generales de agudos dependientes del Ministerio de Salud del GCABA.





#### **4.1. Determinación de la muestra.**

##### **4.1.1. Características generales.**

A efectos de evaluar la gestión de los servicios odontológicos de los hospitales generales de agudos dependientes del Ministerio de Salud de la CABA, se ha determinado una muestra de 8 hospitales, que constituye el 62% del total de hospitales generales de agudos (13) y el 73% de los hospitales explicitados en el plan anual de auditoría del año 2016 (11).

Para seleccionar la muestra de los 8 hospitales mencionados, se ha procedido teniendo en cuenta la cantidad de prestaciones odontológicas nombradas y no nombradas del período 2015 por hospital general de agudo.

Se ha trabajado con la siguiente documentación<sup>7</sup>, obtenida de la Subgerencia Operativa de Estadística de Salud, de la Dirección General de Sistemas de Información Sanitaria dependiente de la Subsecretaría de Planificación Sanitaria del Ministerio de Salud de la CABA:

- a) Información estadística de prestaciones odontológicas nombradas año 2015.
- b) Información estadística de prestaciones odontológicas no nombradas año 2015.

Cabe aclarar que en la página web oficial [www.estadisticaciudad.gob.ar](http://www.estadisticaciudad.gob.ar) en el apartado Banco de Datos/Salud/Movimiento Hospitalario GCBA/Odontología, al 26/4/2017 se encuentra a disposición pública las estadísticas sobre prestaciones odontológicas por tipo de hospital según capítulo del nomenclador odontológico y prestaciones odontológicas por capítulo del nomenclador odontológico, solamente hasta el período 2014. No hay información desde período 2015 en adelante.

##### **4.1.2. Hospitales incluidos en el plan anual de auditoría período 2016.**

En el mencionado plan se incluyen 11 de los 13 hospitales generales de agudos, los dos efectores que no se encuentran en el mismo son los Hospitales Ramos Mejía y Santojanni.

<sup>7</sup> En fecha posterior al proceso de selección de la muestra se ha obtenido información adicional de esa dependencia, donde el Subgerente Operativo de Estadística de Salud manifiesta que se encuentra a cargo de esa área desde junio de 2016, que en cuanto a la carga de las prestaciones odontológicas estaba a cargo de una profesional hasta noviembre de 2016, fecha a partir de la cual se hallaba con licencia prolongada. Cabe destacar que también ha informado, ante la solicitud de aclaración del equipo de auditoría, que no ha tenido acceso a la información estadística del Hospital Pirovano correspondiente al período 2015, contando solamente con las prestaciones no nombradas y que la persona encargada en ese período no había completado la carga. Se realiza esta aclaración porque el Hospital Pirovano figura con ninguna prestación en el año 2015, período considerado para seleccionar la muestra, y no se presentaron datos por no contar con ellos y no porque tal efector no tuviera servicio odontológico.


El listado de los 11 efectores incluidos es el siguiente:

<b>Hospitales</b>	
1	Álvarez
2	Argerich
3	Durand
4	Fernández
5	Penna
6	Piñero
7	Pirovano
8	Rivadavia
9	Tornú
10	Vélez Sársfield
11	Zubizarreta

#### 4.1.3. Proceso de selección.

A efectos de proceder a la selección se ha trabajado con la cantidad de prestaciones odontológicas brindadas en el período 2015, totalizando las nombradas y las no nombradas.

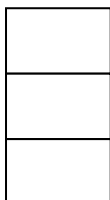
Se ha elaborado en base a las cifras obtenidas, el siguiente cuadro:

		<b>Prestaciones odontológicas - 2015</b>			
	<b>Hospitales</b>	<b>Nombradas</b>	<b>No nombradas</b>	<b>Total</b>	<b>Orden</b>
1	Álvarez	5801	2112	7913	10°
2	Argerich	9020	5025	14045	7°
3	Durand	18789	2459	21248	4°
4	Fernández	6080	2314	8394	9°
5	Penna	23867	8364	32231	2°
6	Piñero	51205	6489	57694	1°
7	Pirovano	0	0	0	11°
8	Rivadavia	21949	6732	28681	3°
9	Tornú	15175	91	15266	6°
10	Vélez Sársfield	12453	3957	16410	5°
11	Zubizarreta	11104	2664	13768	8°
<b>Totales</b>		<b>175443</b>	<b>40207</b>	<b>215650</b>	

En la columna "Orden" se puede observar que el mismo está dado por la mayor cantidad de prestaciones totales. En base a este orden se han seleccionado los 8 hospitales.

#### 4.1.4. Composición final de la muestra.

En base a lo expuesto precedentemente, se ha procedido a seleccionar una muestra de 8 efectores a fin de evaluar la gestión de los servicios odontológicos de cada uno de esos hospitales generales de agudos.



El listado final de la muestra es el siguiente (ordenado por mayor cantidad total de prestaciones odontológicas brindadas):

Hospitales	
1	Piñero
2	Penna
3	Rivadavia
4	Durand
5	Vélez Sársfield
6	Tornú
7	Argerich
8	Zubizarreta

### 5. Nivel del área en la estructura organizativa.

De acuerdo a la información obtenida en los distintos servicios odontológicos seleccionados en la muestra, se describe el nivel de estructura que corresponde a los mismos y si es formal o informal.

Hospital	Nivel Servicio	Formalidad
Argerich	Sección	Formal
Durand	Sección	Formal
Penna	Sección	Informal
Piñero	División	Informal
Rivadavia	Unidad	Informal
Tornú	Sección	Informal
Vélez Sársfield	Sección	Informal
Zubizarreta	Sección	Informal

Se puede apreciar en el cuadro precedente que el 75% de los servicios odontológicos analizados poseen el nivel de Sección, mientras que el 12,50% tiene el nivel de Unidad y el restante 12,50% nivel de División.

Por otra parte solamente los Hospitales Argerich y Durand cuentan con la formalidad otorgada por normativa legal en cuanto a su estructura organizativa, que en este caso tiene un nivel de Sección. En cifras, el 25% de los hospitales seleccionados en la muestra cuenta con el respaldo legal normativo de su estructura organizativa, en tanto que el 75% es de carácter informal.

### 6. Área jerárquica superior.

Seguidamente se especifica cuál es el área de nivel jerárquico superior del que depende el Servicio de Odontología en cada efector seleccionado en la muestra:

Hospital	Nivel jerárquico	Formalidad
Argerich	Departamento de Cirugía	Formal
Durand	Departamento de Cirugía	Formal
Penna	Departamento de Cirugía General	Informal


Piñero	Departamento de Cirugía	Informal
Rivadavia	Departamento Quirúrgico	Informal
Tornú	Departamento de Cirugía	Informal
Vélez Sársfield	División Cirugía	Informal
Zubizarreta	Departamento de Cirugía	Informal

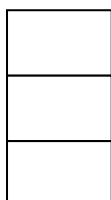
Del cuadro precedente se desprende que los servicios odontológicos, ya sean Sección, Unidad o División, dependen de un nivel jerárquico de Departamento relacionado con Cirugía (87.5%), a excepción del Hospital Vélez Sársfield que depende de un nivel de División, en este caso también de Cirugía (12,5%). En el primero de los casos con distintas variantes en cuanto al nombre del área jerárquica superior. En efecto, en 5 casos se depende de un Departamento de Cirugía, en 1 caso depende de un Departamento de Cirugía General, y en el caso restante depende de un Departamento Quirúrgico. En forma similar con lo que ocurre con el nivel de los servicios odontológicos ya mencionado en el punto anterior, solamente los Hospitales Argerich y Durand tienen su estructura organizativa aprobada por normativa legal (25%), en tanto que los restantes 6 efectores no poseen su estructura aprobada de tal manera (75%).

### 7. Sectores dependientes.

Se detalla a continuación los sectores que dependen del Servicio de Odontología en cada hospital.

Hospital	Sectores dependientes
Argerich	***
Durand	***
Penna	***
Piñero	1-Sección Ortodoncia. 2-Sección Odontopediatría. 3-Sección Cirugía y Traumatología Buco Maxilofacial. 4-Consultorio Operatoria Dental. 5-Consultorio Radiología.
Rivadavia	***
Tornú	***
Vélez Sársfield	***
Zubizarreta	***

En el Servicio de Odontología del Hospital Piñero, la Sección Cirugía y Traumatología Buco Maxilofacial se compone de 3 Servicios: Exodoncia; Consultorios Externos; y Cirugías Generales y Cirugías Locales. Se puede apreciar que en 1 efector (12,50%) el servicio odontológico cuenta con áreas dependientes, en este caso el Hospital Piñero con 3 secciones (Ortodoncia, Odontopediatría; y Cirugía y Traumatología Buco Maxilofacial), mientras que en los 7 restantes (87,50%) no se cuenta con ningún área dependiente de tales servicios.



## 8. Recursos humanos.

A continuación se describe la composición del plantel de cada servicio odontológico analizado en este proyecto. Se presentan dos cuadros, uno con la distinta situación de revista en que se encuentra cada agente que desempeña actividades en los servicios odontológicos y uno con el detalle de la función correspondiente a cada uno.

### 8.1. Hospital Argerich.

El servicio odontológico de este efector cuenta con un plantel de 6 agentes según el detalle siguiente:

Situación de revista	Cant.
Planta	5
Concurrente	1
<b>Total</b>	<b>6</b>

El 83% del plantel está compuesto por personal de planta, y el 17% por personal que no es de planta.

Función	Cant.
Jefa de Sección	1
Odontólogos de planta	2
Concurrente	1
Técnicos asistentes dentales de planta	2
<b>Total</b>	<b>6</b>

El 67% del plantel está conformado por odontólogos y el 33% está compuesto por técnicos asistentes.

La responsable del servicio odontológico ha sido designada con carácter interino como Jefa de Sección Odontología con 40 horas semanales de labor mediante la Disposición N° DI-2017-271-HGACA de fecha 9/6/2017.

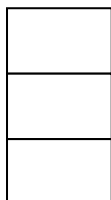
### 8.2. Hospital Durand.

El servicio odontológico de este efector cuenta con un plantel de 11 agentes según el detalle siguiente:

Situación de revista	Cant.
Planta	11
<b>Total</b>	<b>11</b>

El 100% del plantel está compuesto por personal de planta.

Función	Cant.
Jefa de Sección	1
Odontólogos de planta	6
Secretaria administrativa	1
Asistentes dentales de planta	3
<b>Total</b>	<b>11</b>



El 64% del plantel está conformado por odontólogos y el 36% está compuesto por 3 asistentes 1 secretaria administrativa.

La responsable del servicio fue designada como Jefa Sección Odontología con 30 horas semanales, con carácter interino, mediante el Decreto N° 3042/GCABA/03 de fecha 30/12/2003.

### 8.3. Hospital Penna.

El servicio odontológico de este efector cuenta con un plantel de 16 agentes según el detalle siguiente:

Situación de revista	Cant.
Planta	14
Concurrente	1
Residente	1
<b>Total</b>	<b>16</b>

El 87% del plantel está compuesto por personal de planta, y el 13% por personal que no es de planta.

Función	Cant.
Jefe de Sección	1
Odontólogos de planta	8
Concurrente	1
Residente	1
Asistentes dentales	3
Administrativas	2
<b>Total</b>	<b>16</b>

El 56% del plantel está conformado por odontólogos y el 44% está compuesto por otras funciones.

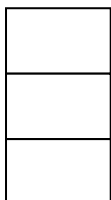
Entre los 8 odontólogos de planta mencionados, hay 4 profesionales encargados de la modalidad de derivación protegida que depende del Área Programática del Hospital. Dicha modalidad se refiere a que el mismo profesional que atendió al paciente en el centro de salud o en un colegio, continúa realizando el tratamiento en el hospital.

El responsable del servicio fue designado con carácter interino como Jefe Sección Odontología con 40 horas semanales mediante la Resolución N° 2781/MSGC y MHGC/2010 de fecha 28/12/2010.

### 8.4. Hospital Piñero.

El servicio odontológico de este efector cuenta con un plantel de 28 agentes según el detalle siguiente:

Situación de revista	Cant.
Planta	23
Residentes	4
Jefe de residentes	1
<b>Total</b>	<b>28</b>



El 82% del plantel está compuesto por personal de planta, y el 18% restante por personal que no es de planta (jefe de residentes y residentes).

Función	Cant.
Jefe de División	1
Jefes de Sección	3
Odontólogos de planta	12
Jefe de residentes	1
Residentes	4
Asistentes dentales	6
Secretaria administrativa	1
<b>Total</b>	<b>28</b>

El 75% del plantel está conformado por odontólogos, el 21% está compuesto por asistentes dentales y el 4% por personal administrativo.

Mediante la Resolución N° 1109/MSGC y MHGC/2012 de fecha 24/07/2012 se designó con carácter interino al Jefe de División Odontología del Hospital Piñero, con 40 horas semanales.

### 8.5. Hospital Rivadavia.

El servicio odontológico de este efector cuenta con un plantel de 3 agentes (al 4/5/2017) según el detalle siguiente:

Situación de revista	Cant.
Planta	3
<b>Total</b>	<b>3</b>

El 100% del plantel está compuesto por personal de planta.

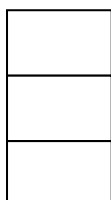
Función	Cant.
Odontólogos de planta	3
<b>Total</b>	<b>3</b>

El 100% del plantel está conformado por odontólogos.

El responsable del servicio se encuentra a cargo del mismo de acuerdo a la Resolución N° 74/GCABA/MHGC/MSGC/17, de fecha 13/01/2017, por la cual se convalida la designación en favor del agente como Jefe Unidad Odontología del Hospital "Bernardino Rivadavia".

### 8.6. Hospital Tornú.

El servicio odontológico de este efector cuenta con un plantel de 9 agentes según el detalle siguiente:



Situación de revista	Cant.
Planta	9
<b>Total</b>	<b>9</b>

El 100% del plantel está compuesto por personal de planta.

Función	Cant.
Jefa de Sección a cargo	1
Odontólogos de planta (*)	3
Técnicos asistentes dentales de planta	3
Enfermera	1
Administrativa	1
<b>Total</b>	<b>9</b>

(\*) De los 3 odontólogos hay 2 que cumplen funciones en el servicio en forma parcial, dado que ambos completan su carga horaria en el CESAC N° 33.

El 44% del plantel está conformado por odontólogos y el 56% está compuesto por otras funciones.

Además del plantel mencionado, hay un odontólogo de planta inscripto en Docencia e Investigación como ayudante del curso de posgrado, que concurre dos veces por semana ad honorem.

La responsable del servicio se encuentra a cargo del mismo, de acuerdo al acta de selección para el cargo de Jefe de Sección Odontología de fecha 21/02/2017 ha logrado el primer lugar en el orden de mérito. Por otra parte según el Informe N° IF-2017-09847457-HGAT de fecha 27/04/2017 se elevó a la Dirección General Administración y Desarrollo de Recursos Humanos, la documentación pertinente del proceso concursal que consta de Acta del Jurado, Orden de Mérito, Acta de C.A.T.A. N° 710/2017, para la prosecución del trámite inicial de propuesta de designación.

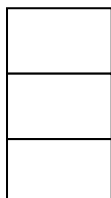
### 8.7. Hospital Vélez Sársfield.

El servicio odontológico de este efector cuenta con un plantel de 4 agentes según el detalle siguiente:

Situación de revista	Cant.
Planta	4
<b>Total</b>	<b>4</b>

El 100% del plantel está compuesto por personal de planta.

Función	Cant.
Jefa de Sección	1
Odontólogos de planta	2
Asistente dental de planta	1
<b>Total</b>	<b>4</b>





El 75% del plantel está conformado por odontólogos y el 25% está compuesto por una asistente dental.

La responsable del servicio se encuentra a cargo del mismo de acuerdo a la Resolución N° 2437/GCABA/MHGC/MSGC/17, de fecha 1/12/16, por la cual se convalida la designación en favor de la agente como Jefa de Sección Odontología (Dependiente de la División Cirugía), con 40 horas semanales con carácter interino.

### 8.8. Hospital Zubizarreta.

El servicio odontológico de este efector cuenta con un plantel de 8 agentes según el detalle siguiente:

Situación de revista	Cant.
Planta	8
<b>Total</b>	<b>8</b>

El 100% del plantel está compuesto por personal de planta.

Función	Cant.
Jefa de Sección	1
Odontólogos de planta (*)	6
Asistente dental de planta	1
<b>Total</b>	<b>8</b>

(\*) De los 7 odontólogos hay 2 que son odontólogos en Cobertura Porteña de Salud.

El 87% del plantel está conformado por odontólogos y el 13% restante está compuesto una asistente dental.

La responsable del servicio se encuentra a cargo del mismo de acuerdo a la Resolución N° 236/GCABA/MSGC/MHGC/08, de fecha 14/4/08, por la cual se designa con carácter interino como Jefa Sección Odontología con 40 horas semanales.

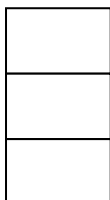
### 8.9. Especialización.

En el caso de los recursos humanos profesionales (odontólogos) se ha obtenido detalle, a título informativo en los 8 servicios analizados, acerca de odontólogos que cuenten con carrera de especialización.

Una vez que el profesional obtiene el título de odontólogo, decide si realiza una especialización en cuyo caso se obtiene un título de especialista.

En las columnas del siguiente cuadro se presentan los hospitales con el total de profesionales odontólogos de planta, cuántos son sin especialización y cuántos con especialización y en este último caso cuál es la especialidad.

La información volcada en este punto corresponde a las fechas indicadas en el cuadro del punto siguiente.



Hospital	Total	Sin especialización	Con especialización	Especialidad
Argerich	3	2	1	Estomatología
Durand	7	4	3	Odontopediatría Máxilo facial (1) Estomatología
Penna	9	9	0	***
Piñero	18	2	16	Cirugía Buco Máxilofacial (9 profesionales) Odontopediatría (2 profesionales) Periodoncia (1 profesional) Radiología Dental (1 profesional) Ortodoncia (3 profesionales)
Rivadavia	4	2	2	Odontología Legal (2 profesionales)
Tornú	4	1	3	Endodoncia e Implantología Oral Implantología Oral Endodoncia
Vélez Sársfield	3	2	1	Prótesis (2)
Zubizarreta	7	5	2	Cirugía Máxilo Facial Odontopediatría

(1)-En el Servicio de Odontología del Hospital Durand, el odontólogo que tiene la especialización en Máxilo facial no ejerce tal especialidad en el mencionado servicio.

(2)-El título se hallaba en trámite al 9/10/2017.

De acuerdo a los datos obtenidos sobre 55 odontólogos, hay 28 que cuentan con especialización, es decir un 51%. De todas formas cabe destacar que los servicios odontológicos de los hospitales generales de agudos constituyen el segundo nivel de atención y que no es exigible que tengan una especialización determinada.

### 8.10. Dotación.

Se ha obtenido información, brindada por los responsables de los servicios odontológicos, sobre la dotación del servicio en cuanto a profesionales odontólogos señalando la existencia de cargos vacantes en el caso que así ocurriese.

En las columnas del siguiente cuadro se presentan los 8 hospitales junto al total de odontólogos de planta y la cantidad de cargos vacantes.


Hospital	Total	Cargos vacantes	A fecha	Detalle
Argerich	3	1	3/10/17	Es un cargo a cubrir originado en el año 2016 con motivo de la jubilación del jefe anterior del servicio. En octubre de 2017 está previsto un concurso de odontólogo de planta en el que se presentará un concurrente del servicio.
Durand	7	0	18/10/17	No hay cargos vacantes.
Penna	9	0	6/10/17	No hay cargos vacantes.
Piñero	18	0	19/10/17	No hay cargos vacantes.
Rivadavia	4	0	12/10/17	No hay cargos vacantes.
Tornú	4	1	9/11/17	Hay un cargo vacante como consecuencia de ocupar y asumir la jefatura. A esa fecha se estaba desarrollando el trámite de selección por concurso cerrado.
Vélez Sársfield	3	1	9/10/17	Originalmente en el servicio había 4 partidas pero en la actualidad hay 3.
Zubizarreta	7	0	13/10/17	No hay cargos vacantes.

Según la información recopilada, solamente en 3 casos hay cargos vacantes, en los hospitales Argerich, Tornú y Vélez Sársfield, constituyendo el 5% sobre el total de 55 odontólogos que componen estos 8 servicios odontológicos.

### 9. Especialidades.

Se ha relevado en los servicios odontológicos visitados, las especialidades que brindan los mismos. Se describe a continuación el detalle.

Servicio	A	D	PE	PI	R	T	V	Z
a. Cirugía	si	si	si	si	si	si	si	si
b. Endodoncia	si	no	si	si	si	si	si	si
c. Odontogeriatría	no	si	si	no	si	si	si	si
d. Odontopediatría	si	si	si	si	si	no	si	si
e. Operatoria	si	si	si	si	si	si	si	si
f. Ortodoncia	no	no	no	si	si	no	no	no
g. Patología bucodental	si	si	si	si	si	si	no	si
h. Periodoncia	si	si	si	no	si	si	si	si
i. Prevención	si	si	si	si	si	si	si	si
j. Prótesis	no	no	no	no	si	no	no	no
k. Rayos	si	si	si	si	si	si	si	si

Las abreviaturas indicadas en las columnas del cuadro corresponden a los 8 hospitales analizados. A = Argerich, D = Durand, PE = Penna, PI = Piñero, R = Rivadavia, T = Tornú, V = Vélez Sársfield y Z = Zubizarreta.

A continuación se complementa la información precedente con otros datos que clarifican con mayor precisión el servicio brindado.

- ❖ Hospital Argerich: la especialidad de Cirugía comprende cirugía dentomaxilar (extracciones simples y complejas). En Odontopediatría se atienden a los niños internados desde neonatos. Se atiende a


internados y a ambulatorios de los distintos servicios del hospital, en los casos de riesgo médico, trasplante y pretrasplante, renal, hepático, cardíaco, etc. La jefa del área es especialista en estomatología, brindándose tal servicio los días martes y jueves. Como actividad de Prevención se realiza enseñanza de cepillado a todos los pacientes, tartrectomía<sup>8</sup> y cepillado mecánico a los pacientes de riesgo médico. También se entregan certificados bucodentales a todas las edades sin distinción. La jefa del servicio manifiesta que el mismo es referente de Estomatología.<sup>9</sup>

- ❖ Hospital Durand: en Cirugía incluye dentomaxilar (extracciones simples). En Operatoria dental se atiende lo básico, prestaciones que no requieran el uso de instrumental rotatorio. En Odontología preventiva se realiza con enseñanza de cepillado, selladores y topicaciones de flúor. En Odontogeriatría se atiende a los adultos mayores que pueden subir las escaleras de accesibilidad al servicio ya que no existen rampas ni ascensores.
- ❖ Hospital Penna: En Cirugía incluye dentomaxilar. Se atiende Endodoncia en dientes uniradiculares. En Prevención se realiza enseñanza de cepillado a todos los pacientes, como actividad de prevención.
- ❖ Hospital Piñero: en Cirugía incluye la máxilo facial (se administra anestesia local para las cirugías dentomaxilares y anestesia general para las maxilofaciales). No se cuenta con Prótesis porque no posee laboratorio para protesistas. Las actividades de prevención son realizadas por la Sección Odontopediatría en los consultorios externos.
- ❖ Hospital Rivadavia: en la especialidad “Cirugía” se brinda el servicio de extracciones simples (dentomaxilar) y terceros molares retenidos. Operatoria dental se atiende dependiendo de la existencia de materiales dentales en el servicio. En Periodoncia, Odontopediatría y Patología Bucodental sólo se atienden consultas. En Endodoncia, Ortodoncia y Prótesis se atienden únicamente consultas y derivación.
- ❖ Hospital Tornú: la especialidad odontológica que se realiza por excelencia en el servicio es Endodoncia, a través del curso de posgrado que se desarrolla en el mismo desde 1993. La especialidad

<sup>8</sup> Se entiende por tartrectomía la eliminación del sarro que cubre la corona y cuello de las piezas dentarias.

<sup>9</sup> De acuerdo a la información disponible en la página web del GCABA al 18/07/2017, en “Referentes en Estomatología”, se mencionan los Servicios de Estomatología en hospitales públicos de la CABA con profesionales dedicados a la atención y diagnóstico precoz de lesiones en tejidos blandos. Entre los seis hospitales mencionados se encuentra el Argerich, siendo el único de los seis que corresponde a un hospital general de agudos.



Cirugía comprende cirugía dentomaxilar (extracciones simples). En Periodoncia se atiende en procesos leves. Los casos de odontopediatría son derivados a los Centros de Salud y Acción Comunitaria o a otras instituciones, los pacientes de la zona son derivados al CESAC N° 33, con quien se sostiene un sistema de referencia y contrarreferencia en endodoncia. La especialidad Operatoria Dental se realiza con prioridad a los pacientes internados, el resto de los pacientes que ingresan son derivados a otros hospitales. La prevención se realiza en adultos ya que no hay odontopediatría. Todos los años se presentan las jornadas para la prevención en pacientes diabéticos, que generalmente son en octubre. Se hacen las consultas de estomatología y se derivan con nota trabajando en coordinación con otros hospitales.

- ❖ Hospital Vélez Sársfield: en la especialidad Cirugía se realizan cirugías simples dentomaxilar, el resto se deriva al Hospital Piñero. En Endodoncia se atiende sólo aperturas de urgencia, el resto se deriva al Hospital Tornú mediante indicación por nota y radiografías. Los casos de Patología Bucodental son derivados a donde corresponda.
- ❖ Hospital Zubizarreta: en la especialidad Endodoncia se atiende lo básico, derivando los casos complicados. La atención en Odontopediatría de situaciones de tercer nivel se deriva a los pacientes al Hospital Quinquela Martín. En Prevención se trabaja con enseñanza de cepillado, selladores y topicaciones de flúor. Para Radiología cuenta el servicio con 3 delantales plomados.

## 10. Equipamiento.

Se ha efectuado un relevamiento del equipamiento e instrumental odontológico que poseen los servicios odontológicos de los hospitales seleccionados en la muestra.

### 10.1. Hospital Argerich.

Ítem	SI	NO	Detalle
a. Sillón (neumático o eléctrico)	X		4 (Eléctricos)
b. Foco (común o led)	X		Dicroica
c. Salivadera (con o sin suctor de saliva)	X		Con suctor
d. Hemosuctor de alta potencia	X		
e. Platina (con o sin comando). Bocas para turbina, micromotor y jeringa triple.	X		Con comando. Micromotores: 2 eléctricos y 2 neumáticos
f. Compresor (horizontal o vertical).	X		Central
g. Lámpara de luz halógena	X		
h. Cavitador	X		Neumático
i. Estufa de esterilización (cantidad de bandejas)	X		3 estufas de calor seco


j. Autoclave		X	
k. Equipo de rx (de pared o pie) (1)	X		De pie
l. Destructor de agujas (2)		X	
m. Banqueta	X		4
n. Instrumental de inspección	X		
o. Instrumental quirúrgico	X		
p. Instrumental endodóntico	X		
q. Instrumental periodóntico	X		
r. Cubetas para impresiones y/o topicaciones de flúor parciales y totales (3)		X	
s. Instrumental de desgaste y/o control de oclusión	X		
t. Láser		X	

Notas: (1) – Para los casos de radiografías panorámicas y otras extraorales se deriva a los pacientes al Hospital Carrillo. (2) – El servicio cuenta con envases para descartar agujas y anestubos y otro para vidrios. (3) – El servicio cuenta con algunas cubetas para impresiones de alginato.

## 10.2. Hospital Durand.

Ítem	SI	NO	Detalle
a. Sillón (neumático o eléctrico)	X		6 en total. (5 eléctricos) (1 neumático)
b. Foco (común o led)	X		Dicroica
c. Salivadera (con o sin succionador de saliva)	X		Con succionador
d. Hemosuctor de alta potencia	X		1
e. Platina (con o sin comando). Bocas para turbina, micromotor y jeringa triple.	X		Con comando. No cuenta con micromotor ni turbina
f. Compresor (horizontal o vertical).	X		4 verticales
g. Lámpara de luz halógena	X		4 en total (3 incluidas en equipos y 1 a cable)
h. Cavitador		X	
i. Estufa de esterilización (cantidad de bandejas)	X		3
j. Autoclave		X	
k. Equipo de rx (de pared o pie)	X		3 de pie
l. Destructor de agujas	X		5 descartadores de agujas y anestubos
m. Banqueta	X		5 (eléctricos)
n. Instrumental de inspección	X		
o. Instrumental quirúrgico	X		
p. Instrumental endodóntico	X		
q. Instrumental periodóntico	X		
r. Cubetas para impresiones y/o topicaciones de flúor parciales y totales	X		
s. Instrumental de desgaste y/o control de oclusión	X		
t. Láser		X	

Es importante señalar que en el año 2014 el servicio se vio afectado por un robo donde se ha sustraído todo el instrumental rotatorio del servicio (turbina y micromotores), el cual no había sido repuesto al 23/5/2017 a pesar de la denuncia efectuada en su oportunidad en la comisaría correspondiente y el

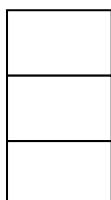

sumario abierto a fin de su esclarecimiento. En el año 2016 se reiteró el pedido de reposición dado que el servicio se ha encontrado fuertemente afectado en la realización de la mayoría de los tratamientos pero sin respuesta hasta la fecha mencionada.

De acuerdo al certificado de denuncia policial efectuado en la Comisaría 11º de la Policía Federal Argentina, el robo ocurrió el día 4/8/2014 a las 19.30 hs. El instrumental y otros elementos sustraídos fueron:

- 1 caja con 6 elevadores rectos y 6 elevadores lanciolados.
- 1 caja con 20 espejos odontológicos, 20 pinzas de algodón y 20 exploradores.
- 1 caja con 5 tijeras de cirugía curvas y 5 tijeras de cirugía rectas.
- 1 caja con 10 sindesmotomos rectos y 10 sindesmotomos curvos.
- 1 caja con 10 pinzas de raíces inferiores, 10 pinzas de raíces superiores, 10 pinzas de molares inferiores, 10 pinzas de molares superiores, 10 carpules, 10 espátulas de lado aproximadamente, 10 espátulas de cemento, 10 cucharitas de black dobles y 10 lozetas.
- Elementos instrumentales rotatorios.
  - 7 micromotores.
  - 7 contrángulos.
  - 6 turbinas.
  - 3 fibras ópticas de luz alógena.
  - 10 cajas de anestesia.
- 1 jarra eléctrica.
- 5 candados (1 de la puerta de entrada y el resto de lockers)
- 3 tijeras para cortar papel.
- 3 rollos de cinta de papel.
- 3 abrochadoras.
- 1 tensiómetro.
- 1 anafe.

### 10.3. Hospital Penna.

Ítem	SI	NO	Detalle
a. Sillón (neumático o eléctrico)	X		8 eléctricos
b. Foco (común o led)	X		Comunes
c. Salivadera (con o sin suctor de saliva)	X		Con suctor
d. Hemosuctor de alta potencia	X		6
e. Platina (con o sin comando). Bocas para turbina, micromotor y jeringa triple.	X		Con comando
f. Compresor (horizontal o vertical).	X		4 en total. 1 (externo horizontal) 3 (internos verticales)



g. Lámpara de luz halógena	X		4 en total. 3 propias de los equipos. 1 transportable
h. Cavitador	X		2 neumáticos
i. Estufa de esterilización (cantidad de bandejas)	X		2
j. Autoclave	X		1
k. Equipo de rx (de pared o pie)	X		3 en total. 1 de pared 2 rodantes
l. Destructor de agujas	X		3
m. Banqueta	X		8
n. Instrumental de inspección	X		
o. Instrumental quirúrgico	X		
p. Instrumental endodóntico	X		
q. Instrumental periodóntico	X		
r. Cubetas para impresiones y/o topicaciones de flúor parciales y totales	X		
s. Instrumental de desgaste y/o control de oclusión	X		
t. Láser		X	

#### 10.4. Hospital Piñero.

Ítem	SI	NO	Detalle
a. Sillón (neumático o eléctrico)	X		18 (Eléctricos)
b. Foco (común o led)	X		Led
c. Salivadera (con o sin suctor de saliva)	X		Con suctor
d. Hemosuctor de alta potencia	X		5
e. Platina (con o sin comando). Bocas para turbina, micromotor y jeringa triple.	X		Con comando.
f. Compresor (horizontal o vertical).	X		5 en total (2 horizontales) (3 verticales)
g. Lámpara de luz halógena	X		5
h. Cavitador	X		3
i. Estufa de esterilización (cantidad de bandejas)		X	
j. Autoclave		X	
k. Equipo de rx (de pared o pie) (1)	X		2 (1 de pared y 1 para radiografías panorámicas)
l. Destructor de agujas (2)	X		
m. Banqueta	X		18
n. Instrumental de inspección	X		
o. Instrumental quirúrgico	X		
p. Instrumental endodóntico	X		
q. Instrumental periodóntico		X	
r. Cubetas para impresiones y/o topicaciones de flúor parciales y totales	X		
s. Instrumental de desgaste y/o control de oclusión	X		
t. Láser		X	

Notas: (1) – El equipo de radiografías panorámicas se rompió hace 2 años y no ha sido compuesto, utilizándose el tomógrafo del hospital. (2) – El servicio cuenta con descartadores de vidrio y material cortopunzante en cada consultorio.




### 10.5. Hospital Rivadavia.

Ítem	SI	NO	Detalle
a. Sillón (neumático o eléctrico)	X		5 (Eléctricos) 2 (Sólo para repuestos, no están en buen funcionamiento)
b. Foco (común o led)	X		Común
c. Salivadera (con o sin succionador de saliva)	X		Con succionador
d. Hemosuctor de alta potencia	X		
e. Platina (con o sin comando). Bocas para turbina, micromotor y jeringa triple.	X		Con comando.
f. Compresor (horizontal o vertical).	X		5 en total (2 horizontales) (3 verticales)
g. Lámpara de luz halógena	X		3 (incorporadas en 3 sillones)
h. Cavitador	X		2 (eléctricos)
i. Estufa de esterilización (cantidad de bandejas)	X		2 (estufas de calor seco)
j. Autoclave		X	
k. Equipo de rx (de pared o pie)	X		De pie (obsoleto)
l. Destructor de agujas		X	Posee envases para descartar agujas y anestubos y otro para vidrios
m. Banqueta	X		5
n. Instrumental de inspección	X		
o. Instrumental quirúrgico	X		
p. Instrumental endodóntico	X		Sólo para aperturas de urgencia
q. Instrumental periodóntico	X		
r. Cubetas para impresiones y/o topiaciones de flúor parciales y totales		X	
s. Instrumental de desgaste y/o control de oclusión	X		
t. Láser		X	

### 10.6. Hospital Tornú.

Ítem	SI	NO	Detalle
u. Sillón (neumático o eléctrico)	X		3 (Eléctricos) 3 (Neumáticos) 2 (En desuso solo para consultas)
v. Foco (común o led)	X		Común (dicróica)
w. Salivadera (con o sin succionador de saliva)	X		Con succionador


x. Hemosuctor de alta potencia	X		Hay 3 externos
y. Platina (con o sin comando). Bocas para turbina, micromotor y jeringa triple.	X		Con comando.
z. Compresor (horizontal o vertical).	X		4 en total (centralizados) (1 horizontal) (3 verticales)
aa. Lámpara de luz halógena	X		3 incorporadas en sillones y 1 a cable (3)
bb. Cavitador	X		2
cc. Estufa de esterilización (cantidad de bandejas)	X		Sólo se utiliza fuera de horario
dd. Autoclave		X	Hay en Esterilización
ee. Equipo de rx (de pared o pie) (1)	X		De pared (obsoleto)
ff. Destructor de agujas	X		6
gg. Banqueta (2)	X		8
hh. Instrumental de inspección	X		
ii. Instrumental quirúrgico	X		
jj. Instrumental endodóntico	X		
kk. Instrumental periodóntico	X		
ll. Cubetas para impresiones y/o topicaciones de flúor parciales y totales		X	
mm. Instrumental de desgaste y/o control de oclusión	X		
nn. Láser		X	

Notas: (1) – El equipo de rayos de pie se encuentra obsoleto trabajando a riesgo que se rompa definitivamente. Para pacientes embarazadas profesionales del servicio compraron de su propio bolsillo un localizador apical portátil y cuentan con 2 localizadores provistos por los profesionales. El servicio al 17/4/2018 expresa que a esa fecha “ya contaba con un equipo de rx de pie nuevo”, situación ocurrida con posterioridad a nuestras tareas y a verificar en oportunidad de futuras auditorías. (2) – De las 8 banquetas, 3 fueron compradas por los profesionales del servicio. (3) – La lámpara de luz a cable fue adquirida por los profesionales del servicio.

### 10.7. Hospital Vélez Sársfield.

Ítem	SI	NO	Detalle
a. Sillón (neumático o eléctrico)	X		3 en total. 1 (Eléctrico) 2 (Neumático)
b. Foco (común o led)	X		Led
c. Salivadera (con o sin suctor de saliva)	X		Con suctor (de los 3 sólo funciona 1)
d. Hemosuctor de alta potencia		X	
e. Platina (con o sin comando). Bocas para turbina, micromotor y jeringa triple.	X		3 con comando.
f. Compresor (horizontal o vertical).	X		1 horizontal
g. Lámpara de luz halógena	X		1 inalámbrica
h. Cavitador	X		1
i. Estufa de esterilización (cantidad de bandejas) (1)	X		2 a seco
j. Autoclave		X	
k. Equipo de rx (de pared o pie)	X		1 de pared para la toma


			de radiografías periapicales
l. Destructor de agujas	X		
m. Banqueta	X		3
n. Instrumental de inspección	X		
o. Instrumental quirúrgico	X		
p. Instrumental endodóntico	X		
q. Instrumental periodóntico	X		
r. Cubetas para impresiones y/o topicaciones de flúor parciales y totales	X		
s. Instrumental de desgaste y/o control de oclusión	X		
t. Láser		X	

Notas: (1) – Sólo son usadas para guardar el instrumental ensobrado, preparado para enviar al Servicio de Esterilización del hospital.

### 10.8. Hospital Zubizarreta.

Ítem	SI	NO	Detalle
a. Sillón (neumático o eléctrico) (1)	X		8 en total. 4 (Eléctricos) 4 (Neumático)
b. Foco (común o led)	X		Dicroica
c. Salivadera (con o sin suctor de saliva)	X		4 con suctor 4 sin suctor
d. Hemosuctor de alta potencia (2)	X		7
e. Platina (con o sin comando). Bocas para turbina, micromotor y jeringa triple	X		4 con comando 4 sin comando
f. Compresor (horizontal o vertical) (3)	X		1 horizontal 4 verticales
g. Lámpara de luz halógena	X		4
h. Cavitador	X		2
i. Estufa de esterilización (cantidad de bandejas)	X		1 de calor seco
j. Autoclave		X	
k. Equipo de rx (de pared o pie)	X		1 de pie
l. Destructor de agujas	X		6
m. Banqueta	X		8
n. Instrumental de inspección	X		
o. Instrumental quirúrgico	X		
p. Instrumental endodóntico	X		
q. Instrumental periodóntico	X		
r. Cubetas para impresiones y/o topicaciones de flúor parciales y totales	X		
s. Instrumental de desgaste y/o control de oclusión	X		
t. Láser		X	

Notas: (1) – De los 8 sillones, 3 fueron donados por el Plan Nacer y 1 por la Cooperadora del Hospital. (2) – De los 7 hemosuctores de alta potencia, 5 se encuentran funcionando y 2 en reparación. (3) – De los 4 compresores verticales, 3 son propios de los sillones nuevos y 1 alimenta a un sillón de los más antiguos, los 3 mencionados no se utilizan debido al ruido que producen, sólo se recurriría a ellos en caso de rotura del compresor horizontal central.

### 11. Protocolos de atención.

Se ha relevado información sobre documentación utilizada en los servicios relacionada con la atención al paciente.


### 11.1. Manual de procedimientos.

Se ha consultado a los distintos servicios si cuentan con un manual de procedimientos de los mismos. Se presenta la siguiente información:

Detalle	A	D	PE	PI	R	T	V	Z
Manual de procedimientos	no	si	si	no	no	si	no	si

Las abreviaturas indicadas en las columnas del cuadro corresponden a los 8 hospitales analizados. A = Argerich, D = Durand, PE = Penna, PI = Piñero, R = Rivadavia, T = Tornú, V = Vélez Sársfield y Z = Zubizarreta.

Puede apreciarse que el 50% de los servicios odontológicos analizados posee un manual de procedimientos y el 50% restante no posee tal elemento.

### 11.2. Consentimiento informado.

#### 11.2.1. Concepto.

Para describir el concepto de consentimiento informado se ha recurrido a los considerandos de la Resolución N° 2384/GCABA/MSGC/06 donde se expresa *“Que el consentimiento informado alude a un proceso por el cual el paciente decide aceptar o rechazar determinada práctica médica, basado en la toma de una decisión personal, libre y racional a la luz de la información brindada en relación a la propuesta del profesional, las alternativas terapéuticas, sus riesgos y beneficios.”*

Por otra parte también en los considerandos de la Resolución N° 437/GCABA/MSGC/08 se hace mención describiendo *“Que el consentimiento informado, implica la declaración de voluntad del paciente, para someterse a determinada práctica y/o tratamiento médico, luego de un correcto suministro de información por parte de los médicos y, actuando con libertad, autonomía y capacidad jurídica.”*, y además menciona *“Que el consentimiento informado se traduce en un resguardo en la relación médico-paciente y en un deber del profesional de proporcionar información detallada sobre el alcance de la enfermedad y/o diagnóstico, las alternativas de tratamientos, los riesgos y beneficios, para luego obtener, un asentimiento que legitime el accionar médico por el que se ha optado.”*

#### 11.2.2. Marco normativo.

Se ha analizado el marco normativo relacionado con el consentimiento informado y a continuación se presenta una reseña del mismo.

##### 11.2.2.1. Ley Básica de Salud de la CABA.

Mediante la Ley N° 153, en su Título I - Disposiciones generales, Capítulo 2 – Derechos y Obligaciones de las personas, Artículo 4° - Derechos. Enumeración, se establece que “Son derechos de todas las personas en su


relación con el sistema de salud y con los servicios de atención:...inc.h. Solicitud por el profesional actuante de su consentimiento informado, previo a la realización de estudios y tratamientos.”

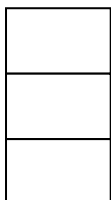
#### **11.2.2.2. Decreto N° 208/GCABA/01.**

Aprueba el Reglamento de la Ley Básica de Salud de la CABA. Entre otros artículos, reglamenta el 4º incluyendo el inc. h). En relación al citado inciso, establece 7 puntos, luego los puntos 3 y 5 son modificados por el Decreto N° 2316/GCABA/03.

#### **11.2.2.3. Decreto N° 2316/GCABA/03.**

Modifica el artículo 4º inciso h) del Reglamento de la Ley Básica de Salud de la CABA, aprobado por el Decreto N° 208/GCABA/MSGC/01. Se reforman los puntos 3 y 5 del inc. h). Con estas modificaciones los 7 puntos del citado inciso quedan de la siguiente forma:

1. El profesional que solicite el consentimiento informado de su paciente para la realización de estudios y tratamientos, previo a ello deberá brindarle información respecto a los estudios o tratamientos específicos, riesgos significativos asociados y posibilidades previsibles de evolución. También se le deberá informar la existencia de otras opciones de atención o tratamientos significativos si las hubiere.
2. El paciente podrá solicitar durante el procedimiento seguido para manifestar su consentimiento informado, la presencia de personas de su elección.
3. Toda persona que esté en condiciones de comprender la información suministrada por el profesional actuante, que tenga suficiente razón y se encuentre en condiciones de formarse un juicio propio, puede brindar su consentimiento informado para la realización de estudios y tratamientos. Se presume que todo/a niño/a o adolescente que requiere atención en un servicio de salud está en condiciones de formar un juicio propio y tiene suficiente razón y madurez para ello; en especial tratándose del ejercicio de derechos personalísimos (tales como requerir información, solicitar testeo de HIV, solicitar la provisión de anticonceptivos).
4. Una síntesis de la información brindada por el profesional actuante deberá quedar registrada en la Historia Clínica o registros profesionales con fecha, firma del profesional, aclaración y número de Matrícula. En idéntica forma deberá registrarse la declaración de voluntad del paciente que acepta o rechaza el estudio o tratamiento propuesto, así como el alta voluntaria si correspondiere, con su firma y aclaración. Para el caso de rechazo informado, deberá explicarse al paciente las consecuencias de su decisión de no recibir o interrumpir el tratamiento, las que se registrarán del mismo modo en la Historia Clínica o registros pertinentes.
5. Cuando el paciente no esté en condiciones de comprender la información suministrada, el consentimiento informado podrá ser otorgado por su cónyuge,



cualquiera de sus padres, o representante legal, si lo hubiere. En ausencia de ellos, también podrá prestar el consentimiento informado su pariente más próximo, o allegado que, en presencia del profesional, se ocupe de su asistencia. El vínculo familiar o la representación legal en su caso, será acreditado por la correspondiente documentación. En los supuestos de urgencia, a falta de otra prueba, podrá prestarse declaración jurada al respecto. El manifestante, en este supuesto, quedará obligado a acompañar dentro de las 48 horas la documentación respectiva. Solo en caso de negativa injustificada a consentir un acto médico requerido por el estado de salud del paciente, por parte de las personas mencionadas, se requerirá autorización judicial.

6. En ningún caso el profesional deberá alentar o persuadir a un paciente a que renuncie a su derecho a dar su consentimiento informado.

7. Se podrá prescindir del procedimiento para obtener el consentimiento informado del paciente cuando: i) a criterio del profesional actuante existan riesgos para la Salud Pública; e ii) cuando el paciente no pueda expresar su consentimiento y la gravedad del caso no admita dilaciones, salvo que existan indicios que permitan presumir la negativa del paciente a aceptar los estudios o tratamientos propuestos.

#### **11.2.2.4. Resolución N° 2384/GCABA/MSGC/06.**

Crea la Comisión Asesora Médico – legal para el análisis y elaboración de los formularios y determinación de los lineamientos que deben cumplirse para la obtención del consentimiento informado. Se invita a la Procuración General de la CABA a integrar dicha comisión por medio de los profesionales que proponga a tal efecto.

#### **11.2.2.5. Resolución N° 437/GCABA/MSGC/08.**

Aprueba el Formulario de Consentimiento Informado, de uso obligatorio para todos los efectores de salud dependientes del Ministerio de Salud. Luego será modificado por la Resolución N° 356/GCABA/MSGC/09.


#### **11.2.2.6. Resolución N° 356/GCABA/MSGC/09.**

Aprueba el nuevo Formulario de Consentimiento Informado, con modificaciones introducidas, de uso obligatorio para todos los efectores de salud dependientes del Ministerio de Salud, sustituyendo el que fuera aprobado por Resolución N° 437/GCABA/MSGC/08. El nuevo formulario debía implementarse a partir del 1/3/2009.

Se presenta a continuación el frente y dorso del formulario aprobado.



**ANEXO - RESOLUCIÓN N° 356-MSGC/09**

 GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES MINISTERIO DE SALUD <b>CONSENTIMIENTO INFORMADO</b> Resolución N° /MSGC/09 - Ley N° 153 - Decretos N° 208/01 y N° 2316/03	H. Clínica N°		
	D	M	A
HOSPITAL: .....			
<b>A Datos del paciente:</b>			
Nombre y apellido: .....			
Documento de Identidad .....			
<b>LEER CON ATENCIÓN</b>			
Este formulario contiene la información que suministra el médico sobre el estado de salud del paciente (el diagnóstico presunto o de certeza), el tratamiento que se aconseja o indica y los beneficios buscados; los riesgos típicos que presenta ese tratamiento, algún otro tratamiento o ningún tratamiento; finalmente la aceptación de la propuesta y su autorización para llevarlo a cabo o su rechazo. El presente formulario será firmado por el paciente, si no pudiera, el pariente más cercano o persona autorizada. En el reverso se encuentran las instrucciones para completar los espacios.			
<b>B Diagnóstico:</b> .....			
.....			
<b>C Tratamiento y/o práctica propuestos:</b> .....			
.....			
<b>D Beneficios buscados:</b> .....			
.....			
<b>E Riesgos típicos del tratamiento o práctica propuestos:</b> .....			
.....			
<b>F Alternativas al tratamiento o práctica propuestos:</b> .....			
.....			
<b>G Manifestación de aceptación o rechazo: HE COMPRENDIDO LA EXPLICACIÓN Y ACEPTO - RECHAZO EL TRATAMIENTO (tachar lo que no corresponde)</b>			
Firma y Aclaración .....			
<b>H Observaciones y preguntas:</b> .....			
.....			
<b>I Firmas (aclarando nombre y apellido):</b>			
.....	.....	.....	.....
Paciente o Familiar	Testigo - DNI	Médico del equipo Tratante N° de Matrícula	Jefe de Servicio N° de Matrícula

015/G/0015





**INSTRUCCIONES PARA LLENAR LOS ESPACIOS DE ESTE FORMULARIO**

*La confección del presente formulario quedará cumplida con las firmas de los intervinientes*

**Para el médico tratante:**

- 1 Deberá escribir con letra clara todos los espacios, consignando en B Diagnóstico los datos patológicos relevantes disponibles relacionados con su diagnóstico y tratamiento. Si utiliza abreviaturas, deberá aclararlas; las enmiendas o raspaduras, deberán ser salvadas.
- 2 Indicará el procedimiento diagnóstico o terapéutico de elección.
- 3 Deberá ofrecer las alternativas diagnósticas o terapéuticas, a las afecciones que padece el paciente.
- 4 Describirá los riesgos típicos del procedimiento propuesto y las consecuencias seguras. Se autoriza a agregar anexo con las posibles complicaciones u otros riesgos, en cuyo caso se hará constar su inclusión en el punto E).
- 5 Contestará todas las preguntas que el paciente formule, en caso de no haber ninguna, escribirá NINGUNA.
- 6 Dejará asentado en la Historia Clínica que se firmó el Consentimiento Informado, y que se adjunta.
- 7 En caso de no confeccionarse el Consentimiento Informado por negativa del paciente, lo dejará asentado en la Historia Clínica (según indican los Decretos Nro 208/2001 y Nro. 2316/2003).

**Para el paciente o autorizante:**

- 1 Tiene el derecho a preguntar todas las características de la afección y de los tratamientos que se consideran en esta ocasión. De no haber pedidos de aclaración, se considera que entiende completamente de que se trata.
- 2 Si ha comprendido toda la explicación de la práctica, los riesgos y sus tratamientos, se deberá tachar lo que no corresponda (ACEPTO o RECHAZO), firmando y aclarando la firma.
- 3 Deberá firmar y aclarar su nombre, presentando su documento al médico, ante la manifestación de no poseerlo se le tomará impresión dígito pulgar.

**Para el Jefe de Servicio:**

- 1 Deberá observar que se cumpla con el procedimiento indicado para este formulario.
- 2 Constatará que el formulario haya sido adjuntado a la Historia Clínica correspondiente.

OBSERVACIONES FINALES (exclusivo para el jefe de servicio)

.....

.....

.....

.....

Fecha: ..... Jefe de Servicio: .....

Se firman dos ejemplares: uno para la Historia Clínica y otro para archivo del Hospital

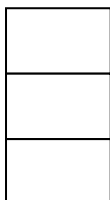
### 11.2.3. Situación actual en los efectores.

Se ha consultado en una primera oportunidad<sup>10</sup> a los distintos servicios si trabajan con consentimiento informado. Se presenta la siguiente información:

Detalle	A	D	PE	PI	R	T	V	Z
Consentimiento informado	si	si	si	si	si	si	no	si

Las abreviaturas indicadas en las columnas del cuadro corresponden a los 8 hospitales analizados. A = Argerich, D = Durand, PE = Penna, PI = Piñero, R = Rivadavia, T = Tornú, V = Vélez Sársfield y Z = Zubizarreta.

<sup>10</sup> Se ha ampliado este tema con un procedimiento posterior.





En el Hospital Piñero además del formulario mencionado precedentemente, se utiliza otro complementario de Consentimiento Informado para Odontopediatría en el que el responsable del menor otorga su consentimiento para la realización del tratamiento del hijo/a. También contiene un agregado donde se afirma que ha indicado con veracidad en la historia clínica las enfermedades y padecimientos previos que ha tenido su hijo/a. Puede apreciarse que solamente 1 de los 8 efectores analizados no utiliza el consentimiento informado.

Se ha verificado que los formularios utilizados por los distintos servicios para el consentimiento informado, correspondan al aprobado por la Resolución N° 356/GCABA/MSGC/09. Se presenta el resultado de tal verificación.

Detalle	A	D	PE	PI	R	T	V	Z
Formulario de Consentimiento informado, responde al aprobado por la Resolución N° 356/GCABA/MSGC/09.	si	no	si	si	no	si	***	si

Las abreviaturas indicadas en las columnas del cuadro corresponden a los 8 hospitales analizados. A = Argerich, D = Durand, PE = Penna, PI = Piñero, R = Rivadavia, T = Tornú, V = Vélez Sársfield y Z = Zubizarreta.

Se puede apreciar que 5 de los 8 servicios odontológicos analizados utilizan el formulario oficial de consentimiento informado. En el punto siguiente se efectúa una ampliación del tema en base a un procedimiento realizado.

#### **11.2.4. Procedimiento realizado sobre la utilización de consentimiento informado.**

Se ha llevado a cabo un procedimiento en los 8 servicios odontológicos analizados a efectos de constatar la utilización del consentimiento informado en los casos que corresponde, dado que es de uso obligatorio el uso del formulario aprobado por la Resolución N° 356/GCABA/MSGC/09 en tales casos.

El objetivo de tal procedimiento fue verificar en la primera semana completa del mes de abril de 2017, que cada servicio cuente con todos los consentimientos informados de los pacientes atendidos en esos días que han sido objeto de prácticas y/o tratamientos que lo justifique (se han considerado aquellas prácticas invasivas que ocasionen cambios permanentes, entre otros cirugías, endodoncias, ortodoncias, etc).

Para la realización de este procedimiento se planificó seguir los siguientes pasos:

- ✓ Obtención de la información estadística obtenida del mes bajo análisis, la cantidad de pacientes atendidos en ese mes por los distintos servicios.


- ✓ Obtención de la documentación fehaciente que suministre los datos de cuáles fueron los pacientes atendidos en la semana seleccionada (libro de registro de pacientes o planilla diaria).
- ✓ Análisis del diagnóstico o prestación brindada a cada uno de esos pacientes para determinar si correspondía la firma de un consentimiento informado.
- ✓ Constatación que en forma adjunta se encuentre en la historia clínica y/o ficha odontológica, el consentimiento informado con su correspondiente firma.
- ✓ Obtención de las siguientes cifras:
  - Cantidad de pacientes atendidos en la semana seleccionada.
  - Cantidad de pacientes/casos que deberían tener firmado el consentimiento informado, según el tipo de prestaciones que ha recibido.
  - Cantidad de pacientes/casos con verificación del formulario firmado.
  - Cantidad de pacientes/casos con verificación del formulario no firmado.
  - Porcentaje de cumplimiento de firma del consentimiento informado sobre los pacientes/casos de esa semana.
  - Porcentaje de cantidad de pacientes semanales atendidos en relación a la cantidad de pacientes atendidos en el mes bajo análisis.
- ✓ Verificación, para el caso de formularios firmados, del contenido de los mismos según registro de los siguientes datos:
  - Fecha.
  - Datos del paciente (nombre, apellido y documento de identidad).
  - Diagnóstico.
  - Tratamiento y/o práctica propuestos.
  - Manifestación de aceptación (que se encuentre tachado “Rechazo el tratamiento”).

A continuación se presentan las cifras de pacientes atendidos en el mes bajo análisis (según los informes estadísticos obtenidos) y también en la primera semana que comprende del lunes 3/4/17 al viernes 7/4/17 (según libros de registro de pacientes y/o planilla diaria de atención). Cabe destacar que el día jueves 6 del mes analizado la atención en los servicios fue parcial o nula debido a una medida de fuerza gremial a nivel nacional. Además se puede apreciar el porcentaje de atención de pacientes en la primera semana respecto del mes. Se agrega por otra parte la fecha de realización de las tareas del procedimiento en cada efector.



Pacientes atendidos	A	D	PE	PI	R		T	V	Z
Total mensual	363	262	1386	1339	421		327	572	373
Total primera semana	58	47	189	135	87		27	98	147
% atención primera semana	16%	18%	14%	10%	21%		8%	17%	39%
<b>Fecha procedimiento</b>									
Realización de tareas	25/8/17	13/9/17	23/8/17	14/8/17	8/8/17		7/9/17	30/8/17	24/8/17

Las abreviaturas indicadas en las columnas del cuadro corresponden a los 8 hospitales analizados. A = Argerich, D = Durand, PE = Penna, PI = Piñero, R = Rivadavia, T = Tornú, V = Vélez Sársfield y Z = Zubizarreta.

Seguidamente se presenta el análisis que surge del procedimiento efectuado como consecuencia de haber verificado de acuerdo a las prestaciones recibidas por los pacientes, si ameritaban completar un formulario de consentimiento informado, si existía el formulario del consentimiento informado, si el formulario era el oficial y si el formulario estaba firmado.

Detalle	A	D	PE	PI	R	T	V	Z	
Tratamiento que amerita consentimiento informado (casos)	0	6	52	13	47	10	21	36	
%	0%	13%	28%	10%	54%	37%	21%	24%	
Tratamiento que no amerita consentimiento informado (casos)	58	41	137	122	40	17	77	111	
%	100%	87%	72%	90%	46%	63%	79%	76%	
<b>Casos analizados</b>	<b>58</b>	<b>47</b>	<b>189</b>	<b>135</b>	<b>87</b>	<b>27</b>	<b>98</b>	<b>147</b>	
<b>Existencia de consentimiento informado</b>									
Existencia de consentimiento informado	***	0	49	13	8	7	0	30	
%	***	0%	94%	100%	17%	70%	0%	83%	
No existencia de consentimiento informado	***	6	3	0	39	3	21	6	
%	***	100%	6%	0%	83%	30%	100%	17%	
<b>Casos analizados</b>	<b>***</b>	<b>6</b>	<b>52</b>	<b>13</b>	<b>47</b>	<b>10</b>	<b>21</b>	<b>36</b>	
<b>Formulario oficial</b>									
Con formulario oficial	***	***	49	10	0	7	***	30	
%	***	***	100%	77%	0%	100%	***	100%	
Sin formulario oficial	***	***	0	3	8	0	***	0	
%	***	***	0%	23%	100%	0%	***	0%	
<b>Casos analizados</b>	<b>***</b>	<b>***</b>	<b>49</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>***</b>	<b>30</b>	
<b>Consentimiento informado firmado</b>									
Consentimiento informado firmado (1)	***	***	49	10	***	7	***	30	
%	***	***	100%	100%	***	100%	***	100%	
Consentimiento informado no firmado	***	***	0	0	***	0	***	0	
%	***	***	0%	0%	***	0%	***	0%	
<b>Casos analizados</b>	<b>***</b>	<b>***</b>	<b>49</b>	<b>10</b>	<b>***</b>	<b>7</b>	<b>***</b>	<b>30</b>	

Las abreviaturas indicadas en las columnas del cuadro corresponden a los 8 hospitales analizados. A = Argerich, D = Durand, PE = Penna, PI = Piñero, R = Rivadavia, T = Tornú, V = Vélez Sársfield y Z = Zubizarreta.

(1)-En los casos que se constataron consentimientos informados firmados, se cumple la existencia del contenido de los datos de fecha, nombre, apellido, número de documento de identidad del paciente, diagnóstico, tratamiento y/o práctica propuestos y manifestación de aceptación, en todos los casos.


Por último se reflejan en el siguiente cuadro los comentarios complementarios surgidos a raíz del procedimiento llevado a cabo en los servicios analizados.

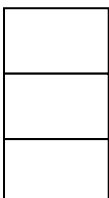
Hospital	Comentarios
Argerich	*El consentimiento informado se completa sólo en los casos de cirugías.
Durand	*La Jefa del Servicio ha manifestado que "antes del 2014 cuando ocurrió el robo del instrumental rotatorio y de mano en este servicio se realizaban prestaciones de mayor complejidad, pero al carecer de instrumental adecuado, dichas prestaciones se suspendieron. Si bien se realizan prácticas simples de cirugía debieran llevar consentimiento informado, en este servicio se vuelca este consentimiento en la historia clínica con firma del paciente o representante legal cuando corresponda". Se aclara que en los 6 casos verificados que ameritaban la firma del consentimiento informado, se constató también en las historias clínicas/fichas odontológicas si existía algún tipo de firma y no había nada firmado.
Penna	*El sector se encuentra con inconvenientes en el espacio para archivar la documentación obrante en el mismo, ya que se encuentra colapsado.
Piñero	*El Hospital Piñero utiliza el formulario oficial de consentimiento informado y además posee constancias propias del Servicio de Odontología. En la Sección de Odontopediatría firma la madre, padre o tutor del niño en la primera consulta conforme se establece el diagnóstico y plan de tratamiento a seguir, en forma posterior el adulto responsable firma en la ficha odontológica cada práctica de tipo invasiva que se le realiza al menor. El consultorio de Operatoria Dental hace firmar el consentimiento informado al paciente de primera vez (si bien este consultorio realiza prestaciones que no ameritan la firma del consentimiento informado, asume como modalidad la firma del mismo ante la confección del odontograma y confección del plan de tratamiento). La Sección de Ortodoncia no atendió pacientes en la semana bajo análisis debido a la participación de su plantel profesional en un curso inherente a la especialidad. El día jueves de la semana seleccionada hubo solamente atención en la Sección de Cirugía y Traumatología Bucomaxilofacial debido a la medida de fuerza gremial ya mencionada. De los 135 pacientes atendidos en la semana analizada, 105 corresponden a los Consultorios de Operatoria Dental y Radiología, siendo que en este caso no ameritan la firma del consentimiento informado. Cabe destacar que en los 3 casos que no se cuenta con el formulario oficial, la firma se realizó en la ficha odontológica tratándose de prácticas de odontopediatría. En el Servicio de Exodoncia de la Sección de Cirugía y Traumatología Bucomaxilofacial no se utiliza la firma de consentimiento informado en los casos de extracciones simples, siendo que corresponde su utilización. En el Servicio de Cirugías Generales y Cirugías Locales de la Sección de Cirugía y Traumatología Bucomaxilofacial, las cirugías generales (mayor complejidad) se realizan en el quirófano central del hospital, sus registros se asientan en las historias clínicas correspondientes y los consentimientos informados quedan en quirófano central y posteriormente son llevados al sector de estadística del hospital, y las consultas y controles post quirúrgicos de las mismas no firman nuevamente el consentimiento informado. Las cirugías locales (menor complejidad/ambulatorias) se realizan en el quirófano de la división, quedando el consentimiento informado guardado en el servicio.
Rivadavia	*El Servicio de Odontología de este efector prestó servicios en forma habitual el día jueves de la semana analizada, día que como ya se mencionara, se llevó a cabo una medida de fuerza gremial a nivel nacional. Los consentimientos informados verificados (8 casos), corresponden a pacientes menores de edad firmados por sus padres en la ficha odontológica ante cirugías simples realizadas. No se completa consentimiento informado en ningún caso de prácticas odontológicas invasivas que generen cambio permanente (cirugía, endodoncia y ortodoncia), sólo en paciente menor de edad el responsable adulto firma la ficha odontológica ante cirugías simples. (1).
Tornú	*Cabe destacar que en los días martes, miércoles y viernes de la semana analizada la atención se vio disminuida debido al inicio del Curso de Endodoncia y a la supervisión de los cursantes en el servicio. La Jefa del Servicio ha manifestado que hay veces que concurren pacientes menores de edad y sin DNI y en otros casos mayores sin DNI también, expresa su preocupación y que sería bueno que en forma oficial se indique por


	escrito la conducta a seguir en esos casos. <sup>11</sup> Se recuerda que la normativa de consentimiento informado establece su utilización para toda persona que esté en condiciones de comprender la información suministrada por el profesional actuante, que tenga suficiente razón y se encuentre en condiciones de formarse un juicio propio, puede brindar su consentimiento informado para la realización de estudios y tratamientos. Sin embargo no se contempla, al menos en esta normativa, como actuar si el paciente no cuenta con forma de identificación personal (DNI).
Vélez Sársfield	*El modo de registración de ingreso y atención de pacientes en el servicio (libro de atención de pacientes) no contiene ninguna forma numérica que concuerde con la historia clínica (número de DNI o de historia clínica) que permita la localización del paciente en el archivo del hospital. La Jefa del Servicio ha manifestado que el consentimiento informado solicitado por haberse realizado tratamientos de exodoncia en la semana analizada, no se realiza históricamente en su servicio. A su vez se comprometió a que en todos los casos que así lo requiera, se cuente con el consentimiento informado. En relación al inconveniente de la falta del dato identificatorio del DNI o de número de historia clínica en el libro de registro de pacientes, reconoce que fue difícil ubicar las fichas correspondientes a los pacientes que solicitó esta auditoría. Manifiesta que cuenta con una sola asistente dental que cumple funciones como tal y también administrativas y que no siempre están completas las fichas odontológicas. Se comprometió para que estas cuestiones puedan ser subsanadas.
Zubizarreta	***

(1)-Con fecha 8/8/2017 el Jefe del Servicio de Odontología del Hospital Rivadavia se expide acerca de los motivos por los cuales en su servicio no se completa el formulario de consentimiento informado, manifestando lo siguiente:

- *"Según me ha solicitado, expongo los fundamentos por la no utilización rutinaria del consentimiento informado escrito dentro de la actividad diaria del servicio a mi cargo".*
- *"La enorme mayoría de los pacientes requieren tratamiento quirúrgico de tipo exodoncia simple, periodoncia, operatoria simple, y casi como frecuentemente asesoramiento de higiene y dieta alimentaria".*
- *"No efectuamos implantes ni ortodoncia, que son las prácticas profesionales más involucradas con los reclamos legales".*
- *"Nosotros utilizamos la metodología del consentimiento informado de tipo verbal, según tradición del servicio, a los efectos de no burocratizar la atención, ralentizando nuestra actividad profesional diaria".*
- *"Si bien los tiempos cambiantes, sugieren modificar determinadas actitudes de prevención de tipo legal, o cobertura frente a posibles litigios y/o demandas, nunca se ha recibido ninguna directiva tácita desde la conducción dentro o fuera del hospital, que exija inexorablemente la implementación del consentimiento informado escrito, ni explicado que forma, texto, o protocolo debía tener, ni de qué manera añadirlo a las fichas ya existentes".*
- *"A esto se suma la FALTA TOTAL y ABSOLUTA de personal auxiliar (secretario administrativo y/o asistente) desde hace más de una década, tal como fue descrito y relatado en la sección anterior de la auditoría, que obviamente sobrecarga de tareas a los profesionales".*
- *"Como última razón comento que cada vez es más resonante y frecuente "la información de pasillos" referente a la incorporación de la historia clínica electrónica centralizada, que gradualmente reemplazaría nuestras tradicionales fichas".*
- *"Por todos estos motivos, aún no se ha efectuado un cambio en la forma de registrar y archivar la información de los pacientes, involucrando esto por lógica la implementación del consentimiento informado escrito".*

<sup>11</sup> En forma posterior, con fecha 17/04/2018 en oportunidad de presentación de descargo, el servicio auditado manifiesta que la Jefa, ante la inquietud indicada, ha recibido asesoramiento por parte de la Asesoría Legal del Hospital, de cómo proceder en estos supuestos, dejando aclarado que, si bien la norma específica del Gobierno de la Ciudad no contempla estos supuestos, existe un plexo normativo de derecho de la salud aplicable supletoriamente.



- *“En el caso de los pacientes menores de edad, hasta 17 años inclusive, requerimos para los procedimientos invasivos, en general exodoncias, la autorización escrita en la ficha odontológica con firma y aclaración, de padre, madre o hermano mayor de edad con acreditación de identidad. Para las extracciones indicadas por ortodoncista, se exige inexorablemente derivación completa, con todos los datos correspondientes del paciente y del profesional, con detalle explícito de la pieza a extraer”.*
- *“De todas maneras toda sugerencia, idea o directiva que apunte a mejorar la actividad de nuestro Servicio, vinculada a la temática expuesta, será gratamente recibida”.*

Más allá de cuáles prestaciones se brindan en un servicio odontológico, se encuentra establecido por normativa vigente (Resolución N° 356/GCABA/MSGC/09) en qué casos resulta de uso obligatorio, como ya se ha mencionado, la utilización del formulario de consentimiento informado. La metodología del consentimiento informado de tipo verbal se contrapone con lo reglamentado legalmente. Si bien el jefe del servicio manifiesta que nunca ha recibido directivas acerca del uso del formulario de consentimiento informado, cabe aclarar que la resolución que lo establece es de orden público y por lo tanto tiene fuerza legal, aprobando además un modelo de formulario para tal función y de uso obligatorio, mientras que el mismo expresa que “...ni explicado que forma, texto, o protocolo debía tener...”.

Por último cabe destacar que el jefe del servicio es especialista universitario en odontología legal (Universidad del Salvador) y perito odontólogo de oficio del Poder Judicial de la Nación, según descripción de la presentación del curso de post grado “Introducción a la Odontología Legal y al Derecho”, del cual es Director. Como colaboradora docente también se encuentra una odontóloga del servicio con la misma especialidad y es perito odontóloga tal como el jefe mencionado anteriormente. El curso es de la Dirección de Capacitación y Docencia de la Dirección General Docencia e Investigación del Ministerio de Salud. Estaba previsto realizarse en el hospital desde el 4/4/17 al 14/7/17. En “Tema y fundamentación” se expresa que este curso, lejos de pretender formar especialistas en la materia, intenta dar un enfoque práctico desde la perspectiva jurídica y en general sobre la responsabilidad en el ejercicio profesional, así como del alcance de las leyes que lo regulan. Para finalizar se destaca también que en los “Objetivos” se encuentra “Comprender la importancia de la confección de la historia clínica, así como del consentimiento informado”. En esta última frase se habla de “confección del consentimiento informado”, cuestión que en el servicio no se lleva a cabo tal como se expresa en los objetivos mencionados de este curso.

## 12. Modalidades de atención.

Se brinda información acerca de las distintas modalidades de atención del servicio de cada efector.



### 12.1. Hospital Argerich.

La atención principal es a pacientes internados, a quienes se brinda el servicio de odontología general a excepción de prótesis. Los pacientes sin alta odontológica no pueden pasar a cirugía.

Las consultas externas pueden ser:

- Derivadas de los consultorios externos del hospital.
- Provenientes de los CESAC, que en general son por estomatología.
- Por demanda espontánea a los que sólo se les realizan extracciones simples y complejas.

No hay atención de guardia dado que el servicio no cuenta con odontólogos para esa prestación.

No hay desarrollado un circuito de referencia y contrarreferencia con los CESAC de su área programática, sólo reciben alguna derivación específica.

### 12.2. Hospital Durand.

Se atiende por derivación de los otros servicios del mismo hospital y de otros hospitales (también desde la Provincia de Buenos Aires). Además se atiende por demanda espontánea otorgando turnos en el mismo servicio siendo los pacientes en su mayor parte de la Provincia de Buenos Aires y extranjeros.

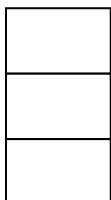
La atención a pacientes internados se realiza en las salas si no pueden deambular.

La Jefa del Servicio Odontológico ha manifestado que el Hospital Dueñas estaba derivando pacientes a su servicio siendo que este no cuenta con la capacidad del tercer nivel de atención que posee un hospital especializado y el segundo nivel de atención se encontraba afectado por la falta de instrumental. Por tal razón este servicio decidió suspender los turnos provenientes del hospital especializado mencionado, con el cual se estaba sosteniendo un sistema de referencia y contrarreferencia invertido.

Se trabaja con área programática para odontopediatría con los CESAC 22 y 27, que se concurre a las escuelas y se realizan las derivaciones pertinentes bajo el sistema de referencia y contrarreferencia.

### 12.3. Hospital Penna.

La atención se reparte entre demanda espontánea para la cual se entregan números, atención programada (se otorga 20 turnos por día aproximadamente para la atención de 10 a 12 hs. y de 13 a 16 hs.), derivación de los centros de salud (son 7 en el área programática con un sistema de referencia y contrarreferencia), cobertura porteña, derivados de otros hospitales y de los servicios del mismo hospital. Reciben pacientes derivados de la guardia sólo si se encuentra en el horario de atención del servicio. También atiende pacientes del área de internación.



#### 12.4. Hospital Piñero.

La consulta espontánea se atiende en su totalidad mientras se cuente con instrumental estéril suficiente.

La atención de pacientes se brinda de acuerdo a las siguientes formas:

- Derivados de la Guardia del Hospital (la mayor parte de los casos por trauma facial).
- Derivados del Hospital Dueñas por infecciones o traumas y todo tipo de cirugías.
- Derivados del Hospital Álvarez.
- Derivados de la Facultad de Odontología.

Se brinda servicio de guardia las 24 horas para cirugía y traumatología bucomaxilofacial.

El paciente internado es atendido por consulta de sala hospitalaria o por internación propia del servicio.

El hospital tiene un área programática con 11 centros de salud de los cuales 10 de ellos prestan servicio odontológico y con los cuales se establece un sistema de referencia y contrarreferencia.

#### 12.5. Hospital Rivadavia.

La atención a pacientes se realiza en su mayor porcentaje por derivación de los otros servicios del hospital, por consulta espontánea en todas las especialidades y a pacientes internados. No hay guardia odontológica. Las derivaciones son principalmente al Hospital Carrillo. Los pacientes sin alta odontológica no pueden pasar a Cirugía. Se hace mención a que constituye un servicio de referencia en interconsultas con maternidad, según lo manifestado por el jefe del servicio.

#### 12.6. Hospital Tornú.

Se atienden pacientes por derivación de los servicios del hospital. De acuerdo a manifestación de la jefa del servicio el 50% del total de las consultas son por demanda espontánea.

Las consultas recibidas pueden ser derivadas de:

- Consultorios externos del hospital.
- Provenientes de los CESAC.
- Otros hospitales.
- Los odontólogos que realizan el posgrado.
- Guardia del hospital.

No hay servicio odontológico de guardia.

Se atienden también a los pacientes en internación.





Desarrollan un circuito de referencia y contrarreferencia con los Centros de Salud y Acción Comunitaria de su área programática y con otros hospitales.

### **12.7. Hospital Vélez Sársfield.**

El servicio atiende entre 35 y 40 pacientes por día aproximadamente según manifiesta la jefa del mismo. Se atiende por derivación del mismo hospital (clínica médica, internación, endocrinología, obstetricia, cardiología y pediatría), del área programática y del Hospital Dueñas (1 paciente por día para cirugía). En relación a la consulta espontánea, el Mesón entrega por día 15 turnos en el horario de 6.00 a 8.00. Los turnos programados se entregan a través de la línea gratuita 147. Los pacientes internados son trasladados al servicio para su atención, en caso de inmovilidad se atienden en la sala o en quirófano dependiendo de su complejidad.

### **12.8. Hospital Zubizarreta.**

Por demanda espontánea el paciente solicita turno en el Mesón del hospital, siendo dichos turnos 7 por día por profesional, pero la jefa del servicio ha tenido que reducir a 4 por la falta de asistentes en el servicio y no se puede sostener todo el trabajo para cumplir además con la demanda programada, según manifiesta la mencionada jefa. La atención de pacientes internados se realiza en sala si no pueden deambular, pero si se los puede trasladar se los atiende en el servicio. Se atienden pacientes derivados de la Guardia del hospital. También de otros servicios del hospital y de los odontólogos de cabecera. Por otra parte se atiende a pacientes provenientes del Hospital Dueñas con el cual se mantiene un sistema de referencia y contrarreferencia invertido para la realización de cirugías por indicación de la Coordinación de la Red Odontológica.

## **13. Atención a pacientes especiales.**

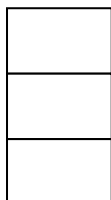
Se ha obtenido información acerca de la atención a pacientes especiales, entre los que se incluyen pacientes discapacitados, pacientes bajo tratamiento de quimioterapia y/o radioterapia, atención de patología de la ATM<sup>12</sup> y/o atención odontológica de pacientes con patologías médicas de base (ORM)<sup>13</sup>.

### **13.1. Hospital Argerich.**

Los pacientes discapacitados y los que se encuentran bajo tratamiento de quimioterapia y/o radioterapia son atendidos, pueden ser internados del hospital o ambulatorios. Los casos oncológicos severos son derivados al Servicio de Oncología del hospital.

<sup>12</sup> ATM = articulación temporomandibular.

<sup>13</sup> ORM = odontología en riesgo médico.



En relación a la atención de patología de la ATM, sólo se realizan las consultas y para su posterior tratamiento se deriva al Hospital Carrillo.

### **13.2. Hospital Durand.**

Se atiende a pacientes con discapacidad y bajo tratamiento de quimioterapia o radioterapia que son del mismo hospital, también se atienden las patologías ATM en cuyo caso se trabaja en conjunto con el Servicio de Otorrinolaringología. El servicio atiende a embarazadas solamente si pueden subir las escaleras de acceso al mismo, el mismo inconveniente es para el resto de los pacientes que poseen dificultades físicas para usar escaleras.

### **13.3. Hospital Penna.**

Se atienden pacientes con discapacidad, pacientes bajo tratamiento de quimioterapia o radioterapia y pacientes con HIV.

En relación a la atención de patología de la ATM no se realizan.

### **13.4. Hospital Piñero.**

El servicio odontológico de este efector no posee un servicio diferenciado para la atención de pacientes discapacitados. Se atienden pacientes bajo tratamiento de quimioterapia y/o radioterapia derivados por el servicio de oncología del hospital. Las patologías de la ATM reciben el tratamiento quirúrgico adecuado indicado y los pacientes con patologías médicas de base son atendidos.

### **13.5. Hospital Rivadavia.**

Se atiende pacientes discapacitados y pacientes bajo tratamiento de quimioterapia y radioterapia bajo evaluación médica. Los pacientes con HIV se atienden sólo con derivación e interconsulta médica explícita, de lo contrario se los deriva al Servicio de Infectología del Hospital Carrillo. Las disfunciones de ATM se atienden por interconsulta con el Servicio de Otorrinolaringología.

### **13.6. Hospital Tornú.**

Se atienden pacientes con discapacidades leves que acudan con su carnet del Programa Federal Incluir Salud y pacientes bajo tratamiento de quimioterapia o radioterapia continuamente como así también con enfermedades previas como HIV. Sobre las patologías de la ATM solo se realizan las consultas y su posterior tratamiento es derivado al Hospital Ramón Carrillo o al Hospital Piñero.



### **13.7. Hospital Vélez Sársfield.**

El servicio no tiene atención diferenciada para pacientes con discapacidad, los mismos son derivados al Hospital Rocca o al Hospital Rawson. Se atiende pacientes bajo tratamiento de radioterapia y/o quimioterapia bajo indicación del oncólogo por escrito. Se realiza consulta y diagnóstico de patologías de ATM y para su tratamiento se deriva al Hospital Dueñas, Piñero y Pirovano.

### **13.8. Hospital Zubizarreta.**

El servicio no cuenta con especialista en atención de pacientes discapacitados por lo cual se atiende a aquellos que no necesiten una atención demasiada personalizada o especial. Lo mismo sucede con la atención de patologías de ATM que se diagnostican llegado el caso. Se reciben pacientes por derivación bajo tratamiento de quimioterapia o radioterapia.

## **14. Programa “Buenos Aires Sonríe”.**

Se trata de un programa cuyas acciones fueron previstas desarrollarse en distintos organismos, entre los que se incluyen “Efectores de Salud dependientes del Ministerio de Salud de la CABA” y entre éstos los “Establecimientos Hospitalarios”.

Primeramente se brinda información de este programa y luego se presenta la situación de atención a pacientes bajo el mismo en los efectores analizados.

### **14.1. Marco normativo.**

Mediante la Resolución N° 1888/MSGC/14 se aprueba el Programa “Buenos Aires Sonríe”, dependiente de la Dirección General de Redes y Programas de Salud, que “tendrá por fin promover la importancia de la salud bucal mediante actividades y acciones que contribuyan a la prevención, en los distintos niveles de atención...”, conforme el Anexo que forma parte integrante de la mencionada resolución.

### **14.2. Concepto.**

De acuerdo al Anexo mencionado, el Programa “Buenos Aires Sonríe” constituye el Programa de Salud Bucal del GCABA. El componente salud bucal dentro de la atención integral de la salud es la respuesta científico-técnica-social frente a las expresiones particulares del proceso salud-enfermedad en sus niveles colectivo e individual.



### **14.3. Objetivos.**

#### **14.3.1. General.**

El Objetivo General del Programa es mejorar la calidad de vida de la población a través del componente Salud Bucal mediante actividades y acciones que contribuyan a la disminución de la prevalencia de las enfermedades bucales.

#### **14.3.2. Específicos.**

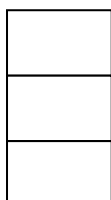
Los Objetivos Específicos son promover la salud bucal, la alimentación y los hábitos de vida saludables; fortalecer los hábitos de autocuidado y autoestima en la población; consolidar la integración entre los efectores de salud, desde la inter y la multidisciplina, con el fin de prevenir la enfermedad bucal y generar respuesta a la demanda de servicios; impulsar acciones de mejora continua en los efectores públicos para brindar calidad en la atención, en un marco de atención integral de la salud de las personas, familias, grupos y comunidades y mediante acciones transversales a todo el sistema.

### **14.4. Actividades.**

- Talleres de salud bucal dirigidos a niños/as, familias, docentes y comunidad en general.
- Enseñanza de cepillado en niños/as de nivel inicial y primario de escuelas públicas de la Ciudad de Buenos Aires.
- Screening odontológico a niños/as de nivel inicial y primario de escuelas públicas de la Ciudad de Buenos Aires para detectar la necesidad de tratamiento.
- Actividades de promoción de la salud y prevención de las enfermedades en lugares abiertos a la comunidad en general.
- Atención odontológica integral.

Las acciones se llevan a cabo en:

Centros de Primera Infancia (CPI) dependientes del Ministerio de Desarrollo Social de la Ciudad de Buenos Aires; Escuelas Públicas dependientes del Ministerio de Educación de la Ciudad de Buenos Aires; Estaciones Saludables de la Dirección General de Desarrollo Saludable dependientes de Vicejefatura de Gobierno de la Ciudad y en los Efectores de Salud dependientes del Ministerio de Salud de la Ciudad de Buenos Aires: Programa Salud Escolar, Plan Cobertura Porteña, Centros de Salud, Centros Médicos Barriales, Centros Odontológicos, Establecimientos Hospitalarios.



### 14.5. Atención en los efectores.

Se ha relevado información acerca de la atención de pacientes por este programa en los 8 efectores analizados.

Detalle	A	D	PE	PI	R	T	V	Z
Atención por Programa "Buenos Aires Sonríe"	no	no	no	no	no	no	no	no

Las abreviaturas indicadas en las columnas del cuadro corresponden a los 8 hospitales analizados. A = Argerich, D = Durand, PE = Penna, PI = Piñero, R = Rivadavia, T = Tornú, V = Vélez Sársfield y Z = Zubizarreta.

En la totalidad de los servicios odontológicos auditados no se brinda atención por el mencionado programa.

## 15. Programa SUMAR.

### 15.1. Concepto.

Se trata de un Programa del Ministerio de Salud de la Nación. Es un Programa Nacional para personas que no tienen obra social ni prepaga.

Sus objetivos sanitarios son los siguientes:

- Continuar disminuyendo las tasas de mortalidad materna e infantil.
- Profundizar el cuidado de la salud de los niños/as en toda la etapa escolar y durante la adolescencia.
- Mejorar el cuidado integral de la salud de la mujer, promoviendo controles preventivos y buscando reducir la muerte por cáncer de útero y de mama.
- Mejorar el cuidado integral de la salud del hombre, promoviendo controles preventivos y buscando reducir la muerte por cáncer colorrectal.
- Crear y desarrollar los Seguros de Salud Provinciales, destinados a la población más vulnerable.

Brinda cobertura de salud a niños/as, adolescentes, embarazadas, hombres y mujeres hasta 64 años.

### 15.2. Atención en los efectores.

Se ha relevado información acerca de la atención de pacientes por este programa en los 8 efectores analizados.

Detalle	A	D	PE	PI	R	T	V	Z
Atención por Programa "SUMAR"	no	no	si	si	si	no	si	no

Las abreviaturas indicadas en las columnas del cuadro corresponden a los 8 hospitales analizados. A = Argerich, D = Durand, PE = Penna, PI = Piñero, R = Rivadavia, T = Tornú, V = Vélez Sársfield y Z = Zubizarreta.


Puede apreciarse que el 50% de los servicios bajo análisis brindan atención en el marco de este programa.

En el Hospital Piñero los pacientes adultos comprendidos en este programa son registrados en Cirugía, se realiza una estadística en forma separada y son atendidos por demanda espontánea.

En el Hospital Rivadavia atiende el servicio bajo la modalidad de demanda espontánea; (embarazadas y adolescentes).

En el Hospital Vélez Sársfield se asienta en planillas propias del programa los pacientes atendidos y se giran en forma mensual.

## 16. Otorgamiento de turnos.

Se describe seguidamente la modalidad utilizada por cada efector para el otorgamiento de turnos.

En forma complementaria se ha realizado un procedimiento en cada hospital a fin de constatar los tiempos de espera para los turnos del servicio de odontología para turnos programados de segunda vez o ulterior, dado que los turnos de primera vez por lo general se atiende por demanda espontánea.

### 16.1. Hospital Argerich.

#### 16.1.1. Aspectos generales.

El otorgamiento de turnos es en forma presencial, el paciente ingresa al hospital y en el Servicio de Odontología es atendido por ventanilla de 7.30 a 8.00 hs., se entregan 10 turnos por día para pacientes de primera vez y para su atención en ese mismo día. Luego de la revisión inicial se le da un turno específico programado. En caso que un paciente llegue al hospital después de las 8.00 hs. y no se trata de una emergencia o no tiene patología de base, se le sugiere que vuelva al día hábil siguiente en el horario que se entregan los turnos, salvo que haya turnos disponibles en el mismo día.

La línea 147 está suspendida desde noviembre de 2016 por falta de recursos humanos en el servicio.

En el caso de una emergencia, de pacientes con riesgo médico, tanto externos como internados con tratamiento de quimioterapia o radioterapia son atendidos en el momento, así como también aquellos pacientes derivados de consultorios externos del hospital.

Para la especialidad de Estomatología los pacientes provenientes de los centros de salud son citados con turno programado.

El tiempo promedio de espera desde que se solicita el turno hasta el día de la atención es de aproximadamente 2 días, según lo manifestado por la jefa del servicio al 15/5/2017.



### **16.1.2. Verificación tiempo de espera turnos.**

El equipo de auditoría se ha presentado el día 30/8/2017 en el Servicio de Odontología a fin de verificar para qué día se estaban entregando los turnos programados (segunda vez o ulterior).

Para prestaciones en general el último turno programado otorgado a ese momento fue dado para el día 13/9/2017 según dato asentado en la agenda de turnos, es decir 14 días de espera. En esta oportunidad difiere en 12 días considerando la información obtenida al 15/5/2017.

Por otra parte también el día 30/8/2017 se verificó que el último turno dado en esa fecha para la especialidad de estomatología, fue otorgado para el día 4/9/2017 según dato registrado en agenda de turnos, es decir que son 5 días de espera.

## **16.2. Hospital Durand.**

### **16.2.1. Aspectos generales.**

En el caso de demanda espontánea el paciente ingresa al hospital, se dirige al Servicio de Odontología donde es atendido por ventanilla según orden de llegada, si se le puede realizar la prestación se lo atiende sino se lo deriva.

En el caso de demanda programada, se lo cita por agenda cerrada, el mismo profesional es el que le otorga el turno para la próxima atención.

Se aclara que se utiliza la línea 147 pero con restricciones debido a que el servicio se encuentra limitado en su atención ya que en el año 2014 hubo un robo y se llevaron todo el instrumental rotatorio (6 turbinas y 6 micromotores con contra ángulo) y otros elementos, y hasta el día 6/6/2017 no se había repuesto los faltantes.

El tiempo promedio de espera desde que se solicita el turno y el día de atención era de no más de 5 días al 6/6/2017, según manifestación de la jefa del servicio.

### **16.2.2. Verificación tiempo de espera turnos.**

El equipo de auditoría se ha presentado el día 1/9/2017 en el Servicio de Odontología a fin de verificar para qué día se estaban entregando los turnos programados (segunda vez o ulterior).

En esta oportunidad no pudo constatar el tiempo promedio de espera debido a que en el día de visita no se otorgaron turnos programados porque las patologías que presentaban los pacientes que consultaron en esa fecha requerían para su resolución instrumental rotatorio (por ejemplo, caries), dado que no se disponía de ese instrumental. Por tal motivo esos pacientes fueron derivados a diferentes efectores (entre ellos hospitales Dueñas y Carrillo).

En esa fecha sólo se realizaron consultas generales.



### **16.3. Hospital Penna.**

#### **16.3.1. Aspectos generales.**

Los turnos se entregan en forma presencial. No se utiliza la línea 147. Una vez que el paciente ingresa al hospital se dirige al Servicio de Odontología donde es atendido por ventanilla, se le otorga un número para la consulta en el momento y un profesional odontólogo lo evalúa, luego según la especialidad se le otorga un número para un turno programado. En el caso de endodoncia, ortodoncia y prótesis se lo deriva al tercer nivel de atención en los hospitales monovalentes odontológicos. El tiempo promedio de espera desde que solicita el turno y el día de la atención es aproximadamente de entre 7 y 15 días, en el caso de Odontopediatría es de 45 días como máximo, de acuerdo a lo manifestado por el Jefe del Servicio el día 31/5/2017.

#### **16.3.2. Verificación tiempo de espera turnos.**

El equipo de auditoría se ha presentado el día 30/8/2017 en el Servicio de Odontología a fin de verificar para qué día se estaban entregando los turnos programados (segunda vez o ulterior). Se verificó que el turno programado para segunda vez o ulterior dado al momento de la constatación al último paciente fue para el día 8 de septiembre según surge de la agenda de citaciones y en este caso particular para una práctica de cirugía dentomaxilar, siendo una espera de 9 días. En el caso de operatoria dental el último turno otorgado fue para el día 7 de septiembre, es decir una espera de 8 días. En el caso de Periodoncia al encontrarse la odontóloga de licencia por vacaciones y regresar el día 6 de septiembre, había turnos disponibles recién para el día 27 de ese mismo mes, siendo en este caso de 21 días la espera. En todos los casos, salvo la circunstancia en Periodoncia, los días de espera no difieren de la información obtenida al día 31/05/2017 (entre 7 y 15 días).

### **16.4. Hospital Piñero.**

#### **16.4.1. Aspectos generales.**

En planta baja se encuentra el consultorio de Derivación, donde los pacientes a partir de las 7 horas son llamados por orden de llegada. En este caso de demanda espontánea se anota los pacientes en una planilla por nombre, apellido y DNI, luego son derivados a la especialidad que corresponda, en forma verbal, a excepción de los pacientes de Odontopediatría que se los deriva directamente a un consultorio especial ubicado en el primer piso para luego otorgarles un turno programado.





En el caso de demanda programada, cada profesional otorga el turno para su atención a cada paciente, siendo la citación de forma verbal, no se emite comprobante de turnos.

No se utiliza la línea 147.

Reciben pacientes por derivación del Hospital Odontológico Dueñas y de los centros de salud.

#### **16.4.2. Verificación tiempo de espera turnos.**

El equipo de auditoría se ha presentado el día 31/8/2017 en el Servicio de Odontología a fin de verificar para qué día se estaban entregando los turnos programados (segunda vez o ulterior).

Se ha constatado que los turnos programados para segunda vez o ulterior otorgados al último paciente al momento de la verificación, fueron los siguientes:

- Ortodoncia: para el 21/9/17 con una espera de 21 días.
- Operatoria dental: para el 5/10/17. (uno de los 2 profesionales estaba con licencia médica) con una espera de 35 días.
- Odontopediatría: para el 21/9/17 con una espera de 21 días.
- Exodoncia: para 20/9/17 con una espera de 20 días.

Tales datos fueron obtenidos a través de la observación de la agenda de turnos de las especialidades mencionadas. En el caso de Cirugía se cita inmediatamente al paciente y la agenda se usa sólo para la programación de las cirugías.

#### **16.5. Hospital Rivadavia.**

##### **16.5.1. Aspectos generales.**

La atención del paciente es por demanda espontánea, se otorgan los turnos (para segunda vez o ulterior) en forma presencial. Las extracciones de rutina (simples) se efectúan por demanda espontánea. En el caso de tratarse de una cirugía compleja se revisa al paciente y se le asigna turno solicitando eventualmente estudios de laboratorio y radiografía.

El paciente de primera vez ingresa al hospital y se dirige a la recepción donde lo derivan al Mesón del Servicio de Odontología. Aquí es atendido por un profesional que lo deriva, de acuerdo a su afección, al profesional correspondiente, que luego de revisarlo le otorga un turno para la próxima vez. No se utiliza la línea 147.



### **16.5.2. Verificación tiempo de espera turnos.**

El equipo de auditoría se ha presentado el día 1/9/2017 en el Servicio de Odontología a fin de verificar para qué día se estaban entregando los turnos programados (segunda vez o ulterior).

Se ha constatado que en ese día hubo un solo paciente al que se le otorgó turno programado y fue para el día 7/9/17, es decir una espera de 6 días. Esta información fue obtenida de la agenda de turnos que constaba en el servicio.

### **16.6. Hospital Tornú.**

#### **16.6.1. Aspectos generales.**

El paciente de primera vez es atendido por demanda espontánea, ingresa al hospital y se dirige a la recepción central, allí lo derivan al mesón del Servicio de Odontología donde es atendido por un profesional que lo revisa y luego le otorga un turno para la especialidad que corresponda de acuerdo a su patología.

No se utiliza la línea 147 porque no se puede evaluar telefónicamente el tratamiento que tendría que recibir el paciente.

La mayor parte de los pacientes vienen derivados de otros servicios odontológicos, de Centros de Salud y Acción Comunitaria y del Plan de Cobertura Porteña de Salud.

El tiempo promedio de espera desde que se solicita el turno hasta el día de la atención es menor a 20 días, según lo manifestado por la jefa del servicio.

#### **16.6.2. Verificación tiempo de espera turnos.**

El equipo de auditoría se ha presentado el día 5/9/2017 en el Servicio de Odontología a fin de verificar para qué día se estaban entregando los turnos programados (segunda vez o ulterior).

Al momento de la visita en el día mencionado todavía no se había dado ningún turno programado, por lo que se tomó el último del día anterior (4/9/2017) en el cual se citó a uno de los pacientes atendidos para el día 7/9/2017. Tal información surge de la planilla de atención diaria del día 4/9/2017 y de la hoja de agenda de turnos para el día 7/9/2017. La espera en este caso fue de 3 días.

### **16.7. Hospital Vélez Sársfield.**

#### **16.7.1. Aspectos generales.**

Se atiende por demanda espontánea y por demanda programada. En el primer caso el paciente ingresa al hospital, se dirige al Mesón Central donde le otorgan un turno para ese mismo día, si se trata de pacientes que provienen del área programática se dirigen al servicio donde se los atiende de 7.30 a 12



hs. En el caso de la demanda programada, el paciente puede solicitar turno a través de la Línea 147 o el profesional le otorga el turno para la siguiente visita, se los atiende de 7.30 a 11 hs.

Diariamente desde el Mesón, antes de las 8 hs., llevan al servicio la planilla de pacientes con turnos otorgados a través de la Línea 147 junto con la historia clínica además de la de aquellos pacientes que solicitaron turno entre las 6.00 y las 8.00 hs. Si se presentasen después de este horario deben dirigirse al servicio para que se les autorice la atención entregándoles una nota para que lleven al Mesón a fin de que envíen la historia clínica al servicio.

#### **16.7.2. Verificación tiempo de espera turnos.**

El equipo de auditoría se ha presentado el día 4/9/2017 en el Servicio de Odontología a fin de verificar para qué día se estaban entregando los turnos programados (segunda vez o ulterior).

En este caso se tomó un turno otorgado el día 28/8/17 para la atención en el día 4/9/17, correspondiente a un paciente que solicitó el turno en forma telefónica. Esta información fue obtenida del libro de registro de pacientes folios 44 y 45 (28/8/17) y 52 y 53 (4/9/17). La espera en este caso fue de 7 días.

#### **16.8. Hospital Zubizarreta.**

##### **16.8.1. Aspectos generales.**

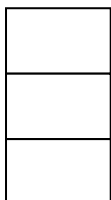
Se atiende por demanda espontánea y por demanda programada. En el primer caso el paciente ingresa al hospital, se dirige al Mesón Central donde a partir de las 7 hs. se le otorga un turno para ese mismo día. En un tablero electrónico ubicado en la sala de espera general se anuncia por apellido, nombre y consultorio al cual debe dirigirse, en caso de no presentarse se lo llama tres veces verbalmente y si no acude se registra en la historia clínica "no contesta".

En el caso de la demanda programada, el profesional le otorga el turno al paciente, si no se presenta y no justifica su ausencia, a la tercera vez no se atiende hasta el año próximo y se registra en la historia clínica "no contesta". No se utiliza la línea gratuita 147.

##### **16.8.2. Verificación tiempo de espera turnos.**

El equipo de auditoría se ha presentado el día 5/9/2017 en el Servicio de Odontología a fin de verificar para qué día se estaban entregando los turnos programados (segunda vez o ulterior).

Se verificó que el turno programado para segunda vez o ulterior dado al momento de la constatación al último paciente fue para el día 7 de septiembre según surge de la agenda de turnos de esa fecha, siendo una espera de 2 días.



## 17. Horas profesionales.

Se brinda información relacionada con la oferta de horas semanales profesionales de odontólogos por cada efector analizado. Se ha considerado a este efecto, únicamente horas de odontólogos de planta.

### 17.1. Hospital Argerich.

En base a los datos obtenidos se presenta la distribución de horas profesionales del servicio de odontología de este hospital.

H. Argerich - Odontología – Horas profesionales							
Horario	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
08.00 - 09.00	3	3	3	3	3	***	***
09.00 - 10.00	3	3	3	3	3	***	***
10.00 - 11.00	3	3	3	3	3	***	***
11.00 - 12.00	3	3	3	3	3	***	***
12.00 - 13.00	3	2	3	3	3	***	***
Total horas	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	***	***
<b>74</b>							

Fuente: elaboración propia. Los datos indican la cantidad de horas de profesionales odontólogos por cada franja horaria y por cada día de la semana.

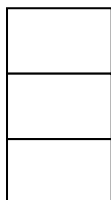
Se puede apreciar en el cuadro precedente que el servicio tiene una oferta total de 74 horas profesionales semanales para la atención de lunes a viernes.

### 17.2. Hospital Durand.

En base a los datos obtenidos se presenta la distribución de horas profesionales del servicio de odontología de este hospital.

H. Durand - Odontología – Horas profesionales							
Horario	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
06.30 - 07.00	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	***	***
07.00 - 07.30	1	1	1	1	1	***	***
07.30 - 08.00	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	***	***
08.00 - 09.00	6	6	6	6	6	***	***
09.00 - 10.00	7	7	7	7	7	***	***
10.00 - 10.30	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	***	***
10.30 - 11.00	3	3	3	3	3	***	***
11.00 - 11.30	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5	***	***
11.30 - 12.00	2	2	2	2	2	***	***
12.00 - 13.00	2	2	2	2	2	***	***
13.00 - 14.00	***	1	***	***	***	***	***
Total horas	<b>29</b>	<b>30</b>	<b>29</b>	<b>29</b>	<b>29</b>	***	***
<b>146</b>							

Fuente: elaboración propia. Los datos indican la cantidad de horas de profesionales odontólogos por cada franja horaria y por cada día de la semana.



Se puede apreciar en el cuadro precedente que el servicio tiene una oferta total de 146 horas profesionales semanales para la atención de lunes a viernes.

### 17.3. Hospital Penna.

En base a los datos obtenidos se presenta la distribución de horas profesionales del servicio de odontología de este hospital.

H. Penna - Odontología – Horas profesionales							
Horario	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
08.00 - 08.30	2	1.5	2	1.5	2	***	***
08.30 - 09.00	2	1.5	2.5	1.5	2	***	***
09.00 - 10.00	4	3	5	3	4	***	***
10.00 - 11.00	4	3	5	3	4	***	***
11.00 - 12.00	4	3	5	2	4	***	***
12.00 - 12.30	1.5	1.5	2	0.5	1.5	***	***
12.30 - 13.00	2	2.5	2.5	1.5	2	***	***
13.00 - 14.00	3	2	3	2	3	***	***
14.00 - 15.00	3	2	3	2	3	***	***
15.00 - 16.00	3	2	3	2	3	***	***
16.00 - 17.00	3	2	2	2	3	***	***
17.00 - 17.30	0.5	1	1	1	0.5	***	***
Total horas	<b>32</b>	<b>25</b>	<b>36</b>	<b>22</b>	<b>32</b>	***	***
<b>147</b>							

Fuente: elaboración propia. Los datos indican la cantidad de horas de profesionales odontólogos por cada franja horaria y por cada día de la semana.

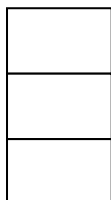
Se puede apreciar en el cuadro precedente que el servicio tiene una oferta total de 147 horas profesionales semanales para la atención de lunes a viernes.

Cabe destacar que además se cuenta con 1 odontólogo concurrente que cumple el horario de 13.00 a 17.30 hs. los días lunes, martes, miércoles y viernes.

### 17.4. Hospital Piñero.

En base a los datos obtenidos se presenta la distribución de horas profesionales del servicio de odontología de este hospital.

H. Piñero - Odontología – Horas profesionales							
Horario	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
07.00 - 08.00	7	7	7	7	7	***	***
08.00 - 09.00	16	16	16	16	16	***	***
09.00 - 10.00	16	16	16	16	16	***	***



10.00 - 11.00	16	16	16	16	16	***	***
11.00 - 12.00	16	16	16	16	16	***	***
12.00 - 12.30	8	8	8	8	8	***	***
12.30 - 13.00	7.5	7.5	7.5	7.5	7.5	***	***
13.00 - 14.00	11	11	11	11	11	***	***
Total horas	<b>97.5</b>	<b>97.5</b>	<b>97.5</b>	<b>97.5</b>	<b>97.5</b>	<b>***</b>	<b>***</b>
	<b>487.5</b>						

Fuente: elaboración propia. Los datos indican la cantidad de horas de profesionales odontólogos por cada franja horaria y por cada día de la semana.

Se puede apreciar en el cuadro precedente que el servicio tiene una oferta total de 487,5 horas profesionales semanales para la atención de lunes a viernes.

Cabe destacar que además se cuenta con 4 odontólogos residentes de cirugía y el jefe de residencia, que cumplen el horario de 7.00 a 17.00 hs. de lunes a viernes más las guardias.

### 17.5. Hospital Rivadavia.

En base a los datos obtenidos se presenta la distribución de las horas profesionales del servicio de odontología de este hospital.

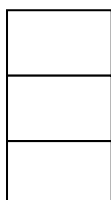
H. Rivadavia - Odontología – Horas profesionales							
Horario	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
07.00 - 07.30	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	***	***
07.30 - 08.00	1	1	1	1	1	***	***
08.00 - 09.00	3	3	3	3	3	***	***
09.00 - 10.00	3	3	3	3	3	***	***
10.00 - 11.00	3	3	3	3	3	***	***
11.00 - 11.30	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	***	***
11.30 - 12.00	1.5	1	1.5	1	1	***	***
12.00 - 13.00	3	2	3	2	2	***	***
13.00 - 13.30	1.5	1	1.5	1	0.5	***	***
13.30 - 14.00	1	1	1	1	0.5	***	***
14.00 - 15.00	1	1	1	1	***	***	***
Total horas	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>***</b>	<b>***</b>
	<b>92</b>						

Fuente: elaboración propia. Los datos indican la cantidad de horas de profesionales odontólogos por cada franja horaria y por cada día de la semana.

Se puede apreciar en el cuadro precedente que el servicio tiene una oferta total de 92 horas profesionales semanales para la atención de lunes a viernes.

### 17.6. Hospital Tornú.

En base a los datos obtenidos se presenta la distribución de las horas profesionales del servicio de odontología de este hospital.



H. Tornú - Odontología – Horas profesionales							
Horario	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
08.00 - 09.00	2	3	2	2	2	***	***
09.00 - 10.00	2	3	2	2	2	***	***
10.00 - 11.00	2	3	2	2	2	***	***
11.00 - 12.00	2	3	2	2	2	***	***
12.00 - 13.00	2	3	2	2	2	***	***
13.00 - 14.00	1	1	1	1	***	***	***
14.00 - 14.30	0.5	0.5	0.5	0.5	***	***	***
Total horas	<b>11.5</b>	<b>16.5</b>	<b>11.5</b>	<b>11.5</b>	<b>10</b>	<b>***</b>	<b>***</b>
<b>61</b>							

Fuente: elaboración propia. Los datos indican la cantidad de horas de profesionales odontólogos por cada franja horaria y por cada día de la semana.

Se puede apreciar en el cuadro precedente que el servicio tiene una oferta total de 61 horas profesionales semanales para la atención de lunes a viernes.

### 17.7. Hospital Vélez Sársfield.

En base a los datos obtenidos se presenta la distribución de las horas profesionales del servicio de odontología de este hospital.

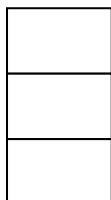
H. Vélez Sársfield - Odontología – Horas profesionales							
Horario	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
07.00 - 07.30	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5		
07.30 - 08.00	1	1	1	1	1	***	***
08.00 - 09.00	3	3	2	3	3		
09.00 - 10.00	3	3	2	3	3	***	***
10.00 - 11.00	3	3	2	3	3	***	***
11.00 - 12.00	3	3	2	3	3	***	***
12.00 - 13.00	2	2	1	2	2	***	***
13.00 - 14.00	2	2	1	2	2	***	***
14.00 - 14.30	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	***	***
Total horas	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>***</b>	<b>***</b>
<b>84</b>							

Fuente: elaboración propia. Los datos indican la cantidad de horas de profesionales odontólogos por cada franja horaria y por cada día de la semana.

Se puede apreciar en el cuadro precedente que el servicio tiene una oferta total de 84 horas profesionales semanales para la atención de lunes a viernes.

### 17.8. Hospital Zubizarreta.

En base a los datos obtenidos se presenta la distribución de las horas profesionales del servicio de odontología de este hospital.



H. Zubizarreta - Odontología – Horas profesionales							
Horario	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
07.30 - 08.00	1	1	1.5	1	1.5	***	***
08.00 - 09.00	7	7	7	7	7	***	***
09.00 - 10.00	7	7	7	7	7	***	***
10.00 - 11.00	7	7	7	7	7	***	***
11.00 - 11.30	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	***	***
11.30 - 12.00	3	3	3	3	3	***	***
12.00 - 12.30	2.5	2	1.5	2.5	3	***	***
12.30 - 13.00	2.5	2	1	2.5	2.5	***	***
13.00 - 13.30	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	***	***
13.30 - 14.00	0.5	0.5	0.5	0.5	***	***	***
14.00 - 14.30	0.5	0.5	0.5	0.5	***	***	***
Total horas	<b>35</b>	<b>34</b>	<b>33</b>	<b>35</b>	<b>35</b>	<b>***</b>	<b>***</b>
	<b>172</b>						

Fuente: elaboración propia. Los datos indican la cantidad de horas de profesionales odontólogos por cada franja horaria y por cada día de la semana.

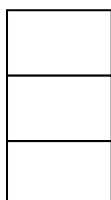
Se puede apreciar en el cuadro precedente que el servicio tiene una oferta total de 172 horas profesionales semanales para la atención de lunes a viernes.

### 17.9. Resumen del punto.

En base a los datos presentados se ha elaborado un cuadro resumen de las horas profesionales semanales. A ello se ha complementado con la información de la cantidad de sillones en funcionamiento que poseen los distintos servicios y la cantidad de odontólogos de planta que conforman las horas profesionales mencionadas.

Hospital	Horas profesionales	Cantidad sillones	Cantidad odontólogos
Argerich	74.0	4	3
Durand	146.0	6	7
Penna	147.0	8	9
Piñero	487.5	18	16
Rivadavia	92.0	5	3
Tornú	61.0	6	4
Vélez Sársfield	84.0	3	3
Zubizarreta	172.0	8	7
<b>Total</b>	<b>1263.5</b>	<b>58</b>	<b>52</b>

El total de horas profesionales semanales que están disponibles en total en los 8 servicios odontológicos analizados es de 1.263,5 horas. Los 8 servicios odontológicos bajo análisis cuentan en conjunto con 58 sillones odontológicos en funcionamiento.





En los 8 servicios mencionados desarrollan su actividad 52 odontólogos de planta en total.

En base a la información precedente, se ha obtenido un indicador de horas promedio de uso por sillón odontológico por semana (lunes a viernes) y por día.

Hospital	Horas profesionales	Cantidad sillones	Horas de uso sillón por semana	Horas de uso sillón por día
Argerich	74.0	4	18.5	3.7
Durand	146.0	6	24.3	4.9
Penna	147.0	8	18.4	3.7
Piñero	487.5	18	27.1	5.4
Rivadavia	92.0	5	18.4	3.7
Tornú	61.0	6	10.2	2.0
Vélez Sársfield	84.0	3	28.0	5.6
Zubizarreta	172.0	8	21.5	4.3
<b>Total</b>	<b>1263.5</b>	<b>58</b>		

En las horas promedio de uso por sillón odontológico el indicador por semana varía entre 10,2 y 28,0 y por día varía entre los valores de 2,0 y 5,6.

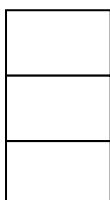
Por otra parte también se ha elaborado otro indicador que relaciona la cantidad de sillones odontológicos de los distintos servicios bajo análisis con la cantidad de odontólogos de planta con que cuentan los mencionados servicios.

Hospital	Cantidad sillones	Cantidad odontólogos	Sillones por odontólogo
Argerich	4	3	1.3
Durand	6	7	0.9
Penna	8	9	0.9
Piñero	18	16	1.1
Rivadavia	5	3	1.7
Tornú	6	4	1.5
Vélez Sársfield	3	3	1.0
Zubizarreta	8	7	1.1
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>52</b>	

Puede apreciarse que el indicador varía entre 0,9 y 1,7 sillones por odontólogo de planta. Debe tenerse en cuenta que no se han considerado para este efecto, los residentes, concurrentes ni jefe de residentes.

### 18. Cobertura social de los pacientes.

Se ha relevado información acerca de cómo se procede con la atención a pacientes con obra social.



### 18.1. Hospital Argerich.

Se atienden a todos los pacientes aunque no cuenten con documento de identidad (en este caso se anota "dice ser"), en el caso que lo presente se registra en un libro de actas el número de tal documento, apellido, nombre, edad y nacionalidad.

Se controla si el paciente tiene cobertura social previamente a su atención mediante una consulta al SIGEHOS. El área de arancelamiento unificó todos los medios para agilizar la búsqueda, se ingresa en un programa denominado Buenos Aires Ciudad Cobertura donde hay información de ANSES, Superintendencia de Servicios de Salud, PAMI, IOMA, Plan Nacer/SUMAR, Programa Federal de Salud (PROFE), PUCO y Certificación negativa. Luego de esta búsqueda se genera un Certificado de Cobertura que se acompaña con el Comprobante de Atención de Beneficiarios de Obras Sociales (Anexo II) y la fotocopia del DNI y del carnet de obra social, entregando el servicio toda esta documentación en el área de Facturación.

El mencionado Certificado de Cobertura posee los datos del documento de identidad y fecha de emisión. El contenido se desglosa en información de registro en PUCO, afiliación a PAMI y registro de afiliación según Superintendencia de Servicios de Salud. Por ello se indica la obra social, fecha de alta y código de obra social entre otros datos.

El Anexo II Comprobante de Atención de Beneficiarios de Obras Sociales contiene fecha, datos del beneficiario, tipo de atención, datos de la obra social y firmas pertinentes.

### 18.2. Hospital Durand.

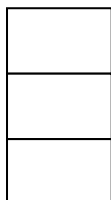
De acuerdo a lo manifestado por la jefa del servicio, se atiende a todos los pacientes y no se les pregunta si cuentan con obra social.

### 18.3. Hospital Penna.

Se atienden a todos los pacientes, se les entrega una receta con la práctica que deben realizarse, con la misma concurren a Facturación donde se verifica si tiene cobertura social. Esa verificación se realiza ingresando el número de documento del paciente en la base de datos de la Superintendencia de Servicios de Salud, PAMI, SUMAR, etc. En caso que tenga obra social, el área de Facturación hace una copia de la historia clínica que luego se utilizará para efectuar la gestión de cobro ante la misma. Si no tiene cobertura, le entrega un comprobante al Servicio que quedará adosado con la historia clínica y el consentimiento informado.

### 18.4. Hospital Piñero.

Al paciente sin obra social se le solicita el DNI y en el caso que no lo tuviera se lo atiende igual. Si declara una obra social ante la pregunta del profesional, se lo deriva verbalmente al sector de Facturación donde se consulta la



cobertura del paciente cotejando con la página web de la Superintendencia de Servicios de Salud o del PUCO, para luego realizar la facturación de la prestación realizada. En el caso que el paciente tiene que realizarse una cirugía se lo deriva al sector de Servicios Sociales para que tramite los insumos a utilizar en la misma.

En el caso de los pacientes de PAMI, se atiende a aquellos que les corresponde la cápita en el Hospital Piñero y a aquellos que no les corresponde pero debe realizarse una prestación que sólo se brinda en este efector, se los deriva al PAMI para que tramiten la autorización de su atención a través de una orden emitida por el mismo que deberá presentarse en el sector de Facturación una vez autorizada para gestionar después el reintegro. A los pacientes que no les corresponde la cápita en este efector, se los deriva al efector que le corresponde.

#### 18.5. Hospital Rivadavia.

Se atiende a todos los pacientes aunque no cuenten con documento de identidad. No se controla si tiene cobertura social, solo se sabe si el paciente lo comenta.

#### 18.6. Hospital Tornú.

Se atienden a todos los pacientes, se los evalúa, a cada uno se le entrega una orden de facturación con el código que indica cuál es el tratamiento que tiene que realizarse, concurre al Departamento de Facturación donde le sellan esa orden indicando si tiene o no cobertura social. A este efecto se consultan 3 padrones, ANSES, PUCO<sup>14</sup>/SUMAR y Superintendencia de Servicios de Salud (SSS).

#### 18.7. Hospital Vélez Sársfield.

Se atiende a todos los pacientes menos a los de PAMI, en caso que sean programados debido a que el Mesón no entrega la historia clínica por orden de Dirección ya que tienen su odontólogo de cabecera.

El Mesón, cuando detecta un paciente con cobertura mediante la consulta en SIGEHOS lo envía a la Oficina de Obra Social con una nota (formulario 1) donde se indica el nombre del paciente, servicio y obra social. En esa área se completa el Anexo II – Comprobante de atención de beneficiarios de obras sociales (formulario 2). Una vez cumplido ese paso el paciente regresa al Mesón con el formulario 1 autorizado por la oficina mencionada para que se le otorgue el turno. Cuando es llamado por el servicio va con el formulario 1, avisa que ser beneficiario de una obra social, y si se le realiza otra prestación además de la consulta se lo envía nuevamente a la Oficina de Obra Social

<sup>14</sup> PUCO: Padrón Único Consolidado Operativo. Es un registro de las personas que cuentan con obra social en la Argentina.



con una nota de prestación (formulario 3) para complementar el formulario 2 en forma final.

A fin de mes la Oficina de Obra Social entrega en el servicio todos los formularios 2 que se generaron en el mes para que los firme la Jefa de Sección. Luego esa información pasa a la División Facturación que elabora una factura resumen por cada obra social y la remite para gestionar el cobro a la FACOEP SE<sup>15</sup>.

### **18.8. Hospital Zubizarreta.**

Se atiende a todos los pacientes. En el Mesón se le pregunta a cada uno si tiene cobertura social, se consulta también el padrón de la Superintendencia de Servicios de Salud y si tiene cobertura se le solicita el último recibo de sueldo y el carnet de beneficiario, luego se emite un comprobante de atención de beneficiarios de obra social que el paciente presenta ante el profesional para ser enviado luego a la oficina de Facturación. Igualmente el profesional vuelve a preguntar al paciente si tiene cobertura y si no lo hubiera detectado el Mesón, se lo acompaña para que haga el trámite correspondiente.

### **19. Esterilización.**

Se presenta información acerca de la esterilización del instrumental y la relación con el área de Esterilización de cada efector.

#### **19.1. Hospital Argerich.**

El procedimiento de esterilización del instrumental se realiza en el servicio. Existe relación directa con el área de Esterilización del hospital para la provisión de gasa estéril y recipientes para biopsias que se esterilizan por óxido de etileno.

#### **19.2. Hospital Durand.**

El procedimiento de esterilización del instrumental se realiza en el servicio en las estufas a seco, llevando a cabo el mismo las asistentes.

#### **19.3. Hospital Penna.**

El servicio odontológico posee 2 estufas y 1 autoclave para esterilización del instrumental más delicado (puntas de cavitador, fresas, turbinas, instrumental de endodoncia, etc.), el resto es llevado al área central de esterilización del hospital, debidamente empauchado (pauch es la bolsa de papel con identificador de esterilización). El material es llevado del servicio a la central a las 11 hs. para su esterilización y es para que pueda ser reintegrado estéril

<sup>15</sup> FACOEP SE: Sociedad del Estado "Facturación y Cobranza de los Efectores Públicos S.E.", creada por la Ley N° 5622/16.



para la atención de la tarde a las 15 hs. Luego se vuelve a llevar a las 17 hs. y se retira al día siguiente a las 7 de la mañana.

#### **19.4. Hospital Piñero.**

El área de esterilización del hospital recibe el instrumental preparado por las asistentes del servicio en el horario del mediodía y se retira al día siguiente por la mañana temprano. Hay cajas de instrumental quirúrgico que quedan en el quirófano central y son las instrumentadoras quirúrgicas quienes las acondicionan.

#### **19.5. Hospital Rivadavia.**

Como el procedimiento de esterilización del instrumental se realiza en el servicio, no existe relación directa con el área de esterilización del hospital al cual sólo se le solicita provisión de gasas estériles.

#### **19.6. Hospital Tornú.**

En el servicio existe una estufa para esterilización a seco que sólo se utiliza en caso de encontrarse fuera de horario con el circuito de esterilización del hospital que cuenta con autoclave, área a la que se envía el instrumental todos los mediodías y se retira todo ya ensobrado y esterilizado la mañana siguiente.

#### **19.7. Hospital Vélez Sársfield.**

El servicio tiene 2 estufas de esterilización a seco pero son utilizadas para guardar el instrumental ensobrado, preparado para enviar al Servicio de Esterilización del hospital, como ya se mencionara. La esterilización se realiza en autoclave en tal servicio de lunes a viernes de 12.30 a 13.00 hs. retirando en el mismo horario lo entregado el día anterior.

#### **19.8. Hospital Zubizarreta.**

La esterilización del instrumental se realiza en el servicio y para lo que se cuenta con una estufa grande de calor seco. Para el instrumental de endodoncia y algo de cirugía se manda al autoclave del área de esterilización del hospital.

#### **19.9. Registro procesos de esterilización.**

Se ha obtenido información acerca del registro de los procesos de esterilización llevado a cabo en los 8 servicios odontológicos auditados. Para ello se preguntado a cada servicio si ha utilizado las estufas de calor seco y/o autoclave que posee para esterilizar, y en caso positivo si lleva registro de los procesos mencionados. A continuación se presentan los datos, incluyendo la fecha de toma de los datos:


Hospital	Utilización estufas y/o autoclave	Lleva registros	Fecha datos
Argerich	si	no	10/11/2017
Durand	si	no	06/11/2017
Penna	si	no	06/11/2017
Piñero	***	***	***
Rivadavia	si	no	02/11/2017
Tornú	si	no	09/11/2017
Vélez Sársfield	no	***	03/11/2017
Zubizarreta	si	si	06/11/2017

La esterilización del Servicio de Odontología del Hospital Penna se realiza en su mayor parte en el área central de esterilización del hospital, donde lleva sus propios registros.

En el Servicio Odontológico del Hospital Piñero se realiza la esterilización en forma completa en el área central de esterilización del hospital.

En el Hospital Tornú, el Servicio de Odontología realiza la esterilización a través del área central de esterilización del hospital, salvo excepciones que se esteriliza instrumental en estufa para asegurar el funcionamiento correcto de la estufa y en caso de encontrarse fuera del circuito horario del área central mencionada.

El Servicio de Odontología del Hospital Vélez Sársfield no esteriliza, el proceso se lleva a cabo en el área de Esterilización Central del efector, sector que lleva registros.

En el Servicio Odontológico del Hospital Zubizarreta se lleva un registro informal en agendas.

De los 8 servicios odontológicos analizados, 7 cuentan con al menos una estufa de calor seco, 1 de los cuales no utiliza las dos estufas que tiene (H. Vélez Sársfield) y 1 utiliza en forma excepcional (H. Tornú). De los 6 servicios que utilizan las estufas y/o autoclave, 5 no llevan registros de ningún tipo y 1 lleva un registro informal en una agenda.

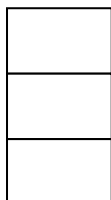
## 20. Residuos patogénicos.

Se presenta información recabada por manifestación de los jefes de servicio sobre el tratamiento de residuos patogénicos.

### 20.1. Hospital Argerich.

En cuanto al tratamiento de residuos patogénicos, son separados en bolsas y envases respectivos y retirados diariamente por la empresa de limpieza del hospital.

No tienen acopio de líquidos peligrosos, utilizan detergente enzimático para el lavado, que al igual que los líquidos radiográficos son eliminados a través de las cañerías. No se cumple con la Ley N° 2214/2006 de Residuos Peligrosos de la CABA, en su art.26º como generador de residuos peligrosos.



## **20.2. Hospital Durand.**

Los residuos patogénicos son separados en bolsas y envases respectivos y retirados diariamente por la empresa de limpieza del hospital a las 10 horas. El acopio de los líquidos radiológicos se realiza en bidones que se entregan en el Servicio de Radiología. Se utiliza para el lavado detergente enzimático que es eliminado por las cañerías.

## **20.3. Hospital Penna.**

En relación al tratamiento de residuos patogénicos, son separados en bolsas y envases respectivos y retirados 3 veces al día a la mañana, al mediodía y a la tarde por la empresa de limpieza del hospital. Las bolsas rojas se utilizan para los residuos patogénicos, las amarillas para medicamentos vencidos (si los hubiera), las negras para residuos generales y las verdes para lencería. El descarte de los líquidos peligrosos usados se realiza en bidones correspondientes que luego son retirados por la misma empresa una vez que los mismos están completos. Se utiliza para el lavado del instrumental detergente enzimático que son eliminados a través de las cañerías.

## **20.4. Hospital Piñero.**

Los residuos patogénicos son juntados en bolsas rojas y negras según la indicación y los líquidos peligrosos son acopiados en bidones. La empresa de limpieza del hospital retira los residuos diariamente. Para el lavado del instrumental se utiliza detergente enzimático que se elimina por cañería.

## **20.5. Hospital Rivadavia.**

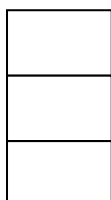
Los residuos patogénicos son separados en bolsas y envases respectivos y son retirados diariamente por la empresa de limpieza del hospital. Para los líquidos peligrosos se utilizan bidones de depósito. Para el lavado del instrumental se utiliza detergente enzimático y jabón líquido de glutaraldehido.

## **20.6. Hospital Tornú.**

Los residuos patogénicos son separados en bolsas y envases respectivos y retirados diariamente por la empresa de limpieza del hospital. El servicio no tiene acopio de líquidos peligrosos, utilizan para el lavado detergente enzimático el cual es eliminado a través de las cañerías de una bacha especial destinada exclusivamente para el lavado de instrumental.

## **20.7. Hospital Vélez Sársfield.**

Los residuos patogénicos son recolectados en 2 bolsas rojas (residuos orgánicos) y en 2 bolsas negras se recolectan los residuos generales. Los



mismos son retirados diariamente durante el mediodía por el servicio de limpieza hospitalario.

En cuanto a los líquidos peligrosos, no hay acopio de los mismos, para el lavado se cuenta con detergente enzimático que se desecha por cañería y los líquidos de revelados de placas se descartan por inodoro. No se cumple con la Ley N° 2214/2006 de Residuos Peligrosos de la CABA, en su art. 26° como generador de residuos peligrosos.

### **20.8. Hospital Zubizarreta.**

Los residuos patogénicos son separados en bolsas y envases respectivos y retirados diariamente por la empresa de limpieza del hospital al mediodía.

El acopio de los líquidos peligrosos (radiológicos y glutaraldehído al 2%), se realiza en bidones membretados para su identificación y son retirados del servicio por la empresa respectiva cuando los mismos están llenos. Se utiliza para el lavado detergente enzimático que es eliminado por las cañerías.

## **21. Actividades de docencia.**

### **21.1. Hospital Argerich.**

La Jefa del Servicio ha participado como coordinadora en la “Jornada de Alergia al Látex” organizada por el Hospital Argerich, el Comité de Salud y Ambiente y la Filial Argerich AMM (Asociación de Médicos Municipales) en el año 2015. También en ese mismo año la jefa mencionada ha participado como disertante en Mesa de Látex con el tema “Alergia al Látex en Odontología” en la XII Jornadas Científicas del Hospital Argerich. Por otra parte la jefa mencionada ha actuado como colaboradora en la Unidad Docente Hospitalaria Argerich – Asociado a la Universidad de Buenos Aires, para alumnos de Medicina Interna con el tema “Estomatología: lesiones elementales”.

### **21.2. Hospital Durand.**

El servicio realiza ateneos los días jueves. Se lleva a cabo también campañas de salud bucal.

### **21.3. Hospital Penna.**

El Jefe del Servicio ha participado de abril a noviembre de 2015 en calidad de Director y Dictante del Curso Teórico – Práctico con prácticas sobre pacientes y evaluación final “Exodoncia y sus complicaciones”, organizado por la Asociación Gremial de Odontólogos de la Ciudad de Buenos Aires (AGOCIBA). También han participado en este curso dos odontólogas en calidad de ayudantes.

Además el mencionado jefe se ha desempeñado como Coordinador del Ateneo del Servicio de Odontología del Hospital Penna (2015).





Otra actividad docente que cumple el jefe del servicio es la de Instructor de concurrentes (enero a diciembre 2015).

También es docente de la Cátedra Cirugía I de la Facultad de Odontología (U.B.A.) (enero a diciembre 2015). Una odontóloga revista un cargo de Ayudante de primera regular parcial en la Cátedra de Cirugía y Traumatología BMF desde el 7/11/16 hasta el 17/4/17 en la Facultad de Odontología de la U.B.A.

#### **21.4. Hospital Piñero.**

En relación a la actividad docente, el jefe del servicio y un odontólogo del servicio son adjuntos de la Cátedra de Cirugía Bucomaxilofacial II de la Facultad de Odontología de la UBA. Los alumnos de la carrera de distintas comisiones de la cátedra cursan la materia de lunes a viernes en el hospital. Participan en el servicio residentes rotantes del Hospital de Quemados, del Hospital Marie Curie, del Hospital Zubizarreta, del Curso Superior de la Sociedad Argentina de Cirugía Plástica, Estética y Reparadora y del Hospital J. C. Perrando de la Provincia de Chaco (envían una o dos rotaciones por año).

#### **21.5. Hospital Tornú.**

A través del servicio y la especialidad odontológica de endodoncia, se desarrolla un curso de posgrado desde los años 1993/1994, coordinado por Docencia e Investigación del hospital y el GCBA. Posee 20 alumnos (profesionales odontólogos).

#### **21.6. Hospital Rivadavia.**

Se ha brindado un curso de postgrado denominado “Introducción a la Odontología Legal y al Derecho”, cuyo director es el jefe del servicio, con la colaboración de otra odontóloga del servicio y un médico de planta del Hospital Fernández. La fecha de inicio fue el 4/4/17 y la de finalización el 14/7/17. Se brindó en el Hospital Rivadavia.

#### **21.7. Hospital Vélez Sársfield.**

La jefa del servicio ha brindado el 27/4/2015 un Taller Bucal en el Hospital Vélez Sársfield para niños en edad escolar pertenecientes a una escuela de la calle Beláustegui 4949. Se realizan charlas de educación para la salud a residentes de pediatría, niños de jardín de infantes de la zona y pacientes derivados del área programática.



**21.8. Hospital Zubizarreta.**

El servicio realiza talleres de prevención y pediatría participando en unas jornadas que se hacen con la comunidad que lleva a cabo el hospital. También se realizan campañas de salud bucal todos los años.

**22. Atención a pacientes internados.**

Se ha efectuado un procedimiento en cada uno de los 8 hospitales seleccionados en la muestra a fin de determinar sobre el total de los pacientes atendidos en el mes de noviembre de 2015, cuál es la proporción que corresponde a pacientes internados en los distintos servicios de tales efectores.

Para tal efecto, se ha trabajado previamente con la información estadística del mes mencionado obteniendo el dato de la cantidad de pacientes atendidos en ese mes.

Luego en cada servicio odontológico se ha trabajado con los registros correspondientes a fin de identificar los casos de los pacientes atendidos que correspondían a internados en ese mismo hospital o en su caso, dejar asentado que no hay forma de identificar tal información.

En los servicios donde había registros identificatorios, se ha tomado nota de la cantidad de pacientes en tal situación, obteniéndose el porcentaje pertinente sobre el total de pacientes atendidos en noviembre de 2015.

**22.1. Hospital Argerich.**

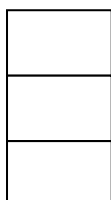
El procedimiento en este efector se ha realizado el día 24/08/2017.

La información que identifica a los pacientes atendidos provenientes de las salas de internación del hospital en el mes de noviembre de 2015 se encuentra registrada en un libro de actas donde se anota por fecha de atención, la entrada de cada paciente con sus datos personales (nombre, apellido, domicilio y nacionalidad) además de la prestación realizada y el profesional que actuó.

Se ha obtenido copia firmada de los folios en que consta la atención de los pacientes correspondientes a servicios de internación del mencionado mes, en el registro se indica la cama de internación del paciente. Los folios que corresponden a la totalidad del mes de noviembre son los que van desde el folio 102 al 137. Se han considerado a este efecto los pacientes atendidos en el servicio de odontología y los atendidos en las salas de internación.

De acuerdo a los datos obtenidos se presenta la siguiente información de pacientes atendidos:

Pacientes internados	Pacientes ambulatorios	Total
9	366	<b>375</b>





Se puede apreciar que en este caso el 2% de los pacientes atendidos corresponde a aquellos provenientes de las salas de internación del hospital.

### 22.2. Hospital Durand.

El procedimiento en este efector se ha realizado el día 15/08/2017.

La información que identifica a los pacientes atendidos provenientes de las salas de internación del hospital en el mes de noviembre de 2015 se encuentra registrada en un libro de actas donde se anota la entrada de cada paciente con sus datos personales (nombre, apellido, domicilio y nacionalidad) además de la prestación realizada y el profesional que actuó.

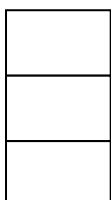
Se ha obtenido copia de los folios que corresponden al mes mencionado siendo los mismos del 304 al 316.

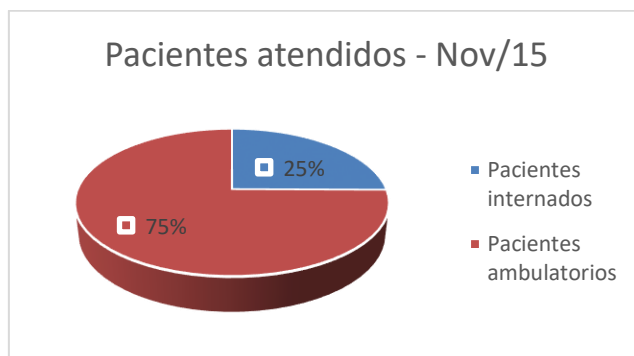
En tal documentación, la jefa del servicio señaló con un asterisco: a) los pacientes internados que fueron atendidos en el servicio, y b) los pacientes internados no ambulatorios que fueron atendidos en las salas correspondientes. Los pacientes indicados en a) son 58 y los señalados en b) son 77, siendo un total de 135. Cabe destacar que el libro mencionado fuente de estos datos no tiene un registro que permita identificar cuáles pacientes fueron atendidos provenientes de internación, para esta oportunidad en especial fueron identificados por la jefa del servicio.

Si un paciente puede acudir al servicio, lleva una orden de interconsulta emitida por el médico de su sala de internación, si no puede deambular, se lo atiende en la sala si es una prestación posible de realizar, caso contrario se lo deriva a otro hospital debido a que no se cuenta con ascensor para acceder al primer piso.

De acuerdo a los datos obtenidos se presenta la siguiente información de pacientes atendidos:

Pacientes internados	Pacientes ambulatorios	Total
135	402	<b>537</b>





Se puede apreciar que en este caso el 25% de los pacientes atendidos corresponde a aquellos provenientes de las salas de internación del hospital. Se deja aclarado que la cifra del total de pacientes atendidos en el mes según el informe estadístico de noviembre de 2015 es de 408, pero ante una solicitud de aclaración sobre la mencionada cifra por parte de esta auditoría, la jefa del servicio ha rectificado el total de pacientes atendidos siendo de 537, cifra tomada para este análisis.

**22.3. Hospital Penna.**

El procedimiento en este efector se ha realizado el día 23/08/2017. La información que identifica a los pacientes atendidos provenientes de las salas de internación del hospital en el mes de noviembre de 2015 se encuentra reflejada en el informe estadístico mensual en "Prestaciones odontológicas no nomencadas" en su capítulo I "Consultas", en el ítem "Interconsultas", siendo para el mes mencionado de 194 pacientes.

De acuerdo a los datos obtenidos se presenta la siguiente información de pacientes atendidos:

Pacientes internados	Pacientes ambulatorios	Total
194	788	982



Se puede apreciar que en este caso el 20% de los pacientes atendidos corresponde a aquellos provenientes de las salas de internación del hospital.

#### 22.4. Hospital Piñero.

El procedimiento en este efector se ha realizado el día 22/08/2017. En este efector el jefe del servicio ha manifestado que no se han solicitado interconsultas de odontología para pacientes internados por otras especialidades en el mes de noviembre de 2015.

De acuerdo a los datos obtenidos se presenta la siguiente información de pacientes atendidos:

Pacientes internados	Pacientes ambulatorios	Total
0	1880	<b>1880</b>



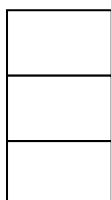
Se puede apreciar que en este caso no hay pacientes atendidos que correspondan a aquellos provenientes de las salas de internación del hospital, siendo ambulatorios el 100% de pacientes atendidos.

#### 22.5. Hospital Rivadavia.

El equipo de auditoría se presentó en este efector a fin de realizar el procedimiento el día 10/8/2017.

El Jefe del Servicio de Odontología ha manifestado que no hubo registro cabal y fehaciente de pacientes internados atendidos en el mes de noviembre de 2015 debido a que no existió normativa que así lo requiriera.

Por tal motivo no se ha podido verificar qué proporción del total de pacientes atendidos en el mes de noviembre de 2015 corresponden a pacientes provenientes de las áreas de internación del hospital.

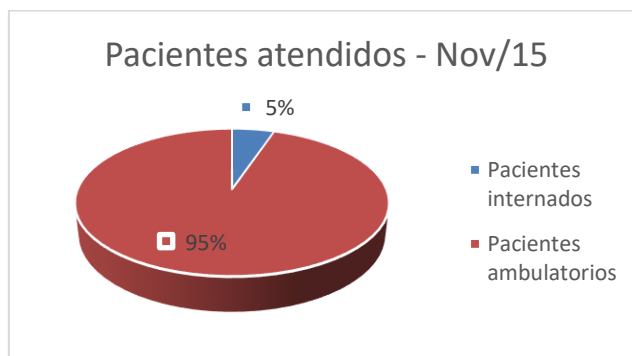


### 22.6. Hospital Tornú.

El procedimiento en este efector se ha realizado el día 28/08/2017. La información que identifica a los pacientes atendidos provenientes de las salas de internación del hospital en el mes de noviembre de 2015 se encuentra incluida en el Libro de Registro de Pacientes de cada mes, indicados con una letra "I" en el margen izquierdo. En el mes mencionado son 13 pacientes con esa característica.

De acuerdo a los datos obtenidos se presenta la siguiente información de pacientes atendidos:

Pacientes internados	Pacientes ambulatorios	Total
13	238	251



Se puede apreciar que en este caso el 5% de los pacientes atendidos corresponde a aquellos provenientes de las salas de internación del hospital.

### 22.7. Hospital Vélez Sársfield.

El procedimiento en este efector se ha realizado el día 18/08/2017. La información que identifica a los pacientes atendidos provenientes de las salas de internación del hospital en el mes de noviembre de 2015 se encuentra incluida en el Libro de Registro de Pacientes de cada mes, en este caso se señala con el número de cama del paciente internado (folios 326/7). En el mes mencionado solamente 1 paciente se ha encontrado con esa característica. Los profesionales médicos que necesitan una interconsulta se comunican con el servicio avisando que tienen un paciente para ser revisado, cuando éste concurre al servicio lo hace acompañado del mencionado profesional y con una hoja de interconsulta que se inicia en el servicio de internación y que luego de ser atendido en Odontología se lleva esa hoja para archivar con la historia clínica. En caso que el paciente no pueda movilizarse, el profesional



odontólogo acude a internación y lo atiende, y si fuera necesario atenderlo en los consultorios odontológicos se lo lleva en silla de ruedas o camilla.

De acuerdo a los datos obtenidos se presenta la siguiente información de pacientes atendidos:

Pacientes internados	Pacientes ambulatorios	Total
1	706	<b>707</b>



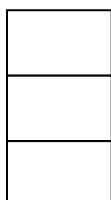
Si bien el gráfico muestra como pacientes internados un 0% al redondear la cifra sin decimales, el porcentaje real es 0,14% de los pacientes atendidos corresponde a aquellos provenientes de las salas de internación del hospital.

### 22.8. Hospital Zubizarreta.

El procedimiento en este efector se ha realizado el día 25/08/2017. La información que identifica a los pacientes atendidos provenientes de las salas de internación del hospital en el mes de noviembre de 2015 se encuentra incluida en el Libro de Registro de Pacientes de cada mes donde se señala el número de cama del paciente internado. También se obtiene tal información en una planilla de estadística diaria computarizada, donde se halla indicado en una columna los pacientes de internación. En el mes mencionado hay solamente 1 paciente con esa característica.

De acuerdo a los datos obtenidos se presenta la siguiente información de pacientes atendidos:

Pacientes internados	Pacientes ambulatorios	Total
1	430	<b>431</b>



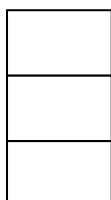


Si bien el gráfico muestra como pacientes internados un 0% al redondear la cifra sin decimales, el porcentaje real es 0,23% de los pacientes atendidos corresponde a aquellos provenientes de las salas de internación del hospital.

### 23. Horarios de atención.

Se ha obtenido información acerca del horario de atención que tienen los servicios odontológicos en los 8 efectores seleccionados de la muestra.

Hospital	Horario
Argerich	*De lunes a viernes de 8 a 13 hs. En el caso de la especialidad Estomatología se atiende con turnos programados los días martes y jueves de 8 a 13 hs. *No hay guardia odontológica.
Durand	*De lunes a viernes de 7 a 13 hs. *No hay guardia odontológica.
Penna	*De lunes a viernes de 8 a 17 hs. En el caso de exodoncia y urgencias se atiende de 8 a 10 hs. y los días lunes y viernes de 12.30 a 17 hs. mediante demanda espontánea. Con turnos programados se atiende Cirugía, Operatoria Dental y Periodoncia de lunes a viernes de 10 a 12 hs. y los días martes, miércoles y jueves de 12.30 a 17 hs. *No hay guardia odontológica.
Piñero	*De lunes a viernes de 7 a 14 hs. *Cuenta con Guardia de Cirugía Maxilofacial de lunes a domingo (no cuenta con guardia odontológica de atención general).
Rivadavia	*De lunes a jueves de 8 a 15 hs. y el viernes de 8 a 14 hs. Todo lo relacionado con cirugía se atiende de 8 a 11 hs. Las interconsultas se atienden de 11 a 14 hs. *No hay guardia odontológica.
Tornú	*De lunes a viernes de 8 a 13 hs. En el caso de los programados a partir de las 8 hs. *No hay guardia odontológica.
Vélez Sársfield	*De lunes a viernes de 7.30 a 13 hs. *No hay guardia odontológica.
Zubizarreta	*De lunes a viernes de 7.30 a 13 hs. Las cirugías programadas se realizan los días miércoles de 7.30 a 12 hs. *No hay guardia odontológica.





De acuerdo a la información obtenida, en los 8 hospitales seleccionados se atiende en horario matutino, a excepción del Hospital Penna que tiene horario extendido hasta las 17 hs. siendo el único que tiene servicio de atención vespertino. El Hospital Rivadavia se extiende un poco más del mediodía en el horario brindando atención odontológica hasta las 15 hs.

La franja horaria va desde las 7 hs. hasta las 17 hs. dependiendo de cada hospital. En el cuadro se indican determinadas prestaciones que son brindadas en horarios especiales.

El único hospital que cuenta con guardia odontológica es el Piñero, pero solamente para Cirugía Maxilofacial.

#### 24. Servicio de limpieza.

En este punto se ha tratado de reflejar la opinión de los responsables de los servicios odontológicos con respecto al servicio de limpieza prestado en el mismo, además de la frecuencia y horario en que se realiza el mismo.

Hospital	Frecuencia y horario	Opinión jefatura
Argerich	- De lunes a viernes entre las 12 y las 13 hs.	- Manifiesta estar conforme con el servicio.
Durand	- De lunes a viernes a partir de las 11 hs. por un tiempo aproximado de 90 minutos.	- Manifiesta estar conforme con el servicio.
Penna	- De lunes a viernes entre las 12 y las 12.30 hs. Se hace limpieza a fondo después de las 17.30 hs.	- Manifiesta estar conforme con el servicio.
Piñero	- De lunes a viernes a partir de las 11 hasta las 16 hs.	- Manifiesta estar conforme con el servicio.
Rivadavia	- De lunes a viernes desde las 13.00 a las 13.30 hs.	- Manifiesta estar conforme con el servicio.
Tornú	- De lunes a viernes a partir de las 12.30 hs.	- Manifiesta estar conforme con el servicio.
Vélez Sársfield	- De lunes a viernes a partir de las 11.30 hs. por un tiempo aproximado de 20 minutos.	- Manifiesta estar conforme con el servicio.
Zubizarreta	- De lunes a viernes a partir de las 12.30 hs.	- Manifiesta estar conforme con el servicio.

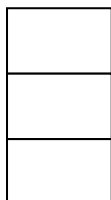
De acuerdo a la información solicitada relacionada con la prestación del servicio de limpieza de los servicios odontológicos se elaboró este cuadro.

En el 100% de las opiniones consultadas a los responsables de los distintos servicios la respuesta ha sido de encontrarse conformes con el servicio de limpieza.

La frecuencia es en todos los casos de lunes a viernes y el servicio se lleva a cabo en horarios cercanos al mediodía.

#### 25. Capacitación.

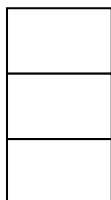
Se ha obtenido información acerca de actividades de capacitación relacionada con el personal de los servicios odontológicos en los 8 efectores de la muestra seleccionada, principalmente del año 2015.



Hospital	Actividades
Argerich	<p>*De acuerdo a la documentación obtenida, los odontólogos han participado de distintas actividades de capacitación según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Externas: 1) Curso "Prevención de las lesiones bucales. Diagnóstico y tratamiento" – GCBA, Ministerio de Salud, Dirección de Redes de Servicios de Salud, Departamento Odontológico, (2015) (efectuado por la Jefa de Servicio). 2) EXPO F.O.P.B.A. (Federación Odontológica de la Provincia de Buenos Aires) 2015 – FOPBA, (2015). 3) Curso "Teórico – Práctico de Estomatología Clínica" – FOPBA, (2016). 4) Curso "Universitario de Investigación Científica y Estadística Aplicada" – Universidad del Salvador, Facultad de Medicina, (2016) (efectuado por la Jefa de Servicio).</li> <li>○ Internas: 1) "Jornada de Alergia al látex" – Hospital Argerich, Comité de Salud y Ambiente y la Filial Argerich AMM (Asociación de Médicos Municipales de la CABA), (2015).</li> </ul>
Durand	<p>*De acuerdo a la documentación obtenida, los odontólogos han participado de distintas actividades de capacitación según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Externas: 1) Primera Jornada de Actualización Odontológica. – Facultad de Odontología (U.B.A.) (10/6/2015) (efectuado por la jefa del servicio y tres odontólogos). 2) "Interpretación de la carrera" – Asociación Gremial de Odontólogos de Ciudad de Buenos Aires (AGOCIBA) (2015) (efectuado por la jefa del servicio y una odontóloga). 3) "Curso de diseño de sonrisa" (virtual) – AGOCIBA (2015) (efectuado por la jefa del servicio y una odontóloga).</li> <li>○ Internas: 1) Jornadas Científicas Anuales – Hospital Durand (2015) (efectuado por la jefa del servicio y dos odontólogos). 2) Ateneos – Hospital Durand (2015) (efectuado por la jefa del servicio y seis odontólogos). 3) Pase sala – Hospital Durand (2015) (efectuado por la jefa del servicio y seis odontólogos).</li> </ul>
Penna	<p>*De acuerdo a la documentación obtenida, los odontólogos han participado de actividad de capacitación según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Externa: 1) "Programa de formación: Planificación estratégica en la administración pública local" – Unidad de Coordinación del Plan Estratégico/Consejo de Planeamiento Estratégico (2015) (realizada por una odontóloga). 2) Curso de Gestión de Instituciones de Salud – Universidad Nacional del Litoral (2015) (realizada por un odontólogo). 3) Cursos en la Asociación Gremial de Odontólogos de la Ciudad de Buenos Aires (2015) (AGOCIBA) (realizada por un odontólogo).</li> <li>○ Interna: 1) Ateneo del Servicio de Odontología del Hospital Penna (2015) (realizada por el jefe del servicio y tres odontólogos). 2) XLIX Jornadas Científicas Multidisciplinarias – Hospital Penna (2015) (efectuado por el jefe del servicio y una odontóloga).</li> </ul>
Piñero	<p>*De acuerdo a la documentación obtenida, un odontólogo ha participado de actividad de capacitación según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Interna: "Curso de Cirugía y Traumatología Bucocomaxilofacial, 2º nivel" – Ministerio de Salud – Dirección General Docencia e Investigación – Dirección de Capacitación y Docencia – Hospital Piñero, (2015).</li> </ul> <p>*También se cuenta con actividad de capacitación de un enfermero:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Interna: "Curso de Cirugía y Traumatología Bucocomaxilofacial, 1º nivel" - Ministerio de Salud – Dirección General Docencia e Investigación – Dirección de Capacitación y Docencia – Hospital Piñero, (2015).</li> </ul>


Rivadavia	<p>*De acuerdo a la documentación obtenida, los odontólogos han participado de actividad de capacitación según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Externa: 1) Curso de posgrado "Odontología pediátrica en la práctica hospitalaria" – Ministerio de Salud – Dirección General Docencia e Investigación – Dirección de Capacitación y Docencia – Hospital General de Agudos Dr. J. M. Ramos Mejía, (2015) (efectuado por el jefe de servicio). 2) Curso teórico – virtual "Estrategias para el crecimiento personal a lo largo de la vida" – Asociación de Profesionales del Hospital Municipal de Odontología Dr. Ramón Carrillo, (2015) (efectuado por una odontóloga). 3) Curso de "Formación y Práctica Intensiva en Implantología Oral – nivel avanzado" – Organización Dr. Gustavo Reales Education &amp; Training, (2015) (efectuado por una odontóloga).</li> </ul>
Tornú	<p>*El servicio no cuenta con las constancias de capacitación (certificados) de los cursos realizados en el año 2015.</p>
Vélez Sársfield	<p>*De acuerdo a la documentación obtenida, los odontólogos han participado de actividad de capacitación según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Externa: 1) Curso de posgrado "Gestión y Administración de Servicios de Salud" Nivel I – Universidad del Museo Social Argentino/Federación de Profesionales del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, (2015) (efectuado por una odontóloga). 2) Curso de Implantación Quirúrgica – Ateneo Argentino de Odontología (Unidad operativa de la Universidad Favaloro) (2015) (efectuado por la jefa del servicio). 3) Jornadas de Implantología – Ateneo Argentino de Odontología (2015) (efectuado por la jefa del servicio). 4) Curso Integral de Implantes Quirúrgico y Rehabilitación Protética – Ateneo Argentino de Odontología (2014/5) (efectuado por la jefa del servicio).</li> </ul>
Zubizarreta	<p>*De acuerdo a la documentación obtenida, los odontólogos han participado de actividad de capacitación según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Interna: 1) XXXIII Jornadas Científicas del Hospital Zubizarreta – Asociación de Profesionales del Hospital Dr. Abel Zubizarreta, (2015) (efectuado por la jefa del servicio y 6 odontólogos). 2) Curso "Salud es prevención" – Comité de Docencia e Investigación (CODEI) (2015) (efectuado por la jefa del servicio y 6 odontólogos). 3) Curso "Actualización continua" – Comité de Docencia e Investigación (CODEI) (2015) (efectuado por la jefa del servicio y 6 odontólogos). 4) Curso "Bioética en investigación – Parte I" – Comité de Docencia e Investigación (CODEI) (2015) (efectuado por 1 odontóloga). 5) Ateneos de servicio, (2015) (jefa del servicio y 6 odontólogos).</li> </ul>

Puede apreciarse que existe diversa actividad de capacitación en general, destacándose la participación de odontólogos en congresos y jornadas organizadas por las instituciones afines a su profesión y también la capacitación es variada, en casos externa y en otros interna. Solamente no se pudo obtener información del Servicio de Odontología del Hospital Tornú, dado que el servicio no cuenta en su área con las constancias de capacitación.



## 26. Sistemas informáticos.

Se ha relevado en los distintos servicios odontológicos los sistemas informáticos utilizados. Se presenta la siguiente situación:

Hospital	Detalle
Argerich	SIGEHOS/BAC/SADE/Buenos Aires Ciudad Cobertura
Durand	***
Penna	SIGEHOS/BAC/SIGAF/GEDO
Piñero	***
Rivadavia	***
Tornú	***
Vélez Sársfield	***
Zubizarreta (1)	Red propia

(1) Se utiliza la consulta al padrón de la Superintendencia de Servicios de Salud. En la Red propia del hospital se cuenta con servicio de historia clínica e informes estadísticos informatizados.

En esta muestra de 8 hospitales se ha notado que hay falta de informatización en los servicios odontológicos, solamente los Hospitales Argerich, Penna y Zubizarreta cuentan con sistemas informáticos pero con muy poco desarrollo, mientras la mayor parte de los registros se llevan en forma manual. Cabe destacar que en el Hospital Zubizarreta funciona una Red propia local.

## 27. Organización y archivo.

Se ha obtenido información general acerca de las principales características de organización y archivo de documentación que poseen los servicios odontológicos de los 8 efectores seleccionados.

### 27.1. Hospital Argerich.

La historia clínica de los pacientes en tratamiento con el consentimiento informado correspondiente se archiva en orden alfabético por especialidad en cajas, en el caso de Estomatología en cajones de un mueble ubicado en uno de los consultorios.

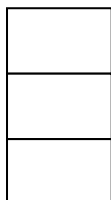
El libro de actas (registro de pacientes) y las estadísticas se archivan en carpetas en el Mesón.

El plazo máximo de archivo de la documentación es de 10 años.

### 27.2. Hospital Durand.

Las historias clínicas de los pacientes se archivan en un fichero metálico ubicado en el consultorio 1 y el libro de atención en un placar bajo llave en el vestidor de profesionales, en ambos casos se guarda tal documentación por 10 años.

Las planillas de atención diaria, la agenda de turnos y los informes estadísticos se guardan en carpetas en un mueble ubicado a la entrada del servicio frente a los consultorios.



### **27.3. Hospital Penna.**

Las historias clínicas del paciente se guardan por 10 años ordenadas por número de documento en los ficheros metálicos ubicados en la secretaría y el libro de registro de pacientes y estadísticas se archivan en carpetas en el servicio.

### **27.4. Hospital Piñero.**

Cada consultorio tiene sus fichas ordenadas alfabéticamente por especialidad en sus correspondientes muebles ficheros, adjuntando las historias clínicas que corresponden al servicio, las historias clínicas que corresponden a Internación se archivan con el consentimiento informado en el sector de Internación.

En el sector de secretaría se guardan las estadísticas, licencias y demás documentación en curso por abecedario, en muebles archivos. Hay otro mueble archivo para Cirugía con historias clínicas y estudios tomográficos, en el mismo lugar se encuentra el depósito de la documentación del servicio que se guarda en paquetes por número y año.

El plazo de archivo de la documentación varía pero como límite son 20 años, aunque hay historias clínicas archivadas desde hace más tiempo, situación que conlleva a una insuficiencia del espacio físico para archivo.

### **27.5. Hospital Rivadavia.**

Las fichas odontológicas se archivan separadas alfabéticamente desde la letra “a” hasta la “o” en el área de clínica y desde la letra “p” hasta la “z” en un fichero metálico ubicado en el área de administración. Esta documentación se guarda como máximo por un plazo de 8 años. En el caso del Plan SUMAR la documentación se envía a Contaduría y una vez que los datos han sido volcados en el sistema se devuelve al servicio, donde se guarda en cajas por no más de 3 años.

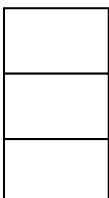
### **27.6. Hospital Tornú.**

Las historias clínicas y demás documentación complementaria se archivan por especialidad y año en carpetas con folio por un máximo de 10 años.

La documentación relacionada con capacitación se archiva en el Departamento de Recursos Humanos.

### **27.7. Hospital Vélez Sársfield.**

Las historias clínicas, las fichas odontológicas por orden alfabético, los libros de registro de pacientes y los informes estadísticos se archivan en un mueble estante ubicado en el Consultorio 4. Esta documentación se guarda por 15 años. Las planillas de asistencia se elevan en forma mensual a la oficina de Recursos Humanos.



### 27.8. Hospital Zubizarreta.

Las fichas odontológicas y los consentimientos informados se archivan en forma alfabética en carpetas y luego en cajas durante 10 años. Los libros de registro de pacientes se guardan en un armario bajo llave ubicado en el Despacho de Jefatura. Los odontogramas de los pacientes en atención se ubican en un fichero activo por profesional en forma alfabética ubicado en el pasillo interno.

### 27.9. Resumen del punto.

En cuanto a organización y archivo se puede afirmar que con distintas modalidades, los servicios odontológicos ordenan su documentación en carpetas y en cajas, guardando esta información en los lugares disponibles con que cuenta cada servicio. Se ha notado que el lugar físico destinado para estos archivos no se encuentra preparado para tal función, dado que se utilizan diversos tipos de lugares y que en determinados casos, un mismo servicio utiliza distintos espacios sin tener uno adecuado para tal propósito. Tampoco hay una homogeneidad de cómo debe ordenarse y archiversse la documentación, cada hospital tiene su propia modalidad.

## 28.Registros y comprobantes.

Se ha efectuado un relevamiento general de registros y comprobantes principales que lleva el servicio odontológico de cada uno de los 8 efectores seleccionados.

### 28.1. Hospital Argerich.

En el Servicio de Odontología del Hospital Argerich se trabaja con diversos comprobantes de carácter manual, entre los que se encuentran los siguientes:

- Ficha odontológica (incluida en la historia clínica).
- Historia clínica. Contiene la ficha odontológica, apellido y nombre, sexo, fecha de nacimiento, edad, domicilio, número de documento, del paciente y fecha. Además tiene previsto para completar información sobre antecedentes médicos odontológicos, medicamentos que toma el paciente y un cuestionario de salud.
- Consentimiento informado.
- Libro de actas (registro de pacientes). No se lleva planilla de atención diaria.
- Agenda de turnos. Se incluyen los datos de identificación del profesional (nombre y apellido o la inicial de su apellido), nombre y apellido del paciente, servicio (especialidad) de donde proviene en su caso y tratamiento que se va a realizar.
- Planilla de asistencia del personal.



## 28.2. Hospital Durand.

En el Servicio de Odontología del Hospital Durand se trabaja con diversos comprobantes que son todos de carácter manual dado que no se cuenta con servicio de informática. Entre los principales se encuentran los siguientes:

- Historia clínica (incluye ficha odontológica).
- Libro de atención de pacientes.
- Planilla de atención diaria.
- Agenda de turnos.
- Planilla de asistencia del personal.
- Informes estadísticos.

## 28.3. Hospital Penna.

En el Servicio Odontológico de este hospital se trabaja con diversos comprobantes, entre los que son de carácter manual se encuentran los siguientes:

- Historia clínica (incluye ficha odontológica).
- Consentimiento informado.
- Libro de atención de pacientes.
- Agenda de turnos.
- Planilla de asistencia del personal.

No hay planilla de atención diaria, la que es reemplazada por el libro de atención de pacientes.

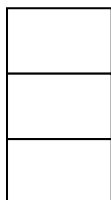
Por otra parte hay registros informatizados, entre los cuales están los siguientes:

- Estadísticas.
- Registro para el Plan Sumar de atención diaria del paciente.

## 28.4. Hospital Piñero.

En el Servicio de Odontología de este efector se trabaja con registros en forma manual entre los que se encuentran principalmente los siguientes:

- Historia clínica.
- Ficha odontológica.
- Consentimiento informado.
- Libro de atención diaria de pacientes.
- Libro de cirugía maxilofacial.
- Agenda de turnos programados.
- Planilla de atención diaria por especialidad.
- Planilla de asistencia del personal.



- Libro de Registro Único de Implantes Quirúrgicos de la Sección de Cirugía y Traumatología Bucomaxilar Facial de la División Odontología (Libro N° 01 – N° de Rúbrica 1263, de 300 folios).
- Registro de Intervenciones Quirúrgicas Ambulatorias (Libro N° 06 – N° de Rúbrica 1379, de 300 folios).
- Libro de Cirugía Maxilofacial (Volumen N° 32 – rubricado por la Unidad de Auditoría Interna del Ministerio de Salud, de 300 folios).

### **28.5. Hospital Rivadavia.**

Los registros que se llevan en el Servicio de Odontología de este efector son de carácter manual. Entre los principales se encuentran los siguientes:

- Ficha odontológica.
- Doble planilla de atención (una diaria interna y otra semanal que se presenta en Estadísticas).
- Planilla de horario mensual.
- Parte diario de prestaciones.
- Registro de prestaciones odontológicas SUMAR.
- Parte diario de presentismo.
- Agenda de turnos.
- Lista de procedimientos quirúrgicos mensual.

### **28.6. Hospital Tornú.**

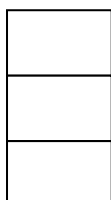
En el Servicio de Odontología del Hospital Tornú se trabaja con diversos comprobantes que son todos de carácter manual dado que no se cuenta con computadora. Entre los principales se encuentran los siguientes:

- Ficha odontológica.
- Historia clínica.
- Consentimiento informado.
- Libro de registro de pacientes.
- Agenda de turnos.
- Planilla de atención diaria.

### **28.7. Hospital Vélez Sársfield.**

En el Servicio de Odontología del Hospital Vélez Sársfield se trabaja con diversos comprobantes de carácter manual dado que el servicio no se encuentra informatizado. Entre los principales se encuentran los siguientes:

- Historia clínica.
- Ficha odontológica.





- Libro de atención diaria de pacientes.
- Agenda de turnos.
- Planilla de asistencia del personal.
- Registro de prestaciones odontológicas.

### **28.8. Hospital Zubizarreta.**

En el Servicio de Odontología de este efector se trabaja con diversos comprobantes de carácter manual. Entre los principales se encuentran los siguientes:

- Ficha odontológica.
- Libro de registro de atención diaria de pacientes.
- Agenda de turnos programados.
- Planilla de derivación del Hospital Dueñas.
- Formulario de consentimiento informado.

También se trabaja con registros informatizados entre los que se encuentran:

- Historia clínica. (El Servicio de Odontología está incluido en la red de servicios informáticos del hospital donde todos los profesionales pueden acceder al historial del paciente y su circuito de atención incluyendo sus turnos como así también las prestaciones que ha recibido en cada especialidad médica como odontológica. Incluye la anamnesis de cada paciente).
- Informes estadísticos.

La planilla de asistencia del personal se firma en el Departamento de Personal.

### **28.9. Resumen del punto.**

Puede apreciarse que existe una gran cantidad de comprobantes de diversa índole que se utilizan en los servicios odontológicos. Hay varios comprobantes de uso común como la historia clínica, ficha odontológica, libro de registro de atención de pacientes, consentimiento informado, informes estadísticos mensuales y otros.

De los hospitales analizados, hay solamente 2 que cuentan con registros informatizados (Penna y Zubizarreta), aunque con apenas un par de comprobantes en cada caso, lo que denota la falta de informatización de estos servicios. Asimismo el Hospital Argerich cuenta con herramienta informática pero se utiliza para registros relacionados con facturación.



## 29. Estadísticas.

En base a la información estadística obtenida se desarrolla este punto por cada efector analizado.

Se utiliza a este efecto el Nomenclador Nacional de Prestaciones Odontológicas.<sup>16</sup>

Los datos estadísticos están presentados clasificados por prestaciones odontológicas nombradas y no nombradas. Las nombradas tienen una codificación y se presentan por capítulo que son los siguientes:

- Capítulo I – CONSULTAS.
- Capítulo II – OPERATORIA DENTAL.
- Capítulo III – ENDODONCIA (sin obturación).
- Capítulo IV – PRÓTESIS.
- Capítulo V – ODONTOLOGÍA PREVENTIVA.
- Capítulo VI – ORTODONCIA ORTOPEDIA.
- Capítulo VII – ODONTOLOGÍA PEDIÁTRICA.
- Capítulo VIII – PERIODONCIA.
- Capítulo IX – RADIOLOGÍA.
- Capítulo X – CIRUGÍA BUCAL.

### 29.1. Hospital Argerich.

El Servicio de Odontología de este hospital elabora dos informes estadísticos, uno mensual y otro con corte semanal (solicitado por el Departamento de Estadística cada cuatro meses).

Se amplía la información de la estadística mensual en los próximos puntos.

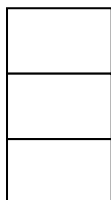
En relación al corte semanal mencionado, se ha obtenido copia del corte semanal del 17 al 21 de octubre de 2016.

En el mismo constan indicados los datos del total de consultas externas clasificadas por residencia habitual del paciente, por sexo y por grupo etario. Se presentan los siguientes datos:

Residencia habitual	Cant. de consultas	Porcentaje
*CABA	32	43%
*Provincia de Buenos Aires	41	56%
*Otras procedencias	1	1%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

En las consultas que corresponden a la residencia habitual en Provincia de Buenos Aires la mayor cantidad de pacientes (8 en cada caso) corresponden a los partidos de Florencio Varela y Lomas de Zamora.

<sup>16</sup> Según lo establecido en el Decreto Nacional N° 858/1982 de fecha 11/10/1982.



Sexo	Cant. de consultas	Porcentaje
*Varón	39	54%
*Mujer	33	46%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

En este caso se informan 72 consultas externas como total, existiendo una diferencia de 2 consultas con la información sobre residencia habitual y de grupo etario.

Grupo etario	Cant. de consultas	Porcentaje
*De 10 a 14 años	1	1%
*De 15 a 19 años	5	7%
*De 20 a 29 años	18	24%
*De 30 a 39 años	14	19%
*De 40 a 49 años	7	10%
*De 50 a 59 años	18	24%
*De 60 a 69 años	8	11%
*De 70 a 79 años	3	4%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

### 29.1.1. Noviembre 2015.

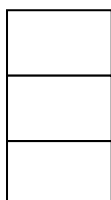
A continuación se describen las prestaciones brindadas en el mes de noviembre de 2015 para un total de 375 pacientes.

Efector	Capítulo	Prest. nomencladas	Prest. no nomencladas	Total
Argerich	I – CONSULTAS	250	157	407
	II – OPERATORIA DENTAL	0	35	35
	III – ENDODONCIA	0	21	21
	V – ODONTOLOGÍA PREVENTIVA	253	0	253
	VIII – PERIODONCIA	2	2	4
	IX – RADIOLOGÍA	9	0	9
	X – CIRUGÍA BUCAL	69	1	70
<b>Totales</b>		<b>583</b>	<b>216</b>	<b>799</b>

Se ha procedido a verificar la suma aritmética de los totales correspondientes a las prestaciones brindadas indicadas en la documentación aportada por el servicio odontológico de este efector y las cifras son correctas.

Se pueden apreciar los siguientes valores:

Total de prestaciones	799
Total de prestaciones nomencladas	583
Total de prestaciones no nomencladas	216
Total de pacientes atendidos	375
Prestaciones promedio por paciente	2.13
Proporción no nom. / total gral. prestaciones	27.03%



### 29.1.2. Abril 2017.

A continuación se describen las prestaciones brindadas en el mes de abril de 2017 para un total de 363 pacientes.

Efector	Capítulo	Prest. nomencladas	Prest. no nomencladas	Total
Argerich	I – CONSULTAS	248	281	529
	II – OPERATORIA DENTAL	19	67	86
	III – ENDODONCIA	1	37	38
	V – ODONTOLOGÍA PREVENTIVA	229	0	229
	VIII – PERIODONCIA	33	2	35
	IX – RADIOLOGÍA	23	0	23
	X – CIRUGÍA BUCAL	67	0	67
<b>Totales</b>		<b>620</b>	<b>387</b>	<b>1007</b>

Se ha procedido a verificar la suma aritmética de los totales correspondientes a las prestaciones brindadas indicadas en la documentación aportada por el servicio odontológico de este efector y las cifras son correctas.

Se pueden apreciar los siguientes valores:

Total de prestaciones	1007
Total de prestaciones nomencladas	620
Total de prestaciones no nomencladas	387
Total de pacientes atendidos	363
Prestaciones promedio por paciente	2.77
Proporción no nom. / total gral. prestaciones	38.43%

### 29.2. Hospital Durand.

El Servicio de Odontología de este hospital elabora un informe estadístico de las prestaciones realizadas en forma mensual.

Se amplía la información de la estadística mensual en los próximos puntos.

#### 29.2.1. Noviembre 2015.

A continuación se describen las prestaciones brindadas en el mes de noviembre de 2015 para un total de 537 pacientes. En este caso la cifra original del informe estadístico de este mes era de 408, pero ante la solicitud de aclaraciones efectuada por esta auditoría, se rectificó por la jefa del servicio siendo de 537 pacientes atendidos.

Efector	Capítulo	Prest. nomencladas	Prest. no nomencladas	Total
Durand	I – CONSULTAS	551	239	790
	II – OPERATORIA DENTAL	0	0	0
	III – ENDODONCIA	0	0	0
	V – ODONTOLOGÍA PREVENTIVA	257	0	257


VII - ODONTOPEDIATRÍA	91	0	91
VIII – PERIODONCIA	0	0	0
IX – RADIOLOGÍA	356	0	356
X – CIRUGÍA BUCAL	342	0	342
<b>Totales</b>	<b>1597</b>	<b>239</b>	<b>1836</b>

Se ha procedido a verificar la suma aritmética de los totales correspondientes a las prestaciones brindadas indicadas en la documentación aportada por el servicio odontológico de este efector y las cifras son correctas.

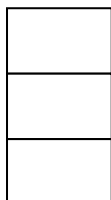
Se pueden apreciar los siguientes valores:

Total de prestaciones	1836
Total de prestaciones nomencadas	1597
Total de prestaciones no nomencadas	239
Total de pacientes atendidos	537
Prestaciones promedio por paciente	3.42
Proporción no nom. / total gral. prestaciones	13.02%

Se deja asentado que en fecha 1/9/2017 el equipo de auditoría se presentó ante el servicio y no pudo obtener aclaraciones sobre los datos estadísticos de noviembre de 2015, debido a que la jefa del servicio se encontraba de licencia por stress, por lo que hubo que aguardar al reintegro de la misma.

El pedido de aclaraciones sobre el total de pacientes correspondiente al mes de noviembre de 2015 ha surgido porque en el informe estadístico mensual se indica un total de 408 pacientes atendidos, pero al haber obtenido documentación de ese mes (libro de registro de pacientes) como consecuencia de otro análisis realizado, se verificó la cantidad de pacientes registrados en el libro mencionado arrojando el siguiente resultado:

H. Durand – 11/2015	
Folio	Cant. pacientes
304	3
305	27
306	19
307	21
308	22
309	21
310	21
311	23
312	21
313	23
314	21
315	20
316	11
<b>Total</b>	<b>253</b>



Se puede apreciar que existe una diferencia de 155 pacientes comparando con la cifra original del informe estadístico mensual cuyo valor es de 408. Ante esta diferencia, se solicitó ampliar la información sobre el total de pacientes atendidos.

Así es como la jefa del servicio informa (12/09/2017) que rectifica la cifra de 408 y señala como total de pacientes atendidos para ese mes 537 pacientes. Ahora con la cifra rectificada la diferencia con el libro de registro de pacientes es de 284 pacientes. De acuerdo a lo analizado esta diferencia se compone de 141 pacientes cuya prestación recibida fue por “Certificado bucodental” (no nombrada) y de 143 pacientes cuya prestación recibida fue por “Consultas de urgencia” (nombrada Cap. I – Consultas, código 01.04).

De acuerdo a lo manifestado por escrito, la jefa del servicio señala que “en el libro de actas se incluyen todas las prestaciones: los pacientes de internación ambulatorios, no ambulatorios y prestaciones en general”, es decir que comprende en principio a todos los pacientes atendidos.

Luego al solicitar información para conocer donde se registran esos 284 pacientes se obtuvieron los siguientes datos:

- Pacientes a los que se le entregaron certificado bucodental: son 87 y están registrados en el libro de registro de pacientes.
- Pacientes atendidos por consulta de urgencia: se contaron las registradas en el libro de atención de pacientes y son 26, el resto figuran en la estadística y surge que 117 (total 143) han sido consultas registradas en las historias clínicas de los pacientes.

Cabe señalar que estos datos obtenidos indican que 87 pacientes y 26 pacientes se encuentran registrados en el libro de pacientes, cuando en realidad son parte de lo que complementa el mencionado libro para llegar a la cifra declarada de 537 pacientes. De otra forma, si los 87 pacientes forman parte de los 141 por certificado bucodental y si los 26 forman parte de las consultas de urgencia, no pueden estar registrado en el libro de pacientes porque se estarían contando en forma duplicada.

En conclusión esta situación denota la falta de confiabilidad en las cifras declaradas en el informe estadístico mensual del mes de noviembre de 2015.

La Jefa del Servicio ha manifestado que se presenta una menor cantidad de prestaciones por falta de instrumental rotatorio.

### **29.2.2. Abril 2017.**

A continuación se describen las prestaciones brindadas en el mes de abril de 2017 para un total de 262 pacientes.



Efector	Capítulo	Prest. nomencladas	Prest. no nomencladas	Total
Durand	I – CONSULTAS	321	382	703
	II – OPERATORIA DENTAL	0	0	0
	III – ENDODONCIA	0	0	0
	V – ODONTOLOGÍA PREVENTIVA	516	0	516
	VII - ODONTOPEDIATRÍA	207	0	207
	VIII – PERIODONCIA	0	0	0
	IX – RADIOLOGÍA	316	0	316
	X – CIRUGÍA BUCAL	259	0	259
<b>Totales</b>		<b>1619</b>	<b>382</b>	<b>2001</b>

Se ha procedido a verificar la suma aritmética de los totales correspondientes a las prestaciones brindadas indicadas en la documentación aportada por el servicio odontológico de este efector y las cifras son correctas.

Se pueden apreciar los siguientes valores:

Total de prestaciones	2001
Total de prestaciones nomencladas	1619
Total de prestaciones no nomencladas	382
Total de pacientes atendidos	262
Prestaciones promedio por paciente	7.64
Proporción no nom. / total gral. prestaciones	19.09%

La Jefa del Servicio ha manifestado que se presenta una menor cantidad de prestaciones por falta de instrumental rotatorio.

### 29.3. Hospital Penna.

El Servicio de Odontología de este hospital elabora un informe estadístico de las prestaciones realizadas en forma mensual.

Se amplía la información de la estadística mensual en los próximos puntos.

#### 29.3.1. Noviembre 2015.

A continuación se describen las prestaciones brindadas en el mes de noviembre de 2015 para un total de 982 pacientes.

Efector	Capítulo	Prest. nomencladas	Prest. no nomencladas	Total
Penna	I – CONSULTAS	723	220	943
	II – OPERATORIA DENTAL	0	131	131
	III – ENDODONCIA	3	3	6
	V – ODONTOLOGÍA PREVENTIVA	261	8	269
	VII - ODONTOPEDIATRÍA	24	0	24
	VIII – PERIODONCIA	31	0	31
	IX – RADIOLOGÍA	267	0	267
	X – CIRUGÍA BUCAL	419	2	421
<b>Totales</b>		<b>1728</b>	<b>364</b>	<b>2092</b>

Se ha procedido a verificar la suma aritmética de los totales correspondientes a las prestaciones brindadas indicadas en la documentación aportada por el servicio odontológico de este efector y las cifras son correctas.

Se pueden apreciar los siguientes valores:

Total de prestaciones	2092
Total de prestaciones nomencadas	1728
Total de prestaciones no nomencadas	364
Total de pacientes atendidos	982
Prestaciones promedio por paciente	2.13
Proporción no nom. / total gral. prestaciones	17.40%

### 29.3.2. Abril 2017.

A continuación se describen las prestaciones brindadas en el mes de abril de 2017 para un total de 1386 pacientes.

Efector	Capítulo	Prest. Nomencladas	Prest. no nomencladas	Total
Penna	I – CONSULTAS	977	497	1474
	II – OPERATORIA DENTAL	0	408	408
	III – ENDODONCIA	1	2	3
	V – ODONTOLOGÍA PREVENTIVA	380	5	385
	VII - ODONTOPEDIATRÍA	21	0	21
	VIII – PERIODONCIA	111	0	111
	IX – RADIOLOGÍA	298	0	298
	X – CIRUGÍA BUCAL	449	6	455
<b>Totales</b>		<b>2237</b>	<b>918</b>	<b>3155</b>

Se ha procedido a verificar la suma aritmética de los totales correspondientes a las prestaciones brindadas indicadas en la documentación aportada por el servicio odontológico de este efector y las cifras son correctas.

Se pueden apreciar los siguientes valores:

Total de prestaciones	3155
Total de prestaciones nomencadas	2237
Total de prestaciones no nomencadas	918
Total de pacientes atendidos	1386
Prestaciones promedio por paciente	2.28
Proporción no nom. / total gral. prestaciones	29.10%

### 29.4. Hospital Piñero.

El Servicio de Odontología de este hospital elabora un informe estadístico de las prestaciones realizadas en forma mensual.

Se amplía la información en los próximos puntos.




### 29.4.1. Noviembre 2015.

A continuación se describen las prestaciones brindadas en el mes de noviembre de 2015 para un total de 1880 pacientes.

Efector	Capítulo	Prest. nomencladas	Prest. no nomencladas	Total
Piñero	I – CONSULTAS	1426	143	1569
	II – OPERATORIA DENTAL	71	30	101
	III – ENDODONCIA	4	0	4
	IV – PRÓTESIS	21	0	21
	V – ODONTOLOGÍA PREVENTIVA	646	12	658
	VI – ORTODONCIA ORTOPEDIA	10	315	325
	VII - ODONTOPEDIATRÍA	30	0	30
	VIII – PERIODONCIA	101	0	101
	IX – RADIOLOGÍA	171	0	171
	X – CIRUGÍA BUCAL	1210	0	1210
<b>Totales</b>		<b>3690</b>	<b>500</b>	<b>4190</b>

Se ha procedido a verificar la suma aritmética de los totales correspondientes a las prestaciones brindadas indicadas en la documentación aportada por el servicio odontológico de este efector y las cifras son correctas.

Se pueden apreciar los siguientes valores:

Total de prestaciones	4190
Total de prestaciones nomencladas	3690
Total de prestaciones no nomencladas	500
Total de pacientes atendidos	1880
Prestaciones promedio por paciente	2.23
Proporción no nom. / total gral. prestaciones	11.93%

### 29.4.2. Abril 2017.

A continuación se describen las prestaciones brindadas en el mes de abril de 2017 para un total de 1339 pacientes.

Efector	Capítulo	Prest. Nomencladas	Prest. no nomencladas	Total
Piñero	I – CONSULTAS	1117	127	1244
	II – OPERATORIA DENTAL	40	34	74
	III – ENDODONCIA	1	0	1
	IV – PRÓTESIS	0	0	0
	V – ODONTOLOGÍA PREVENTIVA	358	6	364
	VI – ORTODONCIA ORTOPEDIA	0	192	192
	VII - ODONTOPEDIATRÍA	30	0	30
	VIII – PERIODONCIA	43	0	43
	IX – RADIOLOGÍA	101	0	101
	X – CIRUGÍA BUCAL	1043	0	1043
<b>Totales</b>		<b>2733</b>	<b>359</b>	<b>3092</b>

Se ha procedido a verificar la suma aritmética de los totales correspondientes a las prestaciones brindadas indicadas en la documentación aportada por el servicio odontológico de este efector y las cifras son correctas.

Se pueden apreciar los siguientes valores:

Total de prestaciones	3092
Total de prestaciones nomencadas	2733
Total de prestaciones no nomencadas	359
Total de pacientes atendidos	1339
Prestaciones promedio por paciente	2.31
Proporción no nom. / total gral. prestaciones	11.61%

### 29.5. Hospital Rivadavia.

El Servicio de Odontología de este hospital elabora dos informes estadísticos mensuales, uno generado en base a los partes diarios de prestaciones odontológicas y otro de procedimientos quirúrgicos que es solicitado por el Jefe del Departamento de Cirugía.

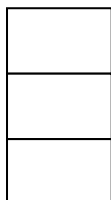
Se amplía la información del informe mensual generado en base a los partes diarios de prestaciones odontológicas en los próximos puntos.

#### 29.5.1. Noviembre 2015.

A continuación se describen las prestaciones brindadas en el mes de noviembre de 2015 para un total de 582 pacientes.

Efector	Capítulo	Prest. nomencadas	Prest. no nomencadas	Total
Rivadavia	I – CONSULTAS	571	357	928
	II – OPERATORIA DENTAL	0	236	236
	III – ENDODONCIA	1	0	1
	IV – PRÓTESIS	0	0	0
	V – ODONTOLOGÍA PREVENTIVA	0	0	0
	VI – ORTODONCIA ORTOPEdia	0	0	0
	VII - ODONTOPEDIATRÍA	0	0	0
	VIII – PERIODONCIA	251	0	251
	IX – RADIOLOGÍA	46	0	46
	X – CIRUGÍA BUCAL	427	0	427
<b>Totales</b>		<b>1296</b>	<b>593</b>	<b>1889</b>

Se ha procedido a verificar la suma aritmética de los totales correspondientes a las prestaciones brindadas indicadas en la documentación aportada por el servicio odontológico de este efector y las cifras son incorrectas. De acuerdo a la suma aritmética efectuada por Auditoría se obtiene un total de 1889 prestaciones, mientras que ese total según el informe estadístico presentado por el Servicio Odontológico de este efector arroja un total de 1590 prestaciones, es decir en defecto una diferencia de 299 prestaciones.



Se pueden apreciar los siguientes valores:

Total de prestaciones	1889
Total de prestaciones nomencladas	1296
Total de prestaciones no nomencladas	593
Total de pacientes atendidos	582
Prestaciones promedio por paciente	3.25
Proporción no nom. / total gral. prestaciones	31.39%

### 29.5.2. Abril 2017.

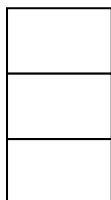
A continuación se describen las prestaciones brindadas en el mes de abril de 2017 para un total de 421 pacientes.

Efactor	Capítulo	Prest. Nomencladas	Prest. no nomencladas	Total
Rivadavia	I – CONSULTAS	365	274	639
	II – OPERATORIA DENTAL	0	62	62
	III – ENDODONCIA	0	0	0
	IV – PRÓTESIS	0	0	0
	V – ODONTOLOGÍA PREVENTIVA	312	0	312
	VI – ORTODONCIA ORTOPEDIA	0	0	0
	VII - ODONTOPEDIATRÍA	0	0	0
	VIII – PERIODONCIA	225	0	225
	IX – RADIOLOGÍA	61	0	61
	X – CIRUGÍA BUCAL	302	0	302
<b>Totales</b>		<b>1265</b>	<b>336</b>	<b>1601</b>

Se ha procedido a verificar la suma aritmética de los totales correspondientes a las prestaciones brindadas indicadas en la documentación aportada por el servicio odontológico de este efector y las cifras son incorrectas. De acuerdo a la suma aritmética efectuada por Auditoría se obtiene un total de 1601 prestaciones, mientras que ese total según el informe estadístico presentado por el Servicio Odontológico de este efector arroja un total de 1160 prestaciones, es decir en defecto una diferencia de 441 prestaciones.

Se pueden apreciar los siguientes valores:

Total de prestaciones	1601
Total de prestaciones nomencladas	1265
Total de prestaciones no nomencladas	336
Total de pacientes atendidos	421
Prestaciones promedio por paciente	3.80
Proporción no nom. / total gral. prestaciones	20.99%



## 29.6. Hospital Tornú.

El Servicio de Odontología de este hospital elabora informes estadísticos de las prestaciones realizadas en forma mensual y anual.

Se amplía la información de la estadística mensual en los próximos puntos.

### 29.6.1. Noviembre 2015.

A continuación se describen las prestaciones brindadas en el mes de noviembre de 2015 para un total de 251 pacientes.

Efector	Capítulo	Prest. nomencladas	Prest. no nomencladas	Total
Tornú	I – CONSULTAS	306	0	306
	II – OPERATORIA DENTAL	0	0	0
	III – ENDODONCIA	48	0	48
	V – ODONTOLOGÍA PREVENTIVA	0	0	0
	VIII – PERIODONCIA	0	0	0
	IX – RADIOLOGÍA	579	0	579
	X – CIRUGÍA BUCAL	199	0	199
<b>Totales</b>		<b>1132</b>	<b>0</b>	<b>1132</b>

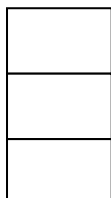
Se ha procedido a verificar la suma aritmética de los totales correspondientes a las prestaciones brindadas indicadas en la documentación aportada por el servicio odontológico de este efector y se han detectado inconsistencias.

En las prestaciones nomencladas Capítulo IX – Radiología, figura la cifra de 579 prestaciones en 09.01.01 – Periapical – Técnicas de cono corto o cono largo, y 579 prestaciones en 09.01 – Intraorales. La segunda cifra es un subtotal de la primera y en la suma total se tomaron las dos cifras como si fueran independientes causando una diferencia de 579 prestaciones en el total del mes. Ante la solicitud de aclaraciones, la jefa del servicio ha rectificado la cifra siendo la misma de un total de 1132 prestaciones en el mes de noviembre de 2015. Se aclara que la jefa mencionada no estaba en ese cargo en ese mes de 2015. Por otra parte también se rectificó la cifra de los pacientes siendo la misma de 251 en vez de los 162 declarados en su momento en el informe estadístico.

La jefa del servicio también ha manifestado que el mes de noviembre fue atípico porque de los dos profesionales nombrados sólo hubo uno a cargo debido a licencia ordinaria y jubilación del jefe de ese entonces.

Se pueden apreciar los siguientes valores:

Total de prestaciones	1132
Total de prestaciones nomencladas	1132
Total de prestaciones no nomencladas	0
Total de pacientes atendidos	251
Prestaciones promedio por paciente	4.51
Proporción no nom. / total gral. prestaciones	0.00%



### 29.6.2. Abril 2017.

A continuación se describen las prestaciones brindadas en el mes de abril de 2017 para un total de 327 pacientes.

Efector	Capítulo	Prest. nomencladas	Prest. no nomencladas	Total
Tornú	I – CONSULTAS	509	23	532
	II – OPERATORIA DENTAL	0	0	0
	III – ENDODONCIA	1	0	1
	V – ODONTOLOGÍA PREVENTIVA	287	0	287
	VIII – PERIODONCIA	20	0	20
	IX – RADIOLOGÍA	117	0	117
	X – CIRUGÍA BUCAL	209	0	209
<b>Totales</b>		<b>1143</b>	<b>23</b>	<b>1166</b>

Se ha procedido a verificar la suma aritmética de los totales correspondientes a las prestaciones brindadas indicadas en la documentación aportada por el servicio odontológico de este efector y las cifras son correctas.

Se pueden apreciar los siguientes valores:

Total de prestaciones	1166
Total de prestaciones nomencladas	1143
Total de prestaciones no nomencladas	23
Total de pacientes atendidos	327
Prestaciones promedio por paciente	3.57
Proporción no nom. / total gral. prestaciones	1.97%

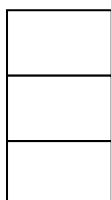
La Jefa del Servicio ha manifestado que no se realizaron tratamientos de endodoncia en el mes de abril de 2017 por haberse realizado un curso preclínico de endodoncia de posgrado, por lo que la estadística en esta especialidad es diferente a la de los otros meses del año.

### 29.7. Hospital Vélez Sársfield.

El Servicio de Odontología de este hospital elabora informes estadísticos mensuales de las prestaciones realizadas. Se amplía la información de dicha estadística mensual en los próximos puntos.

#### 29.7.1. Noviembre 2015.

A continuación se describen las prestaciones brindadas en el mes de noviembre de 2015 para un total de 707 pacientes.



Efector	Capítulo	Prest. nomencadas	Prest. no nomencadas	Total
Vélez Sársfield	I – CONSULTAS	244	117	361
	II – OPERATORIA DENTAL	80	135	215
	III – ENDODONCIA	0	13	13
	V – ODONTOLOGÍA PREVENTIVA	207	0	207
	VII - ODONTOPEDIATRÍA	5	0	5
	VIII – PERIODONCIA	36	0	36
	IX – RADIOLOGÍA	24	0	24
	X – CIRUGÍA BUCAL	320	2	322
<b>Totales</b>		<b>916</b>	<b>267</b>	<b>1183</b>

Se ha procedido a verificar la suma aritmética de los totales correspondientes a las prestaciones brindadas indicadas en la documentación aportada por el servicio odontológico de este efector y las cifras son correctas.

Se pueden apreciar los siguientes valores:

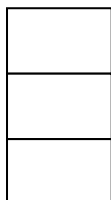
Total de prestaciones	1183
Total de prestaciones nomencadas	916
Total de prestaciones no nomencadas	267
Total de pacientes atendidos	707
Prestaciones promedio por paciente	1.67
Proporción no nom. / total gral. prestaciones	22.57%

### 29.7.2. Abril 2017.

A continuación se describen las prestaciones brindadas en el mes de abril de 2017 para un total de 572 pacientes.

Efector	Capítulo	Prest. nomencadas	Prest. no nomencadas	Total
Vélez Sarsfield	I – CONSULTAS	103	63	166
	II – OPERATORIA DENTAL	89	118	207
	III – ENDODONCIA	0	6	6
	V – ODONTOLOGÍA PREVENTIVA	165	0	165
	VII – ODONTOPEDIATRÍA	2	47	49
	VIII – PERIODONCIA	23	0	23
	IX – RADIOLOGÍA	6	0	6
	X – CIRUGÍA BUCAL	339	4	343
<b>Totales</b>		<b>727</b>	<b>238</b>	<b>965</b>

Se ha procedido a verificar la suma aritmética de los totales correspondientes a las prestaciones brindadas indicadas en la documentación aportada por el servicio odontológico de este efector y las cifras contienen una mínima diferencia, de acuerdo a los datos indicados en el informe estadístico para cada capítulo, arroja la suma, según esta auditoría, de 965 prestaciones, mientras que según el total del informe indica 962 con una diferencia de 3 prestaciones.



Se pueden apreciar los siguientes valores:

Total de prestaciones	965
Total de prestaciones nomencladas	727
Total de prestaciones no nomencladas	238
Total de pacientes atendidos	572
Prestaciones promedio por paciente	1.69
Proporción no nom. / total gral. prestaciones	24.66%

### 29.8. Hospital Zubizarreta.

El Servicio de Odontología de este hospital elabora informes estadísticos mensuales de las prestaciones realizadas. Se amplía la información de dicha estadística mensual en los próximos puntos.

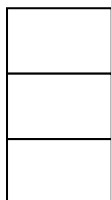
#### 29.8.1. Noviembre 2015.

A continuación se describen las prestaciones brindadas en el mes de noviembre de 2015 para un total de 431 pacientes.

Efector	Capítulo	Prest. nomencladas	Prest. no nomencladas	Total
Zubizarreta	I – CONSULTAS	380	52	432
	II – OPERATORIA DENTAL	0	149	149
	III – ENDODONCIA	12	10	22
	V – ODONTOLOGÍA PREVENTIVA	47	8	55
	VII - ODONTOPEDIATRÍA	5	0	5
	VIII – PERIODONCIA	16	0	16
	IX – RADIOLOGÍA	72	0	72
	X – CIRUGÍA BUCAL	182	2	184
	<b>Totales</b>		<b>713</b>	<b>213</b>

Se ha procedido a verificar la suma aritmética de los totales correspondientes a las prestaciones brindadas indicadas en la documentación aportada por el servicio odontológico de este efector y las cifras contienen una mínima diferencia, de acuerdo a los datos indicados en el informe estadístico para cada capítulo, arroja la suma, según esta auditoría, de 926 prestaciones, mientras que según el total del informe indica 935 prestaciones con una diferencia de 9 prestaciones<sup>17</sup>. Pero además se señala que se ha considerado la cifra de 935 prestaciones a pesar que en el informe obtenido se indica como "Total General de Prestaciones" la cifra de 504, a la que no se le ha sumado

<sup>17</sup> La Jefa del Servicio ha manifestado que "...se encontró una diferencia de 9 pacientes, la cual corresponde a 1 paciente internado que no fue volcado en el Capítulo I código 0101 de las nomencladas y a 8 prestaciones del Capítulo V de las no nomencladas (resinas preventivas)." Como puede apreciarse son 9 prestaciones que figuran en el total pero no en el detalle por prestación en el informe estadístico mensual, aclaración efectuada por la Jefa del Servicio, pero asimismo se nota como se interpretan pacientes y prestaciones por igual, dando lugar a confusiones en las cifras totales de prestaciones brindadas y pacientes atendidos.





lo atendido como "consultas" que suma 431, acumulando ambas cifras un total de 935 prestaciones tal como se ha considerado para este análisis.

Asimismo el informe indica como "Total de Pacientes atendidos" la cifra de 935 pacientes, siendo que este valor en realidad es el total de prestaciones, mientras que la cifra de 431 pacientes considerado para este análisis surge de información adosada al informe mencionado donde se desglosa por día el total de consultas, total de prestaciones, pacientes de primera vez, pacientes de vez ulterior, pacientes de provincia, pacientes de capital y total. De ese detalle surge que el total de pacientes coincide con el total de consultas y además con el total desglosado por primera vez y ulterior y también por pacientes de provincia y pacientes de capital.

En conclusión se nota que el informe estadístico indica las cifras totales en forma confusa y poco claras.

Se pueden apreciar los siguientes valores:

Total de prestaciones	935
Total de prestaciones nomencadas	714
Total de prestaciones no nomencadas	221
Total de pacientes atendidos	431
Prestaciones promedio por paciente	2.17
Proporción no nom. / total gral. prestaciones	23.64%

### 29.8.2. Abril 2017.

A continuación se describen las prestaciones brindadas en el mes de abril de 2017 para un total de 373 pacientes.

Efector	Capítulo	Prest. nomencadas	Prest. no nomencadas	Total
Zubizarreta	I – CONSULTAS	350	23	373
	II – OPERATORIA DENTAL	0	160	160
	III – ENDODONCIA	5	9	14
	V – ODONTOLOGÍA PREVENTIVA	95	0	95
	VII – ODONTOPEDIATRÍA	8	0	8
	VIII – PERIODONCIA	12	0	12
	IX – RADIOLOGÍA	58	0	58
	X – CIRUGÍA BUCAL	181	3	184
<b>Totales</b>		<b>709</b>	<b>195</b>	<b>904</b>

Se ha procedido a verificar la suma aritmética de los totales correspondientes a las prestaciones brindadas indicadas en la documentación aportada por el servicio odontológico de este efector y la cifra de total de prestaciones coincide con la suma según esta auditoría siendo la misma de 904 prestaciones. Esta coincidencia se considera a pesar que en el informe obtenido se indica como "Total General de Prestaciones" la cifra de 531, a la que no se le ha sumado lo atendido como "consultas" que asciende al valor de 373, acumulando




ambas cifras un total de 904 prestaciones tal como se ha considerado para este análisis.

Asimismo el informe indica como "Total de Pacientes atendidos" la cifra de 904 pacientes, siendo que este valor en realidad es el total de prestaciones, mientras que la cifra de 373 pacientes considerado para este análisis surge de información adosada al informe mencionado donde se desglosa por día el total de consultas, total de prestaciones, pacientes de primera vez, pacientes de vez ulterior, pacientes de provincia, pacientes de capital y total. De ese detalle surge que el total de pacientes coincide con el total de consultas y además con el total desglosado por primera vez y ulterior y también por pacientes de provincia y pacientes de capital.

Al igual que en noviembre de 2015, la información indicada como totales en el informe estadístico mensual, no es correcta y da lugar a interpretaciones erróneas.

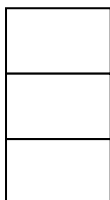
Se pueden apreciar los siguientes valores:

Total de prestaciones	904
Total de prestaciones nomencadas	709
Total de prestaciones no nomencadas	195
Total de pacientes atendidos	373
Prestaciones promedio por paciente	2.42
Proporción no nom. / total gral. prestaciones	21.57%

### 30. Planta física.

En este punto se trata de brindar una idea general de cómo se compone la planta física que constituye el área de los servicios odontológicos de los 8 efectores seleccionados, considerando los espacios físicos que conforman tal sector junto al equipamiento y mobiliario que disponen para llevar a cabo las actividades. A tal fin se han elaborado sendos cuadros con el detalle analítico de los componentes de la planta física ordenados en forma alfabética, con un índice previo de cuáles son los espacios físicos disponibles. En tales cuadros se puede apreciar la descripción del componente, la cantidad total para todo el servicio odontológico (columna "Cant.") y la cantidad en cada espacio físico en las columnas identificadas con la letra correspondiente del índice previo mencionado.

Se aclara que en este punto no se describe el equipamiento odontológico específico de la actividad que se realiza en forma separada.



### 30.1. Hospital Argerich.

#### 30.1.1. Ubicación del servicio.

El Servicio de Odontología se encuentra ubicado en planta baja ingresando por la entrada principal del hospital (Pi y Margall 750) hacia la derecha del Mesón Central y en el primer pasillo a la izquierda.

#### 30.1.2. Espacios físicos.

A continuación se presenta un listado de los espacios físicos que constan en el área del servicio odontológico de este hospital. Para ello se elaboró un índice con identificación de cada uno de los espacios disponibles con una letra, para que luego en el detalle de componentes se pueda apreciar que hay en cada uno de estos espacios.

Letra	Espacio físico
A	Sala de espera (Consultorio 26)
B	Recepción de pacientes / ventanilla
C	Despacho de Jefatura
D	Consultorio 24 (Consultorio de atención)
E	Consultorio 25 (hay 4 espacios E1, E2, E3 y E4)
F	Pasillo de circulación interna de profesionales

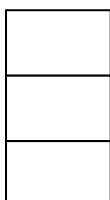
Los números de los consultorios mencionados, 24, 25 y 26 son generales del hospital y no necesariamente se identifican con un consultorio propiamente dicho.

Los consultorios para la atención propiamente dicha se encuentran en el Consultorio físico 24 (uno) y en el Consultorio físico 25 (tres). En total hay cuatro espacios de atención con sus correspondientes sillones.

#### 30.1.3. Componentes.

Seguidamente se detallan en forma analítica los componentes de la planta física de este efector, donde se puede apreciar la cantidad total de cada ítem y en qué espacios físicos (identificados con letra según punto anterior) se encuentran.

Componente	Cant.	Espacio físico									
		A	B	C	D	E1	E2	E3	E4	F	
Aire acondicionado frío/calor	1					1					
Banco	4	4									
Computadora	1			1							
Dispenser	1		1								
Escritorio	1			1							
Estantería de pared	1					1					



Estantería metálica	1		1						
Heladera	1			1					
Impresora	1			1					
Lavamanos	4				1		1	1	1
Luz de pared	4		2		1				1
Luz de techo	9	5	1	1	2				
Mesa	3		2	1					
Mesa rebatible de pared	4					1	1	1	1
Mesa rodante	6			1	1		1	1	2
Mesada de acero inoxidable con bacha	1					1			
Mesada de acero inoxidable con mueble	3					2			1
Mesada de mármol con lavatorio	1				1				
Mueble de fórmica	1		1						
Mueble metálico	3				1		1		1
Perchero	4		1			1	1	1	
Silla	25	18	1	6					
Ventanilla	1		1						
Ventilador de techo	3				1	1		1	

La jefa del servicio odontológico de este efector ha manifestado que se requiere mantenimiento general en el servicio y mencionó la existencia de filtraciones generadas por los jardines ubicados en el primer piso. Ante la consulta si se han efectuado los reclamos pertinentes, la jefa mencionada manifestó que al 9/8/2017 no se ha presentado reclamo por escrito, aunque sí se efectuó en forma verbal.

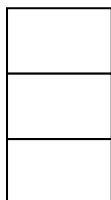
### 30.2. Hospital Durand.

#### 30.2.1. Ubicación del servicio.

El Servicio de Odontología se encuentra ubicado, ingresando por la Avenida Díaz Vélez, a la derecha, en el primer piso del segundo pabellón.

#### 30.2.2. Espacios físicos.

A continuación se presenta un listado de los espacios físicos que constan en el área del servicio odontológico de este hospital. Para ello se elaboró un índice con identificación de cada uno de los espacios disponibles con una



letra, para que luego en el detalle de componentes se pueda apreciar que hay en cada uno de estos espacios.

Letra	Espacio físico
A	Sala de espera
B	Despacho de Jefatura
C	Sala de estar de profesionales
D	Sala de acondicionamiento
E	Sala de rayos
F	Consultorio 1
G	Consultorio 2
H	Consultorio 3
I	Consultorio 4
J	Consultorio 5
K	Consultorio 6
L	Vestidor de profesionales
M	Vestidor de asistentes
N	N1 Ante baño – N2 Baño
Ñ	Pasillo de tránsito interno

### 30.2.3. Componentes.

Seguidamente se detallan en forma analítica los componentes de la planta física de este efector, donde se puede apreciar la cantidad total de cada ítem y en qué espacios físicos (identificados con letra según punto anterior) se encuentran.

Componente	Cant.	Espacio físico															
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N1	N2	Ñ
Aire acondicionado	3			1				1	1								
Armario	1			1													
Asiento metálico	5	5															
Banco	2	2															
Banco de madera individual	11			5	3							1					2
Computadora	1			1													
Ducha	1															1	
Escritorio	1		1														
Estufa eléctrica	4		1	1	1											1	
Inodoro	1															1	
Lavamanos	5								1	1	1	1				1	
Locker metálico de 3 puertas	1													1			
Locker metálico de 12 puertas	1											1					
Luz de pared	16		1		2	2	2	1	2	1	2	1		1		1	
Luz de techo	9	4		1			1	1									2
Máquina de escribir	1		1														
Matafuego	1																1
Mesa metálica	4		1	1							1	1					
Mesa rodante	1			1													


Mesada azulejada con bacha y mueble	1				1														
Mesada de fórmica con mueble	1																		1
Mesada de mármol	1								1										
Mesada de mármol con 2 bachas	1			1															
Mesada de mármol con cajones	1							1											
Mesada de mármol con mueble	7			1	1			3		1		1							
Placa calefactor	4			1	1														2
Placar de 4 puertas	1																	1	
Perchero	2			1															1
Pileta para lavado	1				1														
Piletón de cirugía	1							1											
Repisa	3			2	1														
Silla	11			4	6														1
Termotanque	1								1										
Toallero	1				1														
Ventana al exterior	7			1	1				1	1	1	1	1						
Ventanilla de atención	1																		1
Ventilador de techo	8			1	1	1								1					4
Ventilador de pie	1					1													
Vitrina colgante	1								1										

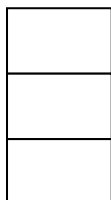
Las 4 estufas eléctricas y el ventilador de pie fueron donadas por los profesionales del servicio.

El aire acondicionado del Consultorio 4, la computadora (no está funcionando) y la mesa rodante fueron incorporadas por donaciones.

La Jefa del Servicio manifestó que al 6/6/2017 había deterioro en la estructura del servicio según el siguiente detalle:

- En el techo del Consultorio 2.
- En el techo de la Sala de estar de profesionales.
- En la pared del Despacho de jefatura.
- En el techo del Despacho de jefatura.
- Un termotanque ubicado en el Consultorio 2.

Asimismo manifestó que no hubo reclamos escritos sobre los mencionados deterioros en la estructura del servicio. Por otra parte durante el transcurso de la auditoría hubo modificaciones en la situación descripta, efectivamente al día 18/10/2017 había sido reparado el techo del Despacho de jefatura y el techo de la Sala de estar de profesionales, así como también la pared del Despacho de jefatura. Es decir que quedaría pendiente de reparación el techo del



Consultorio 2 y resolver la ubicación del termotanque ubicado en ese consultorio.

No se cuenta con ascensor para acceder al servicio.

### 30.3. Hospital Penna.

#### 30.3.1. Ubicación del servicio.

Este Servicio se encuentra ubicado en planta baja. Hay dos vías de acceso, por la calle Pedro Chutro y por la Avenida Almafuerde.

#### 30.3.2. Espacios físicos.

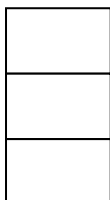
A continuación se presenta un listado de los espacios físicos que constan en el área del servicio odontológico de este hospital. Para ello se elaboró un índice con identificación de cada uno de los espacios disponibles con una letra, para que luego en el detalle de componentes se pueda apreciar que hay en cada uno de estos espacios.

Letra	Espacio físico
A	A1 Sala de espera – A2 Sector de cepillado de dientes.
B	Secretaría/Recepción de pacientes/Ventanilla
C	Despacho de jefatura
D	Clínica
E	Consultorio 1
F	Consultorio 2
G	Consultorio 3
H	Economato
I	Office
J	Depósito
K	Vestuario
L	L1 Baño damas – L2 Baño caballeros

#### 30.3.3. Componentes.

Seguidamente se detallan en forma analítica los componentes de la planta física de este efector, donde se puede apreciar la cantidad total de cada ítem y en qué espacios físicos (identificados con letra según punto anterior) se encuentran.

Componente	Cant.	Espacio físico													
		A1	A2	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L1	L2
Aire acondicionado frío / calor	7			1	1	2	1	1	1						
Asiento metálico	20	20													
Banco	6						1	1	1		3				
Banco de madera	1											1			
Computadora	2			1	1										
Dispenser	1					1									
Escritorio	1				1										





letra, para que luego en el detalle de componentes se pueda apreciar que hay en cada uno de estos espacios.

Letra	Espacio físico
A	A1 Sala de espera – PB A2 Sala de espera – 1er.piso A3 Sala de estar del servicio – 1er.piso
B	Radiología – PB
C	Cuarto oscuro – PB
D	Consultorio de exodoncia – PB
E	Quirófano – PB
F	Sala de lavado y acondicionamiento de instrumental – PB
G	Vestidor para pacientes – PB
H	Sector de higiene de manos para los profesionales – PB
I	Vestuario para profesionales bajo escalera – PB
J	Consultorio de extracción de cirugía maxilofacial – PB
K	Recepción de cirugía – PB
L	Secretaría – PB
M	Oficina de Jefatura – 1er.piso
N	N1 Baño de mujeres (sólo para el personal) – 1er.piso N2 Baño de hombres (sólo para el personal) – 1er.piso
Ñ	Consultorio de la Sección de Ortodoncia – 1er.piso
O	Aula – 1er.piso
P	P1 Economato – 1er.piso P2 Economato – 1er.piso
Q	Consultorio Sección Odontopediatría – 1er.piso
R	Consultorio Sección Operatoria Dental – 1er.piso

### 30.4.3. Componentes.

Seguidamente se detallan en forma analítica los componentes de la planta física de este efector, donde se puede apreciar la cantidad total de cada ítem y en qué espacios físicos (identificados con letra según punto anterior) se encuentran.

Componente	Cant.	Espacio físico																							
		A 1	A 2	A 3	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N 1	N 2	Ñ	O	P 1	P 2	Q	R	
Aire acondicionado frío / calor	6				1		1									1			2					1	
Aire acondicionado frío / calor	2			1				1																	
Aire acondicionado frío / calor	1																								1
Alacena de pared de 3 puertas	1								1																
Asiento de acrílico	59	29	27																	3					
Bacha	1					1																			
Banco de madera	3							2															1		
Banco de metal	1								1																
Banqueta fija	1						1																		
Banqueta rodante	2					1	1																		
Camilla	1									1															






Porta residuos (p/bolsas negras)	11	2	2			1		1	2	1								1	1	
Puerta plegadiza	3									2	1									
Pupitre	25			1										2	4					
Silla de escritorio rodante	4				1					1	1	1								
Silla de metal fija	1										1									
Silla de plástico	26			15	4			2	1										4	
Silla fija	10											2	1		5				2	
Termotanque	1												1							
Toallero de madera de pared	2				1								1							
Vanitory	1							1												
Ventana al exterior	18			1	2	1	1	1		3			1	1	3	1			2	1
Ventana al exterior con pantalla de proyección	1			1																
Ventana interna	2							1	1											
Ventana interna con rejas	4	3										1								
Ventanilla de atención	1											1								
Ventilador de techo	5	2			1								1							
Ventilador de techo con luz	3		3																	
Vitrina	2															2				
Vitrina de pared	2		2																	
Vitrina de pared con 3 estantes de vidrio	1				1															

El Jefe del Servicio Odontológico manifiesta que el aire acondicionado frío/calor ubicado en la Oficina de Jefatura (M) ha sido incorporado como una donación del mismo jefe, así como la computadora, la impresora, el mueble armario biblioteca, las dos sillas fijas, la silla de escritorio rodante y el escritorio que se encuentran en ese mismo sector.

Asimismo señala que la mesa para computadora ubicada en Recepción de Cirugía (K), la computadora que se encuentra en ese mismo sector y el escritorio que se encuentra en el Consultorio de la Sección Ortodoncia (Ñ), se incorporaron por una donación de los profesionales del servicio.

No se cuenta con ascensor para acceder al primer piso.

### 30.5. Hospital Rivadavia.

#### 30.5.1. Ubicación del servicio.

El Servicio de Odontología se encuentra ubicado en planta baja en la mitad de la galería central, contando con una rampa y una escalera. Tiene 4 vías de acceso, por la Av. Gral. Las Heras (las 24 horas), por Austria (de 7.30 a 14.00 hs.), por Sánchez de Bustamante (de 7.30 a 14 hs.) y por el CEMIC.

#### 30.5.2. Espacios físicos.

A continuación se presenta un listado de los espacios físicos que constan en el área del servicio odontológico de este hospital. Para ello se elaboró un índice con identificación de cada uno de los espacios disponibles con una

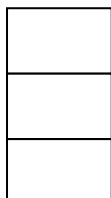

letra, para que luego en el detalle de componentes se pueda apreciar que hay en cada uno de estos espacios.

Letra	Espacio físico
A	Sala de espera
B	B1 Sala de recepción de pacientes y administrativa B2 Esterilización
C	Clínica (4 sillones odontológicos)
D	Consultorio (1 sillón odontológico)
E	Pasillo de espera de consultorio
F	Sala de espera de consultorio
G	Despacho de Jefatura descentralizado
H	Depósito compartido con la Asociación Médica
I	Office (utilizado por el jefe de unidad como despacho)

### 30.5.3. Componentes.

Seguidamente se detallan en forma analítica los componentes de la planta física de este efector, donde se puede apreciar la cantidad total de cada ítem y en qué espacios físicos (identificados con letra según punto anterior) se encuentran.

Componente	Cant.	Espacio físico									
		A	B1	B2	C	D	E	F	G	H	I
Aire acondicionado	1				1						
Armario doble puerta	1							1			
Banco	3	1	1				1				
Camilla	1								1		
Computadora	1		1								
Escritorio	2		1					1			
Estantería de vidrio empotrada	3			1	2						
Estufa eléctrica	2				1	1					
Heladera	1										1
Impresora	1		1								
Lavamanos	2				1	1					
Locker metálico de 6 puertas	1										1
Luz de pared	3		1	1		1					
Matafuego	3	1	1				1				
Mesa	4		1							2	1
Mesa auxiliar	2		1				1				
Mesada de mármol	3			3							
Mueble de fórmica	1					1					
Mueble de madera de 8 puertas	1									1	
Mueble de madera empotrado en la pared	1				1						
Mueble de madera tipo placar con 2 puertas	1										1
Mueble metálico	2		2								
Mueble organizador para modelos	1									1	



Mueble vitrina de madera	1				1							
Perchero	2									1	1	
Repisa de pie con 2 estantes	1										1	
Silla	23	6	3		1			3		5	5	
Termotanque	1			1								
Toallero	1				1							
Tubo de luz de techo	7	1			6							
Ventana al exterior	6				3	1		1	1			
Ventanilla	1		1									
Ventilador de techo	2		1			1						

El Jefe del servicio ha manifestado que requirió para su área servicio de mantenimiento general y mencionó que en tal sector hay rajaduras de techo y de paredes de cierta importancia.

Con fecha 17/11/16 el Jefe del servicio elevó una nota al Jefe del Departamento Quirúrgico, solicitando que se instrumenten los medios necesarios a los efectos de lograr que se efectúe la reparación del techo del servicio a su cargo, que presentaba una grieta de creciente magnitud. Además considera que la situación representa un importante peligro físico tanto para los pacientes que se atienden como para el personal que presta servicios profesionales. Se adjuntó a tal nota fotografías del estado de deterioro de mampostería.

Con fecha 10/4/17 el Jefe del servicio reitera el reclamo elevando otra nota al mismo nivel jerárquico que la nota anterior, solicitando la reparación de techo del servicio, sector sala de espera y recepción de Clínica con deterioro creciente, haciendo notar que es evidente el peligro real físico que representa tal situación.

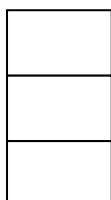
Al día 12/5/17 (primera entrevista efectuada por auditoría) la situación continuaba de la misma manera. Por último al día 23/11/2017 aún no se había recibido respuesta al reclamo efectuado, habiéndose advertido el deterioro hace un año.<sup>18</sup>

### 30.6. Hospital Tornú.

#### 30.6.1. Ubicación del servicio.

El Servicio de Odontología se encuentra ubicado en planta baja en el Pabellón de Consultorios Externos. Hay dos vías de acceso, por Avenida Combatientes de Malvinas y por la calle Avalos.

<sup>18</sup> Mediante descargo recibido el 13/4/2018, el Jefe del Servicio resalta "... que se ha efectuado una reparación integral de pintura y mampostería del servicio en todas sus dependencias durante los meses de febrero y marzo del corriente año", situación ocurrida con posterioridad a nuestras tareas y a verificar en oportunidad de futuras auditorías.



### 30.6.2. Espacios físicos.

A continuación se presenta un listado de los espacios físicos que constan en el área del servicio odontológico de este hospital. Para ello se elaboró un índice con identificación de cada uno de los espacios disponibles con una letra, para que luego en el detalle de componentes se pueda apreciar que hay en cada uno de estos espacios.

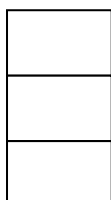
Letra	Espacio físico
A	Recepción
B	Sala de atención
C	Sala de rayos plomada
D	Sala de estar
E	Consultorio de evaluación
F	Sala de espera

### 30.6.3. Componentes.

Seguidamente se detallan en forma analítica los componentes de la planta física de este efector, donde se puede apreciar la cantidad total de cada ítem y en qué espacios físicos (identificados con letra según punto anterior) se encuentran.

Componente	Cant.	Espacio físico					
		A	B	C	D	E	F
Armario metálico de doble puerta	8			3	2	2	1
Asiento metálico	12						12
Banco	2	1	1				
Camilla	1					1	
Escritorio	2		2				
Estantería de fórmica	1					1	
Fichero metálico	5	2	3				
Luz de techo	26	1	17	2	2	2	2
Matafuego	1		1				
Mesa metálica	2	2					
Mesada con bacha y mueble	1						1
Mesada de mármol con bacha y mueble	7		4	1	1	1	
Mueble de fórmica	1		1				
Mueble de madera	2				1		1
Mueble metálico	1		1				
Perchero	1			1			
Silla	8	2	3	1	1	1	
Ventana al exterior	13	1	3	3	3	1	2

La Jefa del Servicio Odontológico manifiesta (17/5/17) que hay deterioro en las paredes de la Sala de atención y de la Sala de Rayos necesitándose la reparación de las rajaduras en las mismas.



Se ha efectuado un reclamo por segunda vez el 12/4/16 a la empresa de mantenimiento señalando que las rajaduras en la pared de la sala de rayos no permite el cierre de la puerta plomada.

### 30.7. Hospital Vélez Sársfield.

#### 30.7.1. Ubicación del servicio.

El Servicio de Odontología se encuentra ubicado en planta baja, ingresando por la calle Pedro Calderón de la Barca a unos 20 metros (con rampa) y a unos 50 metros entrando por la Avenida Lope de Vega (con tres escalones).

#### 30.7.2. Espacios físicos.

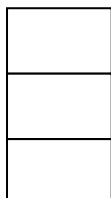
A continuación se presenta un listado de los espacios físicos que constan en el área del servicio odontológico de este hospital. Para ello se elaboró un índice con identificación de cada uno de los espacios disponibles con una letra, para que luego en el detalle de componentes se pueda apreciar que hay en cada uno de estos espacios.

Letra	Espacio físico
A	Sala de espera
B	Consultorio 2
C	Consultorio 4
D	Sala de rayos

#### 30.7.3. Componentes.

Seguidamente se detallan en forma analítica los componentes de la planta física de este efector, donde se puede apreciar la cantidad total de cada ítem y en qué espacios físicos (identificados con letra según punto anterior) se encuentran.

Componente	Cant.	Espacio físico			
		A	B	C	D
Alacena	2		1	1	
Asiento	31	31			
Escritorio	1			1	
Luz de pared	2			1	1
Luz de techo	6	4	1	1	
Mesada de granito con bacha y mueble	2		1	1	
Mueble de madera de una puerta	1		1		
Mueble de pie con 5 estantes	1			1	
Perchero	2		1	1	
Silla	3		1	1	1
Sistema central de calefacción y refrigeración	4		2	2	



### 30.8. Hospital Zubizarreta.

#### 30.8.1. Ubicación del servicio.

El Servicio de Odontología se encuentra ubicado en planta baja, ingresando por la Avenida Chivilcoy se accede a la Sala de espera general de Consultorios Externos, de allí por el segundo pasillo interno a la izquierda se llega a los consultorios del servicio. El ingreso al hospital cuenta con escalera y rampa.

#### 30.8.2. Espacios físicos.

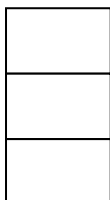
A continuación se presenta un listado de los espacios físicos que constan en el área del servicio odontológico de este hospital. Para ello se elaboró un índice con identificación de cada uno de los espacios disponibles con una letra, para que luego en el detalle de componentes se pueda apreciar que hay en cada uno de estos espacios.

Letra	Espacio físico
A	Sala de espera
B	B1 – Despacho de Jefatura B2 – Sala de rayos (Consultorio 10)
C	Pasillo interno
D	Consultorio 7
E	Consultorio 8
F	Consultorio 9
G	Depósito
H	Baño

#### 30.8.3. Componentes.

Seguidamente se detallan en forma analítica los componentes de la planta física de este efector, donde se puede apreciar la cantidad total de cada ítem y en qué espacios físicos (identificados con letra según punto anterior) se encuentran.

Componente	Cant.	Espacio físico								
		A	B1	B2	C	D	E	F	G	H
Aire acondicionado	2	2								
Armario de madera	1		1							
Asiento	36	36								
Banco de metal	3		3							
Boca de salida (sistema central frío-calor)	7		1		2	2	1	1		
Calefón	1				1					
Computadora (1)	3		1		1		1			
Detectores para incendio	2				2					
Entrada de luz natural en el techo	1	1								
Escritorio	1		1							



Estante de pared de madera	9				3				6	
Heladera	1				1					
Inodoro	1									1
Lavamanos con pie	1									1
Lavamanos de pared	4					4				
Locker metálico de 10 puertas	1				1					
Luz de techo	16	5	1		4	2	1	1	1	1
Luz de techo tipo plafón	4				4					
Matafuego	1				1					
Mesa de computadora	1		1							
Mesa de fórmica	1					1				
Mesada de acero inoxidable con bacha con mueble bajo mesada	7				6			1		
Repisa de madera	3		2				1			
Silla	4		2	1		1				
Toallero	7			1		4	1			1
Ventana corrediza de interior	9				6	1	1	1		
Ventana postigo	1									1
Ventilador de piso	5		1			2	1	1		

Una de las tres computadoras y la mesada son compartidas por los Consultorios 8 y 9 que se encuentran comunicados.

La Jefa del Servicio ha manifestado (12/06/17) que hay deterioros en la estructura del servicio en paredes, pisos y techos. Además hay un compresor horizontal dentro de un consultorio que genera mucho ruido y que debería estar ubicado fuera del mismo. No hay notas de reclamos actualizadas, la última se realizó hace unos 6 años aproximadamente según lo señalado por la jefa mencionada.

### 30.9. Otros aspectos de planta física.

En forma complementaria a la información analizada precedentemente en relación a planta física, se desarrolla en este caso un conjunto de características relacionadas con el servicio odontológico.

#### 30.9.1. Consultorios.

Se presentan las características principales relacionadas con los consultorios de atención odontológica.

Hospital	Consultorios	Detalle
Argerich	*Ubicación en planta baja	SI
	*Circulación independiente para profesionales odontólogos y pacientes	SI
	*Luz natural	NO
	*Ventilación suficiente	NO
	*Privacidad	NO (3 consultorios)



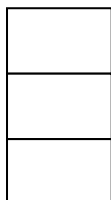

		SI (1 consultorio)
	*Refrigeración (1)	PARCIAL
	*Calefacción (1)	PARCIAL
	*Telefonía interna	SI
	*Salida de emergencia (2)	SI
	*Superficie aproximada de cada consultorio	5 m <sup>2</sup> (3 consultorios) 7 m <sup>2</sup> (1 consultorio)
	*Rampas de acceso	SI (Acceso principal)
	*Baño para personal del servicio	NO (Compartido en pasillo)
	*Baño para pacientes	NO (Compartido en pasillo)
	*Baño para pacientes con necesidades especiales	NO

Notas: (1) – El equipo de aire acondicionado no tiene la cantidad necesaria de frigorías y calorías.  
 (2) – La salida es por el pasillo que conduce a la calle Almirante Brown.

Hospital	Consultorios	Detalle
Durand	*Ubicación en planta baja	NO
	*Circulación independiente para profesionales odontólogos y pacientes	NO
	*Luz natural	SI
	*Ventilación suficiente	SI
	*Privacidad	NO (5 consultorios) SI (1 consultorio)
	*Refrigeración (1)	SI
	*Calefacción (1)	SI
	*Telefonía interna	SI
	*Salida de emergencia	NO
	*Superficie aproximada de cada consultorio	15 m <sup>2</sup> (1 consultorio) 12 m <sup>2</sup> (1 consultorio) 6 m <sup>2</sup> (3 consultorios) 5 m <sup>2</sup> (1 consultorio)
	*Rampas de acceso	NO (Acceso principal)
	*Baño para personal del servicio	SI
	*Baño para pacientes	NO (Hay en planta baja)
	*Baño para pacientes con necesidades especiales	NO (En el servicio no hay)

Notas: (1) – Hay dos equipos de aire acondicionado frío/calor, uno ubicado en el Consultorio 4 y el otro en el Consultorio 2 que no funcionaba.

Hospital	Consultorios	Detalle
Penna	*Ubicación en planta baja	SI
	*Circulación independiente para profesionales odontólogos y pacientes	SI
	*Luz natural	NO
	*Ventilación suficiente	NO
	*Privacidad	SI (3 consultorios)



		NO (Clínica – incluye 5 puestos de atención)
	*Refrigeración	SI
	*Calefacción	SI (Clínica – incluye 5 puestos de atención) NO (3 consultorios)
	*Telefonía interna	SI
	*Salida de emergencia	SI
	*Superficie aproximada de cada consultorio	5 m <sup>2</sup> (3 consultorios) 50 m <sup>2</sup> (Clínica – incluye 5 puestos de atención)
	*Rampas de acceso	NO (No se necesita)
	*Baño para personal del servicio	SI (Hay 2 baños)
	*Baño para pacientes	NO (Compartido en pasillo)
	*Baño para pacientes con necesidades especiales	NO

Hospital	Consultorios	Detalle
Piñero	*Ubicación en planta baja	NO (3 Consultorios) SI (3 Consultorios)
	*Circulación independiente para profesionales odontólogos y pacientes	NO
	*Luz natural	SI
	*Ventilación suficiente	SI
	*Privacidad	NO
	*Refrigeración	SI
	*Calefacción	SI
	*Telefonía interna	SI
	*Salida de emergencia	NO
	*Superficie aproximada de cada consultorio	*31 m <sup>2</sup> (Consultorio de Exodoncia y Derivación - PB) *7 m <sup>2</sup> (Consultorio de Quirófano - PB) *28 m <sup>2</sup> (Consultorio de Extracciones de Cirugía Maxilofacial - PB) *45 m <sup>2</sup> (Consultorio Sección Ortodoncia – Piso 1) *8 m <sup>2</sup> (Consultorio Sección Odontopediatría – Piso 1) *6 m <sup>2</sup> (Consultorio Sección Operatoria Dental – Piso 1)
	*Rampas de acceso	SI
	*Baño para personal del servicio	SI
	*Baño para pacientes	NO (Deben concurrir fuera del pabellón)
*Baño para pacientes con necesidades especiales	NO	

Hospital	Consultorios	Detalle
Rivadavia	*Ubicación en planta baja	SI
	*Circulación independiente para profesionales odontólogos y pacientes	SI
	*Luz natural	SI


	*Ventilación suficiente	SI
	*Privacidad	NO (Clínica) SI (Consultorio)
	*Refrigeración (1)	SI
	*Calefacción	SI
	*Telefonía interna	SI
	*Salida de emergencia	SI
	*Superficie aproximada de cada consultorio	35 m <sup>2</sup> (Clínica) 9 m <sup>2</sup> (Consultorio)
	*Rampas de acceso	SI
	*Baño para personal del servicio	SI
	*Baño para pacientes	NO (Hay en el Hospital Carrillo)
	*Baño para pacientes con necesidades especiales	NO

Notas: (1) – El aire acondicionado fue donado por un profesional, de acuerdo a lo manifestado por el jefe de servicio.

Hospital	Consultorios	Detalle
Tornú	*Ubicación en planta baja	SI
	*Circulación independiente para profesionales odontólogos y pacientes	SI
	*Luz natural	SI
	*Ventilación suficiente	SI
	*Privacidad	NO (Sala de atención) SI (Consultorio de evaluación)
	*Refrigeración	SI (Centralizada)
	*Calefacción	SI (Centralizada)
	*Telefonía interna	SI
	*Salida de emergencia (1)	SI
	*Superficie aproximada de cada consultorio	59 m <sup>2</sup> (Sala de atención) 8 m <sup>2</sup> (Consultorio de evaluación)
	*Rampas de acceso	SI
	*Baño para personal del servicio	SI (Compartido con otros servicios)
	*Baño para pacientes	NO (Hay en el pabellón)
*Baño para pacientes con necesidades especiales	NO	

Notas: (1) – Hay dos salidas de emergencias, una por la puerta donde ingresan los profesionales y la otra lateral en la sala de atención.

Hospital	Consultorios	Detalle
Vélez Sársfield	*Ubicación en planta baja	SI
	*Circulación independiente para profesionales odontólogos y pacientes	SI
	*Luz natural	NO
	*Ventilación suficiente	NO
	*Privacidad	NO
	*Refrigeración	SI (Centralizada)
	*Calefacción	SI (Centralizada)

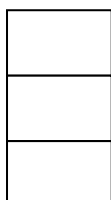

	*Telefonía interna	SI
	*Salida de emergencia	NO
	*Superficie aproximada de cada consultorio	8 m <sup>2</sup> (Consultorio 2) 11 m <sup>2</sup> (Consultorio 4)
	*Rampas de acceso	SI
	*Baño para personal del servicio	NO (Se debe acceder a otro compartido con otros servicios)
	*Baño para pacientes	NO (Se debe usar uno general)
	*Baño para pacientes con necesidades especiales	NO

Hospital	Consultorios	Detalle
Zubizarreta	*Ubicación en planta baja	SI
	*Circulación independiente para profesionales odontólogos y pacientes	SI
	*Luz natural	NO
	*Ventilación suficiente	SI
	*Privacidad	NO
	*Refrigeración	SI (Centralizada)
	*Calefacción	SI (Centralizada)
	*Telefonía interna	SI
	*Salida de emergencia	NO
	*Superficie aproximada de cada consultorio	20 m <sup>2</sup> (Consultorio 7) 8 m <sup>2</sup> (Consultorio 8) 8 m <sup>2</sup> (Consultorio 9)
	*Rampas de acceso	SI
	*Baño para personal del servicio	SI
	*Baño para pacientes	NO (Se debe usar uno general en la sala de espera)
*Baño para pacientes con necesidades especiales	NO	

### 30.9.2. Sala de espera.

Se describen las características de las salas de espera de los servicios odontológicos. A tal efecto se ha relevado los siguientes ítems (se describen en el mismo orden que después se indica para cada hospital):

- Existencia de una sala de espera propia del servicio o compartida o general de consultorios externos.
- Ubicación.
- Cantidad aproximada de asientos.
- Luz natural.
- Calefacción.
- Refrigeración.
- Área de recepción de pacientes.



Hospital	Sala de espera Servicio Odontológico
Argerich	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Es compartida con los Servicios de Obstetricia, Pediatría y Ginecología.</li> <li>*Se encuentra ubicada junto a la puerta de ingreso de la sala de recepción de pacientes.</li> <li>*Cuenta con 18 asientos metálicos y 4 bancos.</li> <li>*No cuenta con luz natural.</li> <li>*No cuenta con calefacción.</li> <li>*No cuenta con refrigeración.</li> <li>*Hay área de recepción de pacientes (ventanilla).</li> </ul>
Durand	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Es compartida con el Servicio de Otorrinolaringología.</li> <li>*Se encuentra ubicada en un pasillo frente al ingreso del servicio.</li> <li>*Cuenta con 7 asientos.</li> <li>*No cuenta con luz natural.</li> <li>*No cuenta con calefacción.</li> <li>*No cuenta con refrigeración.</li> <li>*No hay área de recepción de pacientes.</li> </ul>
Penna	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Es exclusiva del Servicio de Odontología.</li> <li>*Se encuentra ubicada junto a la recepción de pacientes.</li> <li>*Cuenta con 20 asientos metálicos.</li> <li>*Cuenta con luz natural.</li> <li>*Cuenta con calefacción.</li> <li>*No cuenta con refrigeración.</li> <li>*Hay área de recepción de pacientes.</li> </ul>
Piñero	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Es exclusiva del Servicio de Odontología.</li> <li>*Hay dos salas de espera, una se encuentra en planta baja y otra en el primer piso, comunicadas por escalera.</li> <li>*La sala de planta baja cuenta con 29 asientos y la del primer piso con 27 asientos.</li> <li>*No cuentan con luz natural.</li> <li>*No cuentan con calefacción.</li> <li>*No cuentan con refrigeración.</li> <li>*Hay área de recepción de pacientes en planta baja.</li> </ul>
Rivadavia	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Es propia del Servicio de Odontología.</li> <li>*Se encuentra ubicada junto a la puerta de ingreso a la sala de recepción de pacientes.</li> <li>*Cuenta con 6 sillas anatómicas plásticas y 1 banco con respaldo de fórmica para 3 personas.</li> <li>*No cuenta con luz natural.</li> <li>*No cuenta con calefacción.</li> <li>*No cuenta con refrigeración.</li> <li>*Hay área de recepción de pacientes.</li> </ul>
Tornú	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Es compartida con el Servicio de Cardiología.</li> <li>*Se encuentra ubicada en el pasillo junto a la puerta de ingreso de la sala de recepción de pacientes.</li> <li>*Cuenta con 12 sillas metálicas.</li> <li>*Cuenta con luz natural.</li> <li>*Cuenta con calefacción.</li> <li>*Cuenta con refrigeración.</li> <li>*Hay área de recepción de pacientes.</li> </ul>
Vélez Sársfield	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Es compartida con todos los Servicios de Consultorios Externos.</li> <li>*Se encuentra ubicada a la entrada en forma directa por Avenida Lope de Vega y también se puede acceder por la calle Pedro Calderón de la Barca.</li> <li>*Cuenta con 31 asientos.</li> </ul>


	*Cuenta con luz natural. *Cuenta con calefacción (central). *Cuenta con refrigeración (central). *No cuenta con área de recepción de pacientes.
Zubizarreta	*Es compartida con los Servicios de Consultorios Externos. *Se encuentra ubicada en pasillo externo de consultorios con Dermatología y Ginecología. *Cuenta con 36 asientos. *Cuenta con luz natural. *Cuenta con calefacción (Split frío-calor). *Cuenta con refrigeración (Split frío-calor). *No cuenta con área de recepción de pacientes.

De acuerdo al cuadro precedente y a lo analizado, se presenta la siguiente situación:

- ➔ 62,50% de las salas de espera de los servicios odontológicos son compartidas con otros servicios y 37,50% cuentan con salas de espera propias o exclusivas (Penna, Piñero y Rivadavia).
- ➔ 62,50% de las salas de espera de los servicios odontológicos tienen entre 20 y 56 asientos para los pacientes y 37,50% cuentan entre 7 y 19 asientos, siendo el de menor cantidad el H. Durán con 7 asientos y el de mayor cantidad el H. Piñero con 56 lugares.
- ➔ 50% de las salas de espera analizadas cuentan con luz natural y 50% no cuentan con tal situación.
- ➔ 50% de las salas de espera analizadas cuentan con calefacción y 50% no cuentan con la misma.
- ➔ 62,50% de las salas de espera analizadas no cuentan con refrigeración y 37,50% cuentan con tal servicio.
- ➔ 62,50% de las salas de espera analizadas cuentan con área de recepción de pacientes y el 37,50% no poseen tal espacio.

### 30.9.3. Matafuegos.

Se brinda información de la existencia de matafuegos en el servicio odontológico. Además se constató la fecha de vencimiento de la carga en los casos de los servicios que cuentan con tal elemento.


Hospital	Matafuegos
Argerich	*No hay matafuegos en el servicio.
Durand	*Hay 1 matafuego. *Fecha de vencimiento: marzo/2016 (verificado el 6/6/17).
Penna	*Hay 2 matafuegos. *Fecha de vencimiento: julio/2018 (verificado el 31/5/17 en el área de Clínica) y abril/2018 (verificado el 31/5/17 en la sala de espera).
Piñero	*Hay 6 matafuegos. *Fecha de vencimiento: agosto/2017 (Sector de Higiene de manos para los profesionales planta baja), enero/2018 (Sala de espera primer piso) y junio/2018 (Sala de Espera de planta baja), sin registro de vencimiento (Oficina de Jefatura primer piso), abril/2018 (Recepción de Cirugía planta baja) y junio/2018 (Sección de Ortodoncia primer piso) (Todos verificados el 12/7/17).
Rivadavia	*Hay 3 matafuegos. *Fecha de vencimiento: uno en mayo/2018 y dos en junio/2018 (verificado el 23/11/17).
Tornú	*Hay 1 matafuego. *Fecha de vencimiento: febrero/2018 (verificado el 17/5/17).
Vélez Sársfield	*No hay matafuegos en el servicio.
Zubizarreta	*Hay 1 matafuego. *Fecha de vencimiento: marzo/2018 (verificado el 12/6/17).

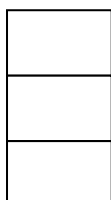
Del cuadro precedente surge que el 75% de los servicios odontológicos analizados poseen en su sector matafuegos (entre 1 y 6) y el 25% restante con cuenta con tal elemento en su sector.

Cabe destacar que en el H. Durand el único matafuego existente en el sector se encontraba vencida la fecha de carga (marzo/2016) habiéndose verificado el 6/6/17, llevaba para ese entonces un año y tres meses de vencida. Por otra parte en el H. Piñero uno de los seis matafuegos existentes en el servicio odontológico (ubicado en Oficina de Jefatura primer piso) no tenía registro de fecha de vencimiento de carga.

#### 30.9.4. Sistema de detección de incendios.

Se brinda información de la existencia de sistemas de detección de incendios en el servicio odontológico.

Hospital	Sistema de detección de incendios
Argerich	*Se encuentra ubicado en la sala de espera y en el pasillo de circulación interna de profesionales. *Se desconoce si el sistema funciona.
Durand	*Se encuentra en el pasillo de tránsito. *Se desconoce si el sistema funciona.
Penna	*Hay dispositivos en el sector de Clínica y en el depósito. *El Jefe del Servicio de Odontología ha manifestado (31/5/17) que el sistema funciona.
Piñero	*El servicio no cuenta con sistema de detección de incendios.
Rivadavia	*El servicio no cuenta con sistema de detección de incendios.





Tornú	<p>*El servicio cuenta con sistema de detección de incendios en la Sala de atención.</p> <p>*El sistema de detección de incendios funciona. Se hacen simulacros. Se activó una vez en el pasillo de espera por un desperfecto eléctrico y la Jefa de Consultorios Externos evacuó el lugar.</p>
Vélez Sársfield	<p>*El sistema de detección de incendios está en los consultorios.</p> <p>*La Jefa del Servicio ha manifestado conocer que el sistema funciona dado que se hacen actividades de simulacro.</p>
Zubizarreta	<p>*Hay 2 sistemas de detección de incendios ubicados en el pasillo interno del servicio.</p> <p>*La Jefa del Servicio ha manifestado conocer que el sistema funciona.</p>

Puede apreciarse que en 6 servicios hay sistema de detección de incendios y en 4 de ellos los jefes manifiestan conocer que funcionan y en 2 no conocen.

### 30.9.5. Señalización.

Se brinda información acerca de la señalización existente en cada hospital visitado en relación al Servicio de Odontología, desde el ingreso principal hasta llegar al servicio mencionado.

Hospital	Señalización
Argerich	<p>*La señalización es clara desde el ingreso al hospital hasta el servicio. Al ingresar por el acceso principal (por calle Pi y Margal 750) sobre la pared del edificio hay un listado de los consultorios externos en orden alfabético por servicio indicando turno, días y ubicación. Dirigiéndose al sector Turnos en una de las columnas hay un cartel indicador donde figura el Servicio de Odontología. Hacia la derecha al final del pasillo hay otra cartelera en una columna que indica con una flecha hacia la izquierda donde se encuentran los consultorios externos del mencionado servicio. A la altura del Consultorio 25 hay un cartel colgante que dice "Odontología".</p>
Durand	<p>*La cartelera es clara desde el ingreso al hospital hasta el servicio. Ingresando por la Avenida Díaz Vélez antes de llegar al hall central sobre la derecha se encuentra un Pabellón que tiene en su pared una cartelera que indica que en el primer piso están los Servicios de Odontología, Dermatología y Otorrinolaringología, y en planta baja Rayos y Ecografía. En la sala de espera del servicio hay un cartel que indica su ubicación.</p>
Penna	<p>*Ingresando por la Av. Almagro, a la izquierda en el jardín, se encuentra un cartel que indica que en el Pabellón VI está Odontología. Esta información se repite sobre la puerta de entrada al pabellón mencionado.</p>
Piñero	<p>*Al ingresar al hospital por la Av. Varela hay un cartel que indica donde están ubicados los pabellones de consultorios externos, continuando el recorrido por la calle interna se encuentra un cartel en uno de los jardines que indica que debe continuarse por ese camino para llegar al Pabellón de Odontología y al final de esa calle otro cartel marca con una flecha hacia la derecha la ubicación del mismo.</p>
Rivadavia	<p>*Ingresando por la Av. Gral. Las Heras y avanzando por la calle interna hay un cartel en el jardín que indica en qué dirección se encuentra el Servicio de Odontología, continuando por esa calle doblando a la derecha se arriba al corredor de ingreso al Hospital Ramón Carrillo, hacia la derecha hay un cartel en la pared que con una flecha señala "Servicio de Odontología Hospital"</p>




	Rivadavia". Al llegar a la sala de espera en la puerta hay un señalador que dice "Odontología Jefatura".
Tornú	*La señalización es clara, en el Mesón General del hospital se encuentra un orientador que deriva al paciente al servicio correspondiente.
Vélez Sársfield	*Ingresando por la Plaza Don Bosco se encuentra una cartelería en la pared que indica los servicios que tienen consultorios en el pasillo al que se accede. Entrando por la calle Pedro Calderón de la Barca, pasando por el puesto de vigilancia, hay un cartel que dice "turnos/consultorios externos", atravesando la rampa se llega al hall donde se encuentra el Mesón y doblando a la derecha la puerta que lleva a los dos consultorios de Odontología.
Zubizarreta	*Al ingresar al hospital por la entrada de Avenida Chivilcoy se arriba al Mesón Central de Turnos y Sala de espera general de Consultorios Externos, hacia la izquierda hay una puerta con cartel que indica "Sector A de Consultorios 1-10", donde se encuentran los consultorios del servicio odontológico (del 7 al 10), sólo el número 7 cuenta con un cartel identificador. En cambio si se ingresa por la calle Nueva York no hay señalización hasta llegar al Pabellón de Consultorios Externos, ya que allí se encuentra el Sector de Internación y Guardia.

Si bien en los efectores analizados hay distintos puntos de acceso para ingresar a los mismos, la señalización existe y ayuda a los pacientes a ubicar los servicios odontológicos, no habiéndose notado inconvenientes en este sentido.

### 31. Relación con la Red de Odontología.

Se ha obtenido de los responsables de los Servicios de Odontología de los 8 hospitales seleccionados en la muestra, un concepto sobre cómo es la relación de tales áreas con la Red de Odontología.

#### 31.1. Hospital Argerich.

- Participación: su interacción con la Red Odontológica se limita a la diagramación de la coordinadora de tal red participando de las reuniones que se realizan cada dos o tres meses.
- Utilidad de la red para el servicio: es de utilidad para la derivación al Hospital Carrillo, para derivación de otras especialidades y para rayos pantomografía (o radiografía panorámica).

#### 31.2. Hospital Durand.

- Participación: se asiste a las reuniones de la Red Odontológica.
- Utilidad de la red para el servicio: no hay una relación fluida, en las reuniones se indican acciones concretas pero no se encuentra solución a su problemática.

#### 31.3. Hospital Penna.

- Participación: su interacción con la Red Odontológica se limita a la participación de las reuniones que se realizan cada dos o tres meses.



- Utilidad de la red para el servicio: la interacción es aceptable aunque el jefe de servicio manifiesta que sería necesaria la existencia de una Dirección a través de la cual se pudieran evacuar y resolver problemas.

#### **31.4. Hospital Piñero.**

- Participación: el servicio odontológico participa activamente en las reuniones que realiza la red y tiene un conocimiento y trato fluido con su coordinación.
- Utilidad de la red para el servicio: a través de la Red de Odontología, el servicio de este efector es centro de derivación del SAME ante los traumatismos bucomaxilofaciales y sus derivaciones

#### **31.5. Hospital Rivadavia.**

- Participación: su interacción con la Red Odontológica es activa considerando a la coordinadora de la misma como su superior jerárquica en odontología.
- Utilidad de la red para el servicio: es de utilidad para interconsultas y derivaciones.

#### **31.6. Hospital Tornú.**

- Participación: participa de las reuniones que se realizan cada dos o tres meses.
- Utilidad de la red para el servicio: su interacción con la Red Odontológica se limita a la diagramación de la coordinadora de tal red para participar de las reuniones.

#### **31.7. Hospital Vélez Sársfield.**

- Participación: participa activamente de las reuniones que se realizan en la Red Odontológica.
- Utilidad de la red para el servicio: las reuniones resultan de mucha utilidad.

#### **31.8. Hospital Zubizarreta.**

- Participación: la relación con la Red Odontológica se basa en la asistencia a las reuniones planteadas por la coordinación.
- Utilidad de la red para el servicio: se limita a la propuesta y asistencia de algún curso.

#### **31.9. Resumen del punto.**

Visto los conceptos vertidos por los distintos jefes de los servicios odontológicos de los 8 hospitales seleccionados en la muestra, puede apreciarse que existe una impresión general de buena relación con la Red de



Odontología, al menos en su mayoría se expresaron en tal sentido, más allá de las opiniones vertidas por los jefes de los servicios de los Hospitales Durand ("no hay relación fluida") y Penna (necesidad de resolver problemas), en general se destaca su utilidad y la interacción.

### 32. Fortalezas y debilidades.

Se ha solicitado a los responsables de los Servicios de Odontología que manifiesten cuáles son para ellos las fortalezas y debilidades principales que hay en el sector que conducen.

#### 32.1. Fortalezas.

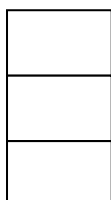
Se describen a continuación las fortalezas manifestadas por los jefes de los Servicios de Odontología de los hospitales seleccionados en la muestra.

Hospital	Fortalezas
Argerich	*El espacio físico con el que cuentan. *El equipamiento. *El recurso humano capacitado que posee el servicio.
Durand	*El recurso humano capacitado que posee el servicio que con muy poco obtiene buenos resultados.
Penna	*La voluntad del recurso humano que tiene para resolver y avanzar.
Piñero	*La cirugía bucomaxilofacial que se desarrolla en el mismo es referente en la Ciudad por su historia y porque es el único hospital que la pone en práctica internando y operando el Servicio de Odontología, cuando en otros hospitales es una especialidad que depende y maneja el área de cirugía plástica.
Rivadavia	*Se hace referencia a la calidad del recurso humano. *Se hace mención al constituir un servicio de referencia en maternidad.
Tornú	*El recurso humano capacitado que posee el servicio. *La integración para la atención de los otros servicios y con otros hospitales.
Vélez Sársfield	*Es el buen equipo de trabajo con el que cuenta el servicio, buen nivel profesional y humano.
Zubizarreta	*La jefa del servicio hace mención al recurso humano capacitado con el que cuenta.

En las fortalezas enunciadas por los jefes de los servicios odontológicos, se destacan aquellas que hacen referencia a la calidad y capacidad del personal que conforma el plantel del área. En otros casos, se subrayan el espacio físico y equipamiento (Argerich), y el servicio de referencia (Piñero, Rivadavia).

#### 32.2. Debilidades.

Se describen a continuación las debilidades manifestadas por los jefes de los Servicios de Odontología de los hospitales seleccionados en la muestra.



Hospital	Debilidades
Argerich	*Necesidad de aumentar el recurso humano en un odontólogo más. *Que el concurrente pase a situación de planta.
Durand	*Falta de instrumental rotatorio que limita la atención y los planes de tratamiento. *Instrumental quirúrgico obsoleto. *Mala accesibilidad al servicio ya que no posee ascensor ni rampa.
Penna	*Falta de recurso humano de planta.
Piñero	*Falta de instrumental por falta de presupuesto para lo que implica equipamiento. *Imposibilidad de tratamientos de prótesis por la carencia de un laboratorio dental en el ámbito.
Rivadavia	*Falta de recurso humano. *Falta de unificación en el criterio de la confección de la historia clínica, odontograma y anamnesis. *Deterioro de la parte edilicia.
Tornú	*Insuficiencia en la provisión de insumos por parte del hospital. La jefa del servicio menciona que su personal muchas veces solventa determinadas compras. *Equipo de rayos es añejo.
Vélez Sársfield	*La debilidad principal del servicio es el déficit en el tiempo de entrega y cantidad de los insumos odontológicos. La jefa del servicio menciona que en el año 2016 los pedidos de insumos odontológicos específicos (materiales dentales) solicitados al área de Compras del hospital, no fueron cumplidos por falta de presupuesto, por tal razón, la jefa debió proveer de forma personal (ácido fosfórico para uso de resinas, tiras de acetato, adhesivo, óxido de zinc/eugenol, flúor, etc).
Zubizarreta	*Se refiere a la falta de más asistentes y secretaria administrativa. *Existencia de compresores dentro del servicio, los cuales deben estar fuera de la planta física.

En las debilidades, y a diferencia de las fortalezas, hay mayor variedad en los conceptos vertidos por los jefes de los servicios odontológicos.

En general la mayoría de las debilidades presentan escasez de personal en casi todos los hospitales analizados, así como también las que se refieren a falencias del recurso físico. También se despliegan otras debilidades relacionadas con falta o escasez de instrumental o equipamiento obsoleto y otras que tienen que ver con falencias en la provisión de insumos.

#### IV. OBSERVACIONES.

1. Estructura organizativa. A excepción de los Servicios de Odontología de los Hospitales Argerich y Durand, ambos con nivel de sección, los restantes 6 servicios analizados no poseen normativa legal que respalde su estructura organizativa, siendo al momento de desarrollo de las tareas de auditoría, de carácter informal y constituyendo el 75% de la muestra analizada.


2. Estructura organizativa. A excepción del nivel superior a los servicios odontológicos en los Hospitales Argerich y Durand (nivel Departamento de Cirugía), los restantes 6 sectores que componen el nivel superior de los servicios odontológicos, no poseen normativa legal que respalde su estructura organizativa, siendo al momento de desarrollo de las tareas de auditoría, de carácter informal y constituyendo el 75% de la muestra analizada.
3. Estadísticas. Generales. A la fecha 26/4/2017 no había información desde período 2015 en adelante de las estadísticas sobre prestaciones odontológicas por tipo de hospital según capítulo del nomenclador odontológico y prestaciones odontológicas por capítulo del nomenclador odontológico, en la página web oficial [www.estadisticaciudad.gob.ar](http://www.estadisticaciudad.gob.ar) en el apartado Banco de Datos/Salud/Movimiento Hospitalario GCBA/Odontología, conteniendo solamente la información hasta el período 2014.
4. Estadísticas. Hospital Pirovano. No se ha contado con la información estadística de este efector del año 2015, para considerarla en el proceso de selección de una muestra, porque la Subgerencia Operativa de Estadística de Salud no contaba con tales datos por no haber sido cargados en su momento por la persona encargada de tal tarea y habiendo brindado a este equipo una información incompleta de las prestaciones odontológicas brindadas por los servicios odontológicos de los hospitales generales de agudos.
5. Estadísticas. En base a los informes estadísticos obtenidos de noviembre de 2015 y abril de 2017 de los servicios odontológicos analizados, se ha notado que las estadísticas de prestaciones odontológicas adolecen de claridad respecto de cuál es el criterio para informar la cantidad de pacientes atendidos, dado que un mismo paciente recibe distinta cantidad de prestaciones que pueden ser en una o más consultas. No queda claro si cada vez que un mismo paciente va a consulta se lo computa esas tantas veces para el recuento mensual, o si se lo debe computar solamente la primera vez que se presenta y luego computar solo las prestaciones, etc.
6. Estadísticas. De acuerdo al análisis de las estadísticas obtenidas de noviembre de 2015 y abril de 2017 se han detectado diversas falencias según detalle:
  - a. Hospital Durand. Se verificó falta de confiabilidad en la estadística de noviembre de 2015, ante la solicitud de aclaraciones por parte del equipo de auditoría, la cifra original del total de pacientes atendidos según el informe estadístico de 408, fue rectificada por la Jefatura del Servicio de Odontología a 537 pacientes, pero para llegar a esta cifra (253 pacientes registrados en el libro de registro de pacientes verificado, más 141 pacientes cuya prestación recibida fue por “certificado bucodental”, no nombrada y 143 pacientes cuya prestación



recibida fue por “consultas de urgencia”, nombrada en capítulo I código 01.04), no pudo verificarse la forma dado que las prestaciones por certificado bucodental y consultas de urgencias no se encuentran registradas en forma total en el libro de registro mencionado y la explicación obtenida carece de consistencia dado que parte de la misma son pacientes que se computan por el registro del libro y por esos dos tipos de prestaciones en forma duplicada.

- b. Hospital Rivadavia.
  - i. Se han detectado inconsistencias en el informe estadístico de noviembre de 2015 del servicio odontológico de este efector, dado que la suma aritmética de las prestaciones no es correcta, siendo que el total original de prestaciones era de 1590, la suma aritmética arroja en realidad la cifra de 1889, con una diferencia de 299 prestaciones.
  - ii. Se han detectado inconsistencias en el informe estadístico de abril de 2017 del servicio odontológico de este efector, dado que la suma aritmética de las prestaciones no es correcta, siendo que el total original de prestaciones era de 1160, la suma aritmética arroja en realidad la cifra de 1601, con una diferencia de 441 prestaciones.
- c. Hospital Tornú. Se han detectado inconsistencias en el informe estadístico de noviembre de 2015 del servicio odontológico de este efector, dado que el total de prestaciones contenía en forma duplicada 579 prestaciones, cifra que fue rectificada luego por la Jefa del servicio, quedando en forma definitiva 1132 prestaciones mensuales. En esa rectificación también se modificó la cifra de total de pacientes que pasó de 162 según el informe original a 251.
- d. Hospital Zubizarreta.
  - i. Se han detectado inconsistencias en los totales del informe estadístico de noviembre de 2015 ya que como “Total General de Prestaciones” originalmente se presenta con la cifra de 504 y corresponde la de 935, y como “Total de Pacientes atendidos” originalmente se presenta la cifra de 935 y corresponde la de 431 según datos de información complementaria adosada al informe estadístico.
  - ii. Se han detectado inconsistencias en los totales del informe estadístico de abril de 2017 ya que como “Total General de Prestaciones” originalmente se presenta con la cifra de 531 y corresponde la de 904, y como “Total de Pacientes atendidos” originalmente se presenta la cifra de



904 y corresponde la de 373 según datos de información complementaria adosada al informe estadístico.

7. Especialidades. Hospital Durand. Este efector no puede brindar atención en distintas prestaciones, especialmente en Operatoria ni Endodoncia ni en determinadas cirugías, dado que no se ha repuesto el instrumental rotatorio robado en el año 2014.
8. Modalidades de atención. Hospital Zubizarreta. El Servicio de Odontología de este hospital tiene insuficiencia en la cantidad de asistentes en el servicio (solamente 1) y no cuenta con secretaria administrativa, lo que implica una recarga en las tareas para los profesionales odontólogos y por ende el servicio ha reducido la cantidad de turnos por demanda espontánea por día en un 43%.
9. Atención a pacientes especiales. Hospital Vélez Sársfield. El Servicio de Odontología de este efector deriva pacientes con discapacidad al Hospital Rawson, siendo que éste no es un efector de orden público y que funciona en ese predio la Dirección General Administración de Medicina del Trabajo de la CABA.
10. Cobertura social de los pacientes.
  - a. Hospital Durand. En el Servicio de Odontología de este efector se atiende a los pacientes sin contar con información acerca de la cobertura social de los mismos.
  - b. Hospital Rivadavia. En el Servicio de Odontología de este efector se atiende a los pacientes sin contar con información acerca de la cobertura social de los mismos.
11. Esterilización. De los 6 servicios odontológicos que cuentan con al menos una estufa de calor seco y/o autoclave, y que son utilizados, ninguno de ellos lleva un registro formal de los procesos de esterilización realizados en el propio servicio (Hospitales Argerich, Durand, Penna, Rivadavia, Tornú y Zubizarreta). El Hospital Zubizarreta lleva no obstante un registro informal.
12. Equipamiento. En el relevamiento del equipamiento de los 8 servicios analizados se han detectado diversos inconvenientes según detalle:
  - a. Hospital Durand. No cuenta con micromotores ni turbinas que conforman parte del material robado en agosto de 2014 y que al momento del relevamiento no había sido repuesto, lo que no permite brindar la atención en determinadas prestaciones (operatoria, endodoncia y diversas cirugías), desde tal fecha.
  - b. Hospital Piñero. Al momento del relevamiento del equipamiento el equipo de radiografías panorámicas llevaba 2 años sin funcionar y aún no había sido reparado, utilizándose el tomógrafo del hospital.
  - c. Hospital Rivadavia. El equipo de rayos de pie se encuentra obsoleto.
  - d. Hospital Tornú.
    - i. El equipo de rayos de pie se encuentra obsoleto.



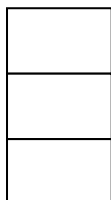
- ii. El servicio posee un localizador apical portátil y 2 localizadores provistos por el personal profesional del sector.
  - iii. El servicio posee 3 banquetas adquiridas por los profesionales del sector.
  - iv. El servicio posee lámpara de luz a cable adquirida por los profesionales del sector.
  - e. Hospital Vélez Sársfield. De los 3 suctores de saliva que posee el servicio, 2 no funcionan.
  - f. Hospital Zubizarreta. Por cuestiones de espacio físico no se pueden usar los 3 compresores verticales debido al ruido que producen en los consultorios.
13. Consentimiento informado. En base al procedimiento realizado sobre una semana seleccionada en relación a los casos que ameritaban la utilización del consentimiento informado en los 8 servicios bajo análisis, la constatación de la existencia del mismo en esos casos, el uso del formulario oficial y la firma debida del mismo por parte del paciente, se han detectado las siguientes falencias que incumplen la normativa vigente mencionada en las aclaraciones previas sobre el uso del consentimiento informado.
- a. Hospital Durand. En el 100% de los casos (6) que ameritaban el uso del consentimiento informado se verificó la inexistencia del mismo.
  - b. Hospital Penna. En el 6% de los casos (3 sobre 52) que ameritaban el uso del consentimiento informado se verificó la inexistencia del mismo.
  - c. Hospital Piñero. En el 23% de los casos de los consentimientos existentes (3 sobre 13) no se utilizó el formulario oficial de consentimiento informado.
  - d. Hospital Rivadavia. En el 83% de los casos (39 sobre 47) que ameritaban el uso del consentimiento informado se verificó la inexistencia del mismo.
  - e. Hospital Rivadavia. En el 100% de los casos de los consentimientos existentes (8) no se utilizó el formulario oficial de consentimiento informado.
  - f. Hospital Tornú. En el 30% de los casos (3 sobre 10) que ameritaban el uso del consentimiento informado se verificó la inexistencia del mismo.
  - g. Hospital Vélez Sársfield. En el 100% de los casos (21) que ameritaban el uso del consentimiento informado se verificó la inexistencia del mismo.
  - h. Hospital Vélez Sársfield. El modo de registración de ingreso y atención de pacientes en el servicio (libro de atención de pacientes) no contiene ninguna forma numérica que concuerde con la historia clínica (número de DNI o de historia clínica) que





permita la localización de la historia mencionada en los archivos del hospital.

- i. Hospital Zubizarreta. En el 17% de los casos (6 sobre 36) que ameritaban el uso del consentimiento informado se verificó la inexistencia del mismo.
14. Sistemas informáticos. Se ha notado falta de informatización en los servicios odontológicos, solamente 3 hospitales (H. Argerich, H. Penna y H. Zubizarreta) de los 8 analizados, cuentan con algún tipo de informatización considerando además que uno de ellos posee una red propia local (H. Zubizarreta).
  15. Organización y archivo. No hay una homogeneidad de cómo debe ordenarse y archivarse la documentación de los servicios odontológicos, cada hospital tiene su modalidad.
  16. Residuos patogénicos. Hospital Argerich. El Servicio de Odontología de este hospital elimina los líquidos radiográficos a través de las cañerías, no efectuando el acopio de los mismos en bidones. No se cumple con la Ley N° 2214/2006 de Residuos Peligrosos de la CABA, en su artículo 26° como generador de residuos peligrosos.
  17. Residuos patogénicos. Hospital Vélez Sársfield. En el Servicio Odontológico los líquidos de revelados de placas son descartados por inodoro, no efectuando el acopio de los mismos en bidones. No se cumple con la Ley N° 2214/2006 de Residuos Peligrosos de la CABA, en su artículo 26° como generador de residuos peligrosos.
  18. Otros aspectos de planta física. Consultorios. En el relevamiento de las principales características de los consultorios de atención odontológica, se detectaron diversos inconvenientes según detalle:
    - a. Circulación independiente. Los Hospitales Durand y Piñero no cuentan con circulación independiente para profesionales odontólogos y pacientes en su servicio.
    - b. Luz natural. Los Hospitales Argerich, Penna, Vélez Sársfield y Zubizarreta no cuentan con luz natural en sus consultorios odontológicos.
    - c. Ventilación suficiente. Los Hospitales Argerich, Penna y Vélez Sársfield no cuentan con ventilación suficiente en sus consultorios odontológicos.
    - d. Privacidad. El Hospital Argerich no cuenta con privacidad en el 75% de sus consultorios odontológicos. El Hospital Durand no cuenta con privacidad en el 83% de sus consultorios odontológicos. El Hospital Penna no cuenta con privacidad en consultorios odontológicos en el sector denominado Clínica con 5 puestos de atención. Los Hospitales Piñero, Vélez Sársfield y Zubizarreta no cuentan con privacidad en la totalidad de sus consultorios odontológicos. El Hospital Rivadavia no cuenta con privacidad en un sector de su servicio odontológico (denominado



- Clínica). El Hospital Tornú no cuenta con privacidad en la sala de atención de sus consultorios odontológicos.
- e. Refrigeración y calefacción. En el Hospital Durand uno de los dos equipos de aire acondicionado frío/calor (en el Consultorio 2), no funcionaba al momento del relevamiento efectuado. El Hospital Penna no cuenta con calefacción en 3 de sus consultorios odontológicos.
  - f. Salida de emergencia. Los Hospitales Durand, Piñero, Vélez Sársfield y Zubizarreta no cuentan con salida de emergencia en el servicio odontológico.
  - g. Rampas de acceso. El Hospital Durand no cuenta con rampa de acceso al servicio odontológico.
19. Otros aspectos de planta física. Salas de espera. En el relevamiento de las características de las salas de espera de los servicios odontológicos se detectaron diversos inconvenientes según detalle:
- a. Luz natural. Las salas de espera de los servicios odontológicos de los Hospitales Argerich, Durand, Piñero y Rivadavia no cuentan con luz natural, es decir el 50% de los servicios analizados.
  - b. Calefacción. Las salas de espera de los servicios odontológicos de los Hospitales Argerich, Durand, Piñero y Rivadavia no cuentan con calefacción, es decir el 50% de los servicios analizados.
  - c. Refrigeración. Las salas de espera de los servicios odontológicos de los Hospitales Argerich, Durand, Penna, Piñero y Rivadavia no cuentan con refrigeración, es decir el 62,50% de los servicios analizados.
20. Otros aspectos de planta física. Matafuegos. En el relevamiento de la existencia de matafuegos en los servicios odontológicos se han detectado diversos inconvenientes según detalle:
- a. El matafuego ubicado en el Servicio Odontológico del Hospital Durand, a la fecha 6/6/17 estaba con la carga vencida en marzo de 2016.
  - b. Uno de los seis matafuegos ubicados en el Servicio Odontológico del Hospital Piñero (primer piso Oficina de Jefatura) a la fecha 12/7/17 no tenía registro de vencimiento de la carga.
21. Planta física. En el relevamiento de la planta física de los servicios odontológicos se detectaron diversos inconvenientes según detalle.
- a. Hospital Argerich. De acuerdo a lo manifestado por la jefa del servicio hay filtraciones en el servicio, generadas por los jardines ubicados en el primer piso. Al 9/8/2017 no había reclamos del servicio presentados por escrito.
  - b. Hospital Durand.



- i. Hay 4 estufas eléctricas y 1 ventilador de pie que fueron adquiridos por los profesionales del servicio.
- ii. Al 6/6/2017 había deterioro en la estructura del servicio en a) el techo del Consultorio 2, b) el techo de la Sala de estar de profesionales, c) la pared del Despacho de Jefatura, d) el techo del Despacho de Jefatura y e) un termotanque ubicado en el Consultorio 2, por lo que no había reclamos por escrito presentados por el servicio. Al 18/10/2017 se volvió a constatar y quedaba pendiente de reparación el techo del Consultorio 2 y la resolución de la ubicación del termotanque existente en ese mismo consultorio.
- iii. El Servicio de Odontología de este efector carece de ascensor para acceder a su espacio físico que está en un primer piso.
- c. Hospital Piñero.
  - i. El aire acondicionado frío/calor ubicado en la Oficina de Jefatura ha sido incorporado al servicio por adquisición del jefe del mismo, así como una computadora, una impresora, un mueble armario biblioteca, dos sillas fijas, una silla de escritorio rodante y el escritorio de su oficina.
  - ii. La mesa para computadora ubicada en Recepción de Cirugía, la computadora que se encuentra en ese mismo sector y el escritorio que se encuentra en el Consultorio de la Sección Ortodoncia, se incorporaron por adquisiciones de los profesionales del servicio.
  - iii. No se cuenta con ascensor para acceder al primer piso donde se encuentran diversos sectores del servicio.
- d. Hospital Rivadavia. El Jefe del servicio ha requerido para su sector, el servicio de mantenimiento general por rajaduras de techo y paredes de cierta importancia. Con fecha 17/11/16 se elevó nota al Departamento Quirúrgico solicitando la reparación y advirtiendo sobre los riesgos que presenta la situación para los pacientes y los profesionales, con fecha 10/4/17 se reiteró el reclamo. Al día 23/11/17 aún no se había recibido respuesta al reclamo efectuado, habiéndose advertido el deterioro y el peligro físico hace más de un año.
- e. Hospital Tornú. Hay deterioro en las paredes de la Sala de atención y de la Sala de rayos, necesitándose la reparación de las rajaduras en las mismas. Se ha efectuado un reclamo por segunda vez el 12/4/16 a la empresa de mantenimiento



- señalando que las rajaduras en la pared de la Sala de rayos no permite el cierre de la puerta plomada.<sup>19</sup>
- f. Hospital Zubizarreta.
    - i. Al 12/6/17 había deterioros en la estructura del servicio en paredes, pisos y techos, pero no había notas de reclamo actualizadas.
    - ii. Al 12/6/17 había un compresor horizontal dentro de un consultorio que generaba mucho ruido y que según la Jefa del Servicio debería estar ubicado fuera del mismo. No había notas de reclamo.
22. Personal. De acuerdo a las debilidades señaladas por los 8 efectores analizados, en 4 de ellos se afirma que poseen necesidades de mayor personal de diversas funciones.
  23. Provisión de insumos. De acuerdo a las debilidades señaladas por los 8 efectores, en 3 de ellos se afirma que poseen dificultades en la provisión de los insumos odontológicos. En el Hospital Vélez Sársfield la Jefa del Servicio Odontológico debió aportar distintos insumos en forma personal.
  24. Manual de procedimientos. El 50% de los servicios odontológicos analizados no posee manual de procedimientos (Hospitales Argerich, Piñero, Rivadavia y Vélez Sársfield).

## V. RECOMENDACIONES.

1. Estructura organizativa. Adoptar las medidas adecuadas para que todos los servicios odontológicos posean normativa legal que respalde su estructura organizativa.
2. Estructura organizativa. Formalizar mediante normativa legal todos los niveles superiores de los servicios odontológicos a fin de respaldar su estructura organizativa.
3. Estadísticas. Generales. Actualizar la información estadística sobre prestaciones odontológicas en la página web oficial [www.estadisticaciudad.gob.ar](http://www.estadisticaciudad.gob.ar) en el apartado Banco de Datos/Salud/Movimiento Hospitalario GCBA/Odontología.
4. Estadísticas. Hospital Pirovano. Tomar los recaudos adecuados para otorgar confiabilidad e integridad a la información suministrada a esta auditoría por parte de la Subgerencia Operativa de Estadística de Salud.
5. Estadísticas. Tomar las medidas necesarias para homogeneizar los criterios de elaboración de los informes estadísticos de los servicios

<sup>19</sup> "Mediante descargo recibido el 18/4/2018, la Jefa del Servicio manifiesta que "los deterioros en las paredes de la Sala de Atención y de la Sala de Rayos, ya fueron debidamente reparados", situación ocurrida con posterioridad a nuestras tareas y a verificar en oportunidad de futuras auditorías".



- odontológicos, en especial clarificar como debe considerarse a los pacientes para informar cantidad de pacientes atendidos y por otra parte cantidad de prestaciones brindadas.
6. Estadísticas. Dotar de confiabilidad e integridad a los informes estadísticos elaborados por los servicios odontológicos de los Hospitales Durand, Rivadavia, Tornú y Zubizarreta.
  7. Especialidades. Hospital Durand. Reponer el instrumental rotatorio faltante desde el año 2014 por el robo sufrido en su oportunidad.
  8. Modalidades de atención. Hospital Zubizarreta. Adoptar las medidas pertinentes para que el servicio no sufra reducción en la cantidad de turnos brindados por demanda espontánea.
  9. Atención a pacientes especiales. Hospital Vélez Sársfield. Tomar las medidas necesarias para derivar pacientes con discapacidad a los servicios odontológicos de efectores de orden público exclusivamente.
  10. Cobertura social de los pacientes. Adoptar los mecanismos que correspondan para contar con información acerca de la cobertura social de los pacientes en los servicios odontológicos de los Hospitales Durand y Rivadavia.
  11. Esterilización. Tomar las medidas necesarias para llevar registro formal de los procesos de esterilización llevado a cabo en los servicios odontológicos de los Hospitales Argerich, Durand, Penna, Rivadavia, Tornú y Zubizarreta.
  12. Equipamiento.
    - a. Hospital Durand. Reponer el instrumental rotatorio faltante desde agosto de 2014 para permitir la atención en determinadas prestaciones (operatoria, endodoncia y diversas cirugías).
    - b. Hospital Piñero. Reparar el equipo de radiografías panorámicas que llevaba 2 años sin funcionar.
    - c. Hospital Rivadavia. Adoptar las medidas necesarias para contar con un equipo de rayos de pie en funcionamiento.
    - d. Hospital Tornú. Tomar los recaudos pertinentes para contar con un equipo de rayos de pie en funcionamiento, para que el servicio posea localizador apical portátil y localizadores, dado que los existentes han sido provistos por el personal profesional del sector, para que el servicio cuente con las banquetas necesarias dado que tres de las existentes han sido adquiridas por los profesionales del sector y para que el servicio cuente con lámpara de luz a cable dado que la existente fue adquirida por los profesionales del sector.
    - e. Hospital Vélez Sársfield. Tomar los recaudos para que funcionen los 3 suctores de saliva que posee el servicio.
    - f. Hospital Zubizarreta. Adoptar los mecanismos necesarios para que los 3 compresores verticales se ubiquen fuera de los consultorios.
  13. Consentimiento informado. Implementar las medidas pertinentes para que todos los casos que ameriten la utilización del consentimiento informado se haga uso del mismo y en el formulario oficial correspondiente.



14. Sistemas informáticos. Dotar a los servicios odontológicos analizados de la correspondiente informatización.
15. Organización y archivo. Homogeneizar los criterios de cómo debe ordenarse y archivar la documentación de los servicios odontológicos, dado que cada hospital analizado tiene una modalidad distinta.
16. Residuos patogénicos. Hospital Argerich. Efectuar el acopio de los líquidos radiográficos en bidones y no eliminarlos a través de las cañerías, y dar cumplimiento a la Ley N° 2214/2006 en su art. 26.
17. Residuos patogénicos. Hospital Vélez Sársfield. Efectuar el acopio de los líquidos de revelados de placas en bidones y no descartar los mismos por inodoro.
18. Otros aspectos de planta física. Consultorios.
  - a. Circulación independiente. Contar con circulación independiente para profesionales odontólogos y pacientes en los consultorios de los servicios odontológicos de los Hospitales Durand y Piñero.
  - b. Luz natural. Adoptar las medidas necesarias para que los servicios odontológicos de los Hospitales Argerich, Penna, Vélez Sársfield y Zubizarreta cuenten con luz natural en sus consultorios.
  - c. Ventilación suficiente. Tomar las medidas pertinentes para que los consultorios odontológicos de los Hospitales Argerich, Penna y Vélez Sársfield cuenten con ventilación suficiente.
  - d. Privacidad. Implementar las medidas necesarias para que los consultorios odontológicos de los Hospitales Argerich, Durand, Penna, Piñero, Rivadavia, Tornú, Vélez Sársfield y Zubizarreta cuenten con privacidad en la totalidad de sus consultorios.
  - e. Refrigeración y calefacción. Tomar las medidas que correspondan para que funcione el equipo de aire acondicionado del Consultorio 2 del Servicio Odontológico del Hospital Durand, que no funcionaba al momento del relevamiento. Dotar de calefacción a los 3 consultorios odontológicos del Hospital Penna que no cuentan con ella.
  - f. Salida de emergencia. Dotar de salida de emergencia a los servicios odontológicos de los hospitales Durand, Piñero, Vélez Sársfield y Zubizarreta.
  - g. Rampas de acceso. Tomar las medidas pertinentes para que el Hospital Durand cuente con rampa de acceso al servicio odontológico.
19. Otros aspectos de planta física. Salas de espera.
  - a. Luz natural. Dotar a las salas de espera de los consultorios odontológicos de los Hospitales Argerich, Durand, Piñero y Rivadavia, de luz natural.
  - b. Calefacción. Dotar a las salas de espera de los consultorios odontológicos de los Hospitales Argerich, Durand, Piñero y Rivadavia, de calefacción.
  - c. Refrigeración. Dotar a las salas de espera de los consultorios odontológicos de los Hospitales Argerich, Durand, Penna, Piñero y Rivadavia, de refrigeración.
20. Otros aspectos de planta física. Matafuegos. Tomar los recaudos necesarios para que los matafuegos del servicio odontológico del



Hospital Durand no se excedan de la fecha de vencimiento de la carga de los mismos. Adoptar las medidas necesarias para que los matafuegos del servicio odontológico del Hospital Piñero cuenten con la información de la fecha de vencimiento de carga correspondiente.

21. Planta física. a. Hospital Argerich. Tomar las medidas necesarias para evitar filtraciones en el servicio odontológico. b. Hospital Durand. Implementar los mecanismos necesarios para dotar al servicio odontológico de estufas y ventiladores, dado que 4 estufas eléctricas y 1 ventilador de pie fueron adquiridos por los profesionales del servicio. Reparar el techo del Consultorio 2 y reubicar el termotanque existente en el mismo servicio. Tomar las medidas pertinentes para facilitar el acceso al espacio físico del servicio odontológico dado que no cuenta con ascensor. c. Hospital Piñero. Dotar al servicio odontológico del mobiliario necesario dado que el aire acondicionado frío/calor ha sido incorporado por el jefe de servicio, 1 computadora, 1 impresora, 1 mueble armario, 2 sillas fijas, 1 silla de escritorio y 1 escritorio también han sido incorporados por el mismo. Dotar al servicio odontológico del mobiliario necesario dado que 1 mesa para computadora, 1 computadora y 1 escritorio se incorporaron por adquisiciones de los profesionales del servicio. Tomar las medidas pertinentes para facilitar el acceso al primer piso donde funcionan diversos sectores del servicio dado que no se cuenta con ascensor. d. Hospital Rivadavia. Tomar los recaudos necesarios para solucionar las rajaduras de techo y paredes de cierta importancia en el servicio odontológico. e. Hospital Tornú. Solucionar el deterioro en las paredes de la sala de atención y de la sala de rayos. f. Hospital Zubizarreta. Solucionar los deterioros en la estructura del servicio en paredes, pisos y techos del servicio. Reubicar un compresor horizontal que se encuentra dentro del servicio.
22. Personal. Implementar los mecanismos necesarios para que los efectores cuenten con el personal suficiente para que los servicios odontológicos desempeñen su función.
23. Provisión de insumos. Tomar los recaudos necesarios para que los servicios odontológicos cuenten con la suficiente provisión de insumos odontológicos.
24. Manual de procedimientos. Adoptar las medidas pertinentes para que los servicios odontológicos cuenten con el respectivo manual de procedimiento en el caso de los hospitales Argerich, Piñero, Rivadavia y Vélez Sársfield.



## **VI. CONCLUSIONES.**

Durante el desarrollo de esta auditoría se ha notado en general un desempeño importante de los servicios odontológicos analizados en los 8 hospitales generales de agudos seleccionados, más allá de las cuestiones que seguidamente se expresan.

Se han detectado serias inconsistencias en los informes estadísticos mensuales de los servicios odontológicos, dado que el diseño de esos informes presentan desde el formulario un ordenamiento de los datos de los pacientes atendidos y las prestaciones brindadas poco claro, además debe considerarse que tampoco hay un criterio homogéneo de como computar los pacientes atendidos. Por otra parte en los servicios odontológicos hay falencias en la integridad de la información y en la composición de los datos elaborados, encontrándose hasta errores de suma entre otras cuestiones. Esta situación repercute también en la consolidación de estadísticas a nivel central, donde además de no encontrarse actualizada tampoco se contaba con la información de la totalidad de los efectores.

Se han detectado falencias en la utilización del consentimiento informado y en el uso del formulario oficial. En 2 de los 8 hospitales auditados se ha constatado la inexistencia del consentimiento informado en el 100% de los casos, tal como ha sido en los servicios odontológicos de los Hospitales Durand y Vélez Sársfield.

Falta formalidad legal en las estructuras organizativas, dado que solo dos hospitales de los 8 verificados cuentan con normativa que respalda la misma. En el 50% de los 8 hospitales auditados han surgido necesidades de mayor personal para los servicios odontológicos.

En 2 de los 8 hospitales no se cuenta con información acerca de la cobertura social de los pacientes, siendo que es importante tal control a fin de recuperar el valor de la atención brindada en el caso de aquellos que poseen cobertura social.

No se llevan registros formales de los procesos de esterilización realizados en los 6 servicios que llevan a cabo tal actividad por contar al menos una estufa de calor seco y/o autoclave.

En cuanto a la eliminación de líquidos peligrosos por parte de los servicios odontológicos, el Hospital Argerich elimina los mismos a través de las cañerías, y el Hospital Vélez Sársfield descarta los líquidos de revelados de placas por inodoro.

No hay homogeneidad de cómo debe ordenarse y archivarse la documentación de los servicios odontológicos.

En los consultorios externos se ha detectado falta de circulación independiente en 2 servicios, falta de luz natural en 4 servicios, falta de ventilación suficiente en 3 servicios, falta de privacidad en forma total o parcial en los 8 servicios, falta de salida de emergencia en 4 servicios y falta de rampa de acceso en 1 servicio.





En las salas de espera de los servicios se ha detectado falta de luz natural en 4 servicios, falta de calefacción en 4 servicios y falta de refrigeración en 5 servicios.

En el servicio odontológico del Hospital Durand se encontró un matafuego con la carga vencida y en el Hospital Piñero un matafuego sin etiqueta con la información de la fecha de vencimiento de la carga.

En las plantas físicas de los servicios odontológicos se han notado diversos inconvenientes tal como filtraciones (Argerich), deterioro en techos (Durand), rajaduras de techos y paredes (Rivadavia), deterioro en paredes (Tornú) y deterioro en estructura de paredes, pisos y techos (Zubizarreta).

En el Hospital Durand no se puede brindar atención en Operatoria ni Endodoncia debido a la falta de reposición del instrumental rotatorio robado en el año 2014.

Se han detectado diversos inconvenientes en parte del equipamiento. En el Hospital Piñero al momento del relevamiento del equipamiento, el equipo de radiografías panorámicas llevaba 2 años sin funcionar y parte del mobiliario fue incorporado por el jefe y los profesionales del servicio. En el Hospital Rivadavia el equipo de rayos de pie se encontraba obsoleto al igual que en el Hospital Tornú. En este último hospital parte del equipamiento ha sido adquirido por los profesionales del servicio. En el Hospital Vélez Sársfield no funcionan 2 suctores de saliva de los 3 que posee el servicio odontológico. En el Hospital Zubizarreta no se pueden usar 3 compresores verticales debido al ruido que producen en los consultorios. En el Hospital Durand hay 4 estufas eléctricas y 1 ventilador de pie que fueron adquiridos por los profesionales del servicio.

Se ha notado falta de informatización en los servicios odontológicos ya que solamente 3 hospitales de los 8 analizados, cuentan con algún tipo de informatización.

Hay 3 servicios odontológicos que manifiestan como debilidad dificultades en la provisión de insumos.

El 50% de los servicios odontológicos no posee manual de procedimiento.

Por último se puede considerar que los servicios prestan una importante asistencia mediante las tareas que desempeñan los profesionales odontólogos junto al resto del plantel existente.

## VII. ANEXOS.

Anexo N°	Detalle
I	Marco normativo
II	Índice del acápite Aclaraciones Previas


**PROYECTO 3.16.02 – Servicios odontológicos – Gestión.**

**ANEXO I**

**MARCO NORMATIVO.**

En el presente anexo se detallan las normativas citadas en el informe a excepción de normativa interna de AGCBA, de designación de personal y de disposiciones internas de los hospitales.

Norma	Fecha publicación	Detalle
Constitución de la Ciudad de Buenos Aires	BOCBA 10/10/1996	Libro Primero, Título Segundo, Capítulo Segundo "Salud", artículos 20 a 22. Establece los lineamientos básicos del área salud.
Ley 5622/16	BOCBA 11/10/2016	Crea la Sociedad del Estado "Facturación y Cobranza de los Efectores Públicos S.E."
Ley 2214/2006	BOCBA 24/01/2007	Ley de Residuos Peligrosos de la CABA.
Ley 153/99	BOCBA 28/05/1999	Ley Básica de Salud de la Ciudad de Buenos Aires.
Decreto Nacional 858/1982	B.O. 15/10/1982	Modifica el Nomenclador Nacional de Prestaciones Odontológicas.
Decreto 118/GCABA/17	BOCBA 6/04/2017	Modifica la estructura organizativa del Ministerio de Salud del GCBA.
Decreto 675/GCABA/16	BOCBA 2/01/2017	Modifica la estructura orgánico funcional dependiente del Poder Ejecutivo.
Decreto 315/GCABA/16	BOCBA 24/05/2016	Modifica la estructura organizativa del Ministerio de Salud
Decreto 141/GCABA/16	BOCBA 12/02/2016	Modifica la estructura orgánico funcional del Ministerio de Salud.
Decreto 363/GCABA/15	BOCBA 16/12/2015	Deroga Decreto 660/GCABA/11 y aprueba nueva estructura orgánico funcional.
Decreto 395/GCABA/14	BOCBA 8/10/2014	Modifica la estructura organizativa del Ministerio de Salud.
Decreto 351/GCABA/12	BOCBA 26/07/2012	Modifica estructura Hospital Durand.
Decreto 350/GCABA/12	BOCBA 26/07/2012	Modifica estructura Hospital Fernández.
Decreto 349/GCABA/12	BOCBA 26/07/2012	Modifica estructura Hospital Argerich.
Decreto 348/GCABA/12	BOCBA 26/07/2012	Modifica estructura Hospital Santojanni.
Decreto 660/GCABA/11	BOCBA 14/12/2011	Aprueba estructura orgánico funcional del Poder Ejecutivo.
Decreto 2316/GCABA/03	BOCBA 26/11/2003	Modifica el art. 4º inciso h) del Reglamento de la Ley Básica de Salud de la CABA.
Decreto 208/GCABA/01	BOCBA 9/03/2001	Aprueba el Reglamento de la Ley Básica de Salud de la CABA.
Decreto 12/GCABA/96	BOCBA 06/08/1996	Dispuso la caducidad de todas las estructuras orgánicas en el ámbito del GCBA.




Decreto 3965/MCBA/91	B.M. 26/9/1991	Crea la Red Odontológica Municipal de la Ciudad de Buenos Aires.
Resolución 1888/GCABA/MSGC/14	BOCBA 12/12/2014	Aprueba el Programa "Buenos Aires Sonríe".
Resolución 356/GCABA/MSGC/09	BOCBA 2/03/2009	Aprueba el nuevo Formulario de Consentimiento Informado.
Resolución 437/GCABA/MSGC/08	BOCBA 13/03/2008	Aprueba el Formulario de Consentimiento Informado.
Resolución 2384/GCABA/MSGC/06	BOCBA 26/01/2007	Crea la Comisión Asesora Médico Legal para el análisis y elaboración de formularios y determinación de lineamientos para la obtención del consentimiento informado.

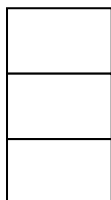


**PROYECTO 3.16.02 – Servicios odontológicos – Gestión.**

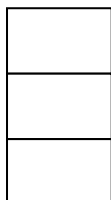
**ANEXO II**

**ÍNDICE DEL APARTADO III - ACLARACIONES PREVIAS.**

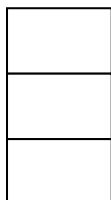
1. Sistema de salud de la Ciudad de Buenos Aires.
2. Estructura organizativa.
  - 2.1. Marco normativo general.
  - 2.2. Red de Odontología.
  - 2.3. Servicio odontológico.
3. Red de Odontología.
  - 3.1. Antecedentes generales.
  - 3.2. Características generales.
    - 3.2.1. Coordinación de los hospitales odontológicos monovalentes y de los servicios odontológicos de todos los hospitales generales de agudos y hospitales monovalentes no odontológicos.
    - 3.2.2. Coordinación de servicios odontológicos en Centros de Salud (CESAC), atención primaria y Cobertura Porteña de Salud.
4. Selección de una muestra de efectores.
  - 4.1. Determinación de la muestra.
    - 4.1.1. Características generales.
    - 4.1.2. Hospitales incluidos en el plan anual de auditoría período 2016.
    - 4.1.3. Proceso de selección.
    - 4.1.4. Composición final de la muestra.
5. Nivel del área en la estructura organizativa.
6. Área jerárquica superior.
7. Sectores dependientes.
8. Recursos humanos.
  - 8.1. Hospital Argerich.
  - 8.2. Hospital Durand.
  - 8.3. Hospital Penna.
  - 8.4. Hospital Piñero.
  - 8.5. Hospital Rivadavia.
  - 8.6. Hospital Tornú.
  - 8.7. Hospital Vélez Sársfield.
  - 8.8. Hospital Zubizarreta.
  - 8.9. Especialización.
  - 8.10. Dotación.
9. Especialidades.
10. Equipamiento.
  - 10.1. Hospital Argerich.
  - 10.2. Hospital Durand.



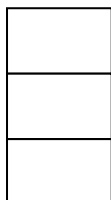
- 10.3. Hospital Penna.
- 10.4. Hospital Piñero.
- 10.5. Hospital Rivadavia.
- 10.6. Hospital Tornú.
- 10.7. Hospital Vélez Sársfield.
- 11. Protocolos de atención.
  - 11.1. Manual de procedimientos.
  - 11.2. Consentimiento informado.
    - 11.2.1. Concepto.
    - 11.2.2. Marco normativo.
      - 11.2.2.1. Ley Básica de Salud de la CABA.
      - 11.2.2.2. Decreto N° 208/GCABA/01.
      - 11.2.2.3. Decreto N° 2316/GCABA/03.
      - 11.2.2.4. Resolución N° 2384/GCABA/MSGC/06.
      - 11.2.2.5. Resolución N° 437/GCABA/MSGC/08.
      - 11.2.2.6. Resolución N° 356/GCABA/MSGC/09.
    - 11.2.3. Situación actual en los efectores.
    - 11.2.4. Procedimiento realizado sobre la utilización de consentimiento informado.
- 12. Modalidades de atención.
  - 12.1. Hospital Argerich.
  - 12.2. Hospital Durand.
  - 12.3. Hospital Penna.
  - 12.4. Hospital Piñero.
  - 12.5. Hospital Rivadavia.
  - 12.6. Hospital Tornú.
  - 12.7. Vélez Sársfield.
  - 12.8. Hospital Zubizarreta.
- 13. Atención a pacientes especiales.
  - 13.1. Hospital Argerich.
  - 13.2. Hospital Durand.
  - 13.3. Hospital Penna.
  - 13.4. Hospital Piñero.
  - 13.5. Hospital Rivadavia.
  - 13.6. Hospital Tornú.
  - 13.7. Hospital Vélez Sársfield.
  - 13.8. Hospital Zubizarreta.
- 14. Programa “Buenos Aires Sonríe”.
  - 14.1. Marco normativo.
  - 14.2. Concepto.
  - 14.3. Objetivos.
    - 14.3.1. General.
    - 14.3.2. Específicos.
  - 14.4. Actividades.
  - 14.5. Atención en los efectores.



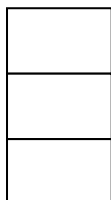
- 15. Programa SUMAR.**
  - 15.1. Concepto.**
  - 15.2. Atención en los efectores.**
- 16. Otorgamiento de turnos.**
  - 16.1. Hospital Argerich.**
    - 16.1.1. Aspectos generales.**
    - 16.1.2. Verificación tiempo de espera turnos.**
  - 16.2. Hospital Durand.**
    - 16.2.1. Aspectos generales.**
    - 16.2.2. Verificación tiempo de espera turnos.**
  - 16.3. Hospital Penna.**
    - 16.3.1. Aspectos generales.**
    - 16.3.2. Verificación tiempo de espera turnos.**
  - 16.4. Hospital Piñero.**
    - 16.4.1. Aspectos generales.**
    - 16.4.2. Verificación tiempo de espera turnos.**
  - 16.5. Hospital Rivadavia.**
    - 16.5.1. Aspectos generales.**
    - 16.5.2. Verificación tiempo de espera turnos.**
  - 16.6. Hospital Tornú.**
    - 16.6.1. Aspectos generales.**
    - 16.6.2. Verificación tiempo de espera turnos.**
  - 16.7. Hospital Vélez Sársfield.**
    - 16.7.1. Aspectos generales.**
    - 16.7.2. Verificación tiempo de espera turnos.**
  - 16.8. Hospital Zubizarreta.**
    - 16.8.1. Aspectos generales.**
    - 16.8.2. Verificación tiempo de espera turnos.**
- 17. Horas profesionales.**
  - 17.1. Hospital Argerich.**
  - 17.2. Hospital Durand.**
  - 17.3. Hospital Penna.**
  - 17.4. Hospital Piñero.**
  - 17.5. Hospital Rivadavia.**
  - 17.6. Hospital Tornú.**
  - 17.7. Hospital Vélez Sársfield.**
  - 17.8. Hospital Zubizarreta.**
  - 17.9. Resumen del punto.**
- 18. Cobertura social de los pacientes.**
  - 18.1. Hospital Argerich.**
  - 18.2. Hospital Durand.**
  - 18.3. Hospital Penna.**
  - 18.4. Hospital Piñero.**
  - 18.5. Hospital Rivadavia.**
  - 18.6. Hospital Tornú.**



- 18.7. Hospital Vélez Sársfield.
- 18.8. Hospital Zubizarreta.
- 19. Esterilización.
  - 19.1. Hospital Argerich.
  - 19.2. Hospital Durand.
  - 19.3. Hospital Penna.
  - 19.4. Hospital Piñero.
  - 19.5. Hospital Rivadavia.
  - 19.6. Hospital Tornú.
  - 19.7. Hospital Vélez Sársfield.
  - 19.8. Hospital Zubizarreta.
  - 19.9. Registro procesos de esterilización.
- 20. Residuos patogénicos.
  - 20.1. Hospital Argerich.
  - 20.2. Hospital Durand.
  - 20.3. Hospital Penna.
  - 20.4. Hospital Piñero.
  - 20.5. Hospital Rivadavia.
  - 20.6. Hospital Tornú.
  - 20.7. Hospital Vélez Sársfield.
  - 20.8. Hospital Zubizarreta.
- 21. Actividades de docencia.
  - 21.1. Hospital Argerich.
  - 21.2. Hospital Durand.
  - 21.3. Hospital Penna.
  - 21.4. Hospital Piñero.
  - 21.5. Hospital Tornú.
  - 21.6. Hospital Rivadavia.
  - 21.7. Hospital Vélez Sársfield.
  - 21.8. Hospital Zubizarreta.
- 22. Atención a pacientes internados.
  - 22.1. Hospital Argerich.
  - 22.2. Hospital Durand.
  - 22.3. Hospital Penna.
  - 22.4. Hospital Piñero.
  - 22.5. Hospital Rivadavia.
  - 22.6. Hospital Tornú.
  - 22.7. Hospital Vélez Sársfield.
  - 22.8. Hospital Zubizarreta.
- 23. Horarios de atención.
- 24. Servicio de limpieza.
- 25. Capacitación.
- 26. Sistemas informáticos.
- 27. Organización y archivo.
  - 27.1. Hospital Argerich.

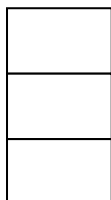


- 27.2. Hospital Durand.
- 27.3. Hospital Penna.
- 27.4. Hospital Piñero.
- 27.5. Hospital Rivadavia.
- 27.6. Hospital Tornú.
- 27.7. Hospital Vélez Sársfield.
- 27.8. Hospital Zubizarreta.
- 27.9. Resumen del punto.
- 28. Registros y comprobantes.
  - 28.1. Hospital Argerich.
  - 28.2. Hospital Durand.
  - 28.3. Hospital Penna.
  - 28.4. Hospital Piñero.
  - 28.5. Hospital Rivadavia.
  - 28.6. Hospital Tornú.
  - 28.7. Hospital Vélez Sársfield.
  - 28.8. Hospital Zubizarreta.
  - 28.9. Resumen del punto.
- 29. Estadísticas.
  - 29.1. Hospital Argerich.
    - 29.1.1. Noviembre 2015.
    - 29.1.2. Abril 2017.
  - 29.2. Hospital Durand.
    - 29.2.1. Noviembre 2015.
    - 29.2.2. Abril 2017.
  - 29.3. Hospital Penna.
    - 29.3.1. Noviembre 2015.
    - 29.3.2. Abril 2017.
  - 29.4. Hospital Piñero.
    - 29.4.1. Noviembre 2015.
    - 29.4.2. Abril 2017.
  - 29.5. Hospital Rivadavia.
    - 29.5.1. Noviembre 2015.
    - 29.5.2. Abril 2017.
  - 29.6. Hospital Tornú.
    - 29.6.1. Noviembre 2015.
    - 29.6.2. Abril 2017.
  - 29.7. Hospital Vélez Sársfield.
    - 29.7.1. Noviembre 2015.
    - 29.7.2. Abril 2017.
  - 29.8. Hospital Zubizarreta.
    - 29.8.1. Noviembre 2015.
    - 29.8.2. Abril 2017.
- 30. Planta física.
  - 30.1. Hospital Argerich.





- 30.1.1. Ubicación del servicio.
- 30.1.2. Espacios físicos.
- 30.1.3. Componentes.
- 30.2. Hospital Durand.
  - 30.2.1. Ubicación del servicio.
  - 30.2.2. Espacios físicos.
  - 30.2.3. Componentes.
- 30.3. Hospital Penna.
  - 30.3.1. Ubicación del servicio.
  - 30.3.2. Espacios físicos.
  - 30.3.3. Componentes.
- 30.4. Hospital Piñero.
  - 30.4.1. Ubicación del servicio.
  - 30.4.2. Espacios físicos.
  - 30.4.3. Componentes.
- 30.5. Hospital Rivadavia.
  - 30.5.1. Ubicación del servicio.
  - 30.5.2. Espacios físicos.
  - 30.5.3. Componentes.
- 30.6. Hospital Tornú.
  - 30.6.1. Ubicación del servicio.
  - 30.6.2. Espacios físicos.
  - 30.6.3. Componentes.
- 30.7. Hospital Vélez Sársfield.
  - 30.7.1. Ubicación del servicio.
  - 30.7.2. Espacios físicos.
  - 30.7.3. Componentes.
- 30.8. Hospital Zubizarreta.
  - 30.8.1. Ubicación del servicio.
  - 30.8.2. Espacios físicos.
  - 30.8.3. Componentes.
- 30.9. Otros aspectos de planta física.
  - 30.9.1. Consultorios.
  - 30.9.2. Sala de espera.
  - 30.9.3. Matafuegos.
  - 30.9.4. Sistema de detección de incendios.
  - 30.9.5. Señalización.
- 31. Relación con la Red de Odontología.
  - 31.1. Hospital Argerich.
  - 31.2. Hospital Durand.
  - 31.3. Hospital Penna.
  - 31.4. Hospital Piñero.
  - 31.5. Hospital Rivadavia.
  - 31.6. Hospital Tornú.
  - 31.7. Hospital Vélez Sársfield.





- 31.8. Hospital Zubizarreta.**
- 31.9. Resumen del punto.**
- 32. Fortalezas y debilidades.**
  - 32.1. Fortalezas.**
  - 32.2. Debilidades.**
