

INFORME FINAL DE AUDITORÍA

Proyecto 3.04.18

**Acceso a la prestación de consultorios externos
en efectores de la Secretaría de Salud**

AUDITORÍA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

PRESIDENTE

Dr. Vicente Mario Brusca

AUDITORES GENERALES

Dra. Alicia Margarita Boero

Dr. Juan Carlos Toso

Dr. Antonio Rubén Campos

Lic. José Luis Giusti

Lic. Josefa Arminda Prada

CÓDIGO DEL PROYECTO: 3.04.18

NOMBRE DEL PROYECTO: Acceso a la prestación de consultorios externos en efectores de la Secretaría de Salud - Auditoría de Gestión.

PERÍODO BAJO EXAMEN: 2003/2005

FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME: 20 DE SETIEMBRE DE 2006

EQUIPO DESIGNADO:

Supervisores Coordinadores: Lic. Mercedes Gamez
Lic. Mario Aiscurri

Supervisor : C.P. Hugo Marchizotti

OBJETIVO: Evaluar la adecuación de los recursos con relación a la accesibilidad de la atención ambulatoria.

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión	Buenos Aires, enero de 2007
Código del Proyecto	3.04.18
Denominación del Proyecto	Acceso a la prestación de consultorios externos en efectores de la Secretaría de Salud – Auditoría de Gestión
Período examinado	Años 2003/2004
Programas auditados	Parte pertinente de programas de la Jurisdicción 40.
Unidad Ejecutora	Hospitales dependientes de la Unidad Ejecutora 403 – Dirección Gral. Atención Integral de la Salud.
Objetivo de la auditoría	➤ Evaluar la adecuación de los recursos con relación a la accesibilidad de la atención ambulatoria.
Presupuesto (ejecutado, expresado en pesos)	No aplicable.
Alcance	➤ Evaluación del funcionamiento del sistema de otorgamiento de turnos en los efectores seleccionados en la muestra. ➤ Análisis de características relacionadas con la accesibilidad desde el punto de vista de la estructura física, referentes a los sectores de otorgamiento de turnos y consultorios externos en los hospitales seleccionados. ➤ Análisis relacionado con las agendas médicas, oferta de horas médicas y días y horarios de atención. ➤ Análisis de la distribución horaria de las horas médicas destinadas a la atención de pacientes en consultorios externos. ➤ Análisis de factores relacionados con la accesibilidad a prestaciones de consultorios externos en los hospitales seleccionados. ➤ Análisis de factores relacionados con la accesibilidad a prestaciones de consultorios externos, en los Hospitales Generales de Agudos. ➤ Análisis de estadísticas de movimiento de consultorios externos del período 2000 – 2004. ➤ Análisis de indicadores relacionados con consultas externas. ➤ Realización de una encuesta de satisfacción sobre accesibilidad a prestaciones de consultorios externos, efectuada a pacientes en las salas de espera de los ocho hospitales seleccionados. ➤ Análisis comparativo de la encuesta mencionada en el punto anterior con el estudio de tipo socio antropológico desarrollado entre los años 2000 – 2001 por un Programa de la Facultad de Filosofía y Letras de la U.B.A., publicado por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires.
Limitaciones al alcance	No hay.
Aclaraciones previas	➤ Los ocho hospitales seleccionados en la muestra del alcance son: Argerich, Marie Curie, Elizalde, Gutiérrez,

	Penna, Rocca, Santa Lucía y Zubizarreta. ➤ El Decreto 2540/90 (BM 18813) determina que los establecimientos mencionados en su Anexo I brindarán atención en Consultorios Externos en el horario de 8.00 a 20.00 hs. Incluye a los Hospitales de la muestra a excepción de los Hospitales Santa Lucía y Rocca. ➤ La Ley Básica de Salud N° 153 incluye dentro de las funciones de la Autoridad de Aplicación “el desarrollo de un sistema de información básica y uniforme de salud para todos los subsectores, incluyendo el establecimiento progresivo de la historia clínica única”. Por otra parte señala entre los objetivos del subsector estatal de salud el de “instituir la historia clínica única para todos los efectores”. ➤ La Ley 161/99 determina que los ascensores que estaban en funcionamiento, al momento de creación de la misma, con puertas de las denominadas tijeras en cabina, debían ser reemplazadas por otras.
Observaciones principales	➤ Falta de informatización del sistema de otorgamiento de turnos en los Hospitales Penna y Santa Lucía. ➤ Los Hospitales Generales de Niños Gutiérrez y Elizalde no cuentan con atención de consultorios externos hasta las 20.00 hs. según lo establecido por el Decreto 2540/90. ➤ El horario de atención en el Mesón Central no se encuentra extendido en el horario vespertino en los Hospitales Rocca, Marie Curie, Gutiérrez, Elizalde y Santa Lucía. ➤ El otorgamiento de turnos no se encuentra centralizado en un único Mesón Central en los hospitales verificados. ➤ Falta de implementación de otorgamiento de turnos telefónicos en los Hospitales Penna y Marie Curie. ➤ Los Hospitales Argerich, Elizalde, Gutiérrez y Penna no cuentan con historia clínica única. ➤ No se entregan turnos para Laboratorio en horario vespertino en siete de los ocho hospitales verificados. ➤ No se entregan turnos para Diagnóstico por Imágenes en horario vespertino en cinco de los ocho hospitales verificados. ➤ No hay atención de Laboratorio en horario vespertino en seis de los ocho hospitales verificados. ➤ No hay atención de Diagnóstico por Imágenes en horario vespertino en dos de los ocho hospitales verificados. ➤ Los Hospitales tienen ciertas dificultades para determinar la cantidad de turnos diarios disponibles para la atención espontánea, en los casos en que no se determina una cantidad fija de turnos programados, provocando una variación diaria de la oferta de atención espontánea. ➤ Los Hospitales Penna, Santa Lucía y Zubizarreta no cuentan con médico orientador. ➤ Falta de homogeneidad en las aplicaciones informáticas utilizadas en los seis hospitales que cuentan con el sistema de otorgamiento de turnos informatizado.

	➤ Falta de homogeneidad en el circuito de atención a pacientes con obras sociales, relacionada con la información computarizada para la detección de esos pacientes y la solicitud de distintos elementos para el desarrollo del trámite pertinente. ➤ Los Hospitales Elizalde, Argerich y Marie Curie no cuentan con acceso principal cubierto para los días de lluvia. ➤ Existencia de deficiencias en las salas de espera de cada Mesón Central, Hospital Marie Curie: no cuenta con sala de espera, utilizándose pasillos; Hospital Gutiérrez: cantidad de asientos insuficientes y compartida con el área de Guardia; Hospital Penna: asientos no son suficientes; Hospital Rocca: espacio insuficiente para el desempeño del personal que atiende en el sector y la sala de espera es compartida. ➤ Existencia de deficiencias relacionadas con ascensores, Hospital Gutiérrez: no funcionaba un ascensor y seis tenían puertas de las denominadas tijeras; Hospital Marie Curie: tres ascensores con puertas de las denominadas tijeras; Hospital Elizalde: dos ascensores con puertas de las denominadas tijeras. ➤ La agenda médica y los datos contenidos en el informe estadístico denominado "Movimiento Hospitalario" no otorgan confiabilidad para la elaboración de análisis de productividad. ➤ El Servicio de Clínica Oftalmológica del Hospital Santa Lucía suple la insuficiencia de horas médicas con horas de residentes, concurrentes y becarios. ➤ Se recurre a la utilización de horas asignadas a guardia para cubrir horas faltantes en consultorios externos. ➤ Los recursos que conforman la atención de pacientes para consultas externas (personal administrativo, espacio físico, elementos informáticos, entre otros) no han sido adaptados y/o mejorados en proporción al incremento de consultas en los hospitales verificados. ➤ Existe una concentración de horas médicas y su consecuente utilización de consultorios físicos, a favor de los horarios matutinos en desmedro de los vespertinos. ➤ Falta de homogeneidad, integridad y consistencia de las agendas médicas. ➤ La evolución del indicador "porcentaje de consultas de urgencias / total de consultas" marca una tendencia al alza de sus valores entre los períodos 2000 a 2004, lo que determina un deterioro en la calidad de atención médica. ➤ Falta de uniformidad en la nomenclatura indicativa de las especialidades y subespecialidades de las agendas médicas de los hospitales analizados.
Conclusiones	➤ En los horarios vespertinos se encuentran las mayores dificultades en la escasa o nula atención de los servicios complementarios de la atención médica, atención y otorgamiento de turnos para Laboratorio y Diagnóstico por

	Imágenes. ➤ Se han detectado importantes dificultades en la organización del sistema de otorgamiento de turnos en el sentido de determinar la cantidad de turnos programados y espontáneos. ➤ Se ha verificado la ausencia de recursos tecnológicos en determinados hospitales, falta de sistema informatizado para otorgamiento de turnos y carencia de sistemas de atención telefónica de turnos. ➤ Determinados problemas comunes a los efectores analizados (falta de personal administrativo, falta de espacio físico, falta de elementos informáticos, etc.), no han sido objeto de mejoras en el período 2000 – 2004 en la correlativa proporción al incremento de la demanda (más de un millón de consultas externas comparando el año 2004 con respecto al 2000). ➤ La falta de homogeneidad de las agendas médicas de los hospitales (no guardan una misma nomenclatura para indicar las especialidades, adolecen de integridad y consistencia, etc.) dificulta la elaboración de indicadores y la realización de distintos análisis. ➤ La información contenida en el denominado informe estadístico “Movimiento Hospitalario” no otorga la suficiente confiabilidad, notándose la utilización de diferentes criterios para su elaboración.
Implicancias	➤ No se puede contar con un sistema de otorgamiento de turnos adecuado en los Hospitales Penna y Santa Lucía. ➤ Falta de atención en consultorios externos hasta las 20.00 hs. en los Hospitales Generales de Niños Gutiérrez y Elizalde. ➤ No es posible obtener turnos para consultas externas en el Mesón Central en horario vespertino en los Hospitales Rocca, Marie Curie, Gutiérrez, Elizalde y Santa Lucía. ➤ Imposibilidad de obtención de turnos telefónicos en los Hospitales Penna y Marie Curie. ➤ El otorgamiento de turnos se encuentra descentralizado en más de un mesón principal en los hospitales verificados. ➤ Los pacientes pueden tener más de una historia clínica en un mismo hospital (Argerich, Elizalde, Gutiérrez y Penna). ➤ Imposibilidad de obtención de turnos para Laboratorio en horario vespertino en siete de los ocho hospitales verificados. ➤ Imposibilidad de obtención de turnos para Diagnóstico por Imágenes en horario vespertino en cinco de los ocho hospitales verificados. ➤ Falta de atención de Laboratorio en horario vespertino en seis de los ocho hospitales verificados. ➤ Falta de atención de Diagnóstico por Imágenes en horario vespertino en dos de los ocho hospitales verificados. ➤ La oferta diaria de turnos espontáneos varía en los casos en

	que no se determina una cantidad fija de turnos programados. ➤ Inexistencia del servicio de médico orientador en los Hospitales Penna, Santa Lucía y Zubizarreta. ➤ Las aplicaciones informáticas que cuentan seis de los ocho hospitales verificados, son distintas entre sí. ➤ El circuito de atención a pacientes con obras sociales carece de homogeneidad entre los hospitales de la muestra y se solicitan distintos elementos para el desarrollo del trámite de atención a estos pacientes. ➤ El acceso principal no tiene cobertura para los días de lluvia en los Hospitales Elizalde, Argerich y Marie Curie. ➤ Relacionado con las salas de espera de cada Mesón Central: los pacientes del Hospital Marie Curie esperan en los pasillos; los del Hospital Gutiérrez comparten la sala de espera con el área de Guardia y los asientos son insuficientes; los del Penna no disponen de asientos suficientes; y los del Hospital Rocca tienen la sala de espera compartida. ➤ Incumplimiento de la normativa pertinente en los casos de ascensores que contienen puertas de las denominadas tijeras (Hospitales Gutiérrez, Marie Curie y Elizalde). ➤ Dificultades para la elaboración de análisis de productividad. ➤ Cobertura de horas médicas con horas de residentes, concurrentes y becarios en el Servicio de Oftalmología del Hospital Santa Lucía. ➤ Cobertura de horas faltantes en consultorios externos con horas asignadas a guardia. ➤ Gran concentración de horas médicas en horarios matutinos en desmedro de los vespertinos con su consecuente utilización de consultorios físicos. ➤ Agendas médicas sin homogeneidad entre sí, inconsistentes e incompletas. ➤ Deterioro de la calidad de atención médica según surge de la evolución del indicador “porcentaje de consultas de urgencias / total de consultas” y por la falta de mejoras en los recursos que conforman la atención de pacientes para consultas externas (personal administrativo, espacio físico, elementos informáticos, entre otros).
--	--

**Informe Final de Auditoría
Proyecto 3.04.18**

Señor
Vicepresidente 1º de la Legislatura
De la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Dip. Santiago Manuel de Estrada
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 Hospitales dependientes de la Dirección General Adjunta Hospitales de la Dirección General de Atención Integral de la Salud, dependiente de la Subsecretaría de Servicios de Salud de la Secretaría de Salud¹, del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, con el objeto detallado en el apartado I.

I. OBJETO DE LA AUDITORÍA.

Gestión de los recursos afectados a la atención de pacientes ambulatorios en efectores dependientes de la Secretaría de Salud (Jurisdicción 40).

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 Nº 161/00-AGCBA.

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

- 1) Relevamiento de cantidad y tipo de efectores dependientes de la Secretaría de Salud.
- 2) Recopilación y análisis de la normativa relacionada con el objeto de auditoría.
- 3) Realización de entrevistas con autoridades de los hospitales verificados y responsables de los distintos sectores relacionados con otorgamiento de turnos y atención al público.
- 4) Determinación de una muestra compuesta por ocho hospitales dependientes de la Secretaría de Salud del GCBA. (Argerich,

¹ A partir de la Ley Nº 1925/06, de Ministerios del Gobierno de la Ciudad, publicada en el Boletín Oficial del 28/3/2006, la Secretaría de Salud pasa a denominarse Ministerio de Salud.

- Elizalde, Gutiérrez, Marie Curie, Penna, Rocca, Santa Lucía y Zubizarreta).
- 5) Evaluación del funcionamiento del sistema de otorgamiento de turnos en los efectores seleccionados en la muestra.
 - 6) Análisis de determinadas características relacionadas con la accesibilidad desde el punto de vista de la estructura física, referentes a los sectores de otorgamiento de turnos y consultorios externos, en los ocho hospitales de la muestra seleccionada.
 - 7) Análisis relacionado con las agendas médicas, oferta de horas médicas y días y horarios de atención.
 - 8) Análisis de la distribución horaria de las horas médicas destinadas a la atención de pacientes en consultorios externos.
 - 9) Solicitud de informes a la Unidad Auditoría Interna (U.A.I.) de la Secretaría de Salud, sobre otorgamiento de turnos y demoras que se produzcan en los Hospitales del ámbito de la Secretaría mencionada.
 - 10) Análisis de factores relacionados con la accesibilidad a prestaciones de consultorios externos en los Hospitales seleccionados en la muestra.
 - 11) Análisis de factores relacionados con la accesibilidad a prestaciones de consultorios externos, en los Hospitales Generales de Agudos en base a la realización de un cuestionario respectivo.
 - 12) Análisis de estadísticas de movimiento de consultorios externos del período 2000 – 2004.
 - 13) Análisis de indicadores relacionados con consultas externas.
 - 14) Realización de una encuesta de satisfacción sobre accesibilidad a prestaciones de consultorios externos, efectuada a pacientes en las salas de espera de los ocho hospitales de la muestra mencionada en puntos anteriores. Se determinó la realización de 100 encuestas en cada uno de los hospitales seleccionados.
 - 15) Análisis comparativo de la encuesta realizada según el punto anterior con el estudio de tipo socio antropológico desarrollado entre los años 2000 –2001 por el Programa de Antropología y Salud de la Sección de Antropología Social del Instituto de Ciencias Antropológicas de la Facultad de Filosofía y Letras de la U.B.A., publicado por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires.
 - 16) Relevamiento de los sistemas de otorgamiento de turnos vigentes en el período julio a noviembre de 2005 en los hospitales seleccionados en la muestra, tarea desarrollada por personal técnico de auditoría de la Dirección de Estructuras Administrativas y Sistemas de Información de esta AGCBA.

Limitaciones al alcance.

No existen.

III. ACLARACIONES PREVIAS.

La Ley N° 153/99 - Básica de Salud de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires establece en su art. 1° que tiene por objeto garantizar el derecho a la salud integral, mediante la regulación y ordenamiento de todas las acciones conducentes a tal fin.

De su articulado se desprenden conceptos que directamente se expresan a través del término “acceso”, en general, y en otros casos, se encuentran manifestaciones que indirectamente se relacionan con la accesibilidad. (Ver Anexo I).

Entre los conceptos más importantes se mencionan los siguientes:

- ❑ El acceso y la utilización equitativos de los servicios, que evite y compense desigualdades sociales y zonales dentro de su territorio, adecuando la respuesta sanitaria a las diversas necesidades. (Art. 3° - Principios en los que se sustenta la garantía del derecho a la salud integral)
- ❑ Acceso a las vías de reclamo, quejas, sugerencias y propuestas habilitadas en el servicio en que se asiste y en instancias superiores. (Art. 4° - Derechos de todas las personas en su relación con el sistema de salud y con los servicios de atención).
- ❑ Contribuir a la disminución de los desequilibrios sociales, mediante el acceso universal y la equidad en la atención de la salud, dando prioridad a las acciones dirigidas a la población más vulnerable y a las causas de morbilidad prevenibles y reductibles (Art. 14° - Objetivos del subsector estatal de salud).
- ❑ Sus disposiciones rigen en el territorio de la Ciudad y alcanzan a todas las personas sin excepción, sean residentes o no de la Ciudad de Buenos Aires. (Art. 2°).
- ❑ La gratuidad de las acciones de salud, entendida como la exención de cualquier forma de pago directo en el área estatal; rigiendo la compensación económica de los servicios prestados a personas con cobertura social o privada, por sus respectivas entidades o jurisdicciones. (Art. 3° - Principios en los que se sustenta la garantía del derecho a la salud integral).

1. Efectores de la Secretaría de Salud.

La Ley N° 153 establece en su art. 24° que los efectores² 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.

La Dirección General de Atención Integral de la Salud considera como efectores dependientes de la Secretaría de Salud del GCBA a los siguientes:

² La palabra “efector”, según la Real Academia Española, significa (Adj. en Anatomía y Biología) “Dicho de un órgano o de una parte orgánica: que en ella se manifiesta esa acción”. Este concepto ha sido tomado por la Ley N° 153 para definir efector como “sede del subsector estatal en la que se realizan acciones de salud”.

- o Hospitales.
- o Centros de Salud y Acción Comunitaria (CESAC)³. Incluye también los Centros de Salud Mental y las Unidades de Atención Sanitaria Descentralizadas (UNASAD).
- o Centros Médicos Barriales⁴.
- o Plan Médico de Cabecera⁵. (Médicos y Odontólogos de cabecera.

Al mes de octubre de 2004, el organigrama de la Secretaría de Salud incluía (sin mención explícita) 33 hospitales.

La Dirección General de Atención Integral de la Salud informa 34 Hospitales. En la información recibida se ha omitido el Hospital General de Niños Ricardo Gutiérrez. Es decir que si sumamos este hospital a la información de la Dirección General mencionada, serían 35 los hospitales.

Se exponen en el siguiente cuadro las diferencias en la información de distintas fuentes en relación a la cantidad de Hospitales de la Ciudad. (Observación).

HOSPITALES	s/Informe Movimiento Hospitalario 2002	s/Información sitio web GCBA 5/7/04	s/Dirección General Atención Integral de Salud (Nota 1/10/04)	s/Información sitio web GCBA 6/4/06
Cantidad Hospitales	32	33	34	34
Incluye Hospital Garrahan ⁶	NO	SI	SI	SI
Incluye Instituto Pasteur	NO	NO	SI	SI
Talleres Protegidos de Rehabil.Psiquiat. ⁷	NO	NO	SI	NO

³ Los centros de salud y acción comunitaria (CESAC) se encuentran insertos dentro de los barrios, especialmente en las zonas donde habita la población con necesidades básicas e insatisfechas. El eje de las acciones de promoción y protección de la salud se desarrolla a través de distintos programas: materno – infantil, control de niño sano, procreación responsable, salud de la mujer, etc. Cuentan con las especialidades básicas para el primer nivel de atención: Clínica Médica, Pediatría, Tocoginecología, con Enfermería, Servicio Social y Psicología. Las unidades de atención sanitaria descentralizadas (UNASAD) cuentan con atención orientada específicamente a salud escolar.

⁴ Los centros médicos barriales son poli consultorios de médicos de cabecera que nuclean a distintos médicos.

⁵ Tiene como objetivo descentralizar el primer contacto con el sistema de salud, a través de este plan, profesionales médicos que integran la planta de personal de un hospital general de agudos, atiende a los beneficiarios del plan en sus consultorios particulares.

⁶ Se aclara que los recursos de este Hospital están constituidos por fondos de recaudación propia, aportes del Ministerio de Salud y Acción Social y el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, aportando ambas partes por mitades los recursos presupuestarios necesarios para el funcionamiento, desarrollo y mantenimiento del Hospital. Sus estadísticas no se encuentran incluidas en el informe "Movimiento Hospitalario" publicado por la Secretaría de Salud.

Comentarios	No incluye información sobre Talleres Protegidos de Rehabilitación Psiquiátrica, Hospital Garrahan ni del Instituto Pasteur	No incluye al Instituto Pasteur ni los Talleres Protegidos de Rehabilitación Psiquiátrica.	No incluye al Hospital General de Niños Ricardo Gutiérrez	No incluye a los Talleres Protegidos de Rehabilitación Psiquiátrica.
-------------	---	--	---	--

La Dirección General de Atención Integral de Salud informó⁸ un listado de 38 Centros de Salud incluyendo Centros de Salud Mental y Unasad. Las actividades vinculadas con todas las prestaciones médicas de Atención Primaria de la Salud que se ofrecen fuera del Hospital (Centros de Salud) son coordinadas por el Departamento de Atención Desconcentrada de la Secretaría de Salud.

El Centro de Salud y Acción Comunitaria (CESAC) N° 33 está informado en forma duplicada con distintas direcciones. El Centro de Salud Mental N° 3 "Dr. Arturo Ameghino" ubicado en Av. Córdoba 3120 no se encuentra incluido en tal información en ninguno de los distintos tipos de efectores. (Observación).

La información disponible en el sitio web del GCBA (6/4/2006) el CESAC N° 8 se encuentra en forma duplicada.

Los Centros Médicos Barriales (CMB) ascienden a 37 efectores, además prestan servicios otros dos efectores conformando los Centros Odontológicos Integrales.

Brindan servicios de atención médica 286 médicos de cabecera y 56 odontólogos de cabecera.

El Anexo II contiene un detalle de los efectores mencionados.

2. Sistema de Otorgamiento de Turnos.

A fin de analizar el funcionamiento del sistema de otorgamiento de turnos se ha determinado una muestra de ocho hospitales dependientes de la Secretaría de Salud, tres generales de agudos, dos generales pediátricos y tres monovalentes.

La selección de los hospitales fue realizada considerando distintas variables según el siguiente detalle:

- Argerich, por ser el hospital con mayor cantidad de consultas externas según el Movimiento Hospitalario del año 2003.

⁷ Los Talleres Protegidos de Rehabilitación Psiquiátrica son efectores estatales de la Red de Salud Mental de acuerdo a lo establecido por la Ley N° 955/03 complementaria de la Ley N° 448 de Salud Mental.

⁸ Según Nota N° 13529/SS/04 de fecha 1/10/2004.

- Santa Lucía, por ser el hospital con mayor cantidad de consultas externas entre aquellos no auditados en forma integral al momento de esta selección.
- Zubizarreta, por contar con el primer sistema computarizado en otorgamiento de turnos.
- Rocca, por sorteo entre aquellos hospitales no auditados en forma integral al momento de esta selección.
- Elizalde⁹ y Penna¹⁰, por información sobre debilidades en otorgamientos de turnos según informes respectivos aprobados por esta AGCBA.
- Gutiérrez y Marie Curie, al azar entre todos los hospitales.

De los hospitales verificados seis cuentan con el otorgamiento de turnos informatizado, los Hospitales Santa Lucía y Penna continúan otorgando turnos en forma manual. El Hospital Gutiérrez, si bien posee un sistema informatizado, existen servicios que otorgan los turnos en forma manual. (Observación).

Hospital	Informatizado
Argerich	SI
Curie	SI
Elizalde	SI
Gutiérrez	SI
Penna	NO
Rocca	SI
Santa Lucía	NO
Zubizarreta	SI (Desde 1997)

Además de los turnos otorgados para la atención en el momento (espontáneos), se otorgan turnos programados y también en determinados casos sobretornos. En los Hospitales M. Curie, Gutiérrez y Penna no se otorgan turnos en forma telefónica. (Observación).

Hospital	Turnos telefónicos	Turnos programados	Turnos por PAMI
Argerich	SI	SI	SI
Curie	NO	SI	SI
Elizalde	NO (Excepción para pacientes con problemas neurológicos e imposibilitados)	SI	N/A
Gutiérrez	NO (Excepción a pacientes del interior)	SI	N/A
Penna	NO	SI (Pocas esp.) Citados por los Servicios.	SI (Cada especialidad le reserva un cupo a PAMI)
Rocca	SI	SI	SI
Santa Lucía	SI	SI	SI
Zubizarreta	SI (De 9.00 a 16.00 hs.) (1)	SI (La mayoría de las especialidades 50% de los turnos)	SI (De 7.00 a 13.00 hs.)

⁹ Proyecto N° 3.07.02.01 – Subproyecto 04.

¹⁰ Proyecto N° 3.07.02.03 – Subproyecto 01.

(1) Incluye turnos por correo electrónico, una vez por día la A.S.I. (Agrupación Salud Integral) envía un listado de pacientes de PAMI por correo electrónico para que se les otorgue el turno correspondiente.

El horario de atención del mesón¹¹ y el de atención de consultorios según detalle:

Hospital	Horario de Atención Mesón	Horario de Atención Consultorios
Argerich	07.00 a 17.00 hs.	08.00 a 20.00 hs.
Curie	07.30 a 13.15 hs. (1)	07.00 a 20.00 hs.
Elizalde	07.00 a 15.00 hs.	07.00 a 18.00 hs.
Gutiérrez	07.00 a 14.00 hs.	07.00 a 19.00 hs.
Penna	06.00 a 20.00 hs.	08.00 a 20.00 hs.
Rocca	08.00 a 13.00 hs.	08.00 a 17.00 hs.
Santa Lucía	07.00 a 15.00 hs.	08.00 a 20.00 hs.
Zubizarreta	07.00 a 19.00 hs.	07.00 a 20.00 hs.
(1) La Sección de Admisión Médica (por donde deben pasar todos los pacientes de primera vez) atiende en el horario de 7.00 a 13.00 hs.		

Se observa que en la mayor parte de los hospitales seleccionados el mesón no otorga turnos en la última parte del horario vespertino. (Observación).

Por otra parte el horario de atención de consultorios médicos se extiende en la mayor parte de los hospitales verificados, hasta las 20.00 hs. a excepción de los Hospitales Elizalde (hasta las 18.00 hs.), Gutiérrez (hasta las 19.00 hs.) y Rocca (hasta las 17.00 hs.). Entre las 7.00 hs. y las 8.00 hs comienza la atención en los mencionados hospitales. (Observación).

El Decreto 2540/90 (BM 18813) determina que los establecimientos mencionados en su Anexo I brindarán atención en Consultorios Externos en el horario de 8.00 a 20.00 hs. Dos de los ocho hospitales seleccionados no se encuentran incluidos en tal Anexo (Hospital Santa Lucía y Rocca).

Posteriormente a la finalización de las tareas de esta auditoría, el Ministerio de Salud de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a través de su Resolución 727/06 de fecha 21/4/06, establece que la designación de profesionales para desempeñarse en los hospitales, cuyo trámite se inicie a partir del 2 de mayo de 2006, cumplirán sus funciones en el horario de 14.00 a 20.00 hs. En forma similar, establece que las designaciones de los agentes de Escalafón General cuyo trámite se inicie a partir de la misma fecha deberá asegurar la cobertura de funciones a partir de las 14 hs. Esta medida se orienta a mejorar la cobertura de atención médica en el horario vespertino.

En el cuadro siguiente se puede observar la cantidad de personas que atienden en el Mesón Central de cada hospital.

¹¹ Mesón: en este informe se utiliza el término "mesón" para denominar el lugar físico de otorgamiento de turnos en los hospitales.

Hospital	Turno	
	Mañana	Tarde
Argerich	12	2
Curie (2)	3	0
Elizalde (3)	12	0
Gutiérrez (1)	7	0
Penna	5	2
Rocca	4	0
Santa Lucía (4)	5	0
Zubizarreta	5	1

(1)Cuatro personas pertenecen a un plan social.
(2)El Mesón cuenta con cuatro ventanillas y una de las tres personas que atiende es la Jefa de Sección.
(3)Seis personas atienden en el otorgamiento de tarjetas de identificación y otras seis en el mesón de otorgamiento de turnos (Hasta las 15 hs.)
(4)Hasta las 15 hs.

Se puede observar que en el horario de la tarde solamente tres de los ocho hospitales cuentan con personal atendiendo el Mesón Central. Es decir que aquellos pacientes que acuden al hospital en horario vespertino no tienen acceso al otorgamiento de turnos. (Observación).

En ninguno de los hospitales de la muestra, los sectores de Mesón Central o Principal otorgan turnos para todas las especialidades. También se dan turnos en mesones complementarios, en los propios Servicios (generalmente para consultas ulteriores) y en algunos casos los mismos son otorgados por profesionales médicos. (Observación).

El Mesón del Hospital Zubizarreta otorga turnos para todas las especialidades a excepción de Oftalmología.

En determinados casos no existe la posibilidad de otorgar los turnos de todas las especialidades en el Mesón Central por falta de espacio físico.

Hospital	Todas las especialidades
Argerich	NO
Curie	NO
Elizalde	NO
Gutiérrez	NO
Penna	NO
Rocca	NO
Santa Lucía	NO (Solamente Clínica Médica Oftamológica)
Zubizarreta	NO (Todas excepto Oftalmología)

El sistema de médico orientador ha sido creado para que un profesional médico, con experiencia clínica y conocimiento de la mecánica de la institución, ubicado estratégicamente en el hall de entrada al Hospital pueda guiar y orientar a los pacientes que concurren para ser atendidos en consultorios externos. De su accionar depende una correcta puerta de entrada del paciente al sistema de salud. Los Hospitales que no cuentan con médico orientador son el Penna, el Santa Lucía y el Zubizarreta. (Observación).

Hospital	Médico orientador
Argerich	SI
Curie	SI
Elizalde	SI
Gutiérrez	SI
Penna	NO
Rocca	SI
Santa Lucía	NO
Zubizarreta	NO

Se ha relevado en los Hospitales seleccionados la instrumentación de la historia clínica única, elaborándose el siguiente cuadro:

Hospital	Historia Clínica Única
Argerich	NO
Curie	SI
Elizalde	NO
Gutiérrez	NO
Penna	NO
Rocca	SI
Santa Lucía	SI
Zubizarreta	SI (Informatizada)

Se puede observar en el cuadro precedente que determinados hospitales no cuentan con historia clínica única, implicando la necesidad de trabajar en ese sentido para mejorar el sistema de salud en beneficio de pacientes, y profesionales que atienden en consultorios externos. (Observación).

La Ley Básica de Salud N° 153 incluye dentro de las funciones de la Autoridad de Aplicación “el desarrollo de un sistema de información básica y uniforme de salud para todos los subsectores, incluyendo el establecimiento progresivo de la historia clínica única”. Por otra parte señala entre los objetivos del subsector estatal de salud¹² el de “instituir la historia clínica única para todos los efectores”.

La atención de pacientes que cuentan con obra social tiene distintas características según el Hospital al que acude el usuario. En algunos casos (Argerich, Gutiérrez) se detecta automáticamente a través del número de documento de identidad correspondiente al paciente que solicita un turno, si el mismo es beneficiario de una obra social mediante acceso a una base de datos que incluye el padrón de beneficiarios de obras sociales. La facturación

¹² El subsector estatal de la ciudad está integrado por todos los recursos de salud dependientes del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires por medio de los cuales se planifican, ejecutan, coordinan, fiscalizan y controlan planes, programas y acciones destinados a la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud de la población, sean ellas asistenciales directas, de diagnóstico y tratamiento, de investigación y docencia, de medicina veterinaria vinculada a la salud humana, de producción, de fiscalización y control.

funciona en forma automática. Estos casos no causan demora adicional al paciente que solamente debe firmar una planilla destinada a tal efecto.

Otro sistema (Elizalde) funciona identificando primero al paciente entregándole una tarjeta con un código de barras que puede utilizar en otros hospitales que tengan el mismo sistema y en ella está identificada la obra social y el tipo de cobertura haciendo más rápida la asignación de turnos. También factura de forma automática.

En otros casos, además de detectar por sistema si el paciente cuenta con obra social, se le pide fotocopias del documento de identidad, credencial de obra social y último recibo de sueldo (Marie Curie, Rocca, Zubizarreta). En caso de no poseer estos elementos se lo atiende igual pero en la próxima consulta debe presentarlos. La facturación no es automática, ingresando nuevamente los datos del paciente en una planilla de cálculo o procesador de texto.

El Hospital Penna no tiene implementado un sistema con padrón computarizado de beneficiarios de obras sociales, dependiendo de la manifestación del paciente si es beneficiario de obra social en cuyo caso debe pasar por la oficina de Facturación.

Al momento de realización de las tareas de esta auditoría, los hospitales verificados disponían distintas formas de procedimiento de los casos de pacientes que acuden al efector y son beneficiarios de obras sociales, algunos contaban con el padrón de beneficiarios y otros no, solicitando distintos elementos al momento de concretar el trámite para que se pueda facturar a la obra social la atención brindada a tales pacientes. (Observación).

Es importante la repercusión que origina en el servicio que brindan los Hospitales, el incremento de la demanda en los últimos años, sumado a la existencia de problemas comunes a los efectores analizados: falta de personal administrativo, falta de espacio físico, falta de elementos informáticos, etc., que no han sido objeto de mejoras en proporción al incremento de consultas. (Observación). Los párrafos siguientes ilustran este comentario.

El Hospital Penna es el que más incremento ha sufrido en la demanda entre los Hospitales Generales de Agudos, 31,55%. Su Dirección manifiesta que a pesar de este aumento de pacientes que acuden a su Hospital, no ha ingresado personal para cubrir estas variaciones contando con el mismo espacio físico. Se acudió al otorgamiento de horas de guardia para regularizar la situación.

En otros casos (Penna) no alcanza el espacio físico para el archivo de historias clínicas que se incrementan en gran cantidad. Si consideramos las consultas brindadas de primera vez del año 2004 (363.699), y un promedio de 252 días hábiles, se generan por día 1443 historias clínicas nuevas (aunque pueden ser de pacientes ya atendidos en el Hospital se genera una nueva en cada Servicio al no existir historia clínica única). También se presenta el problema del espacio físico para archivo en el Hospital Santa Lucía, que ha creado para los casos de patologías de poca gravedad o para solicitud de receta de anteojos, un tarjetón provisorio sin abrir historia clínica, logrando bajar la cantidad de historias clínicas nuevas.

En el Hospital Gutiérrez los pacientes que esperan obtener su turno para consultorios externos deben hacer filas, pues no existe la entrega de

números ni suficientes bancos o sillas ordenadas por numeración para que la espera sea más cómoda, cabe aclarar que la sala de espera del Mesón es compartida con el área de Guardia y que se atienden en general a los pacientes de primera vez.

En cuanto al personal administrativo que cumple funciones en las áreas relacionadas con el otorgamiento de turnos, desarrollan una serie de tareas administrativas entre las cuales se encuentran la de atención del público en el Mesón para otorgar turnos, completar la documentación pertinente en los casos de pacientes que pertenecen a obras sociales, confección y búsqueda de historias clínicas, distribución de historias clínicas, planillas con turnos y demás documentación a los consultorios correspondientes, archivo de historias clínicas, atención de oficios judiciales solicitando historias clínicas o copias de ellas en plazos perentorios, confección de planilla de turnos, orientación e informes al público en mesa o local de informes, recolección de datos y elaboración de estadísticas, confección de las planillas de agenda médica, además de otras actividades que no son objeto de esta auditoría, como atención relacionada con pacientes del área de internación, guardia, servicios, etc.

La falta de personal administrativo origina que los hospitales cuenten con la colaboración de voluntarios, de beneficiarios de planes sociales, de personal contratado por cooperadora, etc. Esta situación ocurre en los hospitales Gutiérrez y Penna.

El Hospital Penna cuenta con 16 administrativos contratados por cooperadora, el Gutiérrez con 5 personas contratadas por cooperadora y 2 por Fundaciones, tratando de suplir en parte la falta de este tipo de personal.

Los pacientes que concurren al Hospital para obtener su turno desconocen la cantidad de turnos disponibles de cada especialidad para ese día (turnos para demanda espontánea), información que evitaría largas filas de espera con la posibilidad de no conseguir finalmente ser atendidos. (Observación).

Por otra parte es dificultoso para los hospitales determinar cuántos turnos quedan disponibles para atención espontánea diariamente luego de considerar aquellos otorgados en forma programada si en estos últimos no existe una cantidad fija. De esa forma se puede establecer una cantidad prefijada de turnos programados y espontáneos tal como lo fija el Hospital Zubizarreta, conociendo de esta forma cuántos turnos disponibles existen diariamente para cada especialidad como mínimo.

La reprogramación de turnos se efectúa en las situaciones en que el profesional médico que atiende en la especialidad no concurre y es el único (Zubizarreta: Endocrinología y Hematología) no pudiendo suplirse con otro del mismo servicio.

El horario de atención y el de otorgamiento de turnos en los sectores de Laboratorio y Diagnóstico por Imágenes, contribuye a mejorar la calidad de atención al paciente en la medida que su extensión se acerque al de atención en consultorios externos. Se ha relevado la situación en cada uno de los ocho hospitales que componen la muestra seleccionada.

Hospital	Laboratorio		Diagnóstico por Imágenes	
	Horario de atención	Horario de entrega de turnos	Horario de atención	Horario de entrega de turnos
ARGERICH	07.00 a 12.00 (9)	08.00 a 17.00 (10)	08.00 a 17.00	08.00 a 17.00
MARIE CURIE	08.00 a 17.00 (1) 08.00 a 20.00 (2)	(3)	08.00 a 24.00 (4) 08.00 a 19.00 (5)	08:00 a 14:00
ELIZALDE	07.30 a 12.00 (11) 07.00 a 18.00 (12)	07.30 a 14.00	08.30 a 20.00	08.00 a 10.30
GUTIERREZ	07.30 a 14.00	07.30 a 14.00	08.00 a 11.30	13.00 a 14.30
PENNA	07.00 a 09.00	10.00 a 12.00	08.00 a 19.00	08.00 a 17.00
ROCCA	07.00 a 14.00 (6)	08.00 a 12.00 (7)	08.00 a 17.00	08.00 a 17.00 (8)
SANTA LUCIA	07.00 a 13.00	09.00 a 13.00	08.00 a 12.45	08.00 a 12.45
ZUBIZARRETA	07.30 a 14.00	10.00 a 14.00	08.00 a 12.00 y 14.00 a 16.00 (13) 08.00 a 12.00 y 13.00 a 17.00 (14)	08.30 a 13.30

- (1) Estudios Contrastados, Mamografías y Estudios Internados.
- (2) Radiología Convencional y Radiografía Internados
- (3) Laboratorio: Atención de Lunes a Viernes Demanda Espontánea, cuenta con personal de Guardia.
- (4) Tomografías Computadas
- (5) Ecografías : Lunes de 12.30 a 15.30 hs.; Martes y Viernes de 08.00 a 12.00 hs. Miércoles de 08.00 a 14.00 hs.; Jueves de 08.00 a 12.00 hs. y de 16.00 a 19.00 hs.
- (6) Laboratorio: Atención de Lunes a Viernes.
- (7) Laboratorio: Se entregan turnos dentro de la semana.
- (8) Radiología: En dicho horario se atiende la demanda Espontánea y los Turnos son otorgados por el personal técnico de la Sección ya que no cuenta con personal administrativo.
- (9) Laboratorio: Horario de ingreso de datos personales de pacientes y Extracción de sangre
- (10) Laboratorio: Horario para Recepción de materiales y otorgamiento de turnos.
- (11) Laboratorio: Horario de Extracción de sangre.
- (12) Laboratorio: Horario de Recepción de Muestras Microbiológicas.
- (13) Ecografía : Lunes, Martes y Viernes de 08.00 a 12.00 hs.; Miércoles de 14.00 a 16.00 hs.
- (14) Mamografía: Lunes a Viernes de 08.00 a 12.00 hs.; Miércoles a Viernes de 13.00 a 17.00 hs.

Como puede observarse del cuadro precedente, el horario de entrega de turnos de Laboratorio no se extiende más allá de las 14.00 hs., a excepción del Hospital Argerich donde se otorgan hasta las 17.00 hs. En el Hospital Penna el horario se encuentra reducido a solamente dos horas (10.00 hs. a 12.00 hs.). (Observación).

El horario de entrega de turnos para Diagnóstico por Imágenes se encuentra algo más extendido que el de laboratorio pero solamente los

Hospitales Rocca, Penna y Argerich otorgan turnos hasta las 17.00 hs. En los Hospitales Generales de Niños se constituyen los horarios más reducidos, Gutiérrez de 13.00 hs. a 14.30 hs. y Elizalde de 08.00 a 10.30 hs. (Observación).

En los horarios de atención de Laboratorio y Diagnóstico por Imágenes existen mayor variedad de horarios. En Laboratorio atienden en horario vespertino únicamente los Hospitales Marie Curie (hasta las 20.00 hs.) y Elizalde (hasta las 18.00 hs. solamente recepción de muestras microbiológicas). En el caso de Diagnóstico por Imágenes los Hospitales Gutiérrez y Santa Lucía no cuentan con atención en horario vespertino. (Observación).

Para la atención se le pide al paciente su documento de identidad (Penna), en caso de no poseerlo o de no recordar su número se lo atiende igual otorgándole un número de orden.

La U.A.I. de la Secretaría de Salud no había realizado a noviembre de 2004 ningún informe relacionado con el otorgamiento de turnos y demoras que se produzcan en los Hospitales de esta jurisdicción.

Sistemas de otorgamientos de turnos vigentes en los efectores de la muestra.¹³

Se efectuó un relevamiento de los sistemas de otorgamiento de turnos vigentes en los efectores de la muestra.

El siguiente cuadro detalla los sistemas utilizados por cada uno de los ocho hospitales verificados en cuanto a otorgamientos de turnos, identificación del paciente y facturación:

Hospitales	Ctro. Cómputo	Turnos	Mantiene	Identificación	Mantiene	Facturación	Mantiene
Argerich	Si	Moreno	Secr.Sal	TransTool	Secr.Sal	Red Novell	Mainware
María Curie	Si	Sisalud	Secr.Sal	Sisalud	Secr.Sal	Sisalud	Secr.Sal
Elizalde	Si	Unix	Secr.Sal	Unix	Secr.Sal	Unix	Secr.Sal
Gutiérrez	Si	CTL	Secr.Sal	TransTool	Secr.Sal	W/98	Secr.Sal
Penna	-	-	-	-	-	-	-
Rocca	Si	BID	Secr.Sal	Windows NT	Secr.Sal	Windows NT	Secr.Sal
Santa Lucía	-	-	-	-	-	-	-
Zubizarreta	Si	Mindware	Mindware	Windows NT	Mindware	Windows NT	Secr.Sal

Los Hospitales Penna y Santa Lucía no tienen computadoras para dar turnos. (Observación).

Hay gran variedad de aplicaciones en los hospitales observándose seis distintas en los seis casos que cuentan con sistemas informatizados. De esta forma los tiempos de asignación de turnos varían según la aplicación utilizada, así como la identificación del paciente a efectos de facturar el servicio prestado

¹³ Relevamiento efectuado en el período julio a noviembre de 2005 desarrollado por personal técnico de auditoría de la Dirección de Estructuras Administrativas y Sistemas de Información de esta AGCBA.

a la obra social correspondiente, si la facturación es manual o es efectuada por sistema y la cantidad de turnos espontáneos y programados que se dan por día. (Observación).

A continuación se detallan los módulos en uso en cada aplicación:

Módulos	Moreno	Unix	Sisalud	CTL	BID	Mindware
Turnos	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Identificación con base de datos externa	SI	SI	SI	SI	NO	NO
Facturación	SI	SI	SI	NO	NO	NO
Arancelamiento	SI	SI	SI	NO	NO	NO
Control de Cuentas Corrientes	SI	SI	SI	NO	NO	NO

Como puede observarse el módulo de otorgamiento de turnos se encuentra presente en los seis casos.

Seguidamente se presentan las características más destacadas de cada caso:

- Hospital Rocca: El programa SiSalud original no está operativo en ningún módulo. El software que está corriendo en el hospital Rocca es una variación del mismo, tiene en operación los módulos más importantes (consultorios externos, internación, facturación y farmacia) y se usa sin problemas. El mantenimiento y la solución de problemas de programación que puedan aparecer se hace con personal de la Dirección General de Sistemas de la Secretaría de Salud dedicado solo a los hospitales que cuentan con este aplicativo.
- Hospital Marie Curie: El programa que utiliza es un sistema provisto especialmente, ya que el anterior (Sisalud) no tiene soporte ni mantenimiento. Esta compuesto por:
 - o Red hospitalaria: Turnos, Proveedores, Compras. Provisto y mantenido por la Dirección General de Sistemas de la Secretaría de Salud.
 - o Aplicaciones: software propio sobre Windows, con los siguientes módulos: Turnos desde el Mesón y Compras, desde cada área.
 - o Conexiones a la red MAN: SIGAF, SUME.
 - o Sistemas independientes por Servicio, (Sistema de Bacteriología, de Farmacia con dosificador de grageas, de Psicopatología, entre otros).

El Centro de Cómputos está aislado y con acceso protegido, el lugar físico es reducido y carece de refrigeración. La red que antes funcionaba con dos servidores, ahora funciona con uno solo, ya que se quemaron los dos discos SCSI – ahora posee dos Serial ATA funcionando en espejo -, esto trae como consecuencia que el sistema funcione más lento y con pocas computadoras, ya que si se conectan más terminales, el sistema deja de funcionar (el servidor es en realidad una pc pentium 4 con 1 Gb. de memoria). Asimismo se comprobó que el sistema se bloquea esporádicamente. Por lo tanto el servicio de entrega de turnos funciona con solo 2 puestos con computadoras y otros dos que se toman a mano, saturándose el

otorgamiento de turnos y produciendo demoras prolongadas en la atención a los pacientes. (Observación).

La carga al sistema de los turnos tomados a mano se realiza a medida que se puede, fuera del horario de atención, debiendo entrar la jefa y empleados antes del horario habitual, lo mismo para la verificación de cualquier otro dato, como por ejemplo la gente de archivo. Toda la facturación se debe hacer a mano, con la ayuda de una planilla de cálculos, debido a no poder conectarse a la red. Además tienen una sola computadora en la red para verificar si el paciente posee obra social, no pudiendo controlar a todos los pacientes y ocasionando pérdidas económicas al no poder facturar las prestaciones.

- Hospital Elizalde: El Sistema de administración de turnos es la nueva aplicación desarrollada por la misma Dirección General. El sistema operativo sobre el que corren las aplicaciones es Unix, el lenguaje usado es PHP y la base de datos es MySQL. La aplicación es accesible por Internet. El sistema esta preparado para adaptarse a diferentes plataformas. Tienen 3 PC en identificación, 2 en facturación, 1 en rayos y 1 en laboratorio Las PC de turnos, rayos y laboratorio tienen conectadas una impresora térmica y un lector de código de barras. La PC de identificación tiene una impresora de tarjetas de identificación. Cada usuario posee un nombre de usuario y contraseña. Los operadores no pueden hacer modificaciones a los turnos otorgados, salvo que sean los que están cargando en ese momento.
- Hospital Gutiérrez: En el Mesón hay 6 puestos de trabajo pero sólo están cubiertos 4 de ellos por falta de personal. El sistema de administración de turnos sigue siendo CTL, de origen español, en una versión que ahora corre sobre Unix. Usa como motor de base de datos a Multibase, SQL embebido en un lenguaje propio. El mantenimiento lo hace la Dirección General de Sistemas de la Secretaría de Salud. Los turnos que no se otorgan por el Mesón son los correspondientes a las siguientes especialidades:
 - o Cardiología: no tienen sistema, toman los turnos en forma manual.
 - o Clínica Medica: trabaja con una PC 386 en una red Novell. El mantenimiento lo hace personal del servicio.
 - o Endocrinología: poseen 4 PC en red, de las cuales 3 funcionan con Windows 98 y 1 con Windows 95. El sistema de turnos tiene entre 8 y 10 años de antigüedad y están próximos a cambiarlo porque lo consideran obsoleto. El soft de turnos esta programado en Clipper. El mantenimiento lo realiza un empleado del hospital.
 - o Centro Respiratorio: tienen 2 PC en red, una de las cuales es el servidor del programa de turnos. Las maquinas funcionan con Windows 98 y el

sistema en Dbase. El programa tiene aproximadamente 12 años de antigüedad. No se realiza mantenimiento debido a que no tienen presupuesto.

- Hospital Argerich: En el Mesón hay 9 puestos de trabajo y se dan turnos para 19 especialidades. Está compuesto por las siguientes aplicaciones:
 - o Turnos de consultorios externos, con identificación del paciente que va por primera vez, consultando en forma automática al padrón que es externo, provisto por distintos organismos.
 - o Turnos de Prácticas Médicas (Tomografía, Laboratorio, etc.).
 - o Admisión y Egresos.
 - o Facturación, siguiendo el modelo del Decreto 487. El paciente no hace el trámite.

Los padrones de consulta están unificados para facilitar su acceso por sistema, las historias clínicas se identifican por el número de DNI y se otorgan un 55% de turnos espontáneos para las primeras horas de atención y 45% de predatados, que se atienden a partir de las 10:30 hs. Se generan algunas demoras en la búsqueda de las historias clínicas de los primeros turnos, que son espontáneos como se menciona. Se dan turnos telefónicos para el Área Programática (los pacientes enviados por los 2 Centros de Salud), para el PAMI, y para algunas especialidades (cirugía cardiovascular, etc.). Las aplicaciones corren sobre Windows 2000 como sistema operativo y están desarrolladas en Visual Fox Versión 7. La pre datación varía según las especialidades. Se verificó la existencia de aplicaciones en determinados Mesones, que dan turnos para distintas especialidades y otras que dan turnos en forma manual.

- Hospital Zubizarreta: El módulo de Turnos en uso es particular de este Hospital, que junto con otros 10 módulos fue desarrollado por la empresa Mindware, quien le hace actualmente el mantenimiento. En particular, el módulo Turnos no está integrado al resto, tales como Facturación, Admisión y Egresos, Farmacia y demás. La facturación se hace por planillas de cálculo en otro lugar, a declaración del paciente porque no tienen consultas de padrón. Los turnos se pueden dar por teléfono y los médicos también los asignan.

3. Estructura Física.

La accesibilidad desde el punto de vista de estructura física ha sido verificada en los hospitales seleccionados en la muestra, considerando los sectores de otorgamiento de turnos y de consultorios externos.

En primer lugar se describen las características del acceso general al Hospital a través de determinados parámetros: cantidad de accesos generales,

existencia de rampa para discapacitados, acceso cubierto para días de lluvia y facilidad de acceso para llegar al mesón.

Accesos generales al Hospital				
Hospital	Cant.de accesos	Rampa discapac.	Acceso cubierto	Facil.acc. p/mesón
Argerich	2	SI	NO	SI
Curie (2)	3	SI	NO	SI
Elizalde (3)	3	SI	NO	SI
Gutiérrez	5	SI	SI	SI
Penna	3	SI	SI	SI
Rocca (1)	2	SI	SI	SI
Santa Lucía (4)	2	SI	SI	SI
Zubizarreta	2	SI	SI	SI

- (1) La rampa para personas con movilidad reducida se encuentra en el área de internación.
- (2) El acceso para personas con movilidad reducida se puede realizar por dos rampas laterales.
- (3) Las personas con movilidad reducida ingresaban al hospital por los accesos vehiculares sin pasamanos ni protección por lluvia al momento de la verificación, a partir de la nueva estructura edilicia existen dos accesos adicionales por la calle Tacuarí con facilidades para su ingreso contando con elevador para silla de ruedas en el acceso principal hacia Consultorios Externos y con rampa vehicular y peatonal en el otro acceso.
- (4) Posee elevador de silla para personas con movilidad reducida.

Los ocho hospitales cuentan con más de un acceso general para el público, uno principal y otro por guardia y además en algunos casos en forma independiente existen accesos vehiculares.

El Hospital Elizalde no contaba con rampa para personas con movilidad reducida al momento de la verificación, pero a partir de la nueva estructura edilicia se agregaron dos accesos adicionales con rampa y elevador para silla de ruedas. Los Hospitales Elizalde, Argerich y Curie no cuentan con acceso principal cubierto para los días de lluvia. (Observación).

La Ley Nacional 22431/81¹⁴ y modificaciones instituye un Sistema de protección integral de discapacitados y en su Capítulo IV – Accesibilidad al medio físico determina las características que deben observar los edificios de uso público a tal fin, estableciendo específicamente, que deberán contar con por lo menos un acceso al interior del edificio desprovisto de barreras arquitectónicas. La Ley 161/99 adhiere a lo dispuesto por el art. 21 de la Ley Nacional 22431/81¹⁵ y modificaciones en lo referido al acceso y traslado de personas con necesidades especiales en ascensores.

¹⁴ A los fines de la esta ley se entiende por accesibilidad la posibilidad de las personas con movilidad reducida de gozar de las adecuadas condiciones de seguridad y autonomía como elemento primordial para el desarrollo de las actividades de la vida diaria sin restricciones derivadas del ámbito físico urbano, arquitectónico o del transporte. para su integración y equiparación de oportunidades.

¹⁵ El art. 21 de la Ley Nacional 22431/81 expresa el significado de barreras arquitectónicas en edificios de uso público, de adaptabilidad y de visitabilidad y determina las condiciones que en general deberán observar los edificios de uso público relacionadas con la accesibilidad.

Con respecto al sector denominado Mesón¹⁶ se ha analizado su ubicación (si se encuentra en planta baja), la suficiencia del espacio físico para el desempeño del personal que atiende, la existencia de sala de espera y las características de las mismas.

En los hospitales analizados el Mesón se encuentra en planta baja y cuenta con espacio físico suficiente para el desempeño del personal que allí trabaja (a excepción del Hospital Rocca). (Observación). Todos tienen sala de espera a excepción del Marie Curie. (Observación).

Con respecto a la sala de espera de cada Mesón, se verificó si los asientos eran confortables, si son suficientes, cantidad de asientos, si existe calefacción, si existe ventilación e iluminación natural y por último si la sala cuenta con televisor.

En el Hospital Penna los asientos de la sala de espera no son suficientes, observándose gente de pie. (Observación).

En el Hospital Argerich la sala de espera no cuenta con televisor.

El Hospital Gutiérrez no cuenta con una cantidad suficiente de asientos en la sala de espera del Mesón ya que es compartido con el área de Guardia. (Observación).

El Hospital Marie Curie no cuenta con sala de espera en el sector de Mesón, los pacientes forman fila en los pasillos sin contar con calefacción, iluminación natural ni televisor, mientras que la ventilación existe únicamente en los extremos de los pasillos por ventanales. (Observación).

En el Hospital Rocca la sala de espera es compartida con el consultorio de Reumatología y no contiene iluminación natural ni televisor. (Observación).

Los Hospitales Santa Lucía, Elizalde y Zubizarreta no tienen falencias relacionadas con los ítems analizados.

La cantidad de consultorios físicos es un parámetro a considerar en cuanto a que, en ocasiones, constituye un límite material de la oferta de horas médicas para la atención de consultas externas. Se detalla a continuación la cantidad de consultorios físicos disponibles en los hospitales analizados en la muestra.

Hospital	Cantidad de consultorios físicos
Argerich	105
Curie	93
Elizalde	183
Gutiérrez	187
Penna	45
Rocca	19
Santa Lucía	31
Zubizarreta	62

Con respecto a ascensores de acceso público se verificó si estaban en funcionamiento y si tenían puertas tipo tijeras.

¹⁶ Se aclara que toda la información analizada se refiere exclusivamente al Mesón Central, puesto que hay hospitales que cuentan con otros sectores en lugares físicos independientes que también funcionan como mesón.

En el Hospital Gutiérrez no funcionaba uno de los ascensores verificados y seis de ellos (de un total de 13) tenían puerta tijera. (Observación).

El Hospital M. Curie tiene tres ascensores con puerta tipo tijeras. (Observación).

El Hospital Elizalde tiene dos ascensores con puerta tipo tijeras. (Observación).

En el resto de los hospitales los ascensores verificados se encontraban en funcionamiento y no tenían puertas tipo tijeras. (Argerich, Santa Lucía, Penna y Rocca) y en el Hospital Zubizarreta el Mesón y los Consultorios Externos se encuentran en la Planta Baja.

La Ley 161/99¹⁷ determina que los ascensores que estaban en funcionamiento, al momento de creación de la misma, con puertas de las denominadas tijeras en cabina, debían ser reemplazadas por otras.

Se han verificado dos características de la señalización existente en cada uno de los hospitales, si es clara y si se encuentra presente en todos los sectores. Como resultado de esta verificación se obtuvo el siguiente resultado:

Hospital	Señalización	
	¿Es clara?	¿Se encuentra presente en todos los sectores?
Argerich	SI	SI
Marie Curie (1)	NO	NO
Elizalde	SI	SI
Gutiérrez	SI	SI
Penna	SI	SI
Rocca	SI	SI
Santa Lucía	SI	SI
Zubizarreta	SI	SI

(1)-En el Hospital Marie Curie no hay señalización, sólo carteles que indican la especialidad.

Se puede observar que la señalización es buena en términos generales en los hospitales verificados a excepción del Marie Curie donde si bien los carteles indican la especialidad en el lugar en que se encuentra, carece de indicaciones generales para acceder a las especialidades. (Observación).

4. Consultorios Externos.

En el Hospital Santa Lucía no cuentan en Clínica Oftalmológica (servicio por donde pasan todos los pacientes de primera vez) con horas médicas suficientes, supliendo esta situación con horas de residentes, concurrentes y becarios (ex residentes o ex concurrentes ad honorem). De un plantel de 48 médicos, solamente 8 son de planta, es decir el 16,7%. Esta situación genera una serie de dificultades para la prestación del servicio de

¹⁷ La Ley 292/99 establece la fecha de entrada en vigencia de la Ley 161/99 a partir del 10/2/2000. Luego la Ley 962/03 estableció un nuevo plazo para cumplir con lo dispuesto por la Ley 161/99 hasta mayo de 2005, en lo referente al art. 8.10.2.12 "Puertas de Cabina y de Rellano en Ascensores" correspondiente al Código de la Edificación.

consultas, entre las que se destaca que los residentes, concurrentes y becarios no pueden atender sin supervisión.¹⁸ (Observación).

Se ha detallado previamente en el acápite 3. “Estructura Física” la cantidad de consultorios físicos disponibles en los hospitales mencionados en la muestra.

Se debe tener presente que todos los consultorios disponibles no pueden ser utilizados por cualquier especialidad, tal es el caso de los de odontología, oftalmología, etc., en otros casos determinados contienen material e instrumental médico que necesitan resguardarse no dejando su utilización por otra especialidad y también existen los casos en que la utilización de consultorios es exclusiva de determinadas especialidades.

Estas circunstancias generan la existencia de consultorios que no son utilizados a lo largo de todo del horario de atención al público.

Determinar la cantidad exacta de consultorios físicos destinados a la atención de consultas externas en un hospital es una tarea compleja, porque no necesariamente la cantidad de consultorios físicos coincide con los consultorios utilizados para consultas externas, dado que algunos consultorios son de utilización exclusiva para atención de pacientes de internación, otros para la realización de prácticas (kinesiología, etc.) o de estudios médicos (electrocardiogramas, etc.) o para la atención de asistencia social, etc.

Salvando las cuestiones planteadas anteriormente, se ha realizado un cuadro donde se puede apreciar el porcentaje de utilización de consultorios físicos por hora de atención en los hospitales seleccionados en la muestra. Se puede visualizar como están distribuidas las horas médicas a lo largo del día y en consecuencia el porcentaje de utilización de consultorios relacionando la cantidad de consultorios físicos disponibles de cada hospital con el promedio diario de horas médicas disponibles.

% de Utilización de Consultorios Físicos por hora de atención								
Horario	Argerich	Marie Curie	Elizalde	Gutiérrez	Penna	Rocca	Santa Lucía	Zubizarreta
07 a 08 hs.	1	0	9	1	9	0	2	16
08 a 09 hs.	118	51	57	26	101	104	84	85
09 a 10 hs.	131	55	61	27	103	107	83	96
10 a 11 hs.	131	55	60	28	101	107	82	89
11 a 12 hs.	120	51	40	26	103	107	81	66
12 a 13 hs.	63	4	23	19	49	107	95	43
13 a 14hs.	54	7	17	12	48	103	95	44
14 a 15 hs.	52	6	14	7	48	2	93	31
15 a 16 hs.	47	6	12	6	37	2	87	25
16 a 17 hs.	31	4	6	0	28	0	7	20
17 a 18 hs.	24	2	2	0	23	0	6	16
18 a 19 hs.	14	1	1	0	14	0	1	11
19 a 20 hs.	8	1	0	0	13	0	1	5
Promedio	61	19	23	12	52	49	55	42

¹⁸ Según debilidad obrante en el Informe Final de Relevamiento del Hospital Oftalmológico Santa Lucía, Proyecto 3.05.06.a) aprobado por esta AGCBA.

Para la obtención de este cuadro se ha tomado la información de todas las especialidades según agendas médicas, a excepción del Hospital Santa Lucía que se incluyó solamente el Servicio de Clínica Oftalmológica siendo el único caso en que se incluyeron las horas de residentes, concurrentes y becarios además de los médicos de planta.

Los horarios con más concentración de horas son de 9 a 10 hs. y de 10 a 11 hs. y es en ellos donde, obviamente, se puede apreciar la mayor utilización de consultorios físicos. Como puede observarse hay casos en que se supera el 100% de utilización, las causas de estas cifras pueden encontrarse en que algunas agendas incluyen horas de residentes o jefes de residentes, en que algunos consultorios cuentan con dos boxes o dos camillas y se han considerado como uno, o en otras cuestiones que no son motivo de este análisis.

Lo importante para resaltar del cuadro precedente es de que manera están distribuidas las horas médicas y en qué medida los consultorios físicos son suficientes para la atención de consultas externas. Puede apreciarse claramente como disminuye la utilización de consultorios en horario vespertino (el mayor porcentaje es el 13% - Hospital Penna - en la última franja horaria de 19 a 20 hs.), implicando que todavía existen posibilidades para una mejor distribución de horas médicas a lo largo del horario de atención, ya que la existente se encuentra desequilibrada de manera tal que en algunos hospitales el porcentaje de utilización llega a ser de 0% en las últimas horas de atención. (Observación).

5. Registros y Documentación.

5.1. Agenda Médica.

Se trata de un registro ordenado que debe contener básicamente los datos de especialidad, nombre del profesional médico, día y horario de atención disponibles para la atención en consultorios externos. Otros datos pueden componer también la Agenda Médica como subespecialidad, número de consultorio, etc.

Es necesaria una buena programación de la agenda a fin de organizar lo mejor posible el trabajo de los profesionales con los menores inconvenientes para los usuarios, sobre todo considerando que la cantidad de consultas en el período 2000 - 2004 se ha incrementado en más de un millón. (Ver punto 5.2).

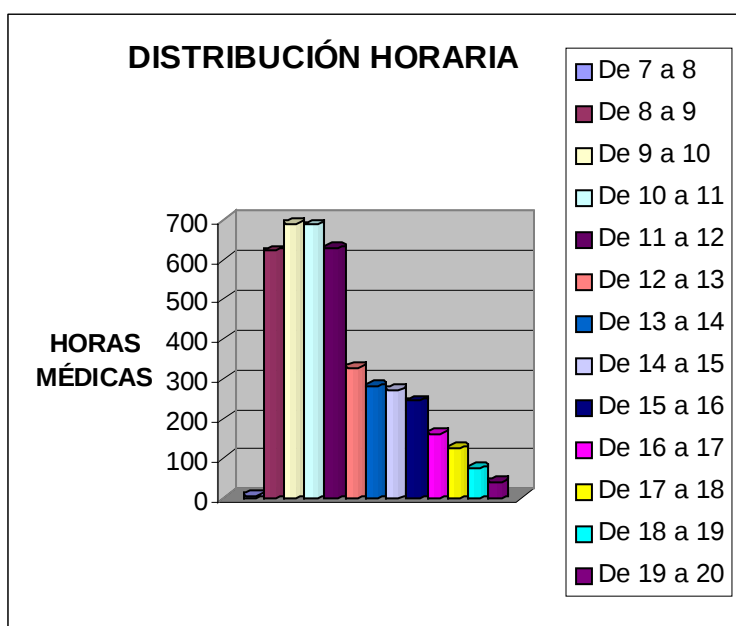
Según documentación analizada no se ha visualizado una homogeneidad en la composición de una agenda médica ordenada, clara y completa en cada hospital. Cada hospital utiliza formas y criterios diferentes y en determinados casos no se cuenta con una agenda actualizada a disposición de quien la necesite. También se ha notado información inconsistente incluida en una misma agenda. (Observación).

Por otra parte se refleja en las agendas falta de uniformidad en la nomenclatura indicativa de las especialidades y subespecialidades, utilizadas por los distintos efectores, circunstancia que no permite obtener información adecuada sobre la totalidad de horas médicas disponibles en los hospitales en las distintas especialidades, ni obtener indicadores de diversa índole relacionados con las mencionadas horas médicas. (Observación).

Se ha trabajado con la agenda médica de los ocho hospitales seleccionados en la muestra en el sentido de analizar la distribución horaria de las horas médicas contenidas.

A continuación se presenta la distribución de horas médicas a lo largo del horario de atención de pacientes en consultorios externos en los hospitales mencionados. A tal efecto se han tomado las horas médicas de una semana completa volcándose las mismas en cada uno de las franjas horarias.

Hospital Argerich

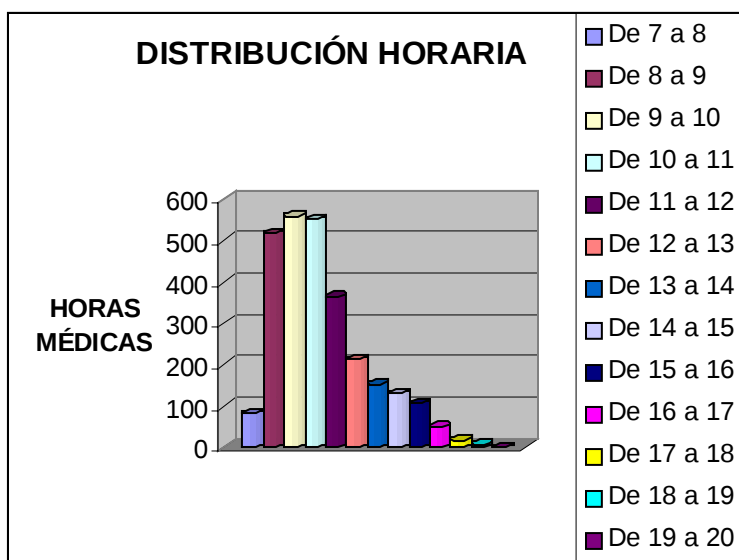


Las horas semanales se encuentran distribuidas en mayor medida en el horario matutino, con picos en la franja horaria de 9 a 11 hs., seguidos por los horarios de 8 a 9 hs., y de 11 a 12 hs. Por otra parte en el horario de 12 a 16 hs. las horas médicas disminuyen a menos del 50% en relación a las disponibles en el horario de 8 a 12 hs., en tanto en el horario de 16 a 20 hs. las disponibles no alcanzan el 25% de las ofertadas de 8 a 12 hs.

El Hospital considera horario vespertino a partir de las 12 hs. De esta forma la cantidad de consultas anuales del turno vespertino según la oferta de horas médicas en consultorios de Clínica Médica, sería mayor que las del turno matutino, situación que sería en sentido contrario si se tomara el horario vespertino a partir de las 14 hs. (Ver Anexo VI).

En el análisis de productividad de la especialidad mencionada las cifras del Movimiento Hospitalario indican que se atendió en el año 2004 un 40,29% de la cantidad de consultas calculadas sobre las horas médicas de agenda. (Ver Anexo VI).

Hospital Elizalde

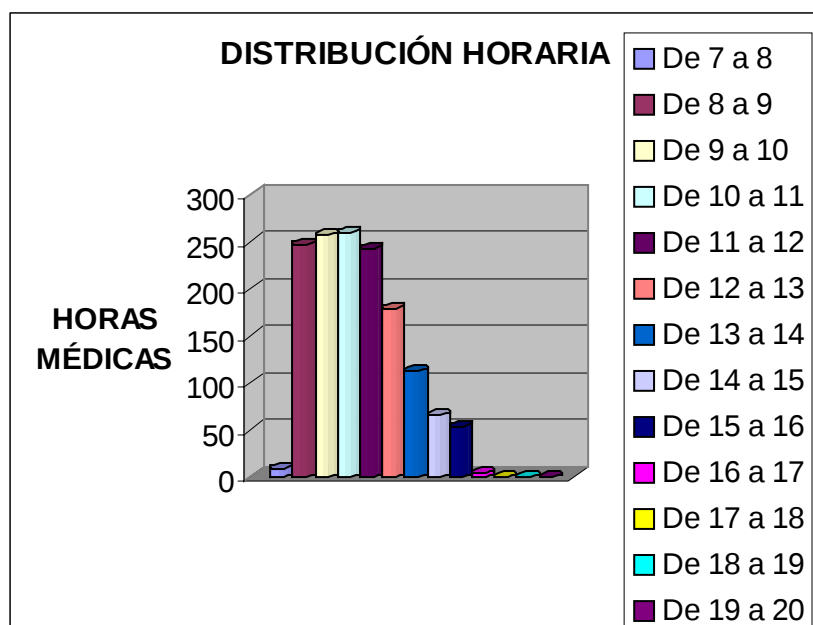


El Hospital Elizalde también concentra la mayor parte de las horas médicas disponibles en el horario de 8 a 12 hs., marcándose una gran diferencia con las ofertadas a partir de las 12 hs., siendo muy escasas las que se encuentran en el tramo de 16 a 20 hs.

El Hospital considera horario vespertino a partir de las 12 hs. De esta forma la cantidad de consultas anuales del turno vespertino según la oferta de horas médicas en consultorios de Pediatría, sería mucho mayor que si se tomara el horario vespertino a partir de las 14 hs. (Ver Anexo VI).

En el análisis de productividad de la especialidad mencionada las cifras del Movimiento Hospitalario indican que se atendió en el año 2005 un 79,61% de la cantidad de consultas calculadas sobre las horas médicas de agenda. (Ver Anexo VI).

Hospital Gutiérrez

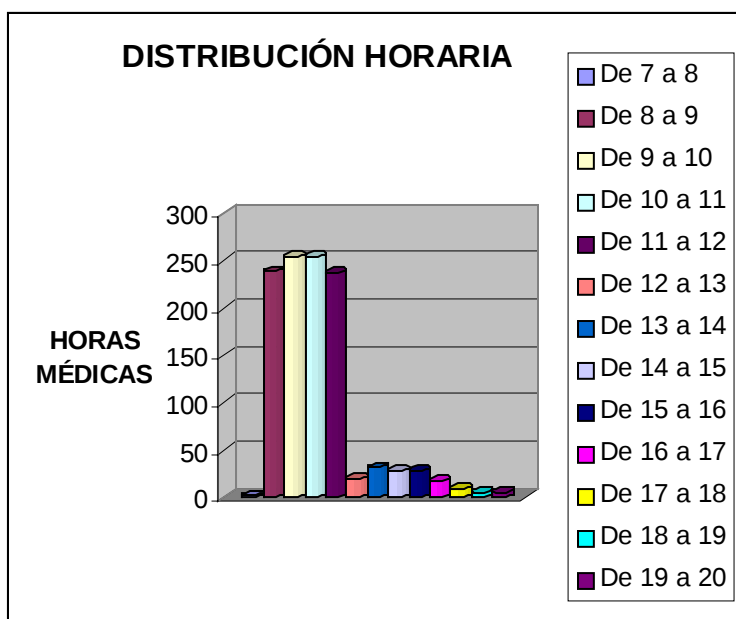


El Hospital Gutiérrez también marca una distribución mayoritaria en la franja horaria de 8 a 12 hs., disminuyendo paulatinamente la oferta de 12 a 16 hs. y prácticamente nula entre las 16 y las 20 hs.

El Hospital considera horario vespertino a partir de las 14 hs. (Ver Anexo VI).

En el análisis de productividad de la especialidad Clínica Pediátrica las cifras del Movimiento Hospitalario indican que se atendió en el año 2004 un 149,18% de la cantidad de consultas calculadas sobre las horas médicas de agenda. Cabe aclarar que la agenda médica no contiene la información de los residentes que atienden en este servicio y cuyas consultas son sumadas al Movimiento Hospitalario. (Ver Anexo VI).

Hospital Marie Curie

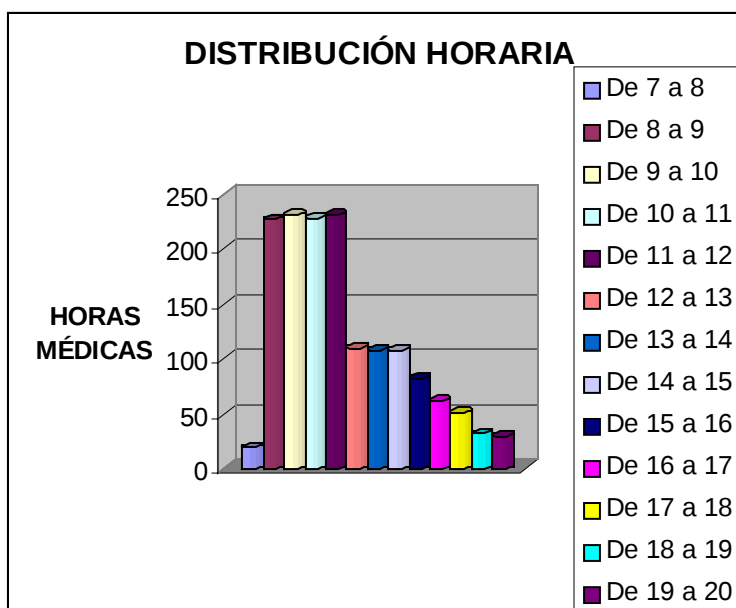


Es muy marcada la distribución mayoritaria de las horas en el turno matutino, quedando muy pocas horas médicas disponibles a partir de las 12 hs.

El Hospital considera horario vespertino a partir de las 12 hs. De esta forma la cantidad de consultas anuales del turno vespertino según la oferta de horas médicas en consultorios de Clínica Oncológica, sería mayor que las del turno matutino, situación que sería en sentido contrario si se tomara el horario vespertino a partir de las 14 hs. (Ver Anexo VI).

En el análisis de productividad de la especialidad mencionada las cifras del Movimiento Hospitalario indican que se atendió en el año 2004 un 53,29% de la cantidad de consultas calculadas sobre las horas médicas de agenda. (Ver Anexo VI).

Hospital Penna

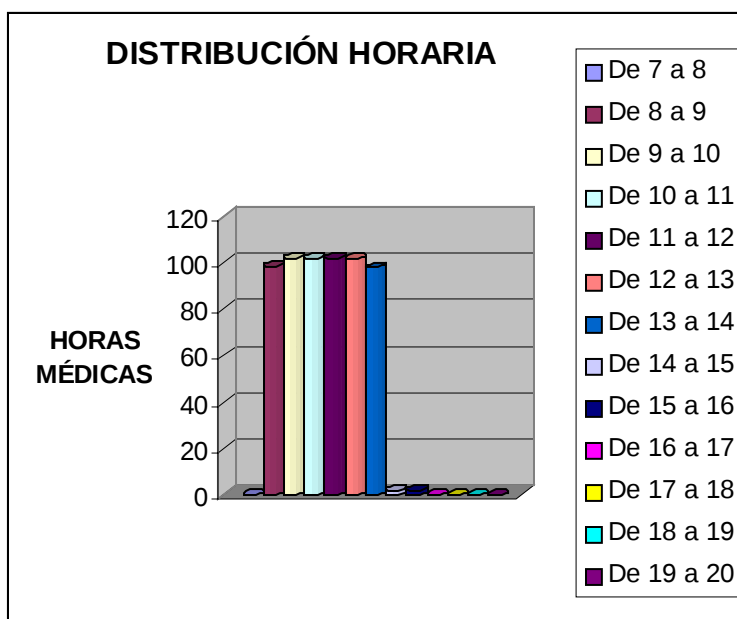


Es muy pareja la distribución de horas dentro del horario matutino de 8 a 12 hs., en el horario de 12 a 16 hs., la oferta disminuye a menos del 50% en relación a las de la mañana, luego se va reduciendo la oferta hasta las 20 hs. aunque mantiene una cierta cantidad de horas en esa franja.

El Hospital considera horario vespertino a partir de las 13 hs. De esta forma la cantidad de consultas anuales del turno vespertino según la oferta de horas médicas en consultorios de Clínica Médica, sería mucho mayor que si se tomara el horario vespertino a partir de las 14 hs. (Ver Anexo VI).

En el análisis de productividad de la especialidad mencionada las cifras del Movimiento Hospitalario indican que se atendió en el año 2004 un 46,70% de la cantidad de consultas calculadas sobre las horas médicas de agenda. (Ver Anexo VI).

Hospital Rocca

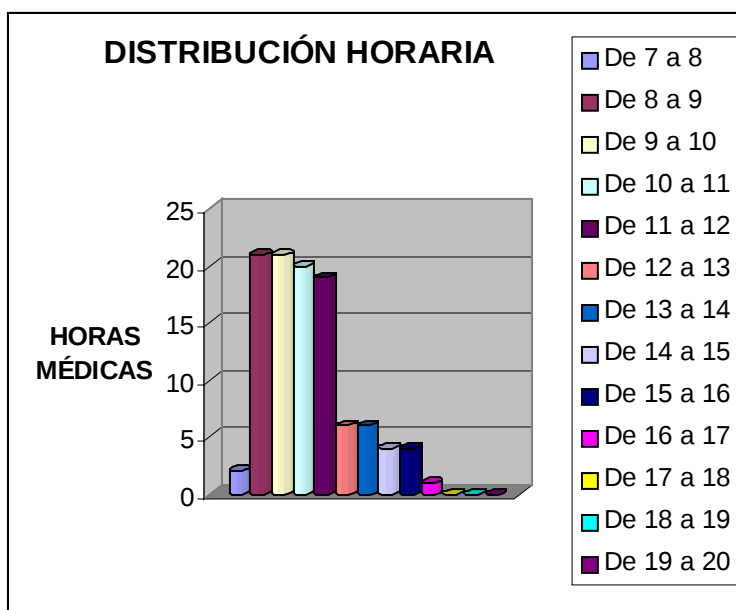


El Hospital Rocca presenta una característica particular, posee una distribución similar de horas en la franja horaria de 8 a 14 hs., mientras que luego de las 14 hs. existe un abrupto descenso de horas médicas disponibles desde ese horario en adelante.

El Hospital considera horario vespertino a partir de las 12 hs. De esta forma la cantidad de consultas anuales del turno vespertino según la oferta de horas médicas en consultorios de Ortopedia y Traumatología, sería mucho mayor que si se tomara el horario vespertino a partir de las 14 hs. (Ver Anexo VI).

En el análisis de productividad de la especialidad mencionada las cifras del Movimiento Hospitalario indican que se atendió en el año 2004 un 88,39% de la cantidad de consultas calculadas sobre las horas médicas de agenda. (Ver Anexo VI).

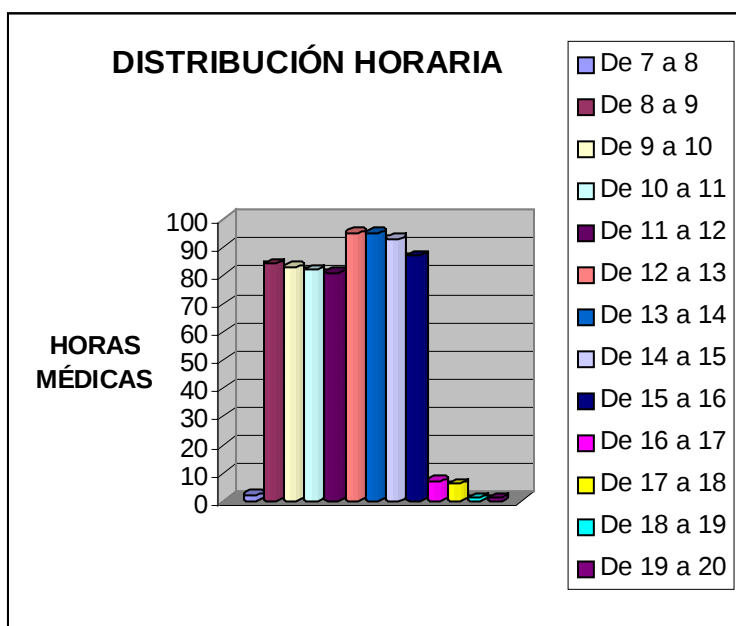
Hospital Santa Lucía (a)



(a) Se incluye solamente las horas médicas de los médicos de planta del Servicio de Clínica Oftalmológica.

Las horas distribuidas se acumulan mayormente en el horario matutino de 8 a 12 hs., luego se nota un descenso importante para el horario de 12 a 16 hs., quedando muy pocas horas en el horario de 16 a 20 hs.

Hospital Santa Lucía (b)



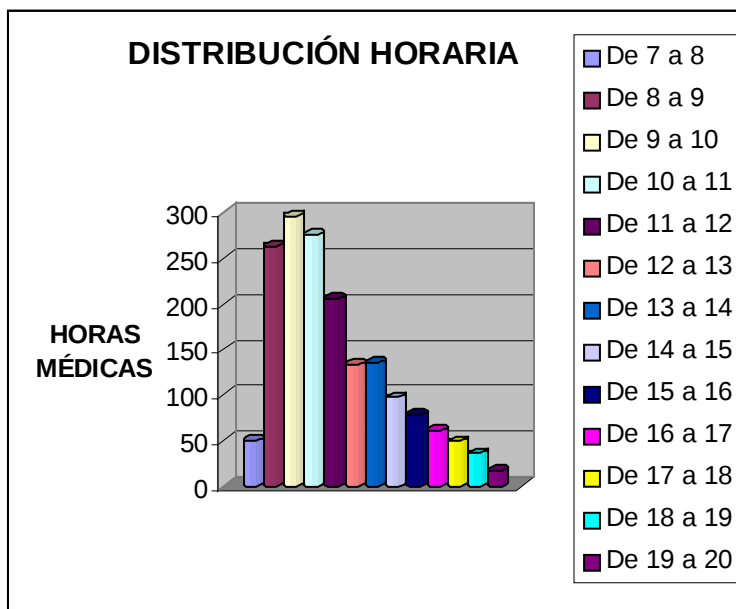
(b) Se incluyen todas las horas de atención del Servicio de Clínica Oftalmológica (abarca médicos de planta, residentes, concurrentes y becarios).

En este caso, con la salvedad comentada en el párrafo anterior, ocurre una situación especial dentro de los casos vistos y es que hay mayor cantidad de horas disponibles en la franja horaria de 12 a 16 hs. por sobre el horario de 8 a 12 hs., mientras que quedan muy pocas horas ofertadas luego de las 16 hs.

El Hospital considera horario vespertino a partir de las 12 hs. De esta forma la cantidad de consultas anuales del turno vespertino según la oferta de horas médicas en consultorios de Clínica Oftalmológica, sería mayor que las del turno matutino, situación que sería en sentido contrario si se tomara el horario vespertino a partir de las 14 hs. (Ver Anexo VI).

En el análisis de productividad de la especialidad mencionada las cifras del Movimiento Hospitalario indican que se atendió en el año 2004 un 26,53% de la cantidad de consultas calculadas sobre las horas médicas de agenda. (Ver Anexo VI).

Hospital Zubizarreta



Se nota en este caso una distribución mayoritaria en el horario matutino de 8 a 12 pero con mayor incidencia en el horario de 9 a 10 hs., luego de 10 a 11 y de 8 a 9 hs. habiendo una diferencia en más de 50 hs. semanales con el horario de 11 a 12 hs.. El descenso luego de las 12 hs. va siendo paulatino hasta las 20 hs.

El Hospital considera horario vespertino a partir de las 12 hs. De esta forma la cantidad de consultas anuales del turno vespertino según la oferta de horas médicas en consultorios de Clínica Médica, sería mayor que las del turno matutino, situación que sería en sentido contrario si se tomara el horario vespertino a partir de las 14 hs. (Ver Anexo VI).

En el análisis de productividad de la especialidad mencionada las cifras del Movimiento Hospitalario indican que se atendió en el año 2004 un 81,04%

de la cantidad de consultas calculadas sobre las horas médicas de agenda. (Ver Anexo VI).

En los gráficos precedentes se ha comentado como se distribuyen las horas médicas a lo largo del horario de atención.

Se diferencian en principio tres grandes franjas horarias, de 8 a 12 hs., de 12 a 16 hs. y de 16 a 20 hs.

Obviamente la mayor concentración de horas médicas se presenta en el horario de 8 a 12 hs., con una mínima diferencia sobresalen dentro de esa franja horaria los horarios de 9 a 10 hs. y de 10 a 11 hs..

La cantidad de horas médicas distribuidas en la franja horaria de 12 a 16 hs. disminuye en más de un 50% en todos los casos en relación a las horas disponibles en el horario de 8 a 12 hs., a excepción de la opción (b) del Hospital Santa Lucía donde influye la participación de residentes, concurrentes y becarios.

En el Hospital Rocca se nota una concentración muy pareja en el horario de 8 a 14 hs., es decir dos horas más extendidas que la situación general pero luego de ese horario casi no cuenta con más horas médicas disponibles para consultorios externos.

La distribución horaria presentada en los cuadros precedentes muestra la baja concentración de horas médicas disponibles para consultorios externos en la última franja de horario de atención de 16 a 20 hs.. (Observación).

La información que surge de la agenda médica y de los datos contenidos en el Movimiento Hospitalario no otorgan confiabilidad para efectuar un análisis de productividad en base a cantidad de consultas anuales calculadas según las horas médicas de las agendas en comparación con las consultas brindadas de acuerdo a lo indicado por el Movimiento Hospitalario. (Observación). En determinados casos el Movimiento Hospitalario contiene consultas prestadas por residentes cuyas horas no se incluyen en la agenda médica. También en la estadística de Clínica Médica se incluyen consultas correspondiente al Médico Orientador cuyas horas tampoco figuran en agenda médica. Algunos hospitales entienden que las horas correspondientes a las consultas contenidas en la columna "Interconsultas" del Movimiento Hospitalario no se encuentran incluidas en la agenda médica. Los hospitales toman distinto criterio para definir el horario de inicio del turno vespertino, volcándose los datos estadísticos clasificados en matutino y vespertino según ese criterio.

5.2. Estadísticas de Movimiento de Consultorios Externos.

Un factor importante en el análisis de la atención de consultorios externos es la cantidad de pacientes que concurren a atenderse a los distintos efectores, esta evolución puede observarse a través del movimiento de consultas, donde puede evaluarse su comportamiento.

Anualmente la Dirección de Estadísticas para la Salud de la Secretaría de Salud del GCBA, elabora y emite el informe denominado "Movimiento Hospitalario" (MH) presentando los datos de los hospitales dependientes de la

mencionada Secretaría¹⁹. La información se encuentra abierta por Hospital y especialidad.²⁰

Se han elaborado cuadros²¹ considerando las consultas brindadas por hospital en los períodos 2000 a 2004. Se ha agrupado a los Hospitales de la siguiente forma:

- Hospitales Generales de Agudos.
- Hospitales Generales de Niños.
- Hospitales Especializados.
- Salud Mental.
- Rehabilitación.
- Oftalmológicos.

Del análisis de la información contenida en el MH de los períodos mencionados, surge que la cantidad de consultas se ha incrementado en el período transcurrido entre los años 2000 y 2004 en más de un millón, exactamente 1.053.430. Este incremento implica un 12,66% totalizando en el año 2004 9.375.115 consultas brindadas por el conjunto de efectores de la Secretaría de Salud de la Ciudad de Buenos Aires.

El siguiente gráfico muestra la evolución del total de consultas en porcentajes comparando un año con el anterior y finalmente el año 2004 con el año 2001 abarcando un período de cinco años.

El mayor incremento se encuentra en el período 2001-2002 con un 8%, coincidente en este caso con un año de crisis económica social. Solamente tres hospitales sufrieron disminución en la cantidad de consultas atendidas, el Hospital Neuropsiquiátrico Infantil T. García (-4,77%), Hospital Neuropsiquiátrico B. Moyano (2,19%) y Hospital de Quemados (0,01%). Los hospitales con mayor incremento de consultas fueron el Hospital Oftalmológico Santa Lucía (42,61%), Hospital Gral. de Agudos Donación F. Santojanni (23,10%) y el Hospital Materno Infantil Ramón Sarda (17,69%).

Considerando el período 2001-2004 a nivel de grupos de hospitales, el único distanciado del promedio de incremento del total de consultas mencionado previamente, es el grupo de "Rehabilitación" cuyo incremento es apenas el 1.45% equivalente a 1989 consultas. A nivel hospital en este grupo las oscilaciones en el porcentaje son más importantes puesto que el Hospital de Rehabilitación María Ferrer ha incrementado sus consultas en un 14,42% mientras que el Hospital de Rehabilitación Manuel Rocca, en sentido contrario, ha sufrido una disminución del total de sus consultas en un 10,02% bajando el promedio del grupo de hospitales de "Rehabilitación" que conforman ambos junto al Hospital de Rehabilitación Psicofísica.

¹⁹ Incluye los datos de consultas brindadas por los Hospitales, Centros de Salud y Plan Médico de Cabecera.

²⁰ El movimiento de Salud Mental forma parte de un capítulo ("Psicopatología y Salud Mental") separado del resto de la información de consultorios externos al igual que el movimiento estadístico de Odontología.

²¹ Las especialidades de Salud Mental y Odontología no han sido incluidas en el análisis estadístico de consultas externas por sus características específicas. Por lo tanto el análisis realizado se basó en las consultas externas de 29 hospitales (No se incluyen los tres hospitales odontológicos). Los cuatro hospitales agrupados en Salud Mental se encuentran incluidos en el análisis exclusivamente por consultas externas de especialidades no encuadradas bajo el concepto de salud mental.

A nivel de hospitales en forma individual en el período 2001-2004, los hospitales que más incremento de consultas sufrieron son el Hospital Borda (46,74%), Hospital Gral. de Agudos José María Penna (31,55%), Hospital Gral. de Agudos Enrique Tornú (28,01%), Hospital Gral. de Agudos Donación F. Santojanni (27,63%), Hospital Gastroenterología B. Udaondo (26,42%), Hospital Gral. de Agudos Teodoro Alvarez (24,87%) y el Hospital Oftalmológico Santa Lucía (23,84%).

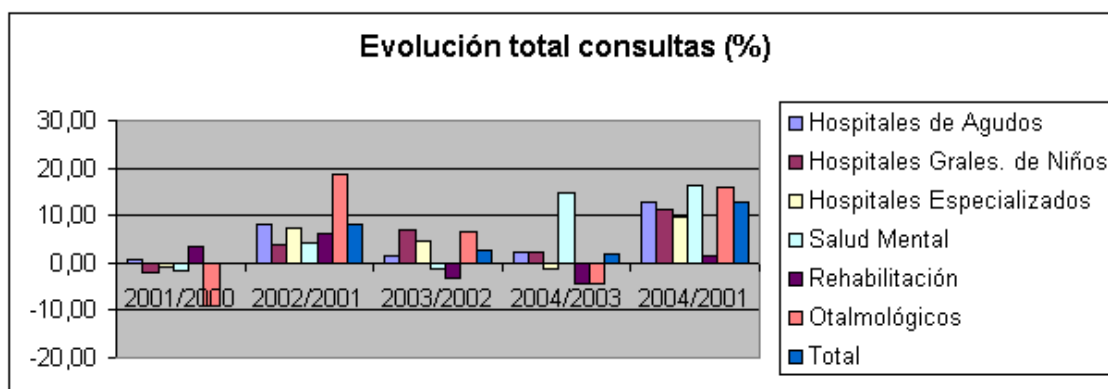
El Hospital Penna es el que más incremento porcentual (31,55%) ha sufrido en los Hospitales Generales de Agudos.

En el caso del Hospital Borda había sufrido una disminución anual en el año 2001 con respecto al 2000 en un 8,73%, pero en el año 2003 sus consultas se incrementaron en un 33,69% y posteriormente en el año 2004 si bien continuó el incremento pasó a un valor más bajo, el 17,42%.

El Hospital Santa Lucía fue el que más incremento tuvo en el período 2001-2002 con un 42,61%, aunque este hospital fue el que más disminución marcó en el período 2000-2001 (-17,55%).

Solamente tres hospitales han disminuido sus consultas en el período 2001-2004, son el Hospital de Rehabilitación Manuel Rocca (-10,02%), Hospital Neuropsiquiátrico Infantil T. García (-9,48%) y Hospital Municipal de Oncología M. Curie (-3,58%).

Si bien en el período 2001-2004 existió un incremento en la cantidad total de consultas del 12,66%, el mayor porcentaje se expresó en el período 2001-2002 como ya se mencionara, pero luego el porcentaje de incremento es significativamente menor en los períodos 2002-2003 (2,49%) y 2003-2004 (1,85%).



En resumen, se ha notado que en el período 2001-2004 el sistema público de salud de la Ciudad ha absorbido la atención en consultorios externos en más de un millón de personas. Si consideramos el promedio de días hábiles anuales (252) en cinco años constituyen 1260 días hábiles, tomando el total de consultas incrementadas (1.053.430), se obtiene un promedio de incremento diario de consultas en el período de 836. Teniendo en cuenta que los datos estadísticos mencionados corresponden a 29 hospitales (incluyen centros de salud y plan médico de cabecera), el promedio de incremento diario de consultas en el período por hospital sería de 29 consultas. Este crecimiento significativo no ha sido acompañado adecuadamente con las mejoras

necesarias en los recursos con que debe contar el sistema de atención de pacientes por consultorios externos. (Observación).

5.3. Indicadores.

A continuación se presentan los resultados que arrojan determinados indicadores relacionados con las consultas externas.

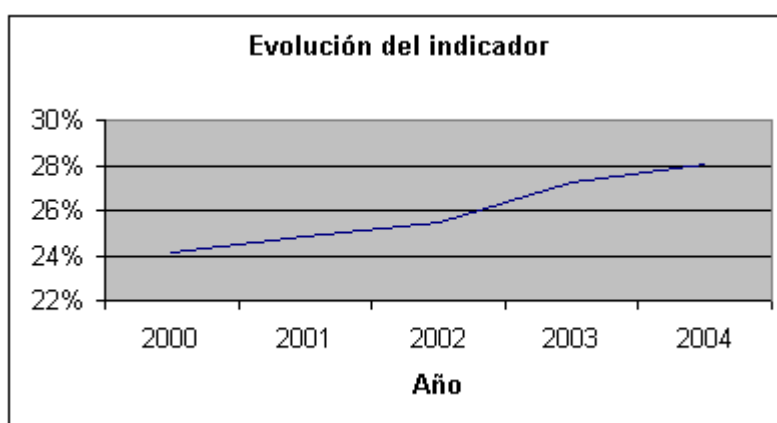
Porcentaje de consultas de guardia o de urgencia / total de consultas del establecimiento.²²

Se refiere a la distribución de consultas de guardia o urgencia sobre el total de consultas de la institución.

$$\frac{\text{TOTAL DE CONSULTAS DE GUARDIA O DE URGENCIA DE UN PERÍODO}}{\text{TOTAL DE CONSULTAS DEL MISMO PERÍODO}} \times 100$$

Seguidamente, en el siguiente cuadro se pueden observar los indicadores correspondientes al período 2000 – 2004 referentes al conjunto del total de hospitales.

Porcentaje de consultas de urgencia / total de consultas			
AÑO	TOTAL	TOTAL	INDICADOR
	CONSULTAS	DE	
	URGENCIA	CONSULTAS	
2000	2009412	8321685	24,15
2001	2066063	8316005	24,84
2002	2286278	8981250	25,46
2003	2506019	9205255	27,22
2004	2626700	9375115	28,02

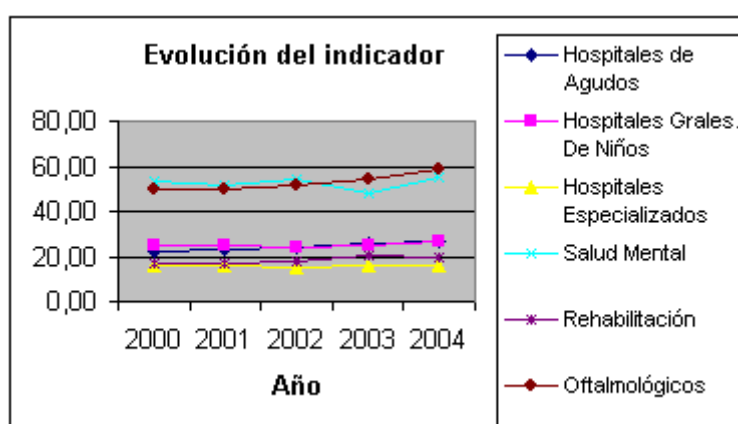


La evolución del indicador está demostrando que paulatinamente, año a año, dentro del período analizado, el porcentaje de consultas de guardia o urgencia sobre total de consultas, va en alza incrementándose en un 3,87% en el transcurso de este período. (Observación).

²² Indicador establecido por la Guía de Indicadores Básicos de Calidad para Establecimientos de Salud incorporada al Programa Nacional de Garantía de Calidad de la Atención Médica.

A nivel de grupos de hospitales los indicadores arrojan los siguientes porcentajes:

Porcentaje de consultas de urgencias / total de consultas por grupo de hospitales					
Grupo de hospitales	2000	2001	2002	2003	2004
Hospitales de Agudos	22,44	23,41	24,00	26,09	26,45
Hospitales Grales. De Niños	24,45	24,53	24,14	24,60	26,50
Hospitales Especializados	15,69	16,30	15,27	15,85	16,44
Salud Mental	53,53	51,78	54,41	48,37	54,97
Rehabilitación	17,08	17,17	17,66	20,46	19,84
Oftalmológicos	49,52	50,07	51,89	54,41	58,23



Todos los grupos muestran un crecimiento de este indicador considerando el período de punta a punta, es decir desde el período 2000 al 2004. Los grupos que se encuentran con el indicador con valores porcentuales significativamente mayor al porcentaje medio del total de hospitales son el de Oftalmológicos (de 49,52 en el 2000 a 58,23 en el 2004) y el de Salud Mental (de 53,53 en el 2000 a 54,97 en el 2004).

En el grupo de Oftalmológicos la evolución del indicador ha sido bastante pareja en los dos Hospitales con un alza sostenida. En cambio en el grupo de Salud Mental es necesario aclarar determinadas cuestiones como que las consultas consideradas para este análisis no corresponden a "salud mental" cuyos valores se encuentran en un capítulo independiente en el informe de MH como ya se mencionara anteriormente, además en el Hospital de Emergencias Psiquiátricas T. de Alvear el indicador arroja el porcentaje más elevado de todos los hospitales analizados oscilando entre 96% y 97% de atención de consultas por urgencias, mientras que el Hospital Moyano no cuenta con atención de guardia para consultas externas que no se refieran a salud mental y por último se destaca que tanto el Hospital Borda como el Neuropsiquiátrico Infantil T. García poseen indicadores con un alto porcentaje también con valores entre 45% a 54% para el primero y entre el 55% a 66% el segundo.

Entre los Hospitales Generales de Agudos los que están con porcentajes por encima del promedio del total de hospitales de ese grupo (26,45%) son el Hospital Argerich (42,24% en el año 2004), el Pirovano (31,42%), el Zubizarreta (30,39%), el Santojanni (28,82%), el Velez Sarsfield (28,79%) y el Penna (28,40%). (Observación).

El Hospital que en este grupo tiene el indicador más bajo en el año 2004 es el Ramos Mejía con el 14,68% de consultas atendidas por urgencias.

Con respecto a la evolución del indicador entre los Hospitales Generales de Agudos en el período analizado (2000-2004), los porcentajes que más se han incrementado son el del Fernández (en 9,57 puntos), Pirovano (en 9,25 puntos) y el Santojanni (en 8,53 puntos). (Observación). En el sentido contrario, disminución del valor del indicador, se encuentran cuatro hospitales, el Tornú (en -3,61 puntos), el Zubizarreta (en -2,17 puntos), el Velez Sarsfield (en -1,79 puntos) y el Ramos Mejía (en -0,11 puntos).

Considerando la totalidad de los hospitales analizados, el mayor incremento sufrido por el indicador corresponde al Hospital Santa Lucía (15,94 puntos), llegando a un valor en el año 2004 de 57,73% de atención de consultas por urgencias. Si continuara con esta tendencia en la evolución del indicador en aproximadamente 15 años el hospital atendería todas sus consultas por urgencias o guardia. (Observación).

Es importante la relación de este indicador con la accesibilidad porque en la medida que el indicador contenga valores en crecimiento la calidad de la atención de las consultas externas se va deteriorando, pudiendo expresarse esta situación por dificultades en la atención por consultas externas programadas o espontáneas originando inequidades en la atención. La atención por guardia no contiene un sistema de turnos organizado para programar lo mejor posible la demanda de consultas según las horas médicas ofertadas y la atención no queda registrada en la historia clínica del paciente. (Observación).

A efectos de relacionar el indicador promedio obtenido para el año 2004, con un valor de 28,02%, con otros parámetros, se realizan las siguientes apreciaciones:

- ❖ Según lo publicado en la Revista Medicina y Sociedad por H. Carteau y A. Quites, "Atención de la urgencia en la Ciudad de Buenos Aires" (1986), las consultas de urgencia en el área de la ex Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires, representaban el 20% del total. En este caso cabe considerar que de acuerdo al valor del indicador para el año 2000 (24,15%), en 14 años el valor se incrementó en 4 puntos, casi el mismo incremento que en el período 2000 – 2004, pero en esta ocasión sólo transcurrieron 5 años. Esta aceleración del valor del indicador en el transcurrir de los últimos años, va en desmedro de una mejor atención en consultorios externos. (Observación).
- ❖ Según datos publicados por el PICAM (Programa de Indicadores de Calidad para Establecimientos Asistenciales) que se desarrolla en forma asociativa entre ITAES (Instituto Técnico para la Acreditación de Establecimientos de Salud) y SACAS (Sociedad Argentina para la Calidad en la Atención de la Salud), este indicador²³ arroja un valor de 33,46% promedio de varios establecimientos polivalentes para el mes de diciembre de 2005. Considerando esta información el indicador

²³ Según estudio efectuado a través del Programa Nacional de Garantía de Calidad/Beca CONAPRIS/2003 que es efectuó en su mayoría en hospitales públicos.

obtenido por esta auditoría arroja un valor por debajo de este promedio.

- ❖ Según otro proyecto del mencionado Programa (PICAM año 2003 – Prueba metodológica) para el mismo mes de diciembre del 2005 con datos provenientes en su mayoría de establecimientos privados sin agrupar por tipo de establecimiento, el indicador arroja una mediana de 22,4.

6. Cuadro de situación.

A continuación se presenta en forma gráfica y comparativa, un cuadro de situación de determinados factores relacionados con la accesibilidad a consultorios externos en los hospitales analizados.

La valoración de cada factor se realiza cualitativamente, considerando la situación positiva (1) o negativa (0). Las letras representan a los hospitales A-Argerich, C-Marie Curie, E-Elizalde, G-Gutiérrez, P-Penna, R-Rocca, S-Santa Lucía y Z-Zubizarreta.

CUADRO DE SITUACIÓN		HOSPITALES (1)							
Factor considerado		A	C	E	G	P	R	S	Z
1	Otorgamiento de turnos informatizado.	1	1	1	1	0	1	0	1
2	Otorgamiento de turnos telefónicos	1	0	1	0	0	1	1	1
3	Otorgamiento de turnos programados	1	1	1	1	1	1	1	1
4	Atención Mesón en horario vespertino	1	0	0	0	1	0	0	1
5	Atención Consultorios en horario vespertino	1	1	1	1	1	1	1	1
6	Mesón Central otorga turnos de todas las especialidades	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Atención de médico orientador	1	1	1	1	0	1	0	0
8	Historia clínica única	0	1	0	0	0	1	1	1
9	Atención Laboratorio en horario vespertino	0	1	1	0	0	0	0	0
10	Atención Diagnóstico por Imágenes en horario vespertino	1	1	1	0	1	1	0	1
11	Otorgamiento turnos de Laboratorio en horario vespertino	1	0	0	0	0	0	0	0
12	Otorgamiento turnos de Diagnóstico por Imágenes en horario vespertino	1	0	0	0	1	1	0	0
13	Rampa para personas de movilidad reducida	1	1	1	1	1	1	1	1
14	Acceso principal cubierto	0	0	0	1	1	1	1	1
15	Acceso fácil para llegar al Mesón	1	1	1	1	1	1	1	1
16	Mesón Central en planta baja	1	1	1	1	1	1	1	1
17	Espacio físico suficiente para personal de Mesón	1	1	1	1	1	0	1	1
18	Mesón Central cuenta con sala de espera	1	0	1	1	1	1	1	1
19	Señalización clara	1	0	1	1	1	1	1	1
20	Señalización presente en todos los sectores	1	0	1	1	1	1	1	1
21	Indicador cons.urgencias/cons.totales (2)	0	-	0	1	0	1	0	0
Total valoraciones positivas		16	11	14	13	13	16	12	15

(1) Se incluyen los datos referentes a los hospitales seleccionados en la muestra.

(2) Se consideró como valoración positiva en aquellos hospitales cuyo valor del indicador para el año 2004 arrojó un porcentaje inferior al promedio de todos los hospitales (28,02%). El Hospital Marie Curie no ha sido valorizado en este factor porque el MH no incluye información sobre consultas de Urgencias del hospital.

Si se considera el total de valoraciones positivas se obtiene un promedio de 13,75 puntos. Este valor implica que la situación es positiva con respecto a las dos terceras partes de los factores considerados para este

análisis, pero en general se han notado ciertas deficiencias a nivel de gestión hospitalaria en lo relacionado con la accesibilidad a las prestaciones de consultorios externos en los hospitales analizados.

Uno de los Principios en los que se sustenta la garantía del derecho a la salud integral previstos en la Ley Básica de Salud de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires establece “el acceso y la utilización equitativos de los servicios, que evite y compense desigualdades sociales y zonales dentro de su territorio, adecuando la respuesta sanitaria a las diversas necesidades” [Art. 3º inc.h)].

Los sistemas de información no contemplan la existencia de un sistema homogéneo con información integral en salud, los Hospitales Penna y Santa Lucía aún no contaban con otorgamiento de turnos informatizado y los otros seis hospitales cuentan con sistemas diferentes entre sí, utilizando distintas aplicaciones y obteniendo diferentes resultados. En los dos hospitales mencionados se otorgaban turnos en forma manual y son los que mayor tiempo de espera registran desde que llega el paciente hasta que obtiene su turno según la encuesta realizada por esta auditoría. Esta situación no contribuye a garantizar el acceso equitativo a los servicios en los distintos hospitales y evitar desigualdades entre los efectores. (Observación).

El objetivo del subsector estatal de salud previsto en la Ley Básica de Salud en su art. 14º inc. a) fija “contribuir a la disminución de los desequilibrios sociales, mediante el acceso universal y la equidad en la atención de la salud, dando prioridad a las acciones dirigidas a la población más vulnerable y a las causas de morbilidad prevenibles y reducibles”.

Contar con una adecuada atención telefónica para otorgamiento de turnos sería de utilidad para muchos pacientes a fin de que no tengan que acudir al hospital para obtener su turno y así, en aquellos casos de pacientes de escasos recursos se facilitaría su acceso en forma programada para evitar más de un viaje al hospital para conseguir la atención médica que necesita y por otra parte descomprimiría la concurrencia de pacientes que tratan de obtener su turno para atención en el mismo día que acude al hospital. Los Hospitales Marie Curie, Gutiérrez y Penna aún no cuentan con este servicio. En la encuesta realizada un 41,66% de los pacientes manifestó tardar más de una hora de tiempo para llegar desde su casa al hospital, en los tres Hospitales mencionados el valor individual supera el porcentaje promedio de los ocho hospitales analizados siendo 58% en el Gutiérrez, 46% en el Marie Curie y 45,45% en el Penna, indicando la importancia del tiempo para este grupo de población. La falta de esta forma de otorgamiento de turnos no contribuye al cumplimiento del objetivo enunciado porque no disminuye los desequilibrios sociales debido a que los pacientes pertenecientes a la población más vulnerable no cuentan con la alternativa de concurrir menor cantidad de veces al hospital, evitando un menor gasto de transporte, menores pérdidas de tiempo y llegadas tarde o inasistencias para los que trabajan y se encuentran afectados por su horario laboral. (Observación).

Entre los derechos de todas las personas en su relación con el sistema de salud y con los servicios de atención, enumerados por el art. 4º de la Ley Básica de Salud, se encuentra expresado en su inc. i) el siguiente: “Simplicidad y rapidez en turnos y trámites y respeto de turnos y prácticas”.

Más allá de necesidades no cubiertas relacionadas con la provisión de recursos necesarios (humanos e informáticos, entre otros) para brindar una mejor atención en el otorgamiento de turnos, se ha notado que ciertas circunstancias sufridas por los pacientes que acuden al hospital público, no son las adecuadas. Importantes tiempos de espera, cantidad de turnos insuficientes, exceso de demanda matutina y personal insuficiente para atender la demanda vespertina, entre otras cuestiones, componen un grupo de variables que necesitan de un profundo análisis para evaluar la situación y luego tomar decisiones. No se trata de una cuestión sencilla pero necesaria para mejorar la atención a los pacientes. Según la encuesta realizada por este equipo de auditoría, los pacientes que respondieron que esperaron para sacar turno “haciendo fila” suman 566 (71,02%), siendo los Hospitales Argerich (91,92%), Penna (90,91%) y Marie Curie (90%) los que más respuestas acumulan en ese sentido. Si tenemos en cuenta que según los pacientes encuestados hay un 26,72% que indicó que la espera desde que llegó al hospital hasta que obtuvo el turno es superior a una hora (en determinados casos se trata de varias horas), sería adecuado que los pacientes puedan esperar en forma más cómoda hasta obtener su turno y en menor tiempo a efectos de acceder a su derecho de simplicidad y rapidez en turnos y trámites, tal lo expresado en la Ley Básica de Salud. (Observación).

La atención en horarios vespertinos se ve disminuida por la falta de personal que atienda el Mesón (solamente tres de los ocho hospitales analizados se atiende en horario vespertino, Argerich, Penna y Zubizarreta), lo que no permite obtener el turno para la próxima visita y en consecuencia el paciente debe volver al hospital por la mañana solamente para obtener ese nuevo turno. A esta situación se suma el funcionamiento del otorgamiento de turnos para los servicios de Laboratorio y Diagnóstico por Imágenes, solamente el Hospital Argerich entrega turnos de Laboratorio por la tarde y los Hospitales Argerich, Penna y Roca otorgan turnos para Diagnóstico por Imágenes en horarios vespertinos. Esta circunstancia también contribuye a que el paciente que necesite obtener un turno de esos servicios, luego de su visita a consultorios externos en horario vespertino, se encuentre obligado a concurrir por la mañana a conseguir los turnos debiendo volver al Hospital una vez más.

Seguidamente se presenta un cuadro de situación como el anterior pero los datos corresponden a los trece Hospitales Generales de Agudos. A excepción de los tres Hospitales incluidos en la muestra, en los diez restantes la información obtenida surge de un cuestionario respondido por sus autoridades.

La valoración de cada factor se realiza cualitativamente, considerando la situación positiva (1) o negativa (0). Las letras representan a los hospitales Al-Alvarez, Ar-Argerich, D-Durand, F-Fernández, Pe-Penna, Pñ-Piñero, Pv-Pirovano, Ra-Ramos Mejía, Ri-Rivadavia, S-Santojanni, T-Tornú, V-Velez Sarsfield y Z-Zubizarreta.

CUADRO DE SITUACIÓN		HOSPITALES GENERALES DE AGUDOS												
Factor considerado		Al	Ar	D	F	Pe	Pñ	Pv	Ra	Ri	S	T	V	Z
1	Otorgamiento de turnos informatizado.	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1
2	Otorgamiento de turnos telefónicos	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1
3	Otorgamiento de turnos programados	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	Atención Mesón en horario vespertino	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1
5	Atención Consultorios en horario vespertino	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	Mesón Central otorga turnos de todas las especialidades	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0
7	Atención de médico orientador	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0
8	Historia clínica única	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1
9	Atención Laboratorio en horario vespertino	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
10	Atención Diagnóstico por Imágenes en horario vespertino	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
11	Otorgamiento turnos de Laboratorio en horario vespertino	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
12	Otorgamiento turnos de Diagnóstico por Imágenes en horario vespertino	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0
13	Rampa para personas de movilidad reducida	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	Acceso principal cubierto	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1
15	Acceso fácil para llegar al Mesón	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	Mesón Central en planta baja	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	Espacio físico suficiente para personal de Mesón	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1
18	Mesón Central cuenta con sala de espera	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1
19	Señalización clara	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1
20	Señalización presente en todos los sectores	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	Indicador cons.urgencias/cons.totales (1)	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0
Total valoraciones positivas		10	16	13	13	13	11	15	17	11	17	16	13	15

(1) Se consideró como valoración positiva en aquellos hospitales cuyo valor del indicador para el año 2004 arrojó un porcentaje inferior al promedio de todos los hospitales (28,02%).

Si se considera el total de valoraciones positivas se obtiene un promedio de 13,85 puntos. Este valor correspondiente a los factores considerados en los Hospitales Generales de Agudos expresa una situación similar a la presentada en el cuadro anterior con respecto a los Hospitales seleccionados en la muestra (13,75).

7. Encuesta de accesibilidad.

Se ha efectuado una encuesta de accesibilidad a prestaciones de consultorios externos con el fin de analizar las condiciones de acceso al derecho a la salud en el sistema público hospitalario de la Ciudad de Buenos Aires, desde el punto de vista del paciente o usuario del mismo.

La encuesta (dirigida) fue realizada a pacientes ubicados en las salas de espera de los ocho hospitales seleccionados en la muestra, entre el 11/12/2005 y el 20/12/2005, totalizando 797 encuestas que se distribuyen de la siguiente forma:

Hospital	Cant. encuestas
Argerich	99
Marie Curie	100
Elizalde	100
Gutiérrez	100
Penna	99
Rocca	100
Santa Lucía	99
Zubizarreta	100
Total	797

El formulario de encuesta (Ver Anexo V) consta de 45 ítems conteniendo datos generales (Hospital, fecha, encuestador, etc.), datos generales de los informantes (Edad, género, experiencia previa de uso de servicios en el hospital, etc.), datos económicos, culturales y demográficos de los encuestados (Lugar de residencia, ocupación, educación, etc.), circunstancias vividas en las instancias requeridas para la atención (Tiempos y forma de espera, condiciones del lugar de espera, demoras en los turnos, etc.) y otros factores que intervienen en la atención (Trato del personal administrativo, obtención de medicamentos, opinión sobre la asistencia recibida, etc.).

El siguiente análisis se centra en dos partes, la primera correspondiente a la presentación de los resultados de la encuesta, en adelante “ENCUESTA AGCBA”, haciendo hincapié en los más importantes desde el punto de vista del acceso al otorgamiento de turnos, luego en segunda instancia se realiza un análisis comparativo con el estudio de tipo socio antropológico desarrollado entre los años 2000 – 2001 por el Programa de Antropología y Salud de la Sección de Antropología Social del Instituto de Ciencias Antropológicas de la Facultad de Filosofía y Letras de la U.B.A., publicado por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires denominado “Cuadernos de trabajo del Instituto de Estudios e Investigaciones – Salud – Cinco”, en adelante “INFORME DEFENSORÍA”.

7.1. Análisis de los resultados de la ENCUESTA AGCBA.

Se presentarán a continuación los resultados más significativos de la encuesta realizada.

Lugar de nacimiento

- o Consideraciones generales:
 - Surge de los resultados que el 34,50% de los encuestados son nacidos en la Ciudad de Buenos Aires, mientras que el 39,66% son nacidos en el Gran Buenos Aires.
 - Hay un 8,03% de extranjeros.
- o Consideraciones particulares:
 - En la clasificación por hospital, en el caso del Santa Lucía hay un 27,27% de nacidos en el resto del país (no incluye Ciudad de Bs. As. y Pcia. de Bs. As.).
 - En ningún hospital, los nacidos en la Ciudad de Buenos Aires supera el 45% (El porcentaje mayor corresponde al Zubizarreta con el 44%).

Lugar de residencia

- o Consideraciones generales:
 - El lugar de residencia de los pacientes es en un 59,48% el Gran Buenos Aires, mientras que residen en la Ciudad de Buenos Aires el 36,51%. La Ley Básica de Salud establece en su art. 2º que sus disposiciones rigen en el territorio de la Ciudad y alcanzan a todas las personas sin excepción, sean residentes o no de la Ciudad de Buenos Aires.
- o Consideraciones particulares:
 - Los Hospitales Santa Lucía (26,26%) y el Elizalde (27%) son los que tienen mas bajo porcentaje de pacientes que residen en la Ciudad de Buenos Aires, mientras que el único que supera el 50% es el Hospital Rocca (51%).
 - Obviamente los Hospitales Elizalde (71%) y Santa Lucía (70,71%) son los que atienden más pacientes que residen en el Gran Buenos Aires.
 - El Hospital Gutiérrez (10%) es el que atiende el mayor porcentaje de pacientes que residen en el Resto del País (no incluye Ciudad de Bs. As. ni Gran Bs. As.).

Ocupación

- o Consideraciones generales:
 - El 37,27% de los encuestados manifiestan como ocupación ama de casa, en el caso de los Hospitales Generales de Niños superan en ambos caso el 50%, Gutiérrez 61% y Elizalde 52%.

- Solamente un 36,51% indicó que trabaja.
- o Consideraciones particulares:
 - El mayor porcentaje de jubilados/pensionados se da en el Hospital Marie Curie con un 26%.

Tipo y Dominio de la Vivienda

- o Consideraciones generales:
 - El 60,97% ha manifestado residir en casa, el 25,72% en departamento y el 7,53% en terreno/casilla.
 - El 54,45% vive en vivienda propia, el 28,73% en vivienda alquilada y el 9,41% en vivienda prestada.

Educación según nivel alcanzado

- o Consideraciones generales:
 - Se registra un 3,76% de pacientes sin estudios (la mitad de ellos tienen más de 17 años) y un 9,41% con primaria incompleta (De 75 casos hay 45 pacientes con más de 17 años).
 - Un 34,88% tienen como mínimo estudios secundarios completos.
- o Consideraciones particulares:
 - En los Hospitales Argerich y Zubizarreta no se registraron pacientes sin estudios.

Elección del Hospital

- o Consideraciones generales:
 - El 39,15% de los pacientes ha manifestado que eligió el hospital en donde fue encuestado por buena atención, en segundo término se ubica un grupo de pacientes que han llegado al hospital por derivación (22,45%) y luego por cercanía al transporte en un 15,56%.
- o Consideraciones particulares:
 - Los Hospitales Elizalde (69%), Zubizarreta (54%) y Gutiérrez (49%) son los que cuentan con los mayores porcentajes comprendidos en la respuesta buena atención.
 - “Por recomendación” corresponde el mayor porcentaje al Hospital Santa Lucía con el 19,19%.
 - El Hospital Rocca tiene el mayor porcentaje de pacientes que respondieron que llegaron por derivación (53%).

- Por cercanía al transporte los Hospitales Argerich y Zubizarreta son los que cuentan con el mayor porcentaje, 32% en ambos casos.
- El Hospital Santa Lucía cuenta con la mayor cantidad de respuestas en el concepto complejidad (32,32%).

Tiempo que el paciente pasa habitualmente en el hospital

- o Consideraciones generales:
 - La mayor cantidad de respuestas recae en el período de 2 a 3 horas (17,19%), luego continúa el período de 1 a 2 horas (15,06%) y en tercer lugar se ubica el período de 3 a 4 horas.
 - La respuesta “todo el día” ha sumado un 4,64%, mientras que la que indica “menos de 1 hora” tiene un 4,02%, es decir que la respuesta de mayor tiempo es superior a la de menor tiempo.
 - Todos los hospitales cuentan con al menos una respuesta en la opción “todo el día”.
- o Consideraciones particulares:
 - El Hospital Rocca es el que cuenta con el mayor porcentaje (14%) de la respuesta “menos de 1 hora”.
 - El Hospital Rocca también es el que mayor cantidad de respuestas tiene en la opción “de 1 a 2 horas” (la siguiente a “menos de 1 hora”), conformando el 48% de las respuestas brindadas por sus pacientes.
 - El Hospital Santa Lucía no cuenta con ninguna respuesta con la respuesta “menos de 1 hora”.
 - El Hospital Elizalde ubica el mayor porcentaje (26%) en la respuesta “de 2 a 3 horas”. En el mismo lapso de tiempo se ubican también con el mayor porcentaje, el Hospital Marie Curie (23%) y el Hospital Zubizarreta (29%).
 - El Hospital Argerich tiene el mayor porcentaje (24,24%) en la respuesta “de 3 a 4 horas”.
 - El Hospital Gutiérrez tiene distribuido los mayores porcentajes de sus respuestas en la franja de 1 a 4 horas de la siguiente forma, “de 1 a 2 horas” 13%, “de 2 a 3 horas” 14% y “de 3 a 4 horas” 14%.

Cambios en el Hospital

- o Consideraciones generales:
 - Ante la pregunta ¿qué cambiaría del Hospital? los pacientes que cambiarían lo relacionado con la espera suman 412, (51,70%).

- Los que optaron por la respuesta “turnos” suman 138 (17,31%).
 - Respondieron que cambiarían las dos cosas (espera y turnos) 36 personas (4,52%).
 - El resto de las opciones acumula el 26,47%.
- o Consideraciones particulares:
- Los mayores porcentajes en la opción “espera” se dieron en los Hospitales Penna (67,68%) y Elizalde (64%).
 - Los Hospitales Rocca (38%) y Zubizarreta (30%) son los que tienen los mayores porcentajes de la opción “turnos”.
 - El único Hospital en que las respuestas de la opción “turnos” supera a la de “espera” es el Rocca, 38% contra 21%.

Pedido de pago

- o Consideraciones generales:
- Se preguntó a los pacientes si les pidieron que pagara y el 84,32% dijo que no les pidieron que pagara, mientras que el 11,04% dijo que sí les pidieron.
 - Independientemente de la respuesta sobre si les pidieron que pagara, se preguntó si pagaron. El 51,19% contestó que no pagó, el 15,81% dijo que pagó y un 33% no contestó.
 - Es de notar que mientras 88 personas contestaron que le pidieron que pagara, 126 dijeron que pagaron, es decir que hay personas que pagaron sin que se les haya pedido.
- o Consideraciones particulares:
- En los Hospital Argerich y Elizalde ninguna persona respondió que le hayan pedido que pagara. En los Hospitales Rocca (1) y Marie Curie (2) son muy pocas las personas que dijeron que les pidieron que pagara.
 - Los Hospitales Santa Lucía (34) y Penna (31) son los que más respuestas poseen sobre que les pidieron que pagara.
 - El Hospital Argerich es el único de los ocho hospitales donde ninguna persona contestó que pagó. También es de destacar que el 51,52% de los encuestados en ese hospital no contestó a esta parte de la pregunta.
 - El Hospital Rocca (77%) es el que más respuestas tiene de personas que contestaron que no pagaron.

- En el Hospital Santa Lucía el 50,51% de los encuestados contestó que pagó, aunque solamente el 34,34% dijeron que le pidieron que pagara.

Indicación de medicamentos

- o Consideraciones generales:
 - Un 58,73% de los encuestados dijeron que les indicaron medicamentos.
- o Consideraciones particulares:
 - Salvo el Hospital Rocca (32%), el resto de los Hospitales varía entre el 54% y el 70% de respuestas sobre que le indicaron medicamentos.

Obtención de los medicamentos

- o Consideraciones generales:
 - Ante la pregunta sobre cómo consiguió o va a conseguir los medicamentos, el 35,50% no sabe o no contesta.
 - Un 26,35% destacó que lo hace o lo va a hacer a través de la Farmacia del Hospital.
 - Un 13,05% contestaron que los compran con descuento sin obra social, en cambio compran sin descuento el 9,41%.
- o Consideraciones particulares:
 - El Hospital Gutiérrez (47%) es el que mayor porcentaje de respuestas posee sobre que los pacientes consiguen los medicamentos en la Farmacia del Hospital.

Conocimiento del paciente sobre la existencia de la Farmacia en el Hospital

- o Consideraciones generales:
 - Se les preguntó a los pacientes si conocían acerca de la existencia de la Farmacia en el Hospital y el 59,97% contestó que sabía de la existencia de la Farmacia.
- o Consideraciones particulares:
 - El mayor porcentaje sobre el conocimiento de la existencia de la Farmacia se dio en el Hospital Marie Curie con el 80% de las respuestas.

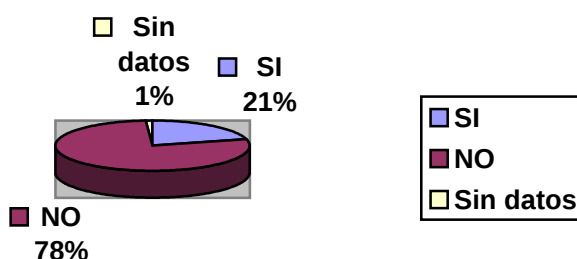
Solicitud de medicamentos en la Farmacia del Hospital

- o Consideraciones generales:
 - A los que contestaron que conocían la existencia de Farmacia en el Hospital (478 personas) se les preguntó si habían solicitado medicamento alguna vez. El 58,99% (282 personas) contestaron que sí.
 - A aquellos que contestaron que alguna vez habían solicitado medicamentos en la Farmacia del Hospital (282) se les preguntó si alguna vez retiraron medicamentos. El 78,01% de las respuestas fueron positivas. Los que dijeron que no retiraron habiendo solicitado suman 26 respuestas (9,22%).
- o Consideraciones particulares:
 - La mayor cantidad de personas (50) que dijeron haber solicitado medicamentos en la Farmacia del Hospital se registró en el Gutiérrez ascendiendo a un 17,73% sobre el total de respuestas positivas (282). En este Hospital es también donde menor cantidad de personas (5) dijo no haber solicitado alguna vez medicamentos.
 - Los Hospitales Argerich y Gutiérrez son los únicos que no tuvieron respuestas negativas a los que solicitaron y retiraron medicamentos.

Afiliados a obras sociales

- o Consideraciones generales:
 - El 78,17% de los encuestados manifiesta no poseer obra social. A continuación se puede observar gráficamente este resultado.

¿Posee Obra Social?



- o Consideraciones particulares:
 - Los tres Hospitales que superan el 80% en las respuestas de pacientes sin obra social son el Elizalde (85%), Penna (85%) y el Santa Lucía (84%).
 - El mayor porcentaje (34%) de respuestas de pacientes que manifiestan poseer obra social se ha registrado en el Hospital Marie Curie.

Hora de llegada al Hospital

- o Consideraciones generales:
 - Es importante la cantidad de personas (128) que manifiestan haber llegado al Hospital entre las 22.00 horas del día anterior y las 02.00 del día en que fueron encuestados, como así también los que llegaron antes de las 22.00 horas del día anterior siendo en este caso un total de 72 personas que así lo han indicado. Significa que antes de las 02.00 de la mañana hay un 25,09% promedio de pacientes que ya están esperando en el hospital.
- o Consideraciones particulares:
 - Los Hospitales que superan un porcentaje del 30% en respuestas de hora de llegada al Hospital antes de las 02.00 horas son el Elizalde (45%), Rocca (39%), Marie Curie (31%) y Santa Lucía (30,30%).

Tiempo de espera para sacar turno (se trata del tiempo desde que el paciente llega al hospital y obtiene su turno)

- o Consideraciones generales:
 - El 45,30% ha manifestado que demora menos de 30 minutos en obtener su turno. Se aclara que el 49,95% de los encuestados llegó al hospital entre las 08.00 y las 14.00 horas.
 - El 17,32% ha manifestado que demora de media a una hora.
 - En 41 respuestas (5,14%) los pacientes han indicado que la espera ha sido superior a 4 horas.
- o Consideraciones particulares:
 - De las 41 respuestas que indican una espera superior a 4 hs., 21 casos corresponden al Hospital Santa Lucía.
 - El Hospital Penna es el que supera en cantidad a todos los demás en las respuestas de "1 a 2 horas", "2 a 3 horas" y "3 a 4 horas" con 17, 22 y 20 casos respectivamente y por otra parte también

es el que menos respuestas registra en “menos de 30 minutos” con solamente 7 casos de un total de 99.

Adecuación del lugar de espera

- o Consideraciones generales:
 - El 76,91% de los encuestados ha manifestado que el lugar de espera es adecuado, mientras que el 16,69% se inclinó por opinar que no es adecuado.
- o Consideraciones particulares:
 - Los porcentajes más bajos de la respuesta positiva se registraron en los Hospitales Elizalde (62%) y Penna (62,63%). Estos mismos Hospitales también poseen, lógicamente, los porcentajes más altos de respuestas negativas, con el 35% para el Elizalde y 34,34% para el Penna.
 - El Hospital que más respuestas positivas obtuvo fue el Santa Lucía con un 91,92%.
 - El Hospital con menos respuestas negativas ha sido el Zubizarreta donde solamente 4 personas sobre 100 encuestadas, es decir el 4%, opinó que el lugar de espera no es adecuado.

Ubicación de la Historia Clínica

- o Consideraciones generales:
 - De un total de 797 personas encuestadas, 66 manifestaron que alguna vez en el momento que debía ser atendido no se hallaba su historia clínica. Considerando que para esta respuesta se deben excluir 133 pacientes que eran de primera vez, el porcentaje es de un 9,94% de casos en los que no se halló la historia clínica.
- o Consideraciones particulares:
 - El Hospital Marie Curie (14%) registra el mayor porcentaje de respuestas manifestando que alguna vez no se hallaba la historia clínica.
 - El Hospital Rocca (80%) es el que mayor porcentaje cuenta con respuestas manifestando que siempre se hallaba la historia clínica.

Tiempo de espera desde que se obtuvo el turno hasta la atención médica (abarca el lapso de tiempo desde que el paciente obtuvo el turno hasta que recibe la atención médica en el mismo día que concurre al hospital)

- o Consideraciones generales:
 - El 21,45% de los encuestados manifestó haber esperado de 1 a 2 horas. Si restamos la cantidad de personas (123) que no respondió a la pregunta por ser la primera vez que concurre al hospital, el porcentaje se eleva al 25,37%.
 - Hay un 8,66% que contestó que transcurrió más de 4 horas, mientras que un 7,90% manifestó que la espera abarcó menos de 30 minutos.
- o Consideraciones particulares:
 - El Hospital Rocca ha registrado un 25% de respuestas que indican una espera menor a 30 minutos, siendo el mejor de los ocho hospitales en este lapso de tiempo.
 - El segundo mejor hospital en este lapso es el Gutiérrez con un 12% de respuestas que así lo indican.
 - El único hospital que no tiene ninguna respuesta con espera menor a 30 minutos es el Santa Lucía. El Hospital Penna apenas tiene 2 respuestas en ese sentido.
 - El Hospital Penna es el que más respuestas registró en la opción de “más de 4 horas” con el 25,25%.
 - El Hospital Rocca agrupa las respuestas en el lapso de tiempo que va hasta 2 horas, luego posee solamente una respuesta más en el período 3 a 4 horas.

Retiro del Hospital teniendo turno y sin haber sido atendido, motivos

- o Consideraciones generales:
 - Ante la pregunta a los encuestados si alguna vez teniendo turno debió retirarse sin ser atendido, 90 personas contestaron que sí, implicando un 11,29%.
- o Consideraciones particulares:
 - El Hospital Penna es el que más respuestas indicando que sí, ha registrado, 23,23% y el Hospital Santa Lucía el que menos porcentaje refleja en este sentido, 3,03%.
 - A las 90 personas que contestaron que debieron retirarse del hospital teniendo turno, se les

preguntó el motivo, entre los cuales el 41,10% indicó que no vino el médico y el 25,56% dijo que se cansó de esperar.

- En los Hospitales Marie Curie y Santa Lucía ningún encuestado dijo que “se cansó de esperar”.

Trato al paciente por el personal administrativo

- o Consideraciones generales:
 - El 71,52% de las respuestas considera que el trato fue bueno, el 19,95% lo considera regular y el 4,14% mala.
- o Consideraciones particulares:
 - En el análisis por hospital el Rocca es el que mejor porcentaje de respuestas cuenta indicando que el trato es bueno en el 87% de los casos y además ninguna de las respuestas ha considerado el trato como malo.
 - En forma similar al Rocca se encuentra el Argerich con el 84,85% de respuestas indicando que el trato es bueno y solamente cuenta con una sola respuesta que lo ha considerado malo.
 - El único hospital en que las respuestas que consideran al trato bueno fueron superadas por las que lo consideran regular, es el Hospital Penna con el 39,39% de los casos y además el 16,16% lo considera malo.

Manifestación de afiliación a obra social

- o Consideraciones generales:
 - Se le preguntó a cada encuestado si tuvo algún tipo de inconveniente al manifestar que es afiliado a alguna obra social y en la mayor parte de los casos, los pacientes manifestaron que no tuvieron inconvenientes para obtener su turno. Solamente hay 3 casos que dijeron que no pudieron obtener el turno (1 en el Argerich y 2 en el Gutiérrez), 6 casos que indicaron que tuvieron demoras adicionales para obtener el turno y 8 casos que debieron realizar trámites extras para obtenerlo.

Acción del paciente cuando no consigue ser atendido en el hospital

- o Consideraciones generales:
 - El 43,29% de los casos respondió que “vuelve otro día”, en segundo orden de importancia las respuestas fueron “concorre a la Guardia” en un

37,26% y un 7,78% respondió “concorre a otro Hospital”.

- o Consideraciones particulares:
 - Los porcentajes más bajos de respuestas “vuelve otro día” se dieron en los dos Hospitales de Niños, Gutiérrez y Elizalde con el 18% de los casos. El más alto se encuentra en el Rocca con el 68%.
 - En la opción “concorre a la Guardia”, la menor cantidad de respuestas se dieron en el Hospital Rocca (9%) y la mayor cantidad en el Elizalde (64%).

Consideración sobre si el Hospital resuelve el problema de salud del paciente.

- o Consideraciones generales:
 - Solamente 10 personas opinaron que no (1,25%).
 - En cambio el 12,92% manifestó que se lo ha resuelto parcialmente.
- o Consideraciones particulares:
 - Entre los 10 casos que opinaron que no se les ha resuelto el problema de salud, no hay ninguno perteneciente a los Hospitales Argerich y Zubizarreta.
 - El porcentaje más alto en las respuestas que indican que si se les ha resuelto corresponde al Hospital Marie Curie con un 92% de los casos encuestados.

7.2. Evaluación comparativa – ENCUESTA AGCBA / INFORME DEFENSORÍA.

A fin de realizar un análisis comparativo, se tomaron los resultados del estudio socio antropológico desarrollado entre los años 2000 y 2001 publicado por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires mencionado en el alcance, y se los cruzó con datos obtenidos en la encuesta de accesibilidad efectuada por esta auditoria durante el año 2005.

Los datos seleccionados más relevantes son:

Elección del Hospital.

Categorías más frecuentes	AGCBA 2005	DEF.PUEBLO 2000 - 2001
Buena atención	39%	16%
Derivación	22%	11%
Cercanía al transporte	16%	37%
Recomendación	10%	11%

El porcentaje más alto en nuestra encuesta corresponde a la respuesta “buena atención” evidenciando que esta opción ha ido teniendo un mayor peso en el transcurso de los años a la hora de elegir, mientras que casi en forma inversamente proporcional la “cercanía al transporte” ha descendido en su importancia como opción en relación a la “buena atención”. Es importante también el incremento en un 100% que muestra la opción “derivación”, aunque en esta oportunidad no se trata de una elección libre del paciente ni constituye un criterio valorativo sobre el hospital.

Tiempo que habitualmente pasa en el Hospital.

Categorías más frecuentes	AGCBA 2005	DEF.PUEBLO 2000 - 2001
De 1 a 2 hs.	15%	14%
De 2 a 3 hs.	17%	22%
De 3 a 4 hs.	14%	17%

En este cuadro se puede observar que en ambas encuestas el mayor porcentaje es para la respuesta “de 2 a 3 hs.” como tiempo que habitualmente pasa el paciente en el Hospital, y aunque el porcentaje ha disminuido en cinco puntos no ha sido a favor de la respuesta “menos de 1 hora” cuyos valores han caído de 6% a 4%.

Tipo de demanda de turnos.

Categorías más frecuentes	AGCBA 2005	DEF.PUEBLO 2000 - 2001
Vino con turno	48%	29%
Sacó turno en el día	40%	61%

La forma de demanda de turnos muestra un aumento considerable de pacientes que en el año 2005 obtuvieron su cita en forma previa implicando una mejora en la organización de entrega de turnos.

Medicamentos y Farmacia.

En cuanto al tema de medicamentos, las respuestas afirmativas más representativas de ambas encuestas arrojan los siguientes resultados:

Categorías más frecuentes	AGCBA 2005	DEF.PUEBLO 2000 - 2001
¿Conoce si hay farmacia en el Hospital?	60%	71%
¿Le indicaron medicamentos?	59%	61%
¿Solicitó medicamentos en la farmacia?	59%	50%
¿Retiró medicamentos de la farmacia?	78%	80%

Se destaca de los valores incluidos en el cuadro precedente la disminución proporcional del conocimiento de la existencia de farmacia en el hospital (11 puntos porcentuales), cuestión que denota menor información con que cuenta el paciente y que va en sentido contrario a uno de los principios previstos en el art. 3º (principios en los que se sustenta la garantía del derecho a la salud integral) de la Ley Básica de Salud que establece “el acceso de la

población a toda la información vinculada a la salud colectiva y a su salud individual”.

También es importante resaltar el incremento de la cantidad proporcional de pacientes que solicitan medicamentos en la farmacia en un 9% más para el año 2005.

Lugar de residencia.

Categorías más frecuentes	AGCBA 2005	DEF.PUEBLO 2000 - 2001
Ciudad Bs. As.	37%	56%
Gran Bs. As.	60%	40%

De acuerdo a las cifras indicadas se ha incrementado la proporción de pacientes del Gran Bs. As. en un 50% en el transcurso del período 2000 – 2005. En el caso de considerar solamente los tres Hospitales Generales de Agudos incluidos en la muestra de ocho hospitales, los valores porcentuales en la encuesta AGCBA es exactamente igual a los valores indicados en este cuadro.

Uso de Centros de Salud.

Categorías más frecuentes	AGCBA 2005	DEF.PUEBLO 2000 - 2001
Si usa	39%	31%
No usa	59%	69%

Se nota un incremento en el uso de Centros de Salud en un 8% más para el año 2005 con relación a los años 2000-2001, siendo un factor positivo una mejor utilización de los efectores.

IV. OBSERVACIONES.

1. Efectores de la Secretaría de Salud.

1.1. La información que origina la Secretaría de Salud relacionada con el detalle y cantidad de los Hospitales de la Ciudad no es consistente.

1.2. De la misma manera que ocurre con los Hospitales, tampoco es consistente la información referente a los Centros de Salud.

2. Sistema de Otorgamiento de Turnos.

2.1. Los Hospitales Penna y Santa Lucía no poseen sistema informatizado de otorgamiento de turnos, funcionando en forma manual.

2.2. Los Hospitales Marie Curie y Penna no tienen implementado otorgamiento de turnos en forma telefónica.

- 2.3. Los dos Hospitales Generales de Niños. Gutiérrez y Elizalde, no cuentan con atención de consultorios externos hasta las 20.00 hs. como lo determina el Decreto 2540/90.
- 2.4. El horario de atención en el Mesón Central de cinco hospitales no se encuentra extendido en el horario vespertino, Rocca hasta las 13.00 hs., Marie Curie hasta las 13.15 hs., Gutiérrez hasta las 14 hs., Elizalde y Santa Lucía hasta las 15 hs.. Esta situación no permite al paciente que acude al hospital a consultorios externos en horario vespertino, sacar un nuevo turno si el mismo es otorgado por el Mesón, generando una tendencia a que el paciente acuda en horarios matutinos para aprovechar la visita al hospital para recibir atención médica y a su vez obtener su nuevo turno en caso que así lo requiera o solicitar turno para algún familiar.
- 2.5. El otorgamiento de turnos no se encuentra centralizado en un único Mesón Central.
- 2.6. Los Hospitales Penna, Santa Lucía y Zubizarreta no cuentan con médico orientador.
- 2.7. Los Hospitales Argerich, Elizalde, Gutiérrez y Penna no cuentan con historia clínica única.
- 2.8. No existe en los hospitales verificados homogeneidad en el circuito de atención a pacientes con obras sociales puesto que en determinados casos aún no tienen implementado en forma computarizada la detección de esos pacientes, a fin de llevar a cabo el trámite necesario para efectuar la posterior facturación, y se solicitan distintos elementos para el desarrollo de este trámite.
- 2.9. Los Hospitales tienen distintos criterios y ciertas dificultades para determinar la cantidad de turnos diarios disponibles para la atención espontánea luego de otorgar los turnos programados en los casos en que no se determina una cantidad fija de estos últimos, provocando que la oferta de atención espontánea varíe diariamente y no pueda ser conocida por los pacientes.
- 2.10. No se entregan turnos para Laboratorio en horario vespertino en siete de los ocho hospitales verificados, a excepción del Hospital Argerich donde se otorgan hasta las 17.00 hs. En otros casos el horario se reduce a dos horas (Hospital Penna).
- 2.11. En cinco de los ocho hospitales verificados no se entregan turnos para Diagnóstico por Imágenes, solamente se entregan hasta las 17.00 hs. en los Hospitales Rocca, Penna y Argerich. Los horarios más reducidos se encuentran en los dos Hospitales Generales de Niños, de 13.00 a 14.30 hs. en el Gutiérrez y de 08.00 a 10.30 hs. en el Elizalde.
- 2.12. No hay atención de Laboratorio en horario vespertino en seis de los ocho hospitales verificados (Argerich, Penna, Gutiérrez, Santa Lucía, Zubizarreta y Rocca).
- 2.13. No hay atención de Diagnóstico por Imágenes en horario vespertino en dos de los ocho hospitales verificados (Gutiérrez y Santa Lucía).
- 2.14. Los Hospitales Penna y Santa Lucía no contaban con ninguna aplicación informática al momento de desarrollo de las tareas de esta auditoría. En el resto no existe homogeneidad de aplicaciones

informáticas, contando con sistemas informatizados para el otorgamiento de turnos pero con aplicaciones distintas.

- 2.15. El servicio de entrega de turnos del Hospital Marie Curie funciona con cuatro puestos de atención, de los cuales dos trabajan en forma manual por deficiencias en el sistema.

3. Estructura Física.

- 3.1. Los Hospitales Elizalde, Argerich y Marie Curie no cuentan con acceso principal cubierto para los días de lluvia.

- 3.2. Aspectos observados en las salas de espera de cada Mesón (Central o principal):

3.2.1. Hospital Penna: los asientos no son suficientes.

3.2.2. Hospital Gutiérrez: no cuenta con cantidad suficiente de asientos en la sala de espera, la que es compartida con el área de Guardia.

3.2.3. Hospital Marie Curie: no cuenta con sala de espera en el sector Mesón, los pacientes forman fila en los pasillos sin contar con calefacción e iluminación natural.

3.2.4. Hospital Rocca: no cuenta con espacio suficiente para el desempeño del personal que atiende en el sector y la sala de espera es compartida con el consultorio de Reumatología sin iluminación natural.

- 3.3. Cuestiones relacionadas con ascensores:

3.3.1. Hospital Gutiérrez: habiéndose verificado 13 ascensores de acceso público, uno no funcionaba y seis de ellos tenían puertas de las denominadas tijeras.

3.3.2. Hospital Marie Curie: los tres ascensores verificados tenían puertas de las denominadas tijeras.

3.3.3. Hospital Elizalde: los dos ascensores verificados tenían puertas de las denominadas tijeras.

- 3.4. Señalización: el Hospital Marie Curie no cuenta con una señalización general indicativa para acceder a las especialidades, las que sí cuentan con carteles indicativos.

4. Consultorios Externos.

- 4.1. La agenda médica y los datos contenidos en el informe estadístico en el Movimiento Hospitalario no otorgan confiabilidad para la elaboración de un análisis de productividad en base a consultas anuales calculadas sobre las horas médicas de las agendas, en comparación con las consultas brindadas por un determinado servicio de acuerdo a lo indicado en el Movimiento Hospitalario.

- 4.2. Ante la insuficiencia de horas médicas, en el servicio de Clínica Oftalmológica del Hospital Santa Lucía, se suple esta falencia con horas de residentes, concurrentes y becarios, los cuales no pueden brindar atención sin supervisión.

- 4.3. El porcentaje de utilización de consultorios físicos por hora de atención (Ver cuadro en Aclaraciones Previas 4. Consultorios

Externos) marca una concentración de horas médicas y la consecuente utilización de consultorios físicos a favor de los horarios matutinos en desmedro de los horarios vespertinos, señalando una utilización desequilibrada de los consultorios físicos disponibles para la atención de consultas externas.

5. Registros y documentación.

- 5.1. Se ha verificado la falta de homogeneidad, integridad y consistencia de las agendas médicas enviadas por los hospitales, todas son distintas con diversa información y distinto nivel de consistencia de datos.
- 5.2. La nomenclatura indicativa de las especialidades y subespecialidades de las agendas médicas, utilizada por los hospitales analizados, no refleja uniformidad en los distintos efectores, situación que no permite obtener información adecuada sobre la totalidad de horas médicas disponibles en distintas especialidades ni elaborar indicadores de diversa índole relacionados con las mencionadas horas médicas.
- 5.3. La distribución horaria de las horas médicas en los hospitales seleccionados en la muestra no contiene una concentración adecuada de las horas durante todo el horario de atención, prevaleciendo la mayor concentración en el horario matutino de 8 a 12 hs. y dejando poca disponibilidad de horas en la franja horaria vespertina de 16 a 20 hs..
- 5.4. Los recursos que conforman la atención de pacientes para consultas externas (personal administrativo, espacio físico, elementos informáticos), no han sido adaptados y/o mejorados en proporción al incremento de consultas en los hospitales verificados.
- 5.5. En determinados casos para las horas médicas faltantes en consultorios externos se recurre a la utilización de horas asignadas a guardia.
- 5.6. La evolución del indicador “porcentaje de consultas de urgencias / total de consultas” correspondiente al total de 29 hospitales (según informe de MH), entre los períodos 2000 y 2004 marca una tendencia al alza de sus valores.
- 5.7. La tendencia marcada por el indicador “porcentaje de consultas de urgencias / total de consultas” está determinando un deterioro en la calidad de atención médica por consultorios externos, incrementando proporcionalmente las consultas por guardia donde las esperas pueden ser más importantes, la atención no queda registrada en las historias clínicas y los pacientes con urgencias reales se entremezclan con los pacientes cuyas patologías no ameritan una atención por guardia, y que por distintos motivos no pudieron ser atendidos por los consultorios externos. generando dificultades también en la atención de urgencias..

V. RECOMENDACIONES.

1. Efectores de la Secretaría de Salud.

- 1.1. Asegurar la consistencia de la información brindada acerca del detalle y cantidad de hospitales públicos dependientes de la Ciudad de Buenos Aires.**
- 1.2. Asegurar la consistencia de la información brindada referente a los Centros de Salud de la Ciudad de Buenos Aires.**

2. Sistema de otorgamiento de turnos.

- 2.1. Arbitrar los medios necesarios para dotar a los Hospitales Penna y Santa Lucía de un sistema informatizado de otorgamiento de turnos.**
- 2.2. Implementar los mecanismos necesarios a efectos de que los Hospitales Marie Curie y Penna cuenten con otorgamiento de turnos en forma telefónica.**
- 2.3. Ejercer las acciones pertinentes a fin de dar cumplimiento a lo establecido por el Decreto 2540/90 en relación a que los Hospitales Generales de Niños Gutiérrez y Elizalde cuenten con atención de consultorios externos hasta las 20.00 hs.**
- 2.4. Extender el horario de atención en el Mesón Central de los Hospitales Rocca, Marie Curie, Gutiérrez, Elizalde y Santa Lucía a efectos de contar con atención en horario vespertino.**
- 2.5. Evaluar la posibilidad de centralizar el otorgamiento de turnos en un único Mesón Central.**
- 2.6. Proceder a la realización de las acciones necesarias para que los Hospitales Penna, Santa Lucía y Zubizarreta cuenten con médico orientador.**
- 2.7. Implementar la historia clínica única en los Hospitales Argerich, Elizalde, Gutiérrez y Penna.**
- 2.8. Homogeneizar el circuito de atención a pacientes con obras sociales e instrumentar la detección computarizada de los pacientes que cuenten con obra social en aquellos Hospitales que aún no cuenten con esta herramienta.**
- 2.9. Establecer criterios de determinación de la cantidad de turnos programados y espontáneos de forma tal de evitar que la oferta varíe sensiblemente y que los pacientes tengan oportunidad de acceso a tal información.**
- 2.10. Implementar la entrega de turnos para Laboratorio en horario vespertino en aquellos Hospitales que aún no cuenten con este servicio.**
- 2.11. Ampliar los horarios de entrega de turnos para Diagnóstico por Imágenes y extender a horarios vespertinos en aquellos Hospitales que aún no cuenten con este servicio.**
- 2.12. Llevar adelante las acciones pertinentes para contar con atención de Laboratorio en horario vespertino en los Hospitales Argerich, Penna, Gutiérrez, Santa Lucía, Zubizarreta y Rocca.**

- 2.13. Instituir la atención de Diagnóstico por Imágenes en horario vespertino en los Hospitales Gutiérrez y Santa Lucía.
- 2.14. Homogeneizar las aplicaciones informáticas implementadas para el otorgamiento de turnos y dotar con el sistema pertinente a los Hospitales Penna y Santa Lucía.
- 2.15. Regularizar el funcionamiento de dos de los puestos de atención del servicio de entrega de turnos del Hospital Marie Curie, que al momento de desarrollo de las tareas de auditoría funcionaban en forma manual por deficiencias en el sistema.

3. Estructura física.

- 3.1. Implementar los mecanismos necesarios para que los Hospitales Elizalde, Argerich y Marie Curie cuenten con acceso principal cubierto.
- 3.2. Ejercer las acciones para lograr que:
 - 3.2.1. El Hospital Penna cuente con los asientos suficientes en la sala de espera del Mesón.
 - 3.2.2. El Hospital Gutiérrez cuente con la cantidad suficiente de asientos en la sala de espera del Mesón.
 - 3.2.3. El Hospital Marie Curie cuente con sala de espera en el sector Mesón.
 - 3.2.4. El Hospital Rocca cuente con espacio suficiente para el desempeño del personal que atiende en el Mesón.
- 3.3. Regularizar las siguientes cuestiones relacionadas con ascensores:
 - 3.3.1. El funcionamiento de uno de los ascensores y el reemplazo de las puertas denominadas tijeras de seis ascensores en el Hospital Gutiérrez.
 - 3.3.2. El reemplazo de las puertas denominadas tijeras en tres ascensores en el Hospital Marie Curie.
 - 3.3.3. El reemplazo de las puertas denominadas tijeras en dos ascensores del Hospital Elizalde.
- 3.4. Arbitrar los medios necesarios para que el Hospital Marie Curie cuente con una señalización general indicativa para el acceso a las especialidades.

4. Consultorios externos.

- 4.1. Otorgar mayor confiabilidad en la información contenida en las agendas médicas de los Hospitales y en el informe estadístico denominado "Movimiento Hospitalario", a los efectos de constituir herramientas confiables para realizar análisis de productividad.
- 4.2. Regularizar la situación relacionada con la atención del Servicio de Clínica Oftalmológica del Hospital Santa Lucía por parte de residentes, concurrentes y becarios, los que deben estar supervisados.

4.3. Implementar los mecanismos pertinentes para equilibrar la utilización de los consultorios físicos disponibles para la atención de consultas externas en los horarios matutinos y vespertinos.

5. Registros y documentación.

5.1. Dotar a las agendas médicas de homogeneidad, integridad y consistencia, sistematizando su contenido para todos los Hospitales.

5.2. Determinar que las agendas médicas cuenten con una nomenclatura indicativa de las especialidades y subespecialidades, en común, para todos los hospitales.

5.3. Equilibrar la distribución horaria de las horas médicas en los hospitales en los horarios matutinos y vespertinos.

5.4. Adaptar y/o mejorar los recursos que conforman la atención de pacientes para consultas externas (personal administrativo, espacio físico, elementos informáticos) en proporción al incremento de consultas en los hospitales verificados.

5.5. Implementar los mecanismos necesarios para evitar la utilización de horas asignadas a guardia para la cobertura de horas médicas faltantes en consultorios externos.

5.6. Adoptar las medidas pertinentes a efectos de revertir en el futuro, la tendencia de alza en la evolución del indicador “porcentaje de consultas de urgencias / total de consultas” correspondientes a los 29 hospitales incluidos en el informe de Movimiento Hospitalario, producida entre los períodos 2000 y 2004.

5.7. Tomar los recaudos necesarios para evitar el deterioro en la calidad de atención médica por consultorios externos originado en la tendencia marcada por el indicador “porcentaje de consultas de urgencias / total de consultas”.

VI. CONCLUSIONES.

Las tareas llevadas a cabo en esta auditoría nos permiten arribar a las siguientes conclusiones:

- La atención en general en los hospitales verificados, se encuentra concentrada mayormente en el horario matutino de 8 a 12 hs. No sólo se trata de la atención médica sino también de la atención en Mesón Central y la atención y el otorgamiento de turnos en Laboratorio y Diagnóstico por Imágenes. En el horario vespertino las mayores dificultades se encuentran en la escasa o nula atención de los servicios complementarios de la atención médica, es decir tanto la atención como el otorgamiento de turnos para Laboratorio y Diagnóstico por Imágenes, lo que implica que aquellos pacientes que necesiten obtener turnos

para estas áreas, luego de haber sido atendidos en consultorio externo no lo puedan realizar en ese momento debiendo volver otro día en horario matutino.

- ❑ Se han detectado importantes dificultades a la hora de organizar el sistema de otorgamiento de turnos en el sentido de determinar la cantidad de turnos programados y espontáneos, confluyendo ciertos parámetros que afectan al sistema como el ausentismo de pacientes con turnos programados, la falta de un sistema informatizado, etc.
- ❑ Se ha verificado la ausencia de recursos tecnológicos en determinados hospitales, expresándose esta situación en la falta de sistema informatizado para otorgamiento de turnos y en la carencia de sistemas de atención telefónica de turnos.
- ❑ El conjunto de efectores del Ministerio de Salud de la Ciudad de Buenos Aires ha superado las 9.000.000 de consultas externas en el año 2004, incrementándose en más de 1.000.000 respecto de las brindadas en el año 2000. Determinados problemas comunes a los efectores analizados (falta de personal administrativo, falta de espacio físico, falta de elementos informáticos, etc.). no han sido objeto de mejoras en tal período en la correlativa proporción al incremento de la demanda.
- ❑ Las agendas médicas de los hospitales no son homogéneas entre sí, no guardan una misma nomenclatura para indicar las especialidades y adolecen de integridad y consistencia. De esta forma se dificulta la elaboración de indicadores y la realización de distintos análisis que consideran la información contenida en las mismas.
- ❑ La información contenida en el denominado informe estadístico "Movimiento Hospitalario" no otorga la suficiente confiabilidad, notándose la utilización de diferentes criterios para su elaboración.

ANEXOS.

Anexos	<i>Detalle</i>
I	La “accesibilidad” en la Ley Básica de Salud
II	Efectores
III	Normativa
IV	Movimiento Hospitalario
V	Formulario de encuesta de accesibilidad
VI	Análisis de oferta médica
VII	Atención en horario vespertino

**PROYECTO 3.04.18 – ACCESO A LAS PRESTACIONES DE
CONSULTORIOS EXTERNOS EN EFECTORES DE LA SECRETARÍA DE
SALUD – Auditoría de Gestión.**

ANEXO I.

La “accesibilidad” en la Ley Básica de Salud.

Del articulado de la Ley Básica de Salud se desprenden conceptos relacionados con la accesibilidad en forma directa e indirecta, como se indica a continuación:

a) En forma directa:

- o El acceso y la utilización equitativos de los servicios, que evite y compense desigualdades sociales y zonales dentro de su territorio, adecuando la respuesta sanitaria a las diversas necesidades. (Art.3º - Principios en los que se sustenta la garantía del derecho a la salud integral).
- o El acceso de la población a toda la información vinculada a la salud colectiva y a su salud individual. (Art.3º - Principios en los que se sustenta la garantía del derecho a la salud integral).
- o El acceso a su historia clínica y a recibir información completa y comprensible sobre su proceso de salud y a la recepción de la información por escrito al ser dado de alta o a su egreso. (Art. 4º - Derechos de todas las personas en su relación con el sistema de salud y con los servicios de atención).
- o Acceso a vías de reclamo, quejas, sugerencias y propuestas habilitadas en el servicio en que se asiste y en instancias superiores. (Art. 4º - Derechos de todas las personas en su relación con el sistema de salud y con los servicios de atención).
- o Ejercicio de los derechos reproductivos, incluyendo el acceso a la información, educación, métodos y prestaciones que los garanticen. (Art. 4º - Derechos de todas las personas en su relación con el sistema de salud y con los servicios de atención).
- o Contribuir a la disminución de los desequilibrios sociales, mediante el acceso universal y la equidad en la atención de la salud, dando prioridad a las acciones dirigidas a la población más vulnerable y a las causas de morbilidad prevenibles y reductibles. (Art. 14º - Objetivos del subsector estatal de salud).

b) En forma indirecta:

- o Sus disposiciones rigen en el territorio de la Ciudad y alcanzan a todas las personas sin excepción, sean residentes o no de la Ciudad de Buenos Aires. (Art. 2º).
- o La gratuidad de las acciones de salud, entendida como la exención de cualquier forma de pago directo en el área estatal; rigiendo la compensación económica de los servicios prestados a personas con cobertura social o privada, por sus respectivas entidades o jurisdicciones. (Art.3º - Principios en los que se sustenta la garantía del derecho a la salud integral).

- o La inexistencia de discriminación de orden económico, cultural, social, religioso, racial, de sexo, ideológico, político, sindical, moral, de enfermedad, de género o de cualquier otro orden. (Art. 4º - Derechos de todas las personas en su relación con el sistema de salud y con los servicios de atención).
- o Libre elección de profesional y de efector en la medida en que exista la posibilidad. (Art. 4º - Derechos de todas las personas en su relación con el sistema de salud y con los servicios de atención).
- o Simplicidad y rapidez en turnos y trámites y respeto de turnos y prácticas. (Art. 4º - Derechos de todas las personas en su relación con el sistema de salud y con los servicios de atención).

**PROYECTO 3.04.18 – ACCESO A LAS PRESTACIONES DE
CONSULTORIOS EXTERNOS EN EFECTORES DE LA SECRETARÍA DE
SALUD – Auditoría de Gestión.**

ANEXO II.

Efectores.

Hospitales	
Establecimiento	Dirección
Hospital General de Agudos “Cosme Argerich”	Corbeta Pi y Margal 750
Hospital de Emergencias Psiquiátricas “Torcuato de Alvear”	Warnes 2650
Hospital de Gastroenterología “Bonorino Udaondo”	Av. Caseros 2061
Hospital de Infecciosas “Francisco Muñiz”	Uspallata 2272
Hospital de Odontología “José Dueñas”	Muñiz 15
Hospital de Odontología Infantil “Don B. Quinquela Martín”	Pedro de Mendoza 1795
Hospital de Oftalmología “Santa Lucía”	San Juan 2021
Hospital de Rehabilitación “Manuel Rocca”	Segurola 1949
Hospital de Rehabilitación Respiratoria “María Ferrer”	Dr. Enrique Finochietto 849
Hospital de Salud Mental “Braulio Moyano”	Brandsen 2570
Hospital de Salud Mental “José T. Borda”	Dr. Ramón Carrillo 375
Hospital General de Agudos “Abel Zubizarreta”	Nueva York 3952
Hospital General de Agudos “Bernardino Rivadavia”	Av. General Las Heras 2670
Hospital General de Agudos “Dalmacio Velez Sarsfield”	Pedro Calderón de la Barca 1550
Hospital General de Agudos “Dr. Carlos G. Durand”	Diaz Velez 5044
Hospital General de Agudos “Dr. Enrique Tornú”	Combatientes de Malvinas 3002
Hospital General de Agudos “Dr. Ignacio Pirovano”	Monroe 3555
Hospital General de Agudos “Dr. Juan A. Fernández”	Cerviño 3356
Hospital General de Agudos “Dr. Teodoro Alvarez”	Dr. Juan Felipe Aranguren 2701
Hospital General de Agudos “José María Penna”	Av. Almagro 406
Hospital General de Agudos “José M. Ramos Mejía”	General Urquiza 609
Hospital General de Agudos “Parmenio Piñero”	Varela 1301
Hospital General de Niños “Pedro de Elizalde”	Manuel A. Montes de Oca 40
Hospital General de Niños “Ricardo Gutierrez”	Sánchez de Bustamante 1399
Hospital Infanto Juvenil “Carolina Tobar García”	Dr. Ramón Carrillo 315
Hospital General de Agudos “Donación F. Santojanni”	Pilar 950
Hospital Materno Infantil “Ramón Sarda”	Esteban de Luca 2151
Hospital Municipal de Oncología “Marie Curie”	Patricias Argentinas 750
Hospital Municipal de Quemados	Pedro Goyena 369
Hospital Odontológico (Ex Nacional)	Sánchez de Bustamante 2529
Hospital Oftalmológico “Dr. Pedro Lagleyze”	Juan B. Justo 4151
Instituto de Rehabilitación Psicosfísica (I.R.E.P.)	Echeverría 955
Talleres Protegidos de Rehabilitación Psiquiátrica	Suarez 2215

En el cuadro precedente se detallan los 33 Hospitales de la Ciudad.

No se encuentra incluido en este detalle el Hospital de Pediatría “Prof. Dr. Juan P. Garrahan” (Combate de los Pozos 1881) por los motivos ya comentados anteriormente.

Tampoco incluye el Instituto de Zoonosis “Luis Pasteur” (Diaz Velez 4821).

Centros de Salud	
<u>Establecimiento</u>	<u>Dirección</u>
C.S.M. N° 1	Manuela Pedraza 1558
C.S.M. N° 3	Córdoba 3120
CeSAC N° 1	Velez Sarsfield 1271
CeSAC N° 2	Terrada 5850
CeSAC N° 3	Soldado de la Frontera 5144
CeSAC N° 4	Alberdi y Pilar
CeSAC N° 5	Piedrabuena 3200
CeSAC N° 6	Mariano Acosta y Presidente Roca
CeSAC N° 7	11 de Abril y Montiel
CeSAC N° 8	Osvaldo Cruz y Luna
CeSAC N° 9	Irala 1254
CeSAC N° 10	Amancio Alcorta 1402
CeSAC N° 11	San Luis 3237
CeSAC N° 12	Olazabal 3960
CeSAC N° 13	Directorio 4210
CeSAC N° 14	Horacio Casco 4446
CeSAC N° 15	Humberto 1° 470
CeSAC N° 16	California 2246
CeSAC N° 18	Miralla y Batle Ordoñez
CeSAC N° 19	Presidente Camilo Torres y Somellera
CeSAC N° 20	Perito Moreno y Av. Cruz Provisoriamente en: Ana María Janer 2330 Edificio 6 PB
CeSAC N° 21	Calle 5 y 9 Barrio Retiro
CeSAC N° 22	Guzman 90
CeSAC N° 23	Querandíes 4290
CeSAC N° 24	Mariano Acosta y Castañares
CeSAC N° 29	Av. Dellepiane 6999
CeSAC N° 30	Amancio Alcorta e Iguazu
CeSAC N° 31	Agustín de Vedia y Ana María Janer
CeSAC N° 32	Charrua 2900
CeSAC N° 33	Cordoba 5656
CeSAC N° 34	Gral. José G. Artigas 2262
CeSAC N° 35	Osvaldo Cruz y Zabaleta
CeSAC N° 36	Mercedes y Magariños Cervantes
CeSAC N° 37	Av. de los Corrales y Lisandro de la Torre
Unasad N° 17	El Salvador 4037
Unasad N° 25	Brasil y Ant. Arg.
Unasad N° 26	Malabia 964
Unasad N° 27	Tronador 4134
Unasad N° 28	Cafayate 5388

El detalle abarca 32 Centros de Salud y Acción Comunitaria, 2 Centros de Salud Mental y 5 Unidades de Atención Sanitaria Descentralizadas (UNASAD). Abarca hasta el Centro 36 pero se aclara que hay otros Centros en construcción como el Centro 43, 44, 24 de noviembre, Fonrouge y Barros Pazos (Villa 20), Ministro Bryn, Saraza y Escalada, y Viamonte.

Centros Médicos Barriales	
Establecimiento	Dirección
CMB N° 1	Rivera Indarte 3512
CMB N° 2	Av. Juan B. Justo 6162
CMB N° 3	Av. Juan B. Justo 9668
CMB N° 4	Av. Carabobo 801
CMB N° 5	Marcos Satre 4587
CMB N° 6	Estados Unidos 1936
CMB N° 7	Acassuso 5402
CMB N° 8	La Capital 1131
CMB N° 9	Albariño 3512
CMB N° 10	Pinson 355 PB A
CMB N° 11	Gregoria Perez 3434
CMB N° 12	Paez 2283
CMB N° 13	Fragata Sarmiento 1689
CMB N° 14	Santiago del Estero 1678
CMB N° 15	Av. Fernandez de la Cruz 6965
CMB N° 16	Mexico 4040
CMB N° 17	Nuñez 5019
CMB N° 18	Carlos Maria Ramirez 1445
CMB N° 19	Colihue 2975
CMB N° 20	Araujo 1246
CMB N° 21	Anchorena 656
CMB N° 22	Guatemala 5587
CMB N° 23	Tejedor 251
CMB N° 24	Brasil 2967
CMB N° 25	Echeandia 3417
CMB N° 26	O'Higgins 3086
CMB N° 27	Antezana 340
CMB N° 28	Echeandia 5567
CMB N° 29	Saavedra 205
CMB N° 30	Arzobispo Espinosa 1211
CMB N° 31	Avelino Diaz 1971
CMB N° 32	Calderón de la Barca 1198
CMB N° 33	Crámer 4354
CMB N° 34	Thames 891
CMB N° 35	Salvador María del Carril 2956
CMB N° 36	Burela 1604
CMB N° 37	Iriarte 2056

Los Centros Médicos Barriales (CMB) ascienden a 37 locales.

Centros Odontológicos Integrales	
Establecimiento	Dirección
COI N° 1	Av. de los Corrales y Carhue
COI N° 4	Amancio Alcorta 1402

Son dos los Centros Odontológicos Integrales que prestan servicios.

Por otra parte también brindan servicios de atención médica 286 médicos de cabecera y 56 odontólogos de cabecera.

**PROYECTO 3.04.18 – ACCESO A LAS PRESTACIONES DE
CONSULTORIOS EXTERNOS EN EFECTORES DE LA SECRETARÍA DE
SALUD – Auditoría de Gestión.**

ANEXO III.

Normativa.

Norma	Detalle
Ley 153/LCABA/99	Ley Básica de Salud de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Ley 161/LCABA/99	Acceso y traslado de personas con necesidades especiales en ascensores
Ley 292/LCABA/99	Establece fecha de entrada en vigencia de la Ley 161/LCABA/99
Ley 448/LCABA/00	Ley de Salud Mental de la Ciudad de Buenos Aires
Ley 955/LCABA/03	Ley complementaria de Salud Mental
Ley 962/LCABA/03	Modificación de la Ley 161/LCABA/99
Ley 22431/RA/81	Sistema de protección integral de las personas discapacitadas
Decreto 2540/90	Establecimiento del horario de atención de Consultorios Externos en determinados Hospitales.
Resolución 727/06 (Ministerio de Salud)	Establecimiento de horarios para personal a designar en hospitales.

**PROYECTO 3.04.18 – ACCESO A LAS PRESTACIONES DE
CONSULTORIOS EXTERNOS EN EFECTORES DE LA SECRETARÍA DE
SALUD – Auditoría de Gestión.**

ANEXO IV.

Movimiento Hospitalario.

Se presentan los datos de movimiento de consultorios externos de los Hospitales de la Secretaría de Salud del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires de los períodos 2000 a 2004.

Los cuadros de este anexo han sido elaborados a partir de la información contenida en el “Movimiento Hospitalario” (Hospitales de la Secretaría de Salud – GCBA / Dirección General de Sistemas de Información en Salud / Dirección de Estadísticas para la Salud) de los períodos mencionados.

Los datos contenidos en los cuadros de consultas por año, abarcan las brindadas por cada Hospital clasificadas en primera vez, interconsultas, ulteriores y total.

Hospital	Consultas - Año 2000			
	1º Vez	Interconsultas	Ulteriores	Total
Hospitales de Agudos				
Hospital Gral. De Agudos Teodoro Alvarez	227059	23846	191703	442608
Hospital Gral. De Agudos Cosme Argerich	458880	28248	279419	766547
Hospital Gral. De Agudos Carlos G. Durand	257621	15652	278676	551949
Hospital Gral. de Agudos Juan A. Fernandez	301114	27687	233386	562187
Hospital Gral. De Agudos José María Penna	206227	11074	214020	431321
Hospital Gral. De Agudos Parmenio Piñero	329632	21946	207552	559130
Hospital Gral. De Agudos Ignacio Pirovano	243537	7331	218440	469308
Hospital Gral. De Agudos José María Ramos Mejía	353692	28738	282613	665043
Hospital Gral. De Agudos B. Rivadavia	165645	9065	153116	327826
Hospital Gral. De Agudos Donación F. Santojanni	303535	25580	266116	595231
Hospital Gral. De Agudos Enrique Tornú	148374	27203	89170	264747
Hospital Gral. De Agudos Velez Sarsfield	147106	5321	97198	249625
Hospital Gral. De Agudos Abel Zubizarreta	169843	7664	95909	273416
Totales	3312265	239355	2607318	6158938
Hospitales Grales. De Niños				
Hospital Gral. De Niños Pedro de Elizalde	238215	46897	207242	492354
Hospital Gral. De Niños Ricardo Gutierrez	208300	32719	189962	430981
Totales	446515	79616	397204	923335
Hospitales Especializados				
Hospital Materno Infantil Ramón Sardá	64075	14409	60639	139123
Hospital de Infecciosas Francisco J. Muñiz	53218	5374	72083	130675
Hospital Municipal de Oncología	22335	20231	56529	99095
Hospital de Quemados	32825	0	35585	68410
Hospital Gastroenterología B. Udaondo	37824	0	37335	75159
Totales	210277	40014	262171	512462
Salud Mental				
Hospital Borda	6407	13734	12503	32644
Hospital Neuropsiquiátrico B. Moyano	0	41243	0	41243
Hospital Neuropsiquiátrico Infantil T. García	16211	22	6753	22986
Hospital de Emergencias Psiquiátricas T. De Alvear	43000	1957	273	45230
Totales	65618	56956	19529	142103
Rehabilitación				
Hospital de Rehab. Manuel Rocca	20917	8267	25171	54355
Hospital de Rehab. Psicofísica	13943	3799	21088	38830
Hospital de Rehab. María Ferrer	18566	0	25162	43728
Totales	53426	12066	71421	136913
Oftalmológicos				
Hospital Oftalmológico P. Lagleyze	142440	0	86405	228845
Hospital Oftalmológico Santa Lucía	140863	0	78226	219089
Totales	283303	0	164631	447934
Totales año 2000	4371404	428007	3522274	8321685

Hospital	Consultas - Año 2001			
	1º Vez	Interconsultas	Ulteriores	Total
Hospitales de Agudos				
Hospital Gral. De Agudos Teodoro Alvarez	256992	28752	187503	473247
Hospital Gral. De Agudos Cosme Argerich	468309	22898	287552	778759
Hospital Gral. De Agudos Carlos G. Durand	282864	14830	260317	558011
Hospital Gral. de Agudos Juan A. Fernandez	279992	21033	211079	512104
Hospital Gral. De Agudos José María Penna	227383	11779	222006	461168
Hospital Gral. De Agudos Parmenio Piñero	357021	14700	193819	565540
Hospital Gral. De Agudos Ignacio Pirovano	255148	8796	198677	462621
Hospital Gral. De Agudos José María Ramos Mejía	326364	27519	304063	657946
Hospital Gral. De Agudos B. Rivadavia	154768	10026	154505	319299
Hospital Gral. De Agudos Donación F. Santojanni	319144	10454	269773	599371
Hospital Gral. De Agudos Enrique Tornú	155829	29173	89243	274245
Hospital Gral. De Agudos Velez Sarsfield	150550	4093	96555	251198
Hospital Gral. De Agudos Abel Zubizarreta	168008	8429	105045	281482
Totales	3402372	212482	2580137	6194991
Hospitales Grales. De Niños				
Hospital Gral. De Niños Pedro de Elizalde	218879	44524	188678	452081
Hospital Gral. De Niños Ricardo Gutierrez	213421	37516	200497	451434
Totales	432300	82040	389175	903515
Hospitales Especializados				
Hospital Materno Infantil Ramón Sardá	52132	20794	63028	135954
Hospital de Infecciosas Francisco J. Muñiz	50206	5950	70316	126472
Hospital Municipal de Oncología	23798	19583	55090	98471
Hospital de Quemados	32232	0	35165	67397
Hospital Gastroenterología B. Udaondo	40963	0	37815	78778
Totales	199331	46327	261414	507072
Salud Mental				
Hospital Borda	4350	11130	14315	29795
Hospital Neuropsiquiátrico B. Moyano	0	42061	0	42061
Hospital Neuropsiquiátrico Infantil T. García	16560	23	7010	23593
Hospital de Emergencias Psiquiátricas T. De Alvear	40823	2086	1448	44357
Totales	61733	55300	22773	139806
Rehabilitación				
Hospital de Rehab. Manuel Rocca	21478	7963	27687	57128
Hospital de Rehab. Psicofísica	14425	3685	20406	38516
Hospital de Rehab. María Ferrer	20078	0	25721	45799
Totales	55981	11648	73814	141443
Oftalmológicos				
Hospital Oftalmológico P. Lagleyze	164415	0	84120	248535
Hospital Oftalmológico Santa Lucía	104831	8	75804	180643
Totales	269246	8	159924	429178
Totales año 2001	4420963	407805	3487237	8316005

Hospital	Consultas - Año 2002			
	1º Vez	Interconsultas	Ulteriores	Total
Hospitales de Agudos				
Hospital Gral. De Agudos Teodoro Alvarez	277936	49824	180367	508127
Hospital Gral. De Agudos Cosme Argerich	531960	32325	253256	817541
Hospital Gral. De Agudos Carlos G. Durand	279602	15391	263122	558115
Hospital Gral. de Agudos Juan A. Fernandez	306913	21456	229280	557649
Hospital Gral. De Agudos José María Penna	263423	12806	229628	505857
Hospital Gral. De Agudos Parmenio Piñero	370909	10093	210083	591085
Hospital Gral. De Agudos Ignacio Pirovano	268019	12300	201257	481576
Hospital Gral. De Agudos José María Ramos Mejía	357306	33137	323468	713911
Hospital Gral. De Agudos B. Rivadavia	166474	10761	161065	338300
Hospital Gral. De Agudos Donación F. Santojanni	403009	24777	310027	737813
Hospital Gral. De Agudos Enrique Tornú	169548	29605	97783	296936
Hospital Gral. De Agudos Velez Sarsfield	172137	8628	106194	286959
Hospital Gral. De Agudos Abel Zubizarreta	177336	7393	112974	297703
Totales	3744572	268496	2678504	6691572
Hospitales Grales. De Niños				
Hospital Gral. De Niños Pedro de Elizalde	226362	47459	188954	462775
Hospital Gral. De Niños Ricardo Gutierrez	223799	43395	209858	477052
Totales	450161	90854	398812	939827
Hospitales Especializados				
Hospital Materno Infantil Ramón Sardá	63390	22604	74014	160008
Hospital de Infecciosas Francisco J. Muñiz	47413	5828	78146	131387
Hospital Municipal de Oncología	22782	21535	59163	103480
Hospital de Quemados	30996	0	36393	67389
Hospital Gastroenterología B. Udaondo	43581	0	38561	82142
Totales	208162	49967	286277	544406
Salud Mental				
Hospital Borda	5052	10729	14735	30516
Hospital Neuropsiquiátrico B. Moyano	0	41139	0	41139
Hospital Neuropsiquiátrico Infantil T. García	14373	35	8059	22467
Hospital de Emergencias Psiquiátricas T. De Alvear	46012	2163	3490	51665
Totales	65437	54066	26284	145787
Rehabilitación				
Hospital de Rehab. Manuel Rocca	22881	6902	30497	60280
Hospital de Rehab. Psicofísica	14613	3061	22565	40239
Hospital de Rehab. María Ferrer	22915	0	26640	49555
Totales	60409	9963	79702	150074
Oftalmológicos				
Hospital Oftalmológico P. Lagleyze	166982	0	84979	251961
Hospital Oftalmológico Santa Lucía	181357	0	76266	257623
Totales	348339	0	161245	509584
Totales año 2002	4877080	473346	3630824	8981250

Hospital	Consultas - Año 2003			
	1º Vez	Interconsultas	Ulteriores	Total
Hospitales de Agudos				
Hospital Gral. De Agudos Teodoro Alvarez	290266	35399	206895	532560
Hospital Gral. De Agudos Cosme Argerich	519532	49292	276928	845752
Hospital Gral. De Agudos Carlos G. Durand	288544	17448	272579	578571
Hospital Gral. de Agudos Juan A. Fernandez	318558	32262	248076	598896
Hospital Gral. De Agudos José María Penna	358348	11815	184791	554954
Hospital Gral. De Agudos Parmenio Piñero	372592	12850	168652	554094
Hospital Gral. De Agudos Ignacio Pirovano	271812	14638	194825	481275
Hospital Gral. De Agudos José María Ramos Mejía	382601	29228	287330	699159
Hospital Gral. De Agudos B. Rivadavia	169782	9040	162467	341289
Hospital Gral. De Agudos Donación F. Santojanni	438876	29154	206665	674695
Hospital Gral. De Agudos Enrique Tornú	184160	31438	112729	328327
Hospital Gral. De Agudos Velez Sarsfield	183734	8559	106822	299115
Hospital Gral. De Agudos Abel Zubizarreta	184563	7003	115797	307363
Totales	3963368	288126	2544556	6796050
Hospitales Grales. De Niños				
Hospital Gral. De Niños Pedro de Elizalde	257130	47915	202100	507145
Hospital Gral. De Niños Ricardo Gutierrez	244595	45683	209533	499811
Totales	501725	93598	411633	1006956
Hospitales Especializados				
Hospital Materno Infantil Ramón Sardá	63667	24178	77616	165461
Hospital de Infecciosas Francisco J. Muñiz	47631	6610	83686	137927
Hospital Municipal de Oncología	20724	22438	57800	100962
Hospital de Quemados	31634	0	38070	69704
Hospital Gastroenterología B. Udaondo	51268	0	44505	95773
Totales	214924	53226	301677	569827
Salud Mental				
Hospital Borda	5844	11498	23456	40798
Hospital Neuropsiquiátrico B. Moyano	0	42844	0	42844
Hospital Neuropsiquiátrico Infantil T. García	15201	59	5524	20784
Hospital de Emergencias Psiquiátricas T. De Alvear	21688	4984	13001	39673
Totales	42733	59385	41981	144099
Rehabilitación				
Hospital de Rehab. Manuel Rocca	22035	4262	26106	52403
Hospital de Rehab. Psicofísica	14395	2093	24521	41009
Hospital de Rehab. María Ferrer	24570	0	27506	52076
Totales	61000	6355	78133	145488
Oftalmológicos				
Hospital Oftalmológico P. Lagleyze	157849	0	104529	262378
Hospital Oftalmológico Santa Lucía	204354	0	76103	280457
Totales	362203	0	180632	542835
Totales año 2003	5145953	500690	3558612	9205255

Hospital	Consultas - Año 2004			
	1º Vez	Interconsultas	Ulteriores	Total
Hospitales de Agudos				
Hospital Gral. De Agudos Teodoro Alvarez	306914	36083	209670	552667
Hospital Gral. De Agudos Cosme Argerich	558659	48003	272763	879425
Hospital Gral. De Agudos Carlos G. Durand	292946	15556	255102	563604
Hospital Gral. de Agudos Juan A. Fernandez	323168	48513	244103	615784
Hospital Gral. De Agudos José María Penna	363699	11026	192689	567414
Hospital Gral. De Agudos Parmenio Piñero	392887	11617	199283	603787
Hospital Gral. De Agudos Ignacio Pirovano	275637	11927	192275	479839
Hospital Gral. De Agudos José María Ramos Mejía	343686	33051	306157	682894
Hospital Gral. De Agudos B. Rivadavia	159471	9407	162122	331000
Hospital Gral. De Agudos Donación F. Santojanni	520777	29091	209831	759699
Hospital Gral. De Agudos Enrique Tornú	186151	34910	117829	338890
Hospital Gral. De Agudos Velez Sarsfield	172040	11253	100665	283958
Hospital Gral. De Agudos Abel Zubizarreta	179002	7218	114323	300543
Totales	4075037	307655	2576812	6959504
Hospitales Grales. De Niños				
Hospital Gral. De Niños Pedro de Elizalde	290626	49864	187948	528438
Hospital Gral. De Niños Ricardo Gutierrez	250496	39335	210549	500380
Totales	541122	89199	398497	1028818
Hospitales Especializados				
Hospital Materno Infantil Ramón Sardá	64468	22650	75723	162841
Hospital de Infecciosas Francisco J. Muñiz	46930	5671	86494	139095
Hospital Municipal de Oncología	24493	21923	49132	95548
Hospital de Quemados	32574	0	37954	70528
Hospital Gastroenterología B. Udaondo	50503	0	44513	95016
Totales	218968	50244	293816	563028
Salud Mental				
Hospital Borda	5862	10906	31135	47903
Hospital Neuropsiquiátrico B. Moyano	0	42762	0	42762
Hospital Neuropsiquiátrico Infantil T. García	15345	706	4757	20808
Hospital de Emergencias Psiquiátricas T. De Alvear	16124	10211	27498	53833
Totales	37331	64585	63390	165306
Rehabilitación				
Hospital de Rehab. Manuel Rocca	16988	4588	27330	48906
Hospital de Rehab. Psicofísica	13513	2151	24300	39964
Hospital de Rehab. María Ferrer	23150	0	26882	50032
Totales	53651	6739	78512	138902
Oftalmológicos				
Hospital Oftalmológico P. Lagleyze	178929	0	69317	248246
Hospital Oftalmológico Santa Lucía	201656	0	69655	271311
Totales	380585	0	138972	519557
Totales año 2004	5306694	518422	3549999	9375115

Hospitales	Total de consultas				
	2000	2001	2002	2003	2004
Hospitales de Agudos					
Hospital Gral. De Agudos Teodoro Alvarez	442608	473247	508127	532560	552667
Hospital Gral. De Agudos Cosme Argerich	766547	778759	817541	845752	879425
Hospital Gral. De Agudos Carlos G. Durand	551949	558011	558115	578571	563604
Hospital Gral. de Agudos Juan A. Fernandez	562187	512104	557649	598896	615784
Hospital Gral. De Agudos José María Penna	431321	461168	505857	554954	567414
Hospital Gral. De Agudos Parmenio Piñero	559130	565540	591085	554094	603787
Hospital Gral. De Agudos Ignacio Pirovano	469308	462621	481576	481275	479839
Hospital Gral. De Agudos José María Ramos Mejía	665043	657946	713911	699159	682894
Hospital Gral. De Agudos B. Rivadavia	327826	319299	338300	341289	331000
Hospital Gral. De Agudos Donación F. Santojanni	595231	599371	737813	674695	759699
Hospital Gral. De Agudos Enrique Tornú	264747	274245	296936	328327	338890
Hospital Gral. De Agudos Velez Sarsfield	249625	251198	286959	299115	283958
Hospital Gral. De Agudos Abel Zubizarreta	273416	281482	297703	307363	300543
Totales	6158938	6194991	6691572	6796050	6959504
Hospitales Grales. De Niños					
Hospital Gral. De Niños Pedro de Elizalde	492354	452081	462775	507145	528438
Hospital Gral. De Niños Ricardo Gutierrez	430981	451434	477052	499811	500380
Totales	923335	903515	939827	1006956	1028818
Hospitales Especializados					
Hospital Materno Infantil Ramón Sardá	139123	135954	160008	165461	162841
Hospital de Infecciosas Francisco J. Muñiz	130675	126472	131387	137927	139095
Hospital Municipal de Oncología	99095	98471	103480	100962	95548
Hospital de Quemados	68410	67397	67389	69704	70528
Hospital Gastroenterología B. Udaondo	75159	78778	82142	95773	95016
Totales	512462	507072	544406	569827	563028
Salud Mental					
Hospital Borda	32644	29795	30516	40798	47903
Hospital Neuropsiquiátrico B. Moyano	41243	42061	41139	42844	42762
Hospital Neuropsiquiátrico Infantil T. García	22986	23593	22467	20784	20808
Hospital de Emergencias Psiquiátricas T. De Alvear	45230	44357	51665	39673	53833
Totales	142103	139806	145787	144099	165306
Rehabilitación					
Hospital de Rehab. Manuel Rocca	54355	57128	60280	52403	48906
Hospital de Rehab. Psicofísica	38830	38516	40239	41009	39964
Hospital de Rehab. María Ferrer	43728	45799	49555	52076	50032
Totales	136913	141443	150074	145488	138902
Oftalmológicos					
Hospital Oftalmológico P. Lagleyze	228845	248535	251961	262378	248246
Hospital Oftalmológico Santa Lucía	219089	180643	257623	280457	271311
Totales	447934	429178	509584	542835	519557
Totales generales	8321685	8316005	8981250	9205255	9375115

Hospitales	Comparativo en total de consultas					
	2001/2000	2002/2001	2003/2002	2004/2003	2004/2000	
	%	%	%	%	%	Consultas
Hospitales de Agudos						
Hospital Gral. De Agudos Teodoro Alvarez	6,92	7,37	4,81	3,78	24,87	110059
Hospital Gral. De Agudos Cosme Argerich	1,59	4,98	3,45	3,98	14,73	112878
Hospital Gral. De Agudos Carlos G. Durand	1,10	0,02	3,67	-2,59	2,11	11655
Hospital Gral. de Agudos Juan A. Fernandez	-8,91	8,89	7,40	2,82	9,53	53597
Hospital Gral. De Agudos José María Penna	6,92	9,69	9,71	2,25	31,55	136093
Hospital Gral. De Agudos Parmenio Piñero	1,15	4,52	-6,26	8,97	7,99	44657
Hospital Gral. De Agudos Ignacio Pirovano	-1,42	4,10	-0,06	-0,30	2,24	10531
Hospital Gral. De Agudos José María Ramos Mejía	-1,07	8,51	-2,07	-2,33	2,68	17851
Hospital Gral. De Agudos B. Rivadavia	-2,60	5,95	0,88	-3,01	0,97	3174
Hospital Gral. De Agudos Donación F. Santojanni	0,70	23,10	-8,55	12,60	27,63	164468
Hospital Gral. De Agudos Enrique Tornú	3,59	8,27	10,57	3,22	28,01	74143
Hospital Gral. De Agudos Velez Sarsfield	0,63	14,24	4,24	-5,07	13,75	34333
Hospital Gral. De Agudos Abel Zubizarreta	2,95	5,76	3,24	-2,22	9,92	27127
Comparativo a nivel totales	0,59	8,02	1,56	2,41	13,00	800566
Hospitales Grales. De Niños						
Hospital Gral. De Niños Pedro de Elizalde	-8,18	2,37	9,59	4,20	7,33	36084
Hospital Gral. De Niños Ricardo Gutierrez	4,75	5,67	4,77	0,11	16,10	69399
Comparativo a nivel totales	-2,15	4,02	7,14	2,17	11,42	105483
Hospitales Especializados						
Hospital Materno Infantil Ramón Sardá	-2,28	17,69	3,41	-1,58	17,05	23718
Hospital de Infecciosas Francisco J. Muñiz	-3,22	3,89	4,98	0,85	6,44	8420
Hospital Municipal de Oncología	-0,63	5,09	-2,43	-5,36	-3,58	-3547
Hospital de Quemados	-1,48	-0,01	3,44	1,18	3,10	2118
Hospital Gastroenterología B. Udaondo	4,82	4,27	16,59	-0,79	26,42	19857
Comparativo a nivel totales	-1,05	7,36	4,67	-1,19	9,87	50566
Salud Mental						
Hospital Borda	-8,73	2,42	33,69	17,42	46,74	15259
Hospital Neuropsiquiátrico B. Moyano	1,98	-2,19	4,14	-0,19	3,68	1519
Hospital Neuropsiquiátrico Infantil T. García	2,64	-4,77	-7,49	0,12	-9,48	-2178
Hospital de Emergencias Psiquiátricas T. De Alvear	-1,93	16,48	-23,21	35,69	19,02	8603
Comparativo a nivel totales	-1,62	4,28	-1,16	14,72	16,33	23203
Rehabilitación						
Hospital de Rehab. Manuel Rocca	5,10	5,52	-13,07	-6,67	-10,02	-5449
Hospital de Rehab. Psicofísica	-0,81	4,47	1,91	-2,55	2,92	1134
Hospital de Rehab. María Ferrer	4,74	8,20	5,09	-3,93	14,42	6304
Comparativo a nivel totales	3,31	6,10	-3,06	-4,53	1,45	1989
Oftalmológicos						
Hospital Oftalmológico P. Lagleyze	8,60	1,38	4,13	-5,39	8,48	19401
Hospital Oftalmológico Santa Lucía	-17,55	42,61	8,86	-3,26	23,84	52222
Comparativo a nivel totales	-8,95	18,73	6,53	-4,29	15,99	71623
Comparativo a nivel de totales generales	-0,07	8,00	2,49	1,85	12,66	1053430

Hospitales	Total de consultas Urgencia				
	2000	2001	2002	2003	2004
Hospitales de Agudos					
Hospital Gral. De Agudos Teodoro Alvarez	91019	101090	104227	114002	116594
Hospital Gral. De Agudos Cosme Argerich	283208	296783	320936	317258	371427
Hospital Gral. De Agudos Carlos G. Durand	99304	104994	107546	115015	111839
Hospital Gral. de Agudos Juan A. Fernandez	74063	72652	109786	132458	140030
Hospital Gral. De Agudos José María Penna	93124	109633	122597	158419	161123
Hospital Gral. De Agudos Parmenio Piñero	106701	116130	120255	135448	139381
Hospital Gral. De Agudos Ignacio Pirovano	104046	121193	129305	137711	150767
Hospital Gral. De Agudos José María Ramos Mejía	98347	99488	97691	104216	100281
Hospital Gral. De Agudos B. Rivadavia	71349	64552	73414	73588	73647
Hospital Gral. De Agudos Donación F. Santojanni	120744	114900	157574	212641	218945
Hospital Gral. De Agudos Enrique Tornú	74686	82192	92076	88246	83361
Hospital Gral. De Agudos Velez Sarsfield	76331	79682	79355	86579	81761
Hospital Gral. De Agudos Abel Zubizarreta	89035	86971	91272	97603	91339
Totales	1381957	1450260	1606034	1773184	1840495
Hospitales Grales. De Niños					
Hospital Gral. De Niños Pedro de Elizalde	127756	127577	133146	142261	154041
Hospital Gral. De Niños Ricardo Gutierrez	98006	94041	93734	105415	118634
Totales	225762	221618	226880	247676	272675
Hospitales Especializados					
Hospital Materno Infantil Ramón Sardá	26894	26010	27736	28590	29988
Hospital de Infecciosas Francisco J. Muñiz	13150	14735	13644	15608	14355
Hospital Municipal de Oncología M. Curie	0	0	0	0	0
Hospital de Quemados	19289	18704	17787	18288	18852
Hospital Gastroenterología B. Udaondo	21088	23182	23959	27844	29389
Totales	80421	82631	83126	90330	92584
Salud Mental					
Hospital Borda	17440	14151	16505	18610	24844
Hospital Neuropsiquiátrico B. Moyano	0	0	0	0	0
Hospital Neuropsiquiátrico Infantil T. García	14323	14969	12471	12756	13761
Hospital de Emergencias Psiquiátricas T. De Alvear	44300	43266	50340	38341	52266
Totales	76063	72386	79316	69707	90871
Rehabilitación					
Hospital de Rehab. Manuel Rocca	6656	6235	5922	5664	4836
Hospital de Rehab. Psicofísica	4411	4490	5212	6885	6485
Hospital de Rehab. María Ferrer	12316	13557	15364	17217	16239
Totales	23383	24282	26498	29766	27560
Oftalmológicos					
Hospital Oftalmológico P. Lagleyze	130278	153955	141412	144645	145886
Hospital Oftalmológico Santa Lucía	91548	60931	123012	150711	156629
Totales	221826	214886	264424	295356	302515
Totales generales	2009412	2066063	2286278	2506019	2626700

Hospitales	Total de consultas sin Urgencia				
	2000	2001	2002	2003	2004
Hospitales de Agudos					
Hospital Gral. De Agudos Teodoro Alvarez	351589	372157	403900	418558	436073
Hospital Gral. De Agudos Cosme Argerich	483339	481976	496605	528494	507998
Hospital Gral. De Agudos Carlos G. Durand	452645	453017	450569	463556	451765
Hospital Gral. de Agudos Juan A. Fernandez	488124	439452	447863	466438	475754
Hospital Gral. De Agudos José María Penna	338197	351535	383260	396535	406291
Hospital Gral. De Agudos Parmenio Piñero	452429	449410	470830	418646	464406
Hospital Gral. De Agudos Ignacio Pirovano	365262	341428	352271	343564	329072
Hospital Gral. De Agudos José María Ramos Mejía	566696	558458	616220	594943	582613
Hospital Gral. De Agudos B. Rivadavia	256477	254747	264886	267701	257353
Hospital Gral. De Agudos Donación F. Santojanni	474487	484471	580239	462054	540754
Hospital Gral. De Agudos Enrique Tornú	190061	192053	204860	240081	255529
Hospital Gral. De Agudos Velez Sarsfield	173294	171516	207604	212536	202197
Hospital Gral. De Agudos Abel Zubizarreta	184381	194511	206431	209760	209204
Totales	4776981	4744731	5085538	5022866	5119009
Hospitales Grales. De Niños					
Hospital Gral. De Niños Pedro de Elizalde	364598	324504	329629	364884	374397
Hospital Gral. De Niños Ricardo Gutierrez	332975	357393	383318	394396	381746
Totales	697573	681897	712947	759280	756143
Hospitales Especializados					
Hospital Materno Infantil Ramón Sardá	112229	109944	132272	136871	132853
Hospital de Infecciosas Francisco J. Muñiz	117525	111737	117743	122319	124740
Hospital Municipal de Oncología M. Curie	99095	98471	103480	100962	95548
Hospital de Quemados	49121	48693	49602	51416	51676
Hospital Gastroenterología B. Udaondo	54071	55596	58183	67929	65627
Totales	432041	424441	461280	479497	470444
Salud Mental					
Hospital Borda	15204	15644	14011	22188	23059
Hospital Neuropsiquiátrico B. Moyano	41243	42061	41139	42844	42762
Hospital Neuropsiquiátrico Infantil T. García	8663	8624	9996	8028	7047
Hospital de Emergencias Psiquiátricas T. De Alvear	930	1091	1325	1332	1567
Totales	66040	67420	66471	74392	74435
Rehabilitación					
Hospital de Rehab. Manuel Rocca	47699	50893	54358	46739	44070
Hospital de Rehab. Psicofísica	34419	34026	35027	34124	33479
Hospital de Rehab. María Ferrer	31412	32242	34191	34859	33793
Totales	113530	117161	123576	115722	111342
Oftalmológicos					
Hospital Oftalmológico P. Lagleyze	98567	94580	110549	117733	102360
Hospital Oftalmológico Santa Lucía	127541	119712	134611	129746	114682
Totales	226108	214292	245160	247479	217042
Totales generales	6312273	6249942	6694972	6699236	6748415

PROPORCIÓN DE CONSULTAS SIN URGENCIAS Y URGENCIAS EN EL TOTAL DE CONSULTAS										
Hospitales	2000		2001		2002		2003		2004	
	Resto	Urgenc.	Resto	Urgenc.	Resto	Urgenc.	Resto	Urgenc.	Resto	Urgenc.
	consult.		consult.		consult.		consult.		consult.	
Hospitales de Agudos	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Hospital Gral. De Agudos Teodoro Alvarez	79,44	20,56	78,64	21,36	79,49	20,51	78,59	21,41	78,90	21,10
Hospital Gral. De Agudos Cosme Argerich	63,05	36,95	61,89	38,11	60,74	39,26	62,49	37,51	57,76	42,24
Hospital Gral. De Agudos Carlos G. Durand	82,01	17,99	81,18	18,82	80,73	19,27	80,12	19,88	80,16	19,84
Hospital Gral. de Agudos Juan A. Fernandez	86,83	13,17	85,81	14,19	80,31	19,69	77,88	22,12	77,26	22,74
Hospital Gral. De Agudos José María Penna	78,41	21,59	76,23	23,77	75,76	24,24	71,45	28,55	71,60	28,40
Hospital Gral. De Agudos Parmenio Piñero	80,92	19,08	79,47	20,53	79,66	20,34	75,56	24,44	76,92	23,08
Hospital Gral. De Agudos Ignacio Pirovano	77,83	22,17	73,80	26,20	73,15	26,85	71,39	28,61	68,58	31,42
Hospital Gral. De Agudos José María Ramos Mejía	85,21	14,79	84,88	15,12	86,32	13,68	85,09	14,91	85,32	14,68
Hospital Gral. De Agudos B. Rivadavia	78,24	21,76	79,78	20,22	78,30	21,70	78,44	21,56	77,75	22,25
Hospital Gral. De Agudos Donación F. Santojanni	79,71	20,29	80,83	19,17	78,64	21,36	68,48	31,52	71,18	28,82
Hospital Gral. De Agudos Enrique Tornú	71,79	28,21	70,03	29,97	68,99	31,01	73,12	26,88	75,40	24,60
Hospital Gral. De Agudos Velez Sarsfield	69,42	30,58	68,28	31,72	72,35	27,65	71,05	28,95	71,21	28,79
Hospital Gral. De Agudos Abel Zubizarreta	67,44	32,56	69,10	30,90	69,34	30,66	68,25	31,75	69,61	30,39
Proporción Totales	77,56	22,44	76,59	23,41	76,00	24,00	73,91	26,09	73,55	26,45
Hospitales Grales. De Niños										
Hospital Gral. De Niños Pedro de Elizalde	74,05	25,95	71,78	28,22	71,23	28,77	71,95	28,05	70,85	29,15
Hospital Gral. De Niños Ricardo Gutierrez	77,26	22,74	79,17	20,83	80,35	19,65	78,91	21,09	76,29	23,71
Proporción Totales	75,55	24,45	75,47	24,53	75,86	24,14	75,40	24,60	73,50	26,50
Hospitales Especializados										
Hospital Materno Infantil Ramón Sardá	80,67	19,33	80,87	19,13	82,67	17,33	82,72	17,28	81,58	18,42
Hospital de Infecciosas Francisco J. Muñiz	89,94	10,06	88,35	11,65	89,62	10,38	88,68	11,32	89,68	10,32
Hospital Municipal de Oncología M. Curie	100,00	0,00	100,00	0,00	100,00	0,00	100,00	0,00	100,00	0,00
Hospital de Quemados	71,80	28,20	72,25	27,75	73,61	26,39	73,76	26,24	73,27	26,73
Hospital Gastroenterología B. Udaondo	71,94	28,06	70,57	29,43	70,83	29,17	70,93	29,07	69,07	30,93
Proporción Totales	84,31	15,69	83,70	16,30	84,73	15,27	84,15	15,85	83,56	16,44
Salud Mental										
Hospital Borda	46,58	53,42	52,51	47,49	45,91	54,09	54,39	45,61	48,14	51,86
Hospital Neuropsiquiátrico B. Moyano	100,00	0,00	100,00	0,00	100,00	0,00	100,00	0,00	100,00	0,00
Hospital Neuropsiquiátrico Infantil T. García	37,69	62,31	36,55	63,45	44,49	55,51	38,63	61,37	33,87	66,13
Hospital de Emergencias Psiquiátricas T. De Alvear	2,06	97,94	2,46	97,54	2,56	97,44	3,36	96,64	2,91	97,09
Proporción Totales	46,47	53,53	48,22	51,78	45,59	54,41	51,63	48,37	45,03	54,97
Rehabilitación										
Hospital de Rehab. Manuel Rocca	87,75	12,25	89,09	10,91	90,18	9,82	89,19	10,81	90,11	9,89
Hospital de Rehab. Psicofísica	88,64	11,36	88,34	11,66	87,05	12,95	83,21	16,79	83,77	16,23
Hospital de Rehab. María Ferrer	71,83	28,17	70,40	29,60	69,00	31,00	66,94	33,06	67,54	32,46
Proporción Totales	82,92	17,08	82,83	17,17	82,34	17,66	79,54	20,46	80,16	19,84
Oftalmológicos										
Hospital Oftalmológico P. Lagleyze	43,07	56,93	38,06	61,94	43,88	56,12	44,87	55,13	41,23	58,77
Hospital Oftalmológico Santa Lucía	58,21	41,79	66,27	33,73	52,25	47,75	46,26	53,74	42,27	57,73
Proporción Totales	50,48	49,52	49,93	50,07	48,11	51,89	45,59	54,41	41,77	58,23
Proporción Totales generales	75,85	24,15	75,16	24,84	74,54	25,46	72,78	27,22	71,98	28,02

Evolución del indicador "porcentaje de consultas de emergencia / total de consultas" (en puntos)	Diferencia
	2000-2004
Hospitales	
Hospitales de Agudos	
Hospital Gral. De Agudos Teodoro Alvarez	0,54
Hospital Gral. De Agudos Cosme Argerich	5,29
Hospital Gral. De Agudos Carlos G. Durand	1,85
Hospital Gral. de Agudos Juan A. Fernandez	9,57
Hospital Gral. De Agudos José María Penna	6,81
Hospital Gral. De Agudos Parmenio Piñero	4,00
Hospital Gral. De Agudos Ignacio Pirovano	9,25
Hospital Gral. De Agudos José María Ramos Mejía	-0,11
Hospital Gral. De Agudos B. Rivadavia	0,49
Hospital Gral. De Agudos Donación F. Santojanni	8,53
Hospital Gral. De Agudos Enrique Tornú	-3,61
Hospital Gral. De Agudos Velez Sarsfield	-1,79
Hospital Gral. De Agudos Abel Zubizarreta	-2,17
Proporción Totales	4,01
Hospitales Grales. De Niños	
Hospital Gral. De Niños Pedro de Elizalde	3,20
Hospital Gral. De Niños Ricardo Gutierrez	0,97
Proporción Totales	2,05
Hospitales Especializados	
Hospital Materno Infantil Ramón Sardá	-0,91
Hospital de Infecciosas Francisco J. Muñiz	0,26
Hospital Municipal de Oncología M. Curie	0,00
Hospital de Quemados	-1,47
Hospital Gastroenterología B. Udaondo	2,87
Proporción Totales	0,75
Salud Mental	
Hospital Borda	-1,56
Hospital Neuropsiquiátrico B. Moyano	0,00
Hospital Neuropsiquiátrico Infantil T. García	3,82
Hospital de Emergencias Psiquiátricas T. De Alvear	-0,85
Proporción Totales	1,44
Rehabilitación	
Hospital de Rehab. Manuel Rocca	-2,36
Hospital de Rehab. Psicofísica	4,87
Hospital de Rehab. María Ferrer	4,29
Proporción Totales	2,76
Oftalmológicos	
Hospital Oftalmológico P. Lagleyze	1,84
Hospital Oftalmológico Santa Lucía	15,94
Proporción Totales	8,71
Proporción Totales generales	3,87

**PROYECTO 3.04.18 – ACCESO A LAS PRESTACIONES DE
CONSULTORIOS EXTERNOS EN EFECTORES DE LA SECRETARÍA DE
SALUD – Auditoría de Gestión.**

ANEXO V.

**Formulario de encuesta de accesibilidad a prestaciones de consultorios
externos.**

ENCUESTA DE ACCESIBILIDAD A PRESTACIONES DE CONSULTORIOS EXTERNOS.

Nº

*** 1 – HOSPITAL.**

	Argerich		Elizalde		Gutierrez		Marie Curie
	Penna		Rocca		Santa Lucía		Zubizarreta

*** 2 – FECHA.**/ / 2005. *** 3 – HORA:**hs.....min.

*** 4 – ENCUESTADOR.**

*** 5 – SERVICIO O ESPECIALIDAD A LA QUE ASISTE EL PACIENTE.**

- ☐ Pediatría ☐ Obstetricia ☐ Ginecología ☐ Clínica Médica ☐ Cirugía
- ☐ Traumatología ☐ Cardiología ☐ Dermatología ☐ Oncología ☐ Oftalmología
- ☐ Otra:.....

*** 6 – ¿ES LA PRIMERA VEZ QUE ASISTE A ESTE HOSPITAL?**

- ☐ Sí. ☐ No.

*** 7 – ¿ES LA PRIMERA VEZ QUE ASISTE A ESTA ESPECIALIDAD?**

- ☐ Sí. ☐ No.

*** 8 – ¿POSEE OBRA SOCIAL?**

- ☐ Sí. ☐ No.

*** 9 – GÉNERO.**

- ☐ Mujer. ☐ Varón.

*** 10 – EDAD.**

- ☐ 0-17. ☐ 18-40. ☐ 41-60 ☐ 61 y más.

*** 11 – LUGAR DE NACIMIENTO.**

- ☐ Ciudad de Buenos Aires. ☐ Gran Buenos Aires. ☐ Resto de Buenos Aires
- ☐ Resto del País. ☐ Otros Países. (indicar país).....
- Si es de 0-17 (edad) indicar país de nacimiento de la madre.
- Si es de 18 y más, indicar país de nacimiento del encuestado.

*** 12 – LUGAR DE RESIDENCIA.**

- ☐ Ciudad de Buenos Aires. ☐ Gran Buenos Aires. ☐ Resto del País.

*** 13 – SITUACIÓN CIVIL.**

- ☐ Sin pareja. ☐ Pareja no conviviente. ☐ Pareja conviviente.
- ☐ No corresponde. (para menores de 16).

* 14 – ESTADO CIVIL.

☐ Soltero. ☐ Casado. ☐ Separado. ☐ Divorciado. ☐ Viudo.

* 15 – OCUPACIÓN. (Si es de 0-17 tomar ocupación padre/madre).

☐ Estudia. ☐ Trabaja. ☐ Jubilado/pensionado. ☐ Ama de casa.
☐ Desocupado. ☐ No trabaja.

* 16 – TIPO DE VIVIENDA.

☐ Casa. ☐ Departamento. ☐ Pensión/hotel. ☐ Pieza de inquilinato.
☐ Terreno/casilla. ☐ Otros.

* 17 – DOMINIO DE VIVIENDA.

☐ Propia. ☐ Alquilada. ☐ Prestada. ☐ Otros.

* 18 – EDUCACIÓN (Según nivel alcanzado).

☐ Sin estudios. ☐ Primaria incompleta. ☐ Primaria completa.
☐ Secundaria incompleta. ☐ Secundaria completa. ☐ Terciario incompleto.
☐ Terciario completo. ☐ Universitaria incompleta. ☐ Universitaria completa.

* 19 – ELECCIÓN DEL HOSPITAL.

☐ Cercanía/transporte. ☐ Buena atención. ☐ Complejidad.
☐ Derivación formal. ☐ Derivación informal. ☐ Recomendación.
☐ Comparación otros efectores. ☐ Gratuidad. ☐ Ya conoce.
☐ Tiene conocidos. ☐ Pérdida cobertura. ☐ Ref. médico de cabecera.
☐ Varios.

* 20 – USO DE CENTROS DE SALUD

☐ Sí. ☐ No.

* 21 – ¿CUÁNTO TIEMPO TARDA EN LLEGAR A ESTE HOSPITAL DESDE SU CASA?

☐ De 0 a 15'. ☐ De 16' a 30'. ☐ De 31' a 60'. ☐ De 1 a 1.30 hs.
☐ De 1.31 a 2 hs. ☐ De 2 a 3 hs. ☐ Más de 3 hs.

* 22 – ¿HACE CUÁNTO LLEGÓ HOSPITAL?

☐ Menos de 1 hora. ☐ 1-2 hs. ☐ 3-4 hs. ☐ 5-6 hs. ☐ 7-8 hs.
☐ 9-10 hs. ☐ 11-12 hs. ☐ Desde el día anterior.

* 23 – ¿A QUÉ HORA LLEGÓ AL HOSPITAL?

☐ Entre las 9 y las 10 hs. ☐ Entre las 8 y las 9 hs. ☐ 7.30 hs.
☐ 7.00 hs. ☐ 6.30 hs. ☐ 6.00 hs. ☐ 5.30 hs. ☐ 5.00 hs. ☐ 4.30 hs.
☐ 4.00 hs. ☐ Entre las 2 y las 4 hs. ☐ Entre las 22 (día anterior) y las 2 hs.
☐ Antes de las 22 hs. del día anterior.

* 24 – ¿CUÁNTO CALCULA QUE VA A TARDAR PARA HACER LO QUE TIENE QUE HACER HOY.?

☐ 30 a 59'. ☐ 1 a 1h 59'. ☐ 2 a 2h 59'. ☐ 3 a 3h 59'. ☐ 4 a 4h 59'.
☐ 5 a 5h 59'. ☐ 6 a 10h. ☐ Todo el día. ☐ No sabe.

* 25 – HABITUALMENTE, ¿CUÁNTO TIEMPO PASA EN EL HOSPITAL?

☐ Menos de 1 h. ☐ 1 a 2 h. ☐ 2 a 3 h. ☐ 3 a 4 h. ☐ 4 a 5 h. ☐ 5 a 6 h.
☐ 6 a 7 h. ☐ 7 a 12 h. ☐ Todo el día. ☐ Depende.

* 26 – ¿QUÉ TIEMPO DE ESPERA TUVO PARA SACAR TURNO? (Desde que llegó al Hospital hasta que obtuvo el turno).

☐ De 0 a 30'. ☐ De 30' a 1 h. ☐ De 1 a 2 hs.
☐ De 2 a 3 hs. ☐ De 3 a 4 hs. ☐ Más de 4 hs.

* 27 – DURANTE LA ESPERA PARA SACAR TURNO.

☐ ¿Hizo fila?. ☐ ¿Le dieron un número para después llamarlo?. ☐ Otros.

* 28 – FORMA DE ESPERA PARA SACAR TURNO.

☐ ¿Esperó parado? ☐ ¿Esperó sentado?

* 29 – ¿ES ADECUADO EL LUGAR DE ESPERA?

☐ Sí. ☐ No.

* 30 – TURNOS.

☐ Viene con turno.

¿Hace cuántos días sacó el turno?

☐ 1 a 3 días. ☐ 3 a 6 días. ☐ 7 a 10 días. ☐ 10 a 15 días.

☐ 16 a 30 días. ☐ 1 a 2 meses. ☐ Más de 2 meses.

☐ Lo sacó hoy.

☐ Va a pedir turno para otro día.

* 31 – ¿QUÉ TIEMPO DE ESPERA HA TENIDO DESDE QUE SACÓ EL TURNO HASTA QUE LO ATIENDE EL MÉDICO? (En anteriores presencias en el Hospital).

☐ De 0 a 30'. ☐ De 30' a 1 h. ☐ De 1 a 2 hs.

☐ De 2 a 3 hs. ☐ De 3 a 4 hs. ☐ Más de 4 hs. ☐ No aplicable (primera vez).

* 32 – ¿ALGUNA VEZ OCURRIÓ QUE EN EL MOMENTO QUE DEBÍA SER ATENDIDO NO SE HALLABA SU HISTORIA CLÍNICA?

☐ Sí. ☐ No. ☐ No aplicable (primera vez que concurre al Hospital).

* 33 – ¿QUÉ CAMBIARÍA DEL HOSPITAL?

☐ Turnos. ☐ Espera.

* 34 – ¿LE PIDIERON QUE PAGARA?

☐ Sí. ☐ ¿Pagó? ☐ Sí. ☐ No.

☐ No ☐ ¿Pagó? ☐ Sí. ☐ No.

* 35 – ¿ALGUNA VEZ, TENIENDO TURNO, DEBIÓ RETIRARSE SIN SER ATENDIDO?.

☐ No.

☐ Sí. Motivo: ☐ ¿No vino el médico? ☐ ¿Se cansó de esperar? ☐ Otros.

* 36 – ¿CÓMO CONSIDERA EL TRATO HACIA UD. DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO?

☐ Bueno. ☐ Regular. ☐ Malo.

* 37 – SI UD. MANIFESTÓ QUE POSEE OBRA SOCIAL.

☐ ¿Obtuvo el turno sin inconvenientes?

☐ ¿Tuvo demoras adicionales para obtenerlo?

☐ ¿Tuvo que realizar trámites extras en otros organismos para obtener luego el turno en el Hospital?

☐ No pudo obtener el turno.

☐ No aplicable (no posee obra social).

* 38 – ¿LE INDICARON MEDICAMENTOS?

☐ Sí. ☐ No. ☐ No aplicable (primera vez y aún no fue atendido).

* 39 – ¿CÓMO CONSIGUIÓ / VA A CONSEGUIR LA MEDICACIÓN?.

☐ Farmacia Hospital. ☐ Médico. ☐ Stand laboratorio.

☐ Visitador médico. ☐ Familiares o amigos. ☐ Salita. ☐ Parroquia.

☐ Ministerio / Secretaría, desarrollo social / de salud.

☐ Compra sin descuento. ☐ Compra con descuento sin obra social.

☐ Compra con descuento sin obra social. ☐ No consiguió y no va a comprar.

* 40 – ¿CONOCE ACERCA DE LA FARMACIA DEL HOSPITAL?

- ☐ Si hay.
- ¿Alguna vez solicitó medicamentos en la Farmacia?.
- ☐ No.
- ☐ Sí.
- ☐ ¿Alguna vez retiró medicamentos?.
- ☐ ¿Alguna vez no retiró?.
- ¿Alguna vez faltó medicamentos en la farmacia?
- ☐ Sí.
- ☐ No.
- ☐ No hay.
- ☐ No sabe.

* 41 – ¿CÓMO CONSIDERA LA SEÑALIZACIÓN EN EL HOSPITAL?

- ☐ Buena. ☐ Regular. ☐ Mala.

* 42 – ¿PIENSA QUE CON EL TRANCURSO DEL TIEMPO LA ASISTENCIA RECIBIDA HA...?

- ☐ Mejorado. ☐ Empeorado. ☐ No se ha modificado.

* 43 – ¿QUÉ HACE SI NO CONSIGUE SER ATENDIDO EN EL HOSPITAL?

- ☐ Concorre a la guardia. ☐ Concorre a otro Hospital.
- ☐ Vuelve otro día. ☐ No se atiende. ☐ Otros.

* 44 – ¿CONSIDERA QUE EL HOSPITAL RESUELVE SU PROBLEMA DE SALUD?

- ☐ Sí. ☐ No. ☐ En parte.

* 45 – ¿QUÉ CONSIDERA QUE TIENE DE BUENO ESTE HOSPITAL?

- ☐

**PROYECTO 3.04.18 – ACCESO A LAS PRESTACIONES DE
CONSULTORIOS EXTERNOS EN EFECTORES DE LA SECRETARÍA DE
SALUD – Auditoría de Gestión.**

ANEXO VI.

Análisis de oferta médica.

Se ha efectuado un análisis de oferta de horas médicas en los hospitales de la muestra. Se seleccionó una especialidad en cada hospital. El análisis se compone de dos partes:

a) Comparación de oferta médica por turno. Se muestra la cantidad de consultas anuales que se podrían atender clasificadas por turno considerando en primer término el horario vespertino a partir de las 14.00 hs. y en segundo término el horario vespertino a partir de la hora que cada hospital toma en consideración para la elaboración del informe estadístico “Movimiento Hospitalario”.

Se suman las horas médicas semanales del turno matutino (hasta las 14.00 hs.) y del turno vespertino (desde las 14.00 hs.). Luego se multiplican las horas obtenidas por la cantidad de consultas determinadas por hora según información brindada por cada hospital para la especialidad, obteniéndose la cantidad de consultas semanales según oferta médica. Finalmente estas cifras se proyectan en forma anual estableciéndose la cantidad anual de consultas por turno.

Las cifras obtenidas se comparan por último con las que resultan de la distribución de horas médicas en los turnos matutino y vespertino de acuerdo a la hora (a partir de las 12.00, 13.00 o 14.00 hs.) que cada hospital toma como inicio del turno vespertino (cálculo que se elabora en la segunda parte de este análisis).

En conclusión, se puede visualizar como varía la cantidad de consultas por turno de acuerdo a la hora que se tome como inicio del horario vespertino.

b) Análisis de productividad por turno. Se determina la cantidad de consultas anuales que se podrían atender clasificadas por turno en comparación con las consultas atendidas según información del “Movimiento Hospitalario”.

Se suman las horas médicas en forma análoga a lo expresado en la primera parte de este análisis considerando en este caso el horario que el hospital toma como vespertino, obteniéndose las cifras proyectadas en forma anual estableciendo la cantidad anual de consultas por turno.

Estas cifras se comparan con las que indica el “Movimiento Hospitalario” como consultas brindadas en el año correspondiente, visualizándose datos sobre productividad en la especialidad y sus correspondientes desvíos.

Es necesario aclarar que para la elaboración del presente análisis no se han tomado horas correspondiente a residentes y concurrentes (a excepción del Hospital Santa Lucía) y que las estadísticas que componen el “Movimiento

Hospitalario" incluyen en determinados casos, consultas brindadas por éstos últimos.

Además de las dos partes expresadas, también se presenta un cuadro donde se visualiza en porcentajes la incidencia del total de consultas de la especialidad seleccionada en el total de cada hospital y en el total del departamento que la incluye.

HOSPITAL ARGERICH			
CLÍNICA MÉDICA			
Oferta de horas médicas por turno - 27/9 al 1/10/04			
Turno	Horario	Horas semanales	
		Cantidad	%
Matutino	8 a 14 hs.	121,5	57,18%
Vespertino	14 a 20 hs.	91,0	42,82%
		212,5	100,00%
Las horas vespertinas incluyen 2,5 hs. de jefe de residentes			
Total médicos (1)		15	
Horas prom. por cada médico (2)	semanales	14,0	
	diarias	2,8	
(1) Se excluye jefe de residentes.			
(2) Para el cálculo se excluyen 2,5 hs. del jefe de residentes			
Tiempo determinado para una consulta (min.)		15	
Cantidad de consultas determinadas por hora		4	
Cantidad de consultas semanales según oferta médica			
	Turno	Cant. consultas	
	Matutino	486	
	Vespertino	364	
	Total	850	
Cantidad de semanas en un año		52	
Cantidad de consultas anuales por turno según oferta médica			
	Turno	Consultas (1)	Consultas (2)
	Matutino	25272	18720
	Vespertino	18928	25480
	Total	44200	44200
(1) Turno vespertino a partir de las 14 hs. (2) S/Hospital turno vespertino desde las 12 hs.			

Análisis de productividad				
		Horas semanales		
Turno	Horario (*)	Cantidad	%	
Matutino	8 a 12 hs.	90,00	42,35%	
Vespertino	12 a 20 hs.	122,50	57,65%	
(*) Horario turnos según Hospital		212,5	100,00%	
Tiempo determinado para una consulta (min.)			15	
Cantidad de consultas determinadas por hora			4	
Cantidad de consultas semanales según oferta médica				
	Turno	Cant. consultas		
	Matutino	360		
	Vespertino	490		
	Total	850		
Cantidad de semanas en un año			52	
Cantidad de consultas anuales según oferta médica				
	Turno	Cant. consultas		
	Matutino	18720		
	Vespertino	25480		
	Total	44200		
Cantidad consultas anuales				
	Turno	S/Oferta Médica	S/M.H. 2004 (*)	Diferencia
	Matutino	18720	24204	129,29%
	Vespertino	25480	9354	36,71%
	Subtotal	44200	33558	75,92%
	Méd. Orient. (#)	0	-15748	
	Total	44200	17810	40,29%
(*) M.H. = "Movimiento Hospitalario"				
(#) Se deducen las consultas correspondientes al Médico Orientador cuyas horas no se incluyen en la oferta médica.				

Consultas externas del Hospital s/Movimiento Hospitalario 2004				
1ra. vez	558659	63,52%		
Interconsultas	48003	5,46%		
Ulterior	272763	31,02%		
Total	879425	100,00%		
Medicina	248069	28,21%		
Cirugía	121726	13,84%		
Pediatría	23933	2,72%		
Tocoginecología	20863	2,37%		
Urgencia	371427	42,25%		
Prom. y Protecc.	11091	1,26%		
Áreas hospital.	23411	2,66%		
Méd. cabecera	16475	1,87%		
Centros de salud	42430	4,82%		
Total	879425	100,00%		
Clínica Médica		% Total Hosp.	% Total Medicina	
Matutino	24204	2,75%	9,76%	
Vespertino	9354	1,06%	3,77%	
Total	33558	3,81%	13,53%	
HOSPITAL MARIE CURIE				
CLÍNICA ONCOLÓGICA				
Oferta de horas médicas por turno - 16/5 al 20/5/05				
		Horas semanales		
Turno	Horario	Cantidad	%	
Matutino	8 a 14 hs.	69	68,32%	
Vespertino	14 a 20 hs.	32	31,68%	
		101	100,00%	
Total médicos		5		
Horas prom. por cada médico	semanales	20,2		
	diarias	4,04		
Tiempo determinado para una consulta (min.)			15	
Cantidad de consultas determinadas por hora			4	
Cantidad de consultas semanales según oferta médica				
	Turno	Cant. consultas		
	Matutino	276		
	Vespertino	128		
	Total	404		
Cantidad de semanas en un año			52	
Cantidad de consultas anuales por turno según oferta médica				
	Turno	Consultas (1)	Consultas (2)	
	Matutino	14352	10400	
	Vespertino	6656	10608	
	Total	21008	21008	
(1) Turno vespertino a partir de las 14 hs. (2) S/Hospital turno vespertino desde las 12 hs.				

Análisis de productividad				
		Horas semanales		
Turno	Horario (*)	Cantidad	%	
Matutino	8 a 12 hs.	50	49,50%	
Vespertino	12 a 18 hs.	51	50,50%	
(*)Horario turnos según Hospital		101	100,00%	
Tiempo determinado para una consulta (min.)			15	
Cantidad de consultas determinadas por hora			4	
Cantidad de consultas semanales según oferta médica				
	Turno	Cant.consultas		
	Matutino	200		
	Vespertino	204		
	Total	404		
Cantidad de semanas en un año			52	
Cantidad de consultas anuales según oferta médica				
	Turno	Cant.consultas		
	Matutino	10400		
	Vespertino	10608		
	Total	21008		
	Cantidad consultas anuales			
	Turno	S/Oferta Médica	S/M.H. 2005 (*)	Diferencia
	Matutino	10400	9508	91,42%
	Vespertino	10608	1687	15,90%
	Total	21008	11195	53,29%
(*)M.H.= "Movimiento Hospitalario" Se excluyen interconsultas				

Consultas externas del Hospital s/Movimiento Hospitalario 2005				
1ra. vez	25380	25,14%		
Interconsultas	19759	19,57%		
Ulterior	55831	55,29%		
Total	100970	100,00%		
Medicina	58470	57,91%		
Cirugía	39637	39,26%		
Estomatología	2863	2,84%		
Total	100970	100,01%		
Clínica Oncológica		% Total Hosp.	% Total Medicina	
Matutino	9854	9,76%	16,85%	
Vespertino	1687	1,67%	2,89%	
Total	11541	11,43%	19,74%	

HOSPITAL ELIZALDE			
PEDIATRÍA			
Oferta de horas médicas por turno - 16/5 al 20/5/05			
		Horas semanales	
Turno	Horario	Cantidad	%
Matutino	8 a 14 hs.	433,75	82,11%
Vespertino	14 a 20 hs.	94,50	17,89%
		528,25	100,00%
Total médicos		32	
Horas prom.por cada médico	semanales	16,51	
	diarias	3,30	
Tiempo determinado para una consulta (min.)			15
Cantidad de consultas determinadas por hora			4
Cantidad de consultas semanales según oferta médica			
	Turno	Cant.consultas	
	Matutino	1735	
	Vespertino	378	
	Total	2113	
Cantidad de semanas en un año			52
Cantidad de consultas anuales por turno según oferta médica			
	Turno	Consultas (1)	Consultas (2)
	Matutino	90220	68796
	Vespertino	19656	41080
	Total	109876	109876
(1) Turno vespertino a partir de las 14 hs.(2) S/Hospital turno vespertino desde las 12 hs.			

Análisis de productividad				
		Horas semanales		
Turno	Horario (*)	Cantidad	%	
Matutino	7 a 12 hs.	330,75	62,61%	
Vespertino	12 a 20 hs.	197,50	37,39%	
(*)Horario turnos según Hospital		528,25	100,00%	
Tiempo determinado para una consulta (min.)			15	
Cantidad de consultas determinadas por hora			4	
Cantidad de consultas semanales según oferta médica				
	Turno	Cant. consultas		
	Matutino	1323		
	Vespertino	790		
	Total	2113		
Cantidad de semanas en un año			52	
Cantidad de consultas anuales según oferta médica				
	Turno	Cant. consultas		
	Matutino	68796		
	Vespertino	41080		
	Total	109876		
	Cantidad consultas anuales			
	Turno	S/Oferta Médica	S/M.H. 2005 (*)	Diferencia
	Matutino	68796	52199	75,88%
	Vespertino	41080	35270	85,86%
	Total	109876	87469	79,61%
(*)M.H. = "Movimiento Hospitalario"				

Consultas externas del Hospital s/Movimiento Hospitalario 2005				
1ra. vez	301769	59,40%		
Interconsultas	38697	7,62%		
Ulterior	167573	32,98%		
Total	508039	100,00%		
Medicina	270948	53,33%		
Cirugía	68360	13,46%		
Urgencia	156347	30,76%		
Prom. y Protecc.	12384	2,44%		
Total	508039	99,99%		
Pediatria		% Total Hosp.	% Total Medicina	
Matutino	52199	10,27%	19,27%	
Vespertino	35270	6,94%	13,02%	
Total	87469	17,21%	32,29%	

HOSPITAL GUTIÉRREZ			
CLÍNICA PEDIÁTRICA			
Oferta de horas médicas por turno - 6/9 al 10/09/04			
		Horas semanales	
Turno	Horario	Cantidad	%
Matutino	8 a 14 hs.	219,0	83,11%
Vespertino	14 a 20 hs.	44,5	16,89%
		263,5	100,00%
Total médicos		14	
Horas prom.por cada médico	semanales	18,82	
	diarias	3,76	
Tiempo determinado para una consulta (min.)			15
Cantidad de consultas determinadas por hora			4
Cantidad de consultas semanales según oferta médica			
	Turno	Cant.consultas	
	Matutino	876	
	Vespertino	178	
	Total	1054	
Cantidad de semanas en un año			52
Cantidad de consultas anuales por turno según oferta médica			
	Turno	Consultas (1)	Consultas (2)
	Matutino	45552	45552
	Vespertino	9256	9256
	Total	54808	54808
(1) Turno vespertino a partir de las 14 hs.(2) Si/Hospital turno vespertino desde las 14 hs.			

(1) Turno vespertino a partir de las 14 hs. (2) S/Hospital turno vespertino desde las 14 hs.

Análisis de productividad				
		Horas semanales		
Turno	Horario (*)	Cantidad	%	
Matutino	8 a 14 hs.	219,0	83,11%	
Vespertino	14 a 17 hs.	44,5	16,89%	
(*)Horario turnos según Hospital		263,5	100,00%	
Tiempo determinado para una consulta (min.)			15	
Cantidad de consultas determinadas por hora			4	
Cantidad de consultas semanales según oferta médica				
	Turno	Cant. consultas		
	Matutino	876		
	Vespertino	178		
	Total	1054		
Cantidad de semanas en un año			52	
Cantidad de consultas anuales según oferta médica				
	Turno	Cant. consultas		
	Matutino	45552		
	Vespertino	9256		
	Total	54808		
	Cantidad consultas anuales			
	Turno	S/Oferta Médica	S/M.H. 2004 (*)	Diferencia
	Matutino	45552	58717	128,90%
	Vespertino	9256	23046	248,98%
	Total	54808	81763	149,18%
(*)M.H. = "Movimiento Hospitalario"				

Consultas externas del Hospital s/Movimiento Hospitalario 2004				
1ra. vez	250496	50,06%		
Interconsultas	39335	7,86%		
Ulterior	210549	42,08%		
Total	500380	100,00%		
Medicina	276765	55,31%		
Cirugía	80131	16,01%		
Urgencia	118634	23,71%		
Prom. y Protecc.	24850	4,97%		
Total	500380	100,00%		
Clínica Pediátrica		% Total Hosp.	% Total Medicina	
Matutino	58717	11,73%	21,22%	
Vespertino	23046	4,61%	8,33%	
Total	81763	16,34%	29,55%	

HOSPITAL PENNA			
CLÍNICA MÉDICA			
Oferta de horas médicas por turno - 6/9 al 10/09/04			
		Horas semanales	
Turno	Horario	Cantidad	%
Matutino	8 a 14 hs.	66	43,42%
Vespertino	14 a 20 hs.	86	56,58%
		152	100,00%
Las horas matutinas incluyen horas de concurrentes (4), residentes (4) y rotativos (4).			
Total médicos (1)		15	
Horas prom. por cada médico (2)	semanales	9,33	
	diarias	1,87	
(1) Se excluyen residentes, concurrentes y rotativos			
(2) Para el cálculo se excluyen 12 hs. de residentes, concurrentes y rotativos.			
Tiempo determinado para una consulta (min.)		15	
Cantidad de consultas determinadas por hora		4	
Cantidad de consultas semanales según oferta médica			
	Turno	Cant. consultas	
	Matutino	264	
	Vespertino	344	
	Total	608	
Cantidad de semanas en un año		52	
Cantidad de consultas anuales por turno según oferta médica			
	Turno	Consultas (1)	Consultas (2)
	Matutino	13728	11024
	Vespertino	17888	20592
	Total	31616	31616
(1) Turno vespertino a partir de las 14 hs. (2) S/Hospital turno vespertino desde las 13 hs.			

Análisis de productividad				
		Horas semanales		
Turno	Horario (*)	Cantidad	%	
Matutino	8 a 13 hs.	53	34,87%	
Vespertino	13 a 20 hs.	99	65,13%	
(*)Horario turnos según Hospital		152	100,00%	
Tiempo determinado para una consulta (min.)				15
Cantidad de consultas determinadas por hora				4
Cantidad de consultas semanales según oferta médica				
	Turno	Cant.consultas		
	Matutino	212		
	Vespertino	396		
	Total	608		
Cantidad de semanas en un año			52	
Cantidad de consultas anuales según oferta médica				
	Turno	Cant.consultas		
	Matutino	11024		
	Vespertino	20592		
	Total	31616		
Cantidad consultas anuales				
	Turno	S/Oferta Médica	S/M.H. 2004 (*)	Diferencia
	Matutino	11024	6846	62,10%
	Vespertino	20592	7920	38,46%
	Total	31616	14766	46,70%
(*)M.H.= "Movimiento Hospitalario" Se excluyen interconsultas				

Consultas externas del Hospital s/Movimiento Hospitalario 2004				
1ra. vez	363699	64,10%		
Interconsultas	11026	1,94%		
Ulterior	192689	33,96%		
Total	567414	100,00%		
Medicina	101939	17,97%		
Cirugía	40150	7,08%		
Pediatría	57974	10,22%		
Tocoginecología	32342	5,70%		
Urgencia	161123	28,39%		
Prom.y Protecc.	18903	3,33%		
Áreas hospital.	25719	4,53%		
Méd.cabecera	29747	5,24%		
Centros de Salud	99517	17,54%		
Total	567414	100,00%		
Clínica Médica		% Total Hosp.	% Total Medicina	
Matutino	6904	1,22%	6,77%	
Vespertino	7920	1,40%	7,77%	
Total	14824	2,62%	14,54%	

HOSPITAL ROCCA			
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA			
Oferta de horas médicas por turno - 6/9 al 10/09/04			
Turno	Horario	Horas semanales	
		Cantidad	%
Matutino	8 a 14 hs.	40	76,92%
Vespertino	14 a 20 hs.	12	23,08%
		52	100,00%
Total médicos		5	
Horas prom.por cada médico	semanales	10,4	
	diarias	2,08	
Tiempo determinado para una consulta (min.)			20
Cantidad de consultas determinadas por hora			3
Cantidad de consultas semanales según oferta médica			
	Turno	Cant.consultas	
	Matutino	120	
	Vespertino	36	
	Total	156	
Cantidad de semanas en un año			52
Cantidad de consultas anuales por turno según oferta médica			
	Turno	Consultas (1)	Consultas (2)
	Matutino	6240	5304
	Vespertino	1872	2808
	Total	8112	8112
(1) Turno vespertino a partir de las 14 hs.(2) S/Hospital turno vespertino desde las 12 hs.			

Análisis de productividad				
		Horas semanales		
Turno	Horario (*)	Cantidad	%	
Matutino	8 a 12 hs.	34	65,38%	
Vespertino	12 a 18 hs.	18	34,62%	
(*)Horario turnos según Hospital		52	100,00%	
Tiempo determinado para una consulta (min.)			20	
Cantidad de consultas determinadas por hora			3	
Cantidad de consultas semanales según oferta médica				
	Turno	Cant.consultas		
	Matutino	102		
	Vespertino	54		
	Total	156		
Cantidad de semanas en un año			52	
Cantidad de consultas anuales según oferta médica				
	Turno	Cant.consultas		
	Matutino	5304		
	Vespertino	2808		
	Total	8112		
	Cantidad consultas anuales			
	Turno	S/Oferta Médica	S/M.H. 2004 (*)	Diferencia
	Matutino	5304	4657	87,80%
	Vespertino	2808	2513	89,49%
	Total	8112	7170	88,39%
(*)M.H.= "Movimiento Hospitalario"				

Consultas externas del Hospital s/Movimiento Hospitalario 2004				
1ra. vez	16988	34,74%		
Interconsultas	4588	9,38%		
Ulterior	27330	55,88%		
Total	48906	100,00%		
Medicina	19862	40,61%		
Cirugía	17234	35,24%		
Pediatría	5477	11,20%		
Urgencia	4836	9,89%		
Prom. y Protecc.	1497	3,06%		
Total	48906	100,00%		
Ortopedia y Traumatología		% Total Hosp.	% Total Cirugía	
Matutino	4657	9,52%	27,02%	
Vespertino	2513	5,14%	14,58%	
Total	7170	14,66%	41,60%	

HOSPITAL SANTA LUCÍA			
CLÍNICA OFTALMOLÓGICA			
Oferta de horas médicas por turno - 6/9 al 10/09/04			
		Horas semanales	
Turno	Horario	Cantidad	%
Matutino	7:30 a 14 hs.	504	72,00%
Vespertino	14 a 20 hs.	196	28,00%
		700	100,00%
Total médicos (1)		48	
Horas prom. por cada médico	semanales	14,58	
	diarias	2,92	
(1) Incluye 6 méd. de planta, 6 residentes, 27 concurrentes y 9 becarios			
Tiempo determinado para una consulta (min.)		15	
Cantidad de consultas determinadas por hora		4	
Cantidad de consultas semanales según oferta médica			
	Turno	Cant. consultas	
	Matutino	2016	
	Vespertino	784	
	Total	2800	
Cantidad de semanas en un año		52	
Cantidad de consultas anuales por turno según oferta médica			
	Turno	Consultas (1)	Consultas (2)
	Matutino	104832	65728
	Vespertino	40768	79872
	Total	145600	145600
(1) Turno vespertino a partir de las 14 hs. (2) S/Hospital turno vespertino desde las 12 hs.			

Análisis de productividad				
		Horas semanales		
Turno	Horario (*)	Cantidad	%	
Matutino	7:30 a 12 hs.	316	45,14%	
Vespertino	12 a 18 hs.	384	54,86%	
(*)Horario turnos según Hospital		700	100,00%	
Tiempo determinado para una consulta (min.)			15	
Cantidad de consultas determinadas por hora			4	
Cantidad de consultas semanales según oferta médica				
	Turno	Cant.consultas		
	Matutino	1264		
	Vespertino	1536		
	Total	2800		
Cantidad de semanas en un año			52	
Cantidad de consultas anuales según oferta médica				
	Turno	Cant.consultas		
	Matutino	65728		
	Vespertino	79872		
	Total	145600		
	Cantidad consultas anuales			
	Turno	S/Oferta Médica	S/M.H. 2004 (*)	Diferencia
	Matutino	65728	12289	18,70%
	Vespertino	79872	1180	1,48%
	Subtotal	145600	13469	9,25%
	Intercons.	0	25157	
	Total	145600	38626	26,53%
(*)M.H.= "Movimiento Hospitalario"				

Consultas externas del Hospital s/Movimiento Hospitalario 2004				
1ra.vez	201656	74,33%		
Interconsultas	0	0,00%		
Ulterior	69655	25,67%		
Total	271311	100,00%		
Medicina	12051	4,44%		
Cirugía	92259	34,00%		
Pediatría	10372	3,82%		
Urgencia	156629	57,73%		
Total	271311	99,99%		
Clínica Oftalmológica		% Total Hosp.	% Total Cirugía	
Matutino	12289	4,53%	13,32%	
Vespertino	1180	0,43%	1,28%	
Interconsultas	25157	9,27%	27,27%	
Total	38626	14,23%	41,87%	

HOSPITAL ZUBIZARRETA			
CLÍNICA MÉDICA			
Oferta de horas médicas por turno - 6/9 al 10/09/04			
Turno	Horario	Horas semanales	
		Cantidad	%
Matutino	8 a 14 hs.	95,48	64,52%
Vespertino	14 a 20 hs.	52,50	35,48%
		147,98	100,00%
Total médicos (1)			
		15	
Horas prom. por cada médico	semanales	9,87	
	diarias	1,97	
(1) S/Agenda son 16 médicos (incluye 1 méd. de licencia)			
Tiempo determinado para una consulta (min.)			
			15
Cantidad de consultas determinadas por hora			
			4
Cantidad de consultas semanales según oferta médica			
	Turno	Cant. consultas	
	Matutino	382	
	Vespertino	210	
	Total	592	
Cantidad de semanas en un año			
			52
Cantidad de consultas anuales por turno según oferta médica			
	Turno	Consultas (1)	Consultas (2)
	Matutino	19864	12012
	Vespertino	10920	18772
	Total	30784	30784
(1) Turno vespertino a partir de las 14 hs. (2) S/Hospital turno vespertino desde las 12 hs.			

Análisis de productividad			
		Horas semanales	
Turno	Horario (*)	Cantidad	%
Matutino	7 a 12 hs.	57,73	39,01 %
Vespertino	12 a 20 hs.	90,25	60,99%
(*)Horario turnos según Hospital		147,98	100,00%
Tiempo determinado para una consulta (min.)		15	
Cantidad de consultas determinadas por hora		4	
Cantidad de consultas semanales según oferta médica			
	Turno	Cant.consultas	
	Matutino	231	
	Vespertino	361	
	Total	592	
Cantidad de semanas en un año		52	
Cantidad de consultas anuales según oferta médica			
	Turno	Cant.consultas	
	Matutino	12012	
	Vespertino	18772	
	Total	30784	
		Cantidad consultas anuales	
	Turno	S/Oferta Médica	S/M.H. 2004 (*)
	Matutino	12012	11099
	Vespertino	18772	13848
	Total	30784	24947
(*)M.H.= "Movimiento Hospitalario" Se excluyen interconsultas			

Consultas externas del Hospital s/Movimiento Hospitalario 2004				
1ra. vez	179002	59,56%		
Interconsultas	7218	2,40%		
Ultrior	114323	38,04%		
Total	300543	100,00%		
Medicina	68815	22,90%		
Cirugía	53150	17,68%		
Pediatría	34737	11,56%		
Urgencia	91339	30,39%		
Prom. y Protecc.	11665	3,88%		
Áreas hospital.	30933	10,29%		
Méd. cabecera	9904	3,30%		
Total	300543	100,00%		
Clínica Médica		% Total Hosp.	% Total Medicina	
Matutino	13228	4,40%	19,22%	
Vespertino	14548	4,84%	21,14%	
Total	27776	9,24%	40,36%	

**PROYECTO 3.04.18 – ACCESO A LAS PRESTACIONES DE
CONSULTORIOS EXTERNOS EN EFECTORES DE LA SECRETARÍA DE
SALUD – Auditoría de Gestión.**

ANEXO VII.

Atención en horario vespertino.

Se detalla a continuación para cada uno de los hospitales de la muestra, el listado de la atención en horario vespertino (de 14 a 20 hs.) de distintas especialidades en forma diaria según la agenda médica informada.

HOSPITAL ARGERICH												
Atención en horario vespertino (de 14 hs. a 20 hs.)												
Especialidad	Lunes			Martes			Miércoles			Jueves		
Adolescencia	14	a	17	hs	14	a	17	hs	14	a	17	hs
Alimentación	14	a	20	hs	14	a	20	hs	15.30	a	20	hs
Anestesiología		a		hs		a		hs		a		hs
Cardiología	14	a	18	hs	14	a	19.40	hs	14	a	18	hs
Hemodinamia		a		hs		a		hs		a		hs
Cirugía General	14	a	15.30	hs	14	a	15	hs	14	a	15.30	hs
Clínica Médica	14	a	20	hs	14	a	20	hs	14	a	19	hs
Cirugía Vasc.Per.	16	a	18	hs	14	a	18	hs		a	18	hs
Cirugía C.V.y Tx. Card.	14	a	20	hs	16	a	20	hs	14	a	19	hs
Cirugía Plástica		a		hs		a		hs		a		hs
Dermatología	14	a	15	hs		a		hs	14	a	16	hs
Endocrinología		a		hs		a		hs		a		hs
Gastroenterología		a		hs		a		hs		a		hs
Ginecología	14	a	20	hs	14	a	20	hs	14	a	20	hs
Hematología	14	a	16	hs	14	a	16	hs	14	a	16	hs
Hepatología		a		hs		a		hs		a		hs
Infectología	14	a	16	hs	14	a	16	hs	14	a	16	hs
Nefrología y Tx Renal	14	a	17	hs		a		hs	15	a	17	hs
Neonatología	14	a	16	hs	14	a	16	hs	14	a	15	hs
Neumotisiología	14	a	16.30	hs	14	a	16	hs	14	a	16	hs
Neurocirugía		a		hs		a		hs		a		hs
Neurología	14	a	20	hs	15	a	19	hs	15	a	19	hs
Obstetricia	14	a	18	hs	14	a	16	hs	14	a	17	hs
Odontología		a		hs		a		hs		a		hs
Oftalmología		a		hs	14	a	17	hs		a		hs
Oncología		a		hs		a		hs		a		hs
Otorrinolaringología	14	a	17	hs	14	a	16	hs		a	16	hs
Pediatría	14	a	20	hs	14	a	20	hs	14	a	20	hs
Psicopatología	14	a	20	hs	14	a	18	hs	14	a	20	hs
Reumatología		a		hs	14	a	20	hs		a	14.30	hs
Salud sexual y reprod.	14	a	17	hs	14.30	a	17.30	hs	14	a	17	hs
Toxicología		a		hs		a		hs	14	a	18	hs
Transplante hepático		a		hs	14	a	17.20	hs	14	a	16	hs
Trastornos cond.alim.	14	a	20	hs	14	a	18	hs	14	a	19.30	hs
Traumatología	14	a	18	hs	14	a	18	hs	14	a	19	hs
Urología		a		hs	14.30	a	16	hs		a		hs

HOSPITAL MARIA CURIE																				
Atención en horario vespertino (de 14 hs. a 20 hs.)																				
Especialidad	Lunes				Martes				Miércoles				Jueves				Viernes			
Cardiología		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Clínica Médica		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Cirugía General.		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Cirugía Max. Facial		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Cirugía Plástica		a		hs		a		hs		a		hs	14	a	16	hs		a		hs
Cuidados Paliativos		a		hs	14	a	20	hs		a		hs	14	a	19	hs		a		hs
Alta Energía	14	a	20	hs	14	a	20	hs	14	a	20	hs	14	a	20	hs	14	a	20	hs
Curiterapia		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Dermatología		a		hs		a		hs		a		hs	14	a	19.30	hs		a		hs
Hematología		a		hs	14	a	18	hs	14	a	18	hs	14	a	18	hs		a		hs
Ginecología		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Gastroenterología	14	a	16.30	hs	14	a	16	hs		a		hs		a		hs		a		hs
Nefrología		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Nutrición		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Neumonología		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Ortopedia y Traumat.	14	a	15	hs	14	a	15	hs		a		hs		a		hs	14	a	15	hs
Patología Mamaria		a		hs	14	a	17	hs		a		hs		a		hs		a		hs
Patología Torácica		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Urología		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Psicopat.y Salud Mental		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Admisión Médica		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Estomatología		a		hs		a		hs		a		hs	14	a	19	hs		a		hs
Clínica Oncológica	14	a	18	hs	14	a	18	hs	14	a	18	hs	14	a	18	hs	14	a	18	hs
Linfología		a		hs	14	a	16	hs		a		hs	14	a	16	hs		a		hs
HOSPITAL ELIZALDE																				
Atención en horario vespertino (de 14 hs. a 20 hs.)																				
Especialidad	Lunes				Martes				Miércoles				Jueves				Viernes			
Adolescencia	14	a	18	hs	14	a	17	hs	14	a	17	hs	14	a	17	hs	14	a	17	hs
Alergia		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Cirugía General	14	a	15.30	hs	14	a	16	hs	14	a	15.30	hs	14	a	18	hs		a		hs
Dermatología		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Endocrinología	14	a	14.30	hs		a		hs	14	a	14.30	hs		a		hs		a		hs
Foniatría Audiomet.		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Hematología		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Nefrología		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Neumonología		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Neurocirugía		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Neurología	14	a	19	hs	14	a	18.20	hs	14	a	19	hs	14	a	19	hs	14	a	17.40	hs
Nutrición y Diabet.	14	a	16	hs	14	a	16	hs	14	a	16	hs	14	a	16	hs	14	a	16	hs
Odontología	14	a	16.20	hs	14	a	16.20	hs	14	a	17	hs	14	a	16.20	hs	14	a	16.20	hs
Oftalmología		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Oncología		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Traumat.y Ortoped.	14	a	16	hs	16	a	18	hs		a		hs	14	a	18	hs	14	a	16	hs
Otorrinolaringología	14	a	15.15	hs	14	a	14.15	hs	14	a	15.15	hs	14	a	15.15	hs		a		hs
Pediatría	14	a	17.15	hs	14	a	17.45	hs	14	a	17.45	hs	14	a	17.45	hs	14	a	17.15	hs
Orientación		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
C.A.I.	14	a	19	hs	14	a	16	hs	14	a	15	hs	14	a	15	hs	14	a	15	hs
Reumatología		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Toxicología	14	a	16	hs	14	a	16	hs	14	a	16	hs	14	a	16	hs	14	a	16	hs
Urología		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Violencia Familiar		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Cardiología		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Epidemiología	14	a	16	hs	14	a	16	hs	14	a	16	hs	14	a	16	hs	14	a	16	hs
Gastroenterología		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Kinesiología	14	a	18	hs	14	a	18	hs	14	a	18	hs	14	a	18	hs	14	a	18	hs
Psiquiatría	15	a	15.30	hs		a		hs		a		hs		a		hs	15.30	a	16	hs

HOSPITAL GUTIERREZ																
Atención en horario vespertino (de 14 hs. a 20 hs.)																
Especialidad	Lunes				Martes				Miércoles				Jueves			
	14	a	16	hs	14	a	16	hs	14	a	16	hs	14	a	16	hs
Neurología																
Hipert.Arterial		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Psicopatología		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Psicopedagogía		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Psicología	14	a	16	hs	14	a	18	hs	14	a	16	hs	14	a	18	hs
Adolescencia		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Alergia		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Genética Médica		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Clínica Pediátrica	14	a	16.45	hs	14	a	16.45	hs	14	a	16.45	hs	14	a	16.45	hs
Hepatología		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Cardiología	14	a	16	hs	14	a	16	hs	14	a	16	hs	14	a	16	hs
Hematología		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Infectología	14	a	16	hs	14	a	16	hs	14	a	16	hs	14	a	16	hs
Oncología		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Reumatología	14	a	15.30	hs		a		hs	14	a	15.30	hs		a		hs
Nutrición Diabetes		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Inmunología		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Nefrología		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Gastroenterología		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs

HOSPITAL PENNA																				
Atención en horario vespertino (de 14 hs. a 20 hs.)																				
Especialidad		Lunes				Martes				Miércoles				Jueves				Viernes		
Adolescencia	14	a	17	hs	14	a	17	hs	14	a	16	hs		a		hs		a		hs
Alergia	14	a	16	hs	14	a	15.30	hs	14	a	16	hs	14	a	15.30	hs		a		hs
Cardiología		a		hs	14	a	17	hs		a		hs	14	a	20	hs		a		hs
Cirugía Cabez.y Cuello		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Cirugía Plástica		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Cirugía Vascular		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Clínica Médica	14	a	20	hs	14	a	20	hs	14	a	20	hs	14	a	20	hs	14	a	20	hs
Colopoctología		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Dermatología		a		hs	14	a	15.30	hs	14	a	16	hs	14	a	15.30	hs		a		hs
Endocrinología	14	a	15	hs		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Epilepsia		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Ginecología	14	a	16	hs		a		hs	14	a	16	hs		a		hs	14	a	16	hs
Hipert. y Embarazo		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Geriatría	14	a	20	hs	14	a	20	hs	14	a	20	hs	14	a	18	hs	14	a	20	hs
Gastroenterología	14	a	20	hs	14	a	20	hs	14	a	20	hs	14	a	20	hs	14	a	20	hs
Hematol./Neonatal.		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Hematología	14	a	17	hs		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Hipert. Arterial		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Infectología	16	a	19	hs		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Neurología	14	a	20	hs	14	a	20	hs		a		hs	14	a	20	hs		a		hs
Nefrología		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Nutrición		a		hs		a		hs	14	a	16	hs		a		hs		a		hs
Obstetricia	14	a	20	hs	14	a	20	hs	14	a	18	hs	14	a	17	hs	14	a	20,00	hs
Odontología		a		hs	14	a	18	hs		a		hs		a		hs		a		hs
Oftalmología		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Otorrinolaringología	14	a	17	hs		a		hs	14	a	15	hs	14	a	15	hs	14	a	15	hs
Patología Cervical		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Patología Mamaria		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Patol. del Rec. Nac.		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Paredes Abdominal.		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Pediatría	14	a	18	hs	14	a	18	hs	14	a	18	hs	14	a	18	hs	14	a	18	hs
Procreac. Respons.	14	a	17	hs		a		hs		a		hs	14	a	18	hs	16	a	18	hs
Puericultura		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Puerperio		a		hs	14	a	16	hs		a		hs		a		hs		a		hs
Reumatología		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Riesgo Quirúrgico		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs
Traumatología	14	a	14.30	hs	14	a	20	hs	15	a	20	hs		a		hs	14	a	20	hs
Urología	14	a	15	hs		a		hs	14	a	15	hs		a		hs		a		hs
Uroginecología		a		hs		a		hs	14	a	14.30	hs		a		hs		a		hs
Vías Biliares		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs		a		hs

HOSPITAL ROCCA																	
Atención en horario vespertino (de 14 hs. a 20 hs.)																	
Especialidad	Lunes			Martes			Miércoles			Jueves			Viernes				
Psiquiatría		a	hs		a	hs		a	hs		a	hs		a	hs		
Fisiatria		a	hs		a	hs	14	a	18	hs	14	a	18	hs	a	hs	
Amputados		a	hs		a	hs		a	hs	14	a	18	hs		a	hs	
Anestesia		a	hs		a	hs		a	hs		a	hs		a	hs		
Clínica Médica		a	hs		a	hs		a	hs		a	hs		a	hs		
Cirugía Plástica		a	hs		a	hs		a	hs		a	hs	14	a	15	hs	
Oftalmología	14	a	16	hs		a	hs		a	hs		a	hs	14	a	16	hs
Urología	14	a	15	hs		a	hs		a	hs		a	hs		a	hs	
Pediatría		a	hs		a	hs		a	hs		a	hs		a	hs		
Cardiología		a	hs		a	hs		a	hs		a	hs		a	hs		
Ortopedia	14	a	17	hs	14	a	17	hs		a	17	hs	14	a	17	hs	
Promoc. y Protec.		a	hs		a	hs	14	a	16	hs	14	a	16	hs		a	hs
Reumatología	14	a	18	hs		a	hs	14.30	a	17.30	hs		a	hs		a	hs
Clínica Estética		a	hs		a	hs		a	hs		a	hs		a	hs		
O.R.L.		a	hs		a	hs		a	hs		a	hs	14	a	15	hs	
Odontología		a	hs		a	hs		a	hs		a	hs		a	hs		
Médico Orientador		a	hs		a	hs		a	hs		a	hs		a	hs		

HOSPITAL SANTA LUCÍA												
Atención en horario vespertino (de 14 hs. a 20 hs.)												
Especialidad (*)	Lunes			Martes			Miércoles			Jueves		
Clínica Oftalmolog.	14	a	18	hs	14	a	20	hs	14	a	18	hs

(*)Se ha trabajado solamente con la especialidad Clínica Oftalmológica. Se incluyen méd.de planta,residentes, concurrentes y becarios

HOSPITAL ZUBIZARRETA												
Atención en horario vespertino (de 14 hs. a 20 hs.)												
Especialidad	Lunes			Martes			Miércoles			Jueves		
Adolescencia	14	a	15.40	hs	14	a	18	hs	14	a	15.40	hs
Alergia		a		hs		a		hs		a		hs
Anestesia		a		hs		a		hs		a		hs
Audiología		a		hs		a		hs		a		hs
Cardiología	14	a	19.15	hs	14.30	a	19.15	hs	16	a	18.45	hs
Cirugía General	14	a	15.15	hs		a		hs		a		hs
	15.45	a	19.45	hs		a		hs		a		hs
Clínica Médica	14	a	19.45	hs	14	a	19.45	hs	14	a	19.45	hs
Cirugía Plástica		a		hs		a		hs		a		hs
Dermatología		a		hs		a		hs		a		hs
Endocrinología		a		hs		a		hs	14	a	14.15	hs
Foniatría		a		hs		a		hs		a		hs
Ginecología	14	a	17.45	hs	14	a	14.45	hs	14	a	15.45	hs
Hematología		a		hs		a		hs		a		hs
Kinesiología	14	a	19.40	hs	14	a	19.40	hs	14	a	19.40	hs
Esclerosis Múltiple		a		hs		a		hs		a		hs
Cirugía Maxilo Facial		a		hs		a		hs		a		hs
Neurología	14	a	14.15	hs		a		hs		a		hs
Memoria		a		hs		a		hs		a		hs
Alimentación		a		hs	15	a	17.40	hs		a		hs
Odontología		a		hs		a		hs		a		hs
Oncología		a		hs		a		hs		a		hs
Oftalmología		a		hs		a		hs		a		hs
Ortopedia y Traumat.	14	a	18.20	hs	14	a	16.20	hs	14	a	16.50	hs
Otorrinolaringología		a		hs		a		hs		a		hs
Pediatría	14	a	19.50	hs	14	a	19.40	hs	14	a	19.40	hs
Nefrología		a		hs		a		hs	14	a	15.40	hs
Psicopatología	14	a	19.30	hs	14	a	19.30	hs	14	a	19.30	hs
Procreac. Responsab.		a		hs		a		hs		a		hs
PAMI Cardiología		a		hs	14	a	14.15	hs		a		hs
Bebe Sano		a		hs		a		hs	14	a	14.15	hs
Neumotisiología	14	a	14.30	hs		a		hs		a		hs
	15.15		15.45	hs	14	a	14.30	hs	14	a	15.45	hs
Urología		a		hs		a		hs		a		hs