

# **INFORME FINAL DE AUDITORIA**

**Con Informe Ejecutivo**

**Hospital de Odontología  
Ramón Carrillo**

**Proyecto N° 3.12.06**

**Auditoria de Gestión**

**Período 2011**

**Buenos Aires, julio de 2013**

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

Av. Corrientes N° 640 – Piso 5° - CABA

## **Presidente**

Lic. Cecilia Segura Rattagan

## **Auditores Generales**

Dr. Santiago de Estrada

Lic. Eduardo Epszteyn

Dr. Alejandro Fernández

Ing. Adriano Jaichenco

Dra. María Victoria Marcó

Dra. Paula Oliveto Lago

**CÓDIGO DEL PROYECTO:** 3.12.06

**NOMBRE DEL PROYECTO:** Hospital de Odontología Ramón Carrillo

**PERÍODO BAJO EXAMEN:** 2011

**FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:** 13 DE SETIEMBRE DE 2012.

**EQUIPO DESIGNADO:**

**Directora de Proyecto:**

Dra. Guadalupe Navarro (hasta 31/3/13).

Maria Lujan Bertella (desde el 1/4/13)

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

**OBJETIVO:** Evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos, en términos de eficacia y eficiencia, del Hospital Odontológico Dr. Ramón Carrillo.

Aprobado por unanimidad en la Sesión de Colegio de Auditores de fecha 10 de julio de 2013

Resolución AGC N° 224/13

|  |
|--|
|  |
|--|

## INFORME EJECUTIVO

|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                             |               |         |  |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|---------|--|
| Lugar y fecha de emisión                    | Buenos Aires, julio de 2013                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                             |               |         |  |
| Código del Proyecto                         | 3.12.06                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                             |               |         |  |
| Denominación del Proyecto                   | Hospital de Odontología Ramón Carrillo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                             |               |         |  |
| Período examinado                           | Año 2011                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                             |               |         |  |
| Programas auditados                         | No aplicable.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                             |               |         |  |
| Unidad Ejecutora                            | Hospital Odontológico Dr. Ramón Carrillo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                             |               |         |  |
| Objetivo de la auditoría                    | ➤ Evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos, en términos de eficacia y eficiencia, del Hospital Odontológico Dr. Ramón Carrillo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                             |               |         |  |
| Presupuesto (ejecutado, expresado en pesos) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Inciso                      | Devengado     | %       |  |
|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 1 – Gastos en personal      | 31.791.046.41 | 96.06%  |  |
|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 2 – Bienes de consumo       | 1.060.879.58  | 3.21%   |  |
|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 3 – Servicios no personales | 218.286.72    | 0.66%   |  |
|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 4 – Bienes de uso           | 23.515.11     | 0.07%   |  |
|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Total                       | 33.093.727.82 | 100,00% |  |
| Alcance                                     | 1) Entrevistas con autoridades y funcionarios de distintos niveles de la estructura del Hospital:<br>a. Directora del Hospital (presentación formal del proyecto).<br>b. Directora del Hospital (tratamiento de temas varios).<br>c. Subgerenta Operativa de Gestión Administrativa, Económica y Financiera.<br>d. Jefa del Departamento Quirúrgico.<br>e. Jefa del Departamento de Tratamiento y Rehabilitación.<br>f. Jefa del Departamento de Coordinación de Emergencias.<br>g. Jefa del Departamento de Servicio Social.<br>h. Jefa del Departamento de Docencia e Investigación.<br>i. Jefa del Departamento de Estadística y Archivo.<br>j. Jefa del Departamento Personal.<br>k. Jefa del Departamento Contable.<br>l. Jefa del Departamento Informática.<br>m. Jefa del Departamento Enfermería.<br>n. Jefe del Departamento Servicios Generales y Mantenimiento.<br>o. Jefa de la División Patrimonio.<br>p. Jefa de la División Compras y Contrataciones.<br>q. Jefa de la División Tesorería.<br>r. Jefa de la División Facturación.<br>s. Jefa de la División Despacho. |                             |               |         |  |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>t. Jefa de la Unidad de Cirugía I.<br/> u. Jefa de la Unidad de Cirugía II.<br/> v. Jefe de la Unidad de Infectología.<br/> w. Jefa de la Unidad de Periodoncia.<br/> x. Jefa de la Unidad de Clínica Bucal (Estomatología).<br/> y. Jefa de la Unidad de Diagnóstico y Plan de Tratamiento.<br/> z. Jefa de la Unidad Análisis Clínicos.<br/> aa. Jefe de la Unidad Clínica Médica.<br/> bb. Jefa de la Unidad Radiología.<br/> cc. Jefa de la Unidad Ortodoncia.<br/> dd. Jefa de la Unidad de Prótesis.<br/> ee. Jefe de la Unidad de Endodoncia.<br/> ff. Jefa de la Unidad de Operatoria Dental.<br/> gg. Jefa de la Unidad Odontología Integral.<br/> hh. Jefa de la Unidad de Odontopediatría.<br/> ii. Jefa de la Unidad de Farmacia y Esterilización.<br/> jj. Jefe de la Unidad de Guardia.<br/> kk. Jefa de la Sección del Laboratorio Central de Prótesis.<br/> ll. Coordinadora del Comité de Ética Clínica.<br/> mm. Coordinador del Comité de Residuos Patogénicos.<br/> nn. Coordinadora del Comité de Calidad.<br/> oo. Coordinadora del Comité de Emergencias.<br/> pp. Secretario del Comité de Implantes.<br/> qq. Secretaria del Comité de Bioseguridad.<br/> rr. Autor del libro "La Historia de todos 1948 - 1998".<br/> 2) Recopilación de información referente a antecedentes históricos del Hospital.<br/> 3) Obtención de información relacionada con la estructura orgánica del Hospital.<br/> 4) Recopilación y análisis de la normativa relacionada con el objeto de auditoría.<br/> 5) Relevamiento de todas las áreas del Hospital relacionadas a todas las entrevistas detalladas precedentemente.<br/> 6) Obtención y análisis de información referente a datos estadísticos sobre consultas odontológicas.<br/> 7) Relevamiento del circuito de atención al paciente en consultorios odontológicos.<br/> 8) Relevamiento del circuito de otorgamiento de turnos para diagnóstico y tratamiento.<br/> 9) Obtención y análisis de la agenda médica de consultorios odontológicos.<br/> 10) Obtención y análisis de estadísticas de diagnóstico y tratamiento.<br/> 11) Elaboración de una guía básica de</p> |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>introducción a terminología específica relacionada con los nombres de los servicios que caracterizan a este efector especializado.</p> <p>12) Obtención de información acerca de los comités que funcionan en el hospital.</p> <p>13) Recorrido de distintos sectores del Hospital vinculados al objeto de la auditoría.</p> <p>14) Obtención de información acerca del presupuesto original asignado al hospital y del presupuesto devengado.</p> <p>15) Análisis de las designaciones de 36 responsables de áreas, a fin de verificar el estado de situación de revista con relación al cargo que ocupa.</p> <p>16) Análisis de la nómina del hospital, clasificados en escalafón general y carrera de los profesionales de la salud.</p> <p>17) Evaluación estimativa de requerimiento de recursos humanos en el efector, desde el punto de vista de los 18 servicios asistenciales, mediante información obtenida de los mismos a través de una grilla elaborada a tal efecto.</p> <p>18) Análisis de los recursos humanos (asistentes dentales) que componen el plantel del Departamento de Enfermería.</p> <p>19) Identificación de los servicios tercerizados que desarrollan tareas en el hospital.</p> <p>20) Análisis de la accesibilidad al hospital mediante la evaluación de la forma de identificación del mismo hacia la comunidad.</p> <p>21) Relevamiento físico de todo el hospital a fin de describir la distribución de los distintos sectores del Hospital Carrillo a través de los diversos pisos que conforman la estructura física del efector.</p> <p>22) Evaluación especial de consultorios externos odontológicos a fin de evaluar cuestiones básicas de planta física, mediante la utilización de una grilla predeterminada de 22 puntos a verificar, de 16 consultorios correspondientes a 15 servicios asistenciales (100%).</p> <p>23) Constatación de falta de refrigeración en una sala perteneciente a Cirugía I que funciona como quirófano.</p> <p>24) Comprobación del estado de utilización del quirófano 3 perteneciente al Servicio de Cirugía II, mediante recorrido del sector por parte del equipo de auditoría.</p> <p>25) Estudio de falencias observadas en el sector de Guardia del Hospital, relacionadas con la prestación del servicio complementario de</p> |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>radiología, con el espacio físico adecuado para el desarrollo de sus actividades y con la necesidad de contar con un médico de guardia para los eventuales traslados de pacientes.</p> <p>26) Constatación de obras en ejecución en el hospital al momento de desarrollo de las tareas de auditoría y solicitud de información a la Dirección del efector auditado acerca de las obras en ejecución a la fecha y obras planificadas para su realización.</p> <p>27) Evaluación de la cantidad total de equipamiento (110 unidades) y aparatología (135 unidades) de los 18 servicios asistenciales del efector, en relación a su estado de uso.</p> <p>28) Análisis de la estructura orgánica del hospital, mediante el estudio de la normativa específica.</p> <p>29) Análisis de la estructura del plantel que compone la Unidad de Análisis Clínicos.</p> <p>30) Estudio del espacio físico correspondiente a:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Departamento de Estadística y Archivo.</li> <li>Unidad de Clínica Bucal.</li> </ol> <p>31) Análisis de las demoras en las designaciones pendientes de personal, mediante la medición de la antigüedad de los expedientes de tramitación.</p> <p>32) Análisis del ausentismo promedio semanal de pacientes en el Servicio de Cirugía I, tomando dos semanas correspondientes al mes de marzo de 2012.</p> <p>33) Evaluación del ausentismo promedio semanal de pacientes en 12 servicios asistenciales, tomando como referencia una semana de marzo de 2011, otra de marzo de 2012 y una tercera de julio de 2012, con información obtenida en el Departamento de Estadística y Archivo, y diferenciación entre los servicios que otorgan turnos por medio de la línea gratuita 147 y los que dan los mismos en forma presencial, analizando el ausentismo exclusivo de los pacientes cuyos turnos fueron otorgados por la línea telefónica mencionada en los servicios pertinentes.</p> <p>34) Análisis de la situación existente acerca de limpieza y desinfección de los tanques de agua que posee el efector, a fin de dar cumplimiento a la Ordenanza N° 43447/CD/88.</p> <p>35) Verificación acerca de la entrega de ropa de trabajo al personal que cumple tareas en el Departamento de Servicios Generales y Mantenimiento.</p> |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>36) Análisis del ambiente de control interno en el área de Farmacia en relación a la guarda de productos medicinales.</p> <p>37) Control de la concordancia de los registros existentes en Farmacia, con el stock físico del depósito de tales productos y su relación con la documentación de respaldo, mediante una muestra seleccionada al efecto.</p> <p>38) Análisis de 481 recetas expedidas por los distintos servicios, correspondientes al 100% de las atendidas por el área de Farmacia en el mes de junio de 2012, a efectos de evaluar;</p> <p>a. Parámetros generales de la prescripción:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Nombre del medicamento y concentración.</li> <li>ii. Tipo de medicamento: antibiótico, analgésico, antiinflamatorio.</li> <li>iii. Presentación: comprimidos, cápsulas, suspensión, etc.</li> <li>iv. Cantidad prescrita: envase por cantidad de unidades.</li> <li>v. Servicio que prescribe.</li> </ul> <p>b. La inclusión de 4 elementos de información básica que deben contener las prescripciones médicas, en cumplimiento del Manual de Organización, Procedimientos y Normas de los Servicios de Farmacia Hospitalaria, aprobado por Resolución N° 1363/GCABA/SS/00:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Fecha de emisión.</li> <li>ii. Nombre y apellido del paciente.</li> <li>iii. Firma del profesional.</li> <li>iv. Sello del profesional.</li> </ul> <p>39) Verificación de la realización de reuniones periódicas del Comité de Ética Clínica, mediante constatación de las actas registradas en el libro correspondiente.</p> <p>40) Análisis del presupuesto financiero del hospital, en especial en su registro de los gastos devengados por compra de equipamiento en relación al inciso 4 – Bienes de uso.</p> <p>41) Análisis del presupuesto físico programado y ejecutado correspondiente al año 2011.</p> <p>42) Evaluación del 100% de las contrataciones menores del período 2011 en relación al cumplimiento del encuadre del valor establecido por el art. 38 de la Ley 2095/06, mediante verificación de la documentación obrante en las carpetas de las contrataciones mencionadas.</p> <p>43) Análisis de la situación actual en el hospital</p> |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                           | <p>acerca del servicio de gestión, operación y mantenimiento del recurso físico.</p> <p>44) Evaluación de la prestación del servicio de limpieza general e integral para el hospital, brindado por una empresa contratada a nivel central.</p> <p>45) Estudio de la prestación del servicio de seguridad en el hospital.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Limitaciones al alcance   | No existen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Aclaraciones previas      | <p>➤ Se han tratado todos los aspectos considerados significativos y se ha trabajado sobre las áreas críticas determinadas como consecuencia del relevamiento previo.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Observaciones principales | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identidad del Hospital. La identidad del efector auditado se encuentra mellada desde el punto de vista de la accesibilidad frente a la comunidad, su único acceso propio independiente está sobre la calle Sánchez de Bustamante 2529 pero se encuentra cerrada desde abril de 2011 por falta de personal de seguridad, por lo tanto se debe ingresar al mismo atravesando el Hospital Rivadavia ingresando por Avenida Las Heras 2670, donde en su entrada no hay ninguna señalización, cartel o indicación acerca de la existencia del Hospital Carrillo.</li> <li>2. Estructura organizativa. El efector auditado no posee una estructura formal aprobada por normativa, situación derivada de lo estipulado por el Decreto 12/GCABA/96, impidiendo que cuente con una organización adecuada a sus necesidades y un ordenamiento de su estructura general, a excepción de la Dirección, Subdirección Médica y Subgerencia Operativa de Gestión Administrativa, Económica y Financiera, niveles jerárquicos respaldados expresamente por distintas disposiciones normativas.</li> <li>3. Estructura organizativa. El 97% de los cargos de jefaturas no se encuentran titularizados, se trata de designaciones de responsabilidades a cargo de distintas áreas sin el correspondiente nombramiento de la función que realmente desempeñan, en 36 casos analizados, solamente uno de ellos cuenta con su cargo en forma titular (3%). Esta situación, derivada del Decreto 12/GCABA/96, no permite organizar la estructura del hospital y no existe reconocimiento formal de nuevas áreas de trabajo que surgen en el marco del avance médico odontológico y tecnológico.</li> <li>4. Infraestructura edilicia. El hospital no cuenta con servicio de gestión, operación y mantenimiento del recurso físico (predio, infraestructura, obra civil, instalaciones y equipos). Solamente dispone de 1 Jefe y 6 agentes del propio Departamento de Servicios Generales y Mantenimiento el cual no es suficiente, y</li> </ol> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>no cuenta con los recursos materiales y herramientas necesarias. Por otra parte el efector tampoco cuenta con partida presupuestaria que supla esta deficiencia.<sup>1</sup></p> <p>5. Consultorios odontológicos. En base a una evaluación de aspectos físicos básicos, realizada en el 100% de los servicios asistenciales que brindan atención en 16 consultorios externos odontológicos se realizan los siguientes comentarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. En el 12,50% de los consultorios (2) no hay lavamanos.</li> <li>b. Falta rampa de acceso en el segundo entrepiso, donde se ubica el Servicio de Odontología Integral.</li> <li>c. El consultorio odontológico del Servicio Clínica Bucal cuenta con una superficie (6,48 m<sup>2</sup>) menor a la mínima que exige el Ministerio de Salud de la Nación para habilitación de consultorios odontológicos (7,50 m<sup>2</sup>) con domicilio legal en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.</li> <li>d. En el 62,50% de los casos (10) se considera que no hay privacidad adecuada en los consultorios.</li> <li>e. En el 12,50% de los casos (2) no hay sala de espera para pacientes.</li> <li>f. En el 31,25% de los casos (5) no existen asientos suficientes para los pacientes en la sala de espera.</li> <li>g. En el 25% de los consultorios (4) no se considera adecuada y/o suficiente la instalación eléctrica.</li> <li>h. En el 100% de los casos, no hay baños para profesionales para ambos sexos.</li> <li>i. En el 62,50% de los casos (10) no hay baños para pacientes para ambos sexos.</li> <li>j. En el 62,50% de los casos (10) no hay baños adaptados para personas con necesidades</li> </ul> |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

<sup>1</sup> De acuerdo al descargo presentado por el hospital, desde el mismo se manifiesta que "Si bien en el presupuesto anual por lo general no se asignan fondos para obras menores, dado que para poder efectuar alguna de ellas es necesario tramitar la autorización y el financiamiento del nivel central, siempre se realizaron las reparaciones y/o mantenimiento de instalaciones y equipos al tiempo de ser requeridas aún cuando fuese imprescindible la contratación del personal externo especializado. Esto lo demuestran las varias licitaciones adjudicadas a los fines de mantener y reparar ascensor y montacargas, autoclaves, sillones odontológicos, central telefónica, etc. y pequeñas erogaciones por régimen de caja chica para reparaciones de puertas, ventanas, paredes, caños, motores, aparatos de aire acondicionado, etc. y hasta la compra de compresores (material respaldatorio a disposición). Actualmente el hospital cuenta con el mantenimiento de la empresa Dalkia que es contratada desde nivel central y que efectuará todos estos trabajos por el término de un año o hasta la puesta en vigencia de la licitación central para todos los hospitales transferidos de un servicio de mantenimiento edilicio por 5 años".

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>especiales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>k. En dos consultorios odontológicos (12,50%) no hay luz natural en la sala de espera.</li> <li>l. En cuatro consultorios odontológicos (25%) no hay luz natural en esas unidades de atención.</li> <li>m. En 4 casos (25%) no hay ventilación suficiente en los consultorios odontológicos.</li> <li>n. En 4 casos (25%) no hay refrigeración en los consultorios.</li> <li>o. En 3 casos (18,75%) no hay calefacción en los consultorios.</li> <li>p. En 6 casos (37,50%) no hay calefacción en la sala de espera.</li> <li>q. En el 93,75% de los casos (15) no se cuenta con salida de emergencia.</li> </ul> <p>6. Limpieza tanques de agua. No existe constancia del cumplimiento de lo determinado por la Ordenanza N° 43447/CD/88, que establece la limpieza y desinfección de tanques proveedores de agua potable en hospitales, con una periodicidad no mayor a 6 meses, puesto que en el efector no cuentan con ningún certificado de cumplimiento de tal servicio desde el 26 de octubre de 2010.<sup>2</sup></p> <p>7. Equipamiento. El 44% del equipamiento total de todo el sector asistencial del efector no se encuentra en estado bueno de uso, el 22% está en estado regular, el 19% malo y el 3% obsoleto, lo que constituye un escollo importante para el bienestar tanto del paciente como del profesional.<sup>3</sup></p> <p>8. Aparatología. El 40% de la aparatología total de todo el sector asistencial del hospital no se encuentra en estado bueno de uso, el 30% está en estado regular, el 3% malo y el 7% obsoleto, lo que entorpece el accionar clínico de la atención y apela a la habilidad profesional para el logro de buenos resultados. Por</p> |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

<sup>2</sup> "En fecha posterior al desarrollo de las tareas de auditoría, se ha realizado la limpieza de tanque de agua, según documentación adjunta al descargo, el día 8 de septiembre de 2012 de acuerdo a lo indicado en copia de certificado de fecha 17 de septiembre de 2012 y con su correspondiente copia del análisis bacteriológico con la conclusión que se considera la muestra de agua apta para consumo humano".

<sup>3</sup> De acuerdo al descargo presentado por el hospital, desde el mismo se manifiesta que "En el año 2012 se instalaron 10 equipos nuevos marca Nardo Herrero repartidos por todos los servicios, además se realizó una reparación integral de 11 equipos Siemens en los Servicios Operatoria Dental y Endodoncia". Se verificará en futuras auditorías.

<sup>4</sup> De acuerdo al descargo presentado por el hospital, desde el mismo se manifiesta que "Las adquisiciones mencionadas no figuran en el devengado de esta unidad de organización porque fueron financiadas con fondos de la Región Sanitaria IV (nivel central), a la cual pertenecemos".

<sup>5</sup> De acuerdo al descargo presentado por el hospital, desde el mismo se manifiesta que "La situación descrita en el informe actualmente se encuentra subsanada, pues ha sido trasladada a una oficina ubicada en planta baja, espacio físico que cuenta con ventana, luz natural y ventilación". Se verificará en futuras auditorías.

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>otra parte es escaso el instrumental rotatorio indispensable para el desarrollo de la atención odontológica, así como la cantidad insuficiente de elementos necesarios para la confección de prótesis y ortodoncia, tanto en las unidades de atención como en el laboratorio de prótesis.</p> <p>9. Presupuesto. No se reflejan en el presupuesto devengado del efector las partidas correspondientes a dos contrataciones de equipamiento (1 equipo de rayos x ortopantomógrafo digital con tomógrafo volumétrico y 10 sillones odontológicos) por \$ 594.740.-, en el inciso 4 – Bienes de uso, según cifras del presupuesto ejecutado del ejercicio 2011, que no permite apreciar cuál es el gasto total del efector como unidad ejecutora.<sup>4</sup></p> <p>10. Presupuesto físico. La cifra programada de pacientes atendidos prevista para el año 2011 (284.000) para este efector, incluida en la información complementaria del presupuesto aprobado, contiene errores de cálculo, distando significativamente de la ejecutada (120.159). Cabe aclarar que en la cifra prevista para el año 2012 (119.600) se ha corregido ese desvío.</p> <p>11. Recursos Humanos. Desde los 18 servicios asistenciales se manifiesta la necesidad de incorporación de recursos humanos, en especial personal del nivel no profesional y técnico (68%), destacándose la solicitud de personal administrativo (39%).</p> <p>12. Servicio de Guardia. Se ha verificado que el Servicio de Guardia debe acudir con su personal al Servicio de Radiología en los días y horarios en que este Servicio no se encuentra en funciones, a efectos de la toma de placas de urgencia, estando autorizados solamente al acceso en casos de traumatismos. El Servicio de Guardia no cuenta con médico de guardia para el caso de eventuales traslados de pacientes. Por otra parte, el espacio físico del sector no es suficiente para un desarrollo adecuado de sus tareas.</p> <p>13. Servicio de Cirugía II. Se ha comprobado que el quirófano 3 del Servicio de Cirugía II se encuentra en desuso debido a que el área de lavado se encuentra utilizada como depósito de cajas con suero fisiológico y otros insumos por la falta de espacio disponible para la guarda de tales elementos.</p> <p>14. Servicio de Cirugía I. Se ha constatado la falta de refrigeración en la sala pequeña perteneciente al Servicio de Cirugía I que posee 2 equipos odontológicos y que funciona como quirófano.</p> <p>15. Servicio de Cirugía I. Se ha detectado que la información elaborada por este servicio acerca del porcentaje de ausentismo promedio semanal carece</p> |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>de la confiabilidad adecuada, de acuerdo a los cálculos corroborados en dos semanas de marzo de 2012, donde los porcentajes indicados están por arriba de los que corresponden.</p> <p>16. Ausentismo de pacientes. El ausentismo general de pacientes de los 6 servicios que otorgan turnos por las dos modalidades, en forma presencial en el hospital y también mediante la línea telefónica gratuita 147, ha aumentado en lo que va del año comparando una semana de marzo de 2012 con otra semana de julio del mismo año, así en Tercera Edad subió del 11% al 19%, en Cirugía I del 31% al 40%, en Diagnóstico y Plan de Tratamiento del 28% al 36%, en Odontopediatría del 11% al 15%, en Ortodoncia del 6% al 20% y en Odontología Integral del 11% al 17%. Considerando en forma global el porcentaje sobre el grupo de servicios mencionados aumentó del 19% en marzo de 2012 al 26% en julio de 2012.</p> <p>17. Ausentismo de pacientes. Los Servicios de Cirugía I y Diagnóstico y Plan de Tratamiento poseen un ausentismo de pacientes significativo, exclusivamente en la modalidad de otorgamiento de turnos por medio de la línea telefónica gratuita 147, turnos que componen el 71% y el 81% del total de turnos otorgados, respectivamente, según datos de una semana de julio de 2012, arrojando un 47% y un 44% de promedio semanal de pacientes ausentes, respectivamente.</p> <p>18. Farmacia. Se han detectado diversas fallas de control interno, entre las que se encuentran las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>El espacio físico que dispone el sector no es suficiente ni adecuado, en el área de Farmacia no hay refrigeración siendo el lugar donde se encuentran los medicamentos y en el área Depósito el espacio no es suficiente ni adecuado para un correcto ordenamiento y almacenamiento de los productos.</li> <li>El sistema SIGEHOS contiene descripciones de los productos que no identifican específicamente a determinados productos odontológicos, debiendo adoptar aquél cuya descripción se asemeje al producto en cuestión, sin reflejar exactamente su característica.</li> <li>La unidad utilizada por el sistema SIGEHOS no es totalmente clara, dando lugar a registraciones con distinto tipo de unidad, entre las que se encuentran, caja (sin identificar con cuántas unidades), envase (sin especificar qué tipo y cantidad contenida), bidón (sin expresar de cuántos litros), bobina (sin decir de cuántos</li> </ol> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>metros), rollo (sin indicación de metros), sobre (sin estipular de cuántas unidades) y avio (sin manifestar de cuánta cantidad).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>d. El Parte de especies (listado mensual de stock con detalle de entradas y salidas) no contiene un único renglón con el saldo inicial y final de cada mes, debiendo sumar varios renglones para obtener dichos saldos.</li> <li>e. Las fichas estante no están todas ubicadas en los lugares físicos donde se encuentran almacenados los productos.</li> <li>f. Hay productos que no tienen una única ficha estante, si bien se ha comenzado a regularizar la situación, aún existen casos de productos cuyo saldo se refleja por la suma de varias fichas.</li> <li>g. Los remitos de expedición no cuentan con numeración.</li> </ul> <p>19. Farmacia. Se han detectado las siguientes falencias como consecuencia de la realización de un control de existencias efectuado el día 11/7/12:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Acrílico para uso odontológico. El saldo de la ficha estante (31) no coincide con el saldo del recuento físico (34) y con el saldo según el sistema SIGEHOS (34).</li> <li>b. Películas radiográficas. Las 7 cajas de 100 unidades cada una se encontraban vencidas.</li> <li>c. Placa base inferior. Hay diferencias entre el sistema SIGEHOS (unidad) y la ficha estante (caja de 100 unidades), en la fijación de la unidad en que se debe registrar los movimientos del producto.</li> <li>d. Ionómetro vítreo para cementación. El saldo de la ficha estante (55) no coincide con el saldo del recuento físico (57) y con el saldo según el sistema SIGEHOS (57).</li> <li>e. Detergente limpiador desinfectante. No hay una única ficha estante que lleve el saldo del producto, para obtener el mismo deben sumarse 4 fichas. Hay una diferencia de 8 bidones en la información que brinda el sistema SIGEHOS al 30/6/12 y al 11/7/12, siendo que los movimientos que hubo en ese período no modificaron el saldo según lo registrado en la ficha estante.</li> <li>f. Alambre remanit. No hay una única ficha estante que lleve el saldo del producto, para obtener el mismo deben sumarse 2 fichas.</li> <li>g. Yeso taller blanco. Se ha registrado en el sistema SIGEHOS y en la ficha estante, un ingreso de 1500 kilos, siendo que el ingreso</li> </ul> |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>real fue de 400 kilos, quedando pendiente de entrega por parte del proveedor 1100 kilos restantes. Se ha registrado en la ficha estante una salida de 1500 kilos a Laboratorio de Prótesis, siendo que no ha ocurrido tal salida. El recuento físico arroja una cantidad mayor en 280 kilos que la que debería estar registrada en el sistema SIGEHOS y en la ficha estante.</p> <p>h. Camisolín descartable. Los paquetes no cuentan con una clara identificación de las cantidades contenidas, lo que no permitió recontar el producto debido a que se trata de elementos esterilizados. Hay una diferencia de 100 camisolines entre el saldo según el sistema SIGEHOS al 30/6/12 (3050) y al 11/7/12 (2950), no habiendo movimientos en ese período registrados según ficha estante. Hay diferencia al 11/7/12 entre el saldo según el sistema SIGEHOS (2950) y la ficha estante (3090), de 140 camisolines.</p> <p>20. Recetas. Se ha constatado que el 15% de las 481 recetas prescriptas por los profesionales de los distintos servicios en el mes de junio de 2012 no cumple con el requisito de incluir el nombre y apellido del paciente, tal lo establecido por el Manual de Organización, Procedimientos y Normas de los Servicios de Farmacia Hospitalaria, aprobado por Resolución N° 1363/GCABA/SS/00.</p> <p>21. Unidad de Análisis Clínicos. Casi al cierre del desarrollo de las tareas de auditoría, la Unidad estaba compuesta solamente por una extraccionista, careciendo de jefatura, de profesional bioquímico y de personal administrativo, debiendo derivar todas las muestras a otros efectores dependientes del Ministerio de Salud del GCABA, lo que impide cumplir con sus funciones adecuadamente.</p> <p>22. Unidad de Clínica Bucal. El espacio físico que posee esta Unidad es reducido, sin ventilación ni luz natural, el ámbito es muy ruidoso y sin privacidad por encontrarse compartido con otra área.</p> <p>23. Departamento de Estadística y Archivo. El espacio físico ubicado en el segundo subsuelo, es insuficiente, sus medidas son de 3.60 mts. por 2.40 mts. de superficie, contiene un techo bajo de 2 mts. de altura, no hay luz natural ni ventilación.<sup>5</sup></p> <p>24. Enfermería. Es escaso el plantel de asistentes dentales, son 47 agentes para 90 profesionales en los distintos servicios, y el 72% de las asistentes dentales no está habilitado para realizar módulos, lo que ayudaría a disminuir la escasez mencionada, por no estar comprendidas en el código de función 333 de</p> |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | <p>enfermeras de odontología, implicando que las asistentes dentales tengan que recibirse también de auxiliar de enfermería o enfermeras profesionales para disponer de tal habilitación.</p> <p>25. Comité de Ética Clínica. El Comité llevaba un año sin reunirse a marzo de 2012, según lo constatado en el libro de actas rubricado.</p> <p>26. Departamento de Servicios Generales y Mantenimiento. El plantel de este sector no recibe ropa de trabajo (indumentaria y calzado).</p> <p>27. Servicio de limpieza. La empresa contratada para la prestación del servicio de limpieza general e integral no utiliza detergentes adecuados a las exigencias acordes a la limpieza de instalaciones en donde se prestan servicios odontológicos, debiendo el efector suministrar el producto para lograr una limpieza conforme a lo requerido por los servicios asistenciales.</p> <p>28. Servicio de seguridad. El mismo es insuficiente para las instalaciones que posee el Hospital Carrillo, cuenta con un único agente de seguridad por turno y desde abril de 2011 no se puede habilitar el acceso a la puerta principal del efector por falta de vigilancia, habiéndose solicitado la ampliación de la dotación desde mayo de 2011 en reiteradas notas. Por otra parte tampoco se cuenta con personal de seguridad para controlar las imágenes transmitidas por las ocho videocámaras de seguridad que funcionan en el nosocomio.</p> |
| <p>Conclusiones</p> | <p>El Hospital Odontológico Dr. Ramón Carrillo es un efector monovalente que brinda distintos servicios relacionados con su especialidad.</p> <p>Anualmente ofrece más de 268.000 prestaciones atendiendo a más de 115.000 pacientes, con una dotación de personal de más de 200 agentes trabajando.</p> <p>Se destaca el servicio que brinda este Hospital, que de acuerdo a lo contemplado en todos los servicios visitados, puede considerarse de primer nivel y contiene una apertura diversa y específica de varias especialidades, y además está próximo a implementarse un grupo de trabajo en implantes para determinados casos.</p> <p>Esta actividad se desarrolla en un lugar físico que consiste en un pabellón ubicado en el predio del Hospital General de Agudos Bernardino Rivadavia, no contando actualmente con un acceso propio e independiente por falta de personal de seguridad, debiendo ingresar por otro efector en cuya entrada no existe señalización acerca del hospital monovalente, lo que recorta la identidad del efector.</p> <p>La estructura organizacional, que es diversa y compleja, no se encuentra respaldada formalmente como el resto de los efectores de la Ciudad de Buenos Aires, lo que no permite tener un ordenamiento de todos los sectores y reflejo en</p>                                                                                                                                  |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>las responsabilidades reconocidas en los cargos ocupados, a excepción de la Dirección, Subdirección Médica y Subgerencia Operativa de Gestión Administrativa, Económica y Financiera. Por otra parte los cargos de jefatura se encuentran sin titularizar en un 97%, situación pendiente de regularizar a fin de que aquellos agentes que asuman las responsabilidades pertinentes, reciban a cambio su debido reconocimiento formal.</p> <p>El Hospital está necesitando incorporación de recursos humanos en administración y en enfermería (asistentes dentales) principalmente. Esta necesidad ha sido reafirmada por los servicios asistenciales del efector. En el caso de la Unidad de Análisis Clínicos se ha quedado sin jefatura y sin profesional bioquímico, lo que implica que el sector no pueda cumplir sus funciones adecuadamente.</p> <p>Falta mejorar el estado de uso de determinado equipamiento y aparatología del sector asistencial que no se encuentra en buen estado. El Servicio de Guardia adolece de un equipo de rayos propio, debiendo utilizar solamente para determinados casos y con autorización del área, el equipamiento del sector de Radiología.</p> <p>Necesita de una ampliación del espacio físico para algunos sectores, en especial para el área administrativa cuyo lugar físico es insuficiente. El Servicio de Cirugía II tiene un quirófano sin utilizar por estar ocupado con insumos por falta de espacio.</p> <p>Existe un ausentismo importante en dos Servicios, Cirugía I y Diagnóstico y Plan de Tratamiento, exclusivamente en la modalidad de otorgamiento de turno telefónico.</p> <p>Se han notado falencias de control interno en el área de Farmacia respecto a la registración y administración de los productos y otros inconvenientes en el sistema informático que lleva el saldo de los productos. Es un sector que también carece de espacio suficiente para lograr un mejor ordenamiento del depósito de los insumos y medicamentos.</p> <p>Una necesidad importante es la de la incorporación de más personal de seguridad en el efector, ya que cuenta con un solo agente por turno.</p> <p>Por último, el hospital puede mejorar en muchos aspectos, puesto que el mismo es indispensable en su presencia ante las necesidades de salud que demanda la población, pero en muchos casos depende de sí mismo llevarlo a la práctica y en otros necesita el apoyo del nivel central.</p> |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**INFORME FINAL DE AUDITORÍA  
HOSPITAL DE ODONTOLOGÍA RAMÓN CARRILLO  
PROYECTO N° 3.12.06**

**DESTINATARIO**

Señora  
Presidente  
Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
Lic. María Eugenia Vidal  
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 del Hospital Odontológico Dr. Ramón Carrillo dependiente del Ministerio de Salud, del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, con el objeto detallado en el apartado I.

**I. OBJETO DE LA AUDITORÍA.**

Hospital Odontológico Dr. Ramón Carrillo.

**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 6° del Anexo I de la Ley 325, y las Normas Básicas de Auditoría Externa de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires aprobadas por Resolución N° 161/00-AGCBA.

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

- 1) Entrevistas con autoridades y funcionarios de distintos niveles de la estructura del Hospital:
  - a. Directora del Hospital (presentación formal del proyecto).
  - b. Directora del Hospital (tratamiento de temas varios).
  - c. Subgerenta Operativa de Gestión Administrativa, Económica y Financiera.
  - d. Jefa del Departamento Quirúrgico.
  - e. Jefa del Departamento de Tratamiento y Rehabilitación.

- f. Jefa del Departamento de Coordinación de Emergencias.
  - g. Jefa del Departamento de Servicio Social.
  - h. Jefa del Departamento de Docencia e Investigación.
  - i. Jefa del Departamento de Estadística y Archivo.
  - j. Jefa del Departamento Personal.
  - k. Jefa del Departamento Contable.
  - l. Jefa del Departamento Informática.
  - m. Jefa del Departamento Enfermería.
  - n. Jefe del Departamento Servicios Generales y Mantenimiento.
  - o. Jefa de la División Patrimonio.
  - p. Jefa de la División Compras y Contrataciones.
  - q. Jefa de la División Tesorería.
  - r. Jefa de la División Facturación.
  - s. Jefa de la División Despacho.
  - t. Jefa de la Unidad de Cirugía I.
  - u. Jefa de la Unidad de Cirugía II.
  - v. Jefe de la Unidad de Infectología.
  - w. Jefa de la Unidad de Periodoncia.
  - x. Jefa de la Unidad de Clínica Bucal (Estomatología).
  - y. Jefa de la Unidad de Diagnóstico y Plan de Tratamiento.
  - z. Jefa de la Unidad Análisis Clínicos.
  - aa. Jefe de la Unidad Clínica Médica.
  - bb. Jefa de la Unidad Radiología.
  - cc. Jefa de la Unidad Ortodoncia.
  - dd. Jefa de la Unidad de Prótesis.
  - ee. Jefe de la Unidad de Endodoncia.
  - ff. Jefa de la Unidad de Operatoria Dental.
  - gg. Jefa de la Unidad Odontología Integral.
  - hh. Jefa de la Unidad de Odontopediatría.
  - ii. Jefa de la Unidad de Farmacia y Esterilización.
  - jj. Jefe de la Unidad de Guardia.
  - kk. Jefa de la Sección del Laboratorio Central de Prótesis.
  - ll. Coordinadora del Comité de Ética Clínica.
  - mm. Coordinador del Comité de Residuos Patogénicos.
  - nn. Coordinadora del Comité de Calidad.
  - oo. Coordinadora del Comité de Emergencias.
  - pp. Secretario del Comité de Implantes.
  - qq. Secretaria del Comité de Bioseguridad.
  - rr. Autor del libro "La Historia de todos 1948 - 1998".
- 2) Recopilación de información referente a antecedentes históricos del Hospital.
  - 3) Obtención de información relacionada con la estructura orgánica del Hospital.
  - 4) Recopilación y análisis de la normativa relacionada con el objeto de auditoría.

- 5) Relevamiento de todas las áreas del Hospital relacionadas a todas las entrevistas detalladas precedentemente.
- 6) Obtención y análisis de información referente a datos estadísticos sobre consultas odontológicas.
- 7) Relevamiento del circuito de atención al paciente en consultorios odontológicos.
- 8) Relevamiento del circuito de otorgamiento de turnos para diagnóstico y tratamiento.
- 9) Obtención y análisis de la agenda médica de consultorios odontológicos.
- 10) Obtención y análisis de estadísticas de diagnóstico y tratamiento.
- 11) Elaboración de una guía básica de introducción a terminología específica relacionada con los nombres de los servicios que caracterizan a este efector especializado.
- 12) Obtención de información acerca de los comités que funcionan en el hospital.
- 13) Recorrido de distintos sectores del Hospital vinculados al objeto de la auditoría.
- 14) Obtención de información acerca del presupuesto original asignado al hospital y del presupuesto devengado.
- 15) Análisis de las designaciones de 36 responsables de áreas, a fin de verificar el estado de situación de revista con relación al cargo que ocupa.
- 16) Análisis de la nómina del hospital, clasificados en escalafón general y carrera de los profesionales de la salud.
- 17) Evaluación estimativa de requerimiento de recursos humanos en el efector, desde el punto de vista de los 18 servicios asistenciales, mediante información obtenida de los mismos a través de una grilla elaborada a tal efecto.
- 18) Análisis de los recursos humanos (asistentes dentales) que componen el plantel del Departamento de Enfermería.
- 19) Identificación de los servicios tercerizados que desarrollan tareas en el hospital.
- 20) Análisis de la accesibilidad al hospital mediante la evaluación de la forma de identificación del mismo hacia la comunidad.
- 21) Relevamiento físico de todo el hospital a fin de describir la distribución de los distintos sectores del Hospital Carrillo a través de los diversos pisos que conforman la estructura física del efector.
- 22) Evaluación especial de consultorios externos odontológicos a fin de evaluar cuestiones básicas de planta física, mediante la utilización de una grilla predeterminada de 22 puntos a verificar, de 16 consultorios correspondientes a 15 servicios asistenciales (100%).
- 23) Constatación de falta de refrigeración en una sala perteneciente a Cirugía I que funciona como quirófano.

- 24) Comprobación del estado de utilización del quirófano 3 perteneciente al Servicio de Cirugía II, mediante recorrido del sector por parte del equipo de auditoría.
- 25) Estudio de falencias observadas en el sector de Guardia del Hospital, relacionadas con la prestación del servicio complementario de radiología, con el espacio físico adecuado para el desarrollo de sus actividades y con la necesidad de contar con un médico de guardia para los eventuales traslados de pacientes.
- 26) Constatación de obras en ejecución en el hospital al momento de desarrollo de las tareas de auditoría y solicitud de información a la Dirección del efector auditado acerca de las obras en ejecución a la fecha y obras planificadas para su realización.
- 27) Evaluación de la cantidad total de equipamiento (110 unidades) y aparatología (135 unidades) de los 18 servicios asistenciales del efector, en relación a su estado de uso.
- 28) Análisis de la estructura orgánica del hospital, mediante el estudio de la normativa específica.
- 29) Análisis de la estructura del plantel que compone la Unidad de Análisis Clínicos.
- 30) Estudio del espacio físico correspondiente a:
  - a. Departamento de Estadística y Archivo.
  - b. Unidad de Clínica Bucal.
- 31) Análisis de las demoras en las designaciones pendientes de personal, mediante la medición de la antigüedad de los expedientes de tramitación.
- 32) Análisis del ausentismo promedio semanal de pacientes en el Servicio de Cirugía I, tomando dos semanas correspondientes al mes de marzo de 2012.
- 33) Evaluación del ausentismo promedio semanal de pacientes en 12 servicios asistenciales, tomando como referencia una semana de marzo de 2011, otra de marzo de 2012 y una tercera de julio de 2012, con información obtenida en el Departamento de Estadística y Archivo, y diferenciación entre los servicios que otorgan turnos por medio de la línea gratuita 147 y los que dan los mismos en forma presencial, analizando el ausentismo exclusivo de los pacientes cuyos turnos fueron otorgados por la línea telefónica mencionada en los servicios pertinentes.
- 34) Análisis de la situación existente acerca de limpieza y desinfección de los tanques de agua que posee el efector, a fin de dar cumplimiento a la Ordenanza N° 43447/CD/88.
- 35) Verificación acerca de la entrega de ropa de trabajo al personal que cumple tareas en el Departamento de Servicios Generales y Mantenimiento.

- 36) Análisis del ambiente de control interno en el área de Farmacia en relación a la guarda de productos medicinales.
- 37) Control de la concordancia de los registros existentes en Farmacia, con el stock físico del depósito de tales productos y su relación con la documentación de respaldo, mediante una muestra seleccionada al efecto.
- 38) Análisis de 481 recetas expedidas por los distintos servicios, correspondientes al 100% de las atendidas por el área de Farmacia en el mes de junio de 2012, a efectos de evaluar;
  - a. Parámetros generales de la prescripción:
    - i. Nombre del medicamento y concentración.
    - ii. Tipo de medicamento: antibiótico, analgésico, antiinflamatorio.
    - iii. Presentación: comprimidos, cápsulas, suspensión, etc.
    - iv. Cantidad prescrita: envase por cantidad de unidades.
    - v. Servicio que prescribe.
  - b. La inclusión de 4 elementos de información básica que deben contener las prescripciones médicas, en cumplimiento del Manual de Organización, Procedimientos y Normas de los Servicios de Farmacia Hospitalaria, aprobado por Resolución N° 1363/GCABA/SS/00:
    - i. Fecha de emisión.
    - ii. Nombre y apellido del paciente.
    - iii. Firma del profesional.
    - iv. Sello del profesional.
- 39) Verificación de la realización de reuniones periódicas del Comité de Ética Clínica, mediante constatación de las actas registradas en el libro correspondiente.
- 40) Análisis del presupuesto financiero del hospital, en especial en su registro de los gastos devengados por compra de equipamiento en relación al inciso 4 – Bienes de uso.
- 41) Análisis del presupuesto físico programado y ejecutado correspondiente al año 2011.
- 42) Evaluación del 100% de las contrataciones menores del período 2011 en relación al cumplimiento del encuadre del valor establecido por el art. 38 de la Ley 2095/06, mediante verificación de la documentación obrante en las carpetas de las contrataciones mencionadas.
- 43) Análisis de la situación actual en el hospital acerca del servicio de gestión, operación y mantenimiento del recurso físico.
- 44) Evaluación de la prestación del servicio de limpieza general e integral para el hospital, brindado por una empresa contratada a nivel central.

#### 45) Estudio de la prestación del servicio de seguridad en el hospital.

Las tareas propias del objeto de examen fueron desarrolladas entre las siguientes fechas: febrero a agosto de 2012.

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

No existen.

### **III. ACLARACIONES PREVIAS**

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

La Constitución de la Ciudad de Buenos Aires, en su Libro Primero "Derechos, Garantías y Políticas Especiales", Título Segundo "Políticas Especiales", Capítulo Segundo "Salud", artículo 20, garantiza el derecho a la salud integral. El artículo 21 establece que "la Legislatura debe sancionar una Ley Básica de Salud" y fija sus lineamientos, los que fueron receptados en la Ley Nº 153/99 denominada "Ley Básica de Salud de la Ciudad de Buenos Aires".

El Sistema de Salud está integrado por el conjunto de recursos de salud de dependencia: estatal, de la seguridad social y privada que se desempeñan en el territorio de la Ciudad<sup>6</sup>.

El subsector estatal de la Ciudad está integrado por todos los recursos de salud dependientes del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires<sup>7</sup>. El subsector estatal de salud se organiza territorialmente en unidades de organización sanitaria denominadas regiones sanitarias, integradas cada una de ellas por unidades locales o áreas de salud<sup>8</sup>.

Las Regiones Sanitarias I, II, III y IV fueron creadas mediante Resolución Nº 31/GCABA/MSGC/08, delimitándose geográficamente cada una. En el caso de la Región Sanitaria IV, en la que se encuentra incluido el Hospital Odontológico Dr. Ramón Carrillo, comprende las Comunas 2, 12, 13 y 14<sup>9</sup>.

Los efectores son los hospitales generales de agudos, hospitales generales de niños, hospitales especializados, centros de salud polivalentes y monovalentes, médicos de cabecera, y toda otra sede del subsector estatal en la que se realizan acciones de salud<sup>10</sup>.

#### **2. Breve reseña histórica.**

<sup>6</sup> Ley Nº 153/99 – Artículo 10.

<sup>7</sup> Ley Nº 153/99 – Artículo 13.

<sup>8</sup> Ley Nº 153/99 – Artículo 27.

<sup>9</sup> Resolución 31/GCABA/MSGC/08 – Anexo I.

<sup>10</sup> Ley Nº 153/99 – Artículo 24.

Fue creado en agosto de 1948 por Resolución Ministerial Nº 11946 y el 11 de noviembre del mismo año es inaugurado oficialmente como el Hospital Nacional de Odontología, dos años después de que la vieja escuela que funcionaba como rama de la Facultad de Medicina, se transformó en la Facultad de Odontología.

El Hospital fue concebido bajo la necesidad de constituir una entidad que reúna bajo el mismo techo, la formación universitaria, la investigación científica y la asistencia pública, con el objetivo de que estas tres áreas funcionaran en forma conjunta, para contribuir a potenciar de esta manera, el nivel de la odontología en general.

En ese año el Ministro de Salud Pública era el Dr. Ramón Carrillo, quien había encomendado en 1946, al entonces Director Nacional de Odontología que diagramara su tarea a desarrollar en los próximos cinco años, y desde distintas ideas surge la de crear la entidad mencionada previamente.

Luego de recorrer las calles de Buenos Aires, se decide alquilar el edificio de la Avenida Pueyrredón 1940 que todavía no estaba terminado de construir. Era una casa de departamentos de 8 pisos con 48 ambientes, como no era funcional se realizaron modificaciones considerando las instalaciones odontológicas que se encontraban en funcionamiento, buscando recoger la experiencia de las mismas, entre las que se evaluaron estaban el Instituto de Odontología de la Fundación Ayuda Social, distintas Cátedras de la Facultad de Odontología, la Dirección Autónoma del Servicio Social de la Municipalidad de Buenos Aires, el Hospital Militar Central, la Dirección de Sanidad de la Dirección General de Gendarmería y el Instituto de Odontología de la Sociedad de Beneficencia de la calle Venezuela.

Con el transcurrir del tiempo fueron agregándose distintos servicios.

En virtud de que el edificio de Pueyrredón 1940 era alquilado y no resultaba funcional para el constante crecimiento y desarrollo del hospital, es que se buscó un sitio para su traslado definitivo. Hubo distintos lugares que se evaluaron desde el año 1968. Finalmente se alcanzó el sueño del edificio propio al designarse como sede definitiva del Hospital Ex-Nacional de Odontología, el pabellón número 5 que pertenecía al Hospital General de Agudos Bernardino Rivadavia. Así es que el 6 de agosto de 1997 se realiza el acto inaugural de la nueva sede del hospital en Sanchez de Bustamante 2529.

Los datos mencionados surgen de la publicación "La historia de todos 1948 -1998" de Fernando D. Agrazo, Editorial Dunken, como un homenaje a los primeros 50 años de la institución, y de una entrevista mantenida con el autor de tal obra, quien desempeña sus tareas en el Servicio de Endodoncia del Hospital.

### **3. Transferencia del Hospital Carrillo desde la órbita nacional al ámbito de la Ciudad de Buenos Aires.**

La Ley 24061<sup>11</sup> (Nacional) en su art. 25º estableció que "A partir del 1º de enero de 1992 y en el transcurso de dicho año calendario, la Nación transferirá a la jurisdicción de las respectivas provincias y de la Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires, la administración y financiamiento de los hospitales e institutos que dependen actualmente de la Nación y que estén a cargo del Ministerio de Salud y Acción Social que se detallan en la planilla anexa al presente artículo..."

Luego por Decreto (P.E.N.) N° 1812/93 que actualiza la Ley Complementaria de Presupuesto, en Planilla Anexa al artículo 37 se incluye al entonces Hospital Nacional de Odontología.

#### **4. Estructura organizativa del Hospital Odontológico Dr. Ramón Carrillo.**

El Decreto N° 12/GCABA/1996 dispuso la caducidad de todas las estructuras organizativas correspondientes al ámbito del Órgano Ejecutivo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, aprobando asimismo la estructura de los primeros niveles solamente, no alcanzando al nivel de Dirección. En este marco el Hospital no cuenta con una estructura formal en vigencia a excepción de la Dirección, Subdirección Médica y Subgerencia Operativa de Gestión Administrativa, Económica y Financiera, niveles jerárquicos respaldados expresamente por distintas disposiciones.

El Decreto N° 2075/GCABA/07<sup>12</sup> aprueba la estructura orgánico funcional dependiente del Poder Ejecutivo del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, incluyendo en el marco del organigrama del Ministerio de Salud, al nivel de Dirección de Hospitales.

El Decreto N° 106/GCABA/09<sup>13</sup> modifica la estructura organizativa del Ministerio de Salud aprobada por el Decreto 2075/GCABA/07, manteniendo en este caso sin cambios, el nivel jerárquico de la Dirección de Hospitales.

Mediante Decreto N° 684/GCABA/09<sup>14</sup> se aprueba el Régimen Gerencial para la Administración Pública de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que será de aplicación a los organismos del Poder Ejecutivo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. De acuerdo a su art. 3º los cargos gerenciales se dividen en dos niveles que se denominan Dirección Operativa y Subdirección Operativa.

El Decreto N° 561/GCABA/10<sup>15</sup> también modifica la estructura organizativa del Ministerio de Salud aprobada por el Decreto 2075/GCABA/07 y sus modificatorios, manteniendo también en este caso sin cambios el nivel jerárquico de la Dirección de Hospitales, pero incorporando formalmente en

<sup>11</sup> Ley de Presupuesto General de Gastos y Cálculo de Recursos de la Administración Nacional para el Ejercicio 1992. Publicada en el Boletín Oficial de fecha 30/12/91.

<sup>12</sup> Publicado en el Boletín Oficial (BOCBA) de fecha 11/12/2007.

<sup>13</sup> Publicado en el Boletín Oficial (BOCBA) de fecha 16/02/2009.

<sup>14</sup> Publicado en el Boletín Oficial (BOCBA) de fecha 05/08/2009.

<sup>15</sup> Publicado en el Boletín Oficial (BOCBA) de fecha 22/07/2010.

el mismo rango, el nivel de Subdirección Médica y el de Dirección Operativa de Gestión Administrativa, Económica y Financiera.

Por medio de la adenda del Acta N° 4 del año 2010, posteriormente ratificada por la Resolución N° 636/MHGC/11<sup>16</sup>, la Comisión Central para la negociación colectiva resolvió modificar el nombre de las Direcciones Operativas y Subdirecciones Operativas creadas por el Decreto N° 684/GCABA/09, correspondiendo referirse entonces a los mencionados cargos del Régimen Gerencial como Gerencias Operativas y Subgerencias Operativas. Este cambio fue finalmente respaldado por el Decreto N° 335/GCABA/11,<sup>17</sup> modificando el art. 3° del Decreto N° 684/GCABA/09, estableciendo que los cargos gerenciales se dividen en dos niveles que se denominan "Gerencia Operativa" y "Subgerencia Operativa".

El Decreto N° 593/GCABA/11<sup>18</sup> modifica parcialmente la estructura organizativa del Ministerio de Salud, aprobada por el Decreto N° 2075/GCABA/07 y modificatorios, cambiando el nivel jerárquico de la Gerencia Operativa de Gestión Administrativa, Económica y Financiera del Hospital Carrillo, entre otros, pasando a tener nivel de Subgerencia Operativa.

Por último el Decreto N° 660/GCABA/11<sup>19</sup> aprueba la estructura orgánico funcional dependiente del Poder Ejecutivo del GCABA, derogando el Decreto N° 2075/GCABA/07, pero no introduce ninguna modificación del nivel jerárquico de los cargos mencionados previamente.

En conclusión, al momento de desarrollo de esta auditoría, la estructura formal del Hospital, aprobada por normativa se ciñe exclusivamente a la Dirección, Subdirección Médica (Subdirección Atención Odontológica) y Subgerencia Operativa de Gestión Administrativa, Económica y Financiera (equivalente al nivel de Departamento), en el caso de este Hospital.

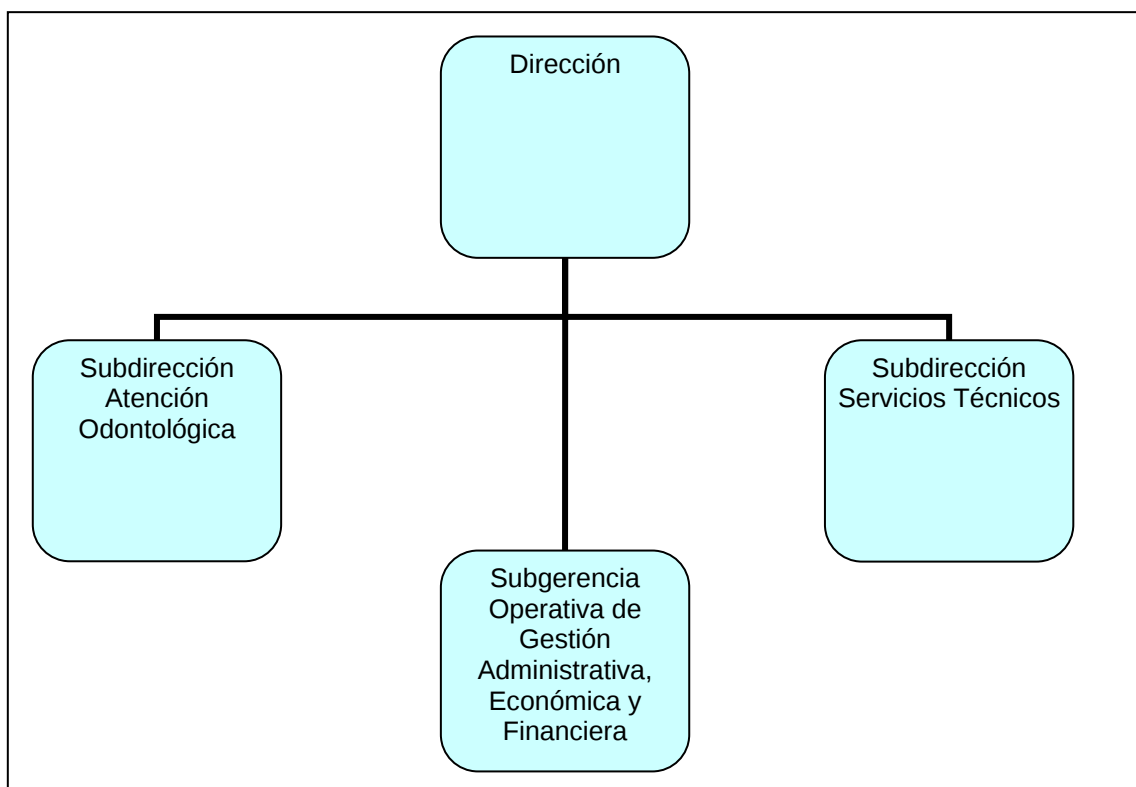
En el desarrollo de este informe se ha trabajado con la organización real informal del Hospital que se detallará en la descripción de cada Departamento. A continuación se presenta la estructura a nivel de la Dirección del Hospital.

<sup>16</sup> Publicada en el Boletín Oficial (BOCBA) de fecha 06/05/2011.

<sup>17</sup> Publicado en el Boletín Oficial (BOCBA) de fecha 22/06/2011.

<sup>18</sup> Publicado en el Boletín Oficial (BOCBA) de fecha 17/11/2011.

<sup>19</sup> Publicado en el Boletín Oficial (BOCBA) de fecha 14/12/2011.



Al momento de inicio de esta auditoría las tres áreas indicadas se encontraban vacantes. En el caso de la Subdirección Administrativa Contable sus funciones se encuentran reemplazadas por la Subgerencia Operativa de Gestión Administrativa, Económica y Financiera. Durante el transcurso de la auditoría se designó para el hospital, una Subgerente Operativa de Gestión Administrativa, Económica y Financiera.

Por otra parte se aclara que debido a la vacancia de las Subdirecciones de carácter asistencial, hay Departamentos que también dependen directamente de la Dirección, entre los que se encuentran el de Servicio Social, Docencia e Investigación y Enfermería.

## 5. Área Odontológica.

### 5.1. Introducción.

A modo de apoyo a la comprensión de una terminología específica básica relativa a la especialidad pertinente del efector auditado, se ha elaborado esta guía básica de introducción a términos relacionados con los nombres de los servicios más importantes existentes en el Hospital Odontológico Dr. Ramón Carrillo.

| Especialidad                      | Descripción                                                                                                                                          |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Diagnóstico y Plan de Tratamiento | A este servicio se lo denominaba de Orientación por indicarle al paciente la necesidad de tratamiento y el orden en que deben acudir a los distintos |

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      | servicios, no obstante la atención incluye fundamentalmente el diagnóstico y la confección de un plan de tratamiento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Cirugía I            | En este servicio se realiza como prestación la extracción de piezas dentarias que se encuentran visibles en boca con caries profundas, a las que, de acuerdo a criterio hospitalario, no se les puede realizar endodoncia (tratamiento de conducto); asimismo dientes paradentósicos (con movilidad por piorrea), restos radiculares que no se encuentran tapados por encía, dientes sanos por indicación de ortodoncia y/o fracturados irreversibles.                                                                                            |
| Cirugía II           | El servicio realiza la cirugía de piezas dentarias retenidas, liberaciones quirúrgicas de piezas dentarias para el tratamiento ortodóncico – servicio con el que interactúa asiduamente –, drenaje de flemones cutáneos endo y exobucles, fracturas del tercio inferior (mandíbula) haciendo las ligaduras y reducciones con gomas y colocación de arcos peine, biopsias de tejido duro y blando, quistes maxilares, frenillos, profundización de surcos con finalidad protética y cirugías para y preprotéticas, y comunicaciones bucosinusales. |
| Endodoncia           | Se realiza un tratamiento dental que consiste en eliminar del interior del diente los tejidos dañados, limpiando primero los conductos radiculares (donde se encuentra localizada la pulpa dental) y para rellenarlos luego con una sustancia que evita la permanencia de gérmenes en su interior, así como un nuevo desarrollo de éstos (tratamiento de conducto).                                                                                                                                                                               |
| Operatoria Dental    | Es la especialidad odontológica que se encarga del estudio de las propiedades físicas, el comportamiento mecánico y biológico y el uso de los materiales odontológicos, así como de la prevención, diagnóstico y tratamiento de la caries dental y el deterioro de las piezas dentarias por otras causas.                                                                                                                                                                                                                                         |
| Ortodoncia           | Es la rama de la odontología que se encarga del estudio de las malformaciones y de los defectos de la dentadura. También se conoce como ortodoncia, por otra parte, al tratamiento dedicado a corregir dichos defectos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Periodoncia          | Es una especialidad de la odontología que trata las enfermedades del periodonto que involucra a todas las estructuras que rodean al diente como encías, hueso alveolar, ligamento periodontal y cemento radicular.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Estomatología        | Se trata de una rama de las ciencias de la salud que se encarga del diagnóstico, tratamiento y prevención de las enfermedades del aparato estomatognático (que incluye los dientes, las encías, la lengua, el paladar, la mucosa oral, las glándulas salivales y otras estructuras anatómicas implicadas, como los labios, las amígdalas, la orofaringe <sup>20</sup> y la articulación temporomandibular <sup>21</sup> ).                                                                                                                        |
| Infectología         | En este caso los pacientes atendidos son los relacionados con patologías infectocontagiosas como HIV, TBC en curso, chagas, etc.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Odontología Integral | Se relaciona con el concepto que entiende a la persona como un ser único y completo, ofreciéndole un tratamiento global y personalizado, en el cual se tienen en cuenta todos los factores que pueden intervenir en su problema bucodentario, y en este caso orientado a la edad de 13 a 21 años, incluyendo a la adolescente embarazada.                                                                                                                                                                                                         |
| Odontopediatría      | Es una especialidad de la Odontología definida por la edad, brindando cuidado oral preventivo y terapéutico a niños hasta 12 años.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

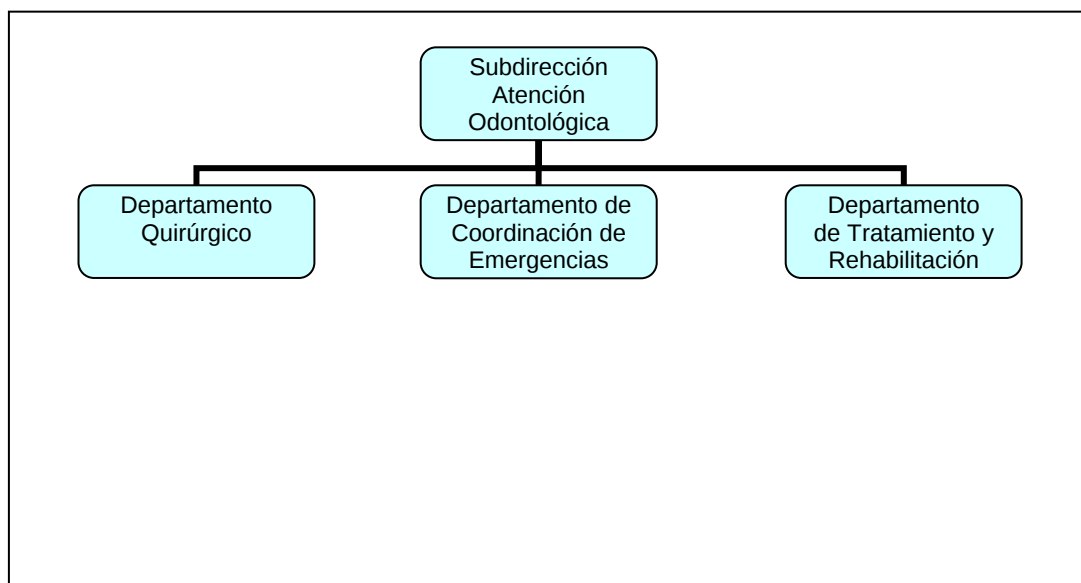
## 5.2. Subdirección Atención Odontológica.

<sup>20</sup> La orofaringe es la porción de faringe situada a nivel de la cavidad bucal y relacionada con ella mediante la garganta propiamente dicha.

<sup>21</sup> La articulación temporomandibular conecta la mandíbula al cráneo.

### 5.2.1. Estructura.

La Subdirección Atención Odontológica depende de la Dirección del Hospital. Tiene bajo su dependencia a 3 Departamentos, Quirúrgico, de Coordinación de Emergencias y Tratamiento y Rehabilitación. Esta Subdirección se encuentra vacante.



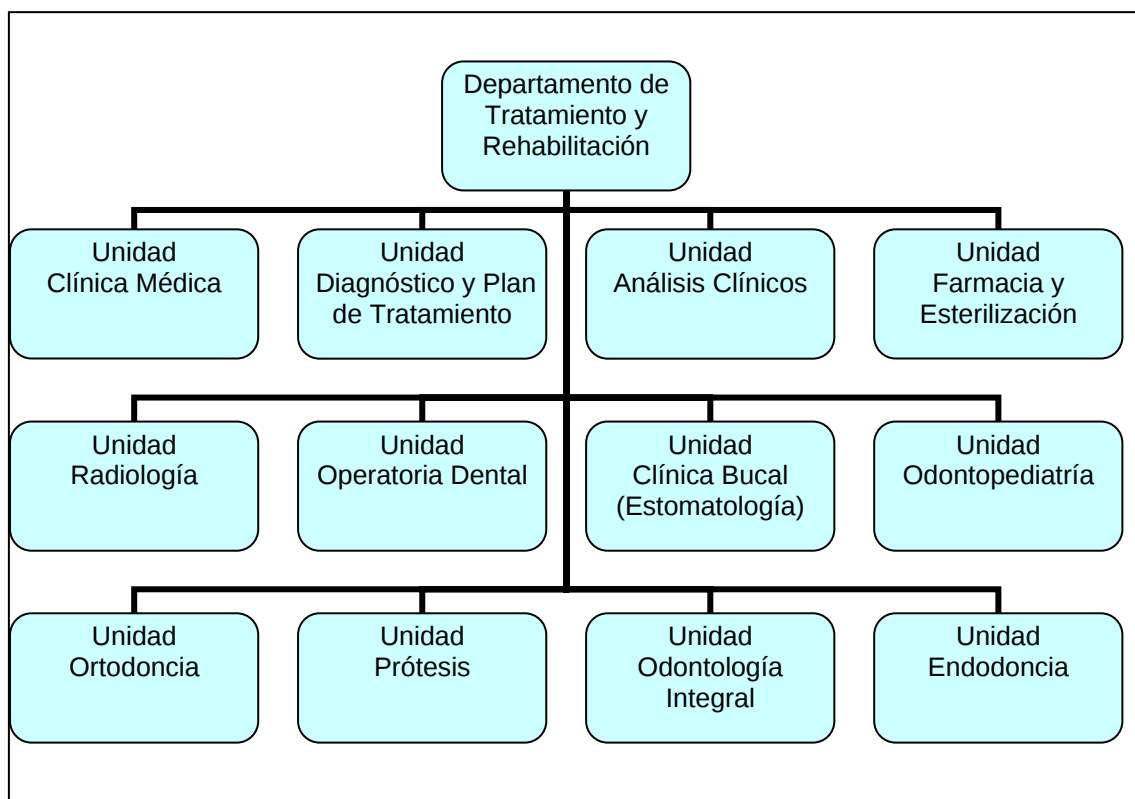
### 5.2.2. Características generales.

Los responsables de los tres departamentos indicados responden directamente a la Dirección del Hospital dado que se encuentra vacante el cargo de la Subdirección desde la jubilación del último Subdirector. Los Jefes de los Departamentos colaboran con las tareas y funciones que corresponderían a la Subdirección.

## 5.3. Departamento de Tratamiento y Rehabilitación.

### 5.3.1. Estructura.

El Departamento de Tratamiento y Rehabilitación depende directamente de la Dirección del Hospital puesto que la Subdirección Atención Odontológica se encuentra vacante. La Jefa del Departamento fue asignada por concurso y se desempeña en el cargo desde febrero de 2011. El área cuenta con la siguiente estructura:



Se puede apreciar que dependen del Departamento doce Unidades. Además dependiendo de las distintas Unidades se encuentran siete Secciones a saber:

- o Prótesis.
- o Ortodoncia.
- o Integral.
- o Endodoncia.
- o Operatoria.
- o Odontopediatría.
- o Fisioterapia.

Dependiendo en forma directa de la jefatura departamental, se encuentran además la Sección Laboratorio de Prótesis y el Programa de Tercera Edad.

### 5.3.2. Características generales.

La planta física dispuesta como despacho para el desarrollo de las tareas de este Departamento se encuentra en el segundo entrepiso lindante con el Servicio de Odontología Integral, pero tal espacio se encuentra ocupado con el acopio de elementos de informática reduciendo significativamente el mismo y con dificultades para su ocupación. Provisoriamente las reuniones y/o entrevistas se desarrollan en una oficina destinada a Subdirección, y temporalmente se utiliza el armario del ámbito de Docencia e Investigación para la guarda de documentación.

La Jefa del Departamento cuenta con toda la información que generan las distintas Unidades y guarda copia de lo presentado al sector de Estadística. También se registran los cambios de horario del personal, autorizaciones, notas relacionadas con las diversas licencias.

Como Jefa de este Departamento participa en el Comité de Emergencia, el de Calidad y el de Compras de Insumos y Equipamiento, evaluando en grupo sobre las necesidades, calidad y rendimiento de los materiales, entre otras cuestiones, planificando la compra de insumos específicos que no ingresan a través de compras centralizadas.

La Jefa manifiesta que ha disminuido la producción en el año 2011 debido a la implementación del sistema de otorgamiento de turnos a través de la línea 147. Esta situación se presentó de esa manera porque en un principio los pacientes llamaban solicitando turnos en forma directa en un servicio sin saber exactamente el significado del tratamiento y alcance de cada especialidad, generando en forma posterior al pedido, ausencias y turnos libres. Luego se comenzó a otorgar turnos de primera vez para el servicio de Diagnóstico y Plan de Tratamiento (Orientación), donde se confecciona la ficha odontológica (a excepción de la odontopediátrica), y se hace el carnet indicativo de los servicios a los cuales debe concurrir cada paciente. Por lo tanto el otorgamiento de turnos mediante la línea 147 se brinda para los servicios de Diagnóstico y Plan de Tratamiento, Odontopediatria, Odontología Integral y Ortodoncia, para el resto de los servicios de este Departamento, se otorga el turno en forma personal.

El Programa Tercera Edad es un sector de gran demanda pero no cuenta con jefe por no constituirse en la estructura como Sección o Unidad.

Manifiesta además que en los servicios de Prótesis, Ortodoncia y Tercera Edad, hay demoras en los turnos debido al excesivo trabajo para el laboratorio de prótesis.

Se incluyen en las necesidades requeridas por el Departamento, el nombramiento de técnicos de laboratorio de prótesis (protesistas dentales) y el desarrollo de técnicas nuevas en el laboratorio de análisis clínicos para una mayor dinámica y actualización.

### **5.3.3. Unidad de Diagnóstico y Plan de Tratamiento.**

#### **5.3.3.1. Estructura.**

La Unidad depende del Departamento de Tratamiento y Rehabilitación. La Jefa ha sido designada en julio del año 2010.

#### **5.3.3.2. Características generales.**

A esta Unidad se la denominaba Servicio de Orientación por indicarle al paciente la necesidad de tratamiento y el orden en que deben acudir a los distintos servicios no obstante la atención incluye fundamentalmente el diagnóstico y la confección de un plan de tratamiento.

El servicio carecía de normas, por lo que la jefa confeccionó un manual de procedimientos ni bien asumió su cargo.

El horario es de lunes a viernes de 7 a 19 hs.

Los recursos humanos del servicio están compuesto por 7 odontólogos incluyendo la jefa, desde setiembre del 2011 cuenta con una asistente fija en el turno mañana de 7 a 13 hs. y por la tarde comparte otra con otros servicios, anterior a esta fecha estuvieron casi 1 año sin asistente teniendo los profesionales que cubrir todas las tareas. No cuenta con personal administrativo.

De los 6 odontólogos a cargo, 1 es de 30 hs. semanales; 1 de 40 hs. se encuentra con licencia médica desde abril de 2011; 1 es Jefe de una Unidad de Guardia y sólo completa en este servicio 10 hs. semanales; y 3 de 30 hs. cumplen en el servicio 21 hs. de las mismas y las 9 hs. restantes como odontólogos de cabecera. Los residentes sólo concurren dos semanas una vez por año.

La propuesta desde esta jefatura es la de proveer atención primaria con la aplicación de odontología preventiva desde la enseñanza de cepillado, inactivación de caries, destartraje (remoción de cálculos –tártaro o sarro-), y topicación con flúor en el paciente adulto con situación de enfermedad moderada a leve. Este sistema fue puesto a prueba durante 2 meses antes de que se estableciera la asignación de turnos a través de la línea 147 donde se comenzó a citar cada 30 minutos a fin de continuar con la inclusión de la atención primaria, pero esta modalidad, no obstante organiza la sala de espera eliminando la formación de colas interminables en cualquier horario, llevó en ese momento a un ausentismo de pacientes muy alto lo cual bajó la producción de los servicios.

Asimismo, el estado limitado del equipamiento y la falta de recursos humanos, aborta la posibilidad de poder poner en práctica la propuesta. Cuando la atención se realizaba por demanda espontánea se atendían entre 60 y 70 pacientes por día, promedio que disminuyó en la actualidad (11 pacientes por día atendidos por la Jefa y 5 pacientes por cada profesional). Las pacientes embarazadas, los discapacitados y, aquellos con riesgo quirúrgico no sacan turno, se atienden por demanda espontánea.

Al paciente se le completa la historia clínica, que consta de 2 partes: la anamnesis (cuestionario sobre los antecedentes médicos del paciente), y el odontograma (diagrama de la situación dentaria –señalando en color rojo lo que se encuentra y en azul lo que se debe hacer-). Una vez hecho el diagnóstico, se sugiere un plan de tratamiento y se realizan las derivaciones correspondientes mediante la confección de un carnet donde se indican los servicios por los cuales el paciente debe transcurrir y el orden de prioridad de los mismos. Se trabaja mancomunadamente con el área médica a través de la interconsulta realizándola por escrito mediante formulario impreso. La presentación de la respuesta médica por parte del paciente es indispensable para la confección de su carnet de derivación. No se hacían recitaciones pero actualmente, si el paciente necesita de prótesis, se recita una vez que todos los servicios indicados asienten su alta en dicho carnet a fin de corroborar el estado de salud para su derivación formal al servicio de Prótesis.

Tanto la historia clínica como el carnet se identifican por el número de documento del paciente.

Se realizan certificados bucodentales.

Este servicio no genera residuos patogénicos.

La Unidad no incluye en sus tareas docencia e investigación.

La Unidad se encuentra localizada en la planta baja del hospital, ala izquierda desde su acceso. Es una sala con tabiques parciales que separa 3 equipos odontológicos para la atención. El primero es un sillón con salivadora y módulo rodante muy antiguo que incluye jeringa triple –agua y aire- turbina y eyector de saliva; el segundo es el que en mejor condiciones se encuentra aunque posee una sola posición de luz, y posee platina aérea con las salidas de agua y aire correspondientes; y el tercero sin módulo ni conexiones de agua solo salivadora pero inutilizable. Los tres sillones son eléctricos pero en mal estado de conservación, ruidosos y movimientos de ubicación del paciente muy limitados.

Los elementos para la pintura del local –pinceles y rodillos-, y los listones de madera de la pared fueron provistos por la Jefa del Servicio. Sería necesario bajar en altura los tubos de luz dado que los techos son demasiado altos. El espacio físico es suficiente aunque el mobiliario y el equipamiento lo haga disfuncional para la necesidad del mismo.

El mantenimiento de los equipos lo realiza el personal del sector de mantenimiento del hospital que se encuentra en el segundo subsuelo y es requerido a necesidad.

Posee un armario delgado y demasiado alto para la guarda de documentación que se encuentra sostenido por ladrillos y madera y ubicado frente al sillón número 3 y se ha transformado en un peligro de caída sobre este.

El instrumental que se utiliza es el básico de inspección cuya cantidad es insuficiente. Lo que se desgasta en demasía se recambia en lo posible y ante la falta se intercambia con otros servicios. También cuentan con poco instrumental básico para la realización de odontología preventiva. La esterilización es central, el servicio acondiciona el material para enviarlo al sector.

Los insumos se solicitan los primeros días del mes a Farmacia, Esterilización y Economato. A este último a través de planillas todo lo referente a librería -especialmente lápiz bicolor para la realización del odontograma que en general se encuentra faltante-, y limpieza; a Farmacia y Esterilización se les realiza el pedido por computadora solicitando a la primera todos los elementos descartables –guantes, vasos, baberos, barbijos, manoplas-, jabón líquido, gasa, algodón y alcohol en gel; y a la segunda sobres, cintas de enmascarar y cintas testigos –las que indican el grado de esterilización-.

La limpieza del servicio es realizada por una empresa tercerizada, cuyo personal concurre a las 11 hs. de la mañana y por la tarde entre las 18.30 y las 19 hs. La misma es muy deficiente en la actualidad, la empresa que se desenvolvía en el año 2011 era excelente pero fue cambiada a partir del 1/2/2012.

#### **5.3.4. Unidad Ortodoncia.**

##### **5.3.4.1. Estructura.**

La Unidad depende del Departamento de Tratamiento y Rehabilitación. La Jefa está designada a partir de 2010.

##### **5.3.4.2. Características generales.**

Los recursos humanos con que cuenta son 6 odontólogos de planta permanente, 2 asistentes dentales que cubren el turno mañana y una de ellas es compartida con otros servicios cuando falta personal y también concurren 3 residentes del tercer año de la Universidad de Buenos Aires que van una vez por semana cumpliendo 4 horas de capacitación. No cuenta con personal administrativo.

Los horarios de atención del servicio son:

- o Turno mañana de 8 a 12 horas.
- o Turno intermedio de 12 a 16 horas.
- o Turno vespertino de 16 a 20 horas.

La atención de pacientes de primera vez es con turnos programados otorgados mediante la línea 147. La Jefa manifiesta que los pacientes le refieren dificultades para comunicarse con la línea mencionada. El ingreso de los pacientes para la atención es entre los 6 a los 14 años de edad aproximadamente. Cuando el paciente llega por primera vez se le hace una evaluación, en la misma sesión se le enseña la técnica de cepillado y se lo cita dentro de los 6 meses, si el tiempo es considerado muy prolongado se lo vuelve a citar a los 4 meses para control, hasta que corresponda el ingreso. La Jefa de Unidad atiende en el ingreso entre 40 a 60 pacientes. Cuando llega el día del ingreso, se da una charla al grupo familiar, que es de carácter obligatorio, que es dictada por la misma Jefa con 2 profesionales de planta, abarcando los siguientes temas:

- o El funcionamiento del Servicio.
- o Todas las obligaciones del cuidado de la aparatología.
- o Cumplimiento del horario.
- o Higiene.

Al finalizar la charla, el paciente se retira con un turno para el profesional que le corresponda para su atención.

La atención es interdisciplinaria, se realizan tratamientos con los Servicios de Traumatología (por lo general del Hospital Rivadavia), Endodoncia, Cirugía II, Periodoncia y Odontopediatría (como en los casos de mordidas invertidas, trabas de piezas dentarias, etc.).

Entre los registros que lleva la Jefa de Unidad, se encuentran los siguientes:

- o Estadística diaria que luego se eleva al Departamento de Estadística y Archivo.
- o Planilla del parte diario de presentismo que también eleva al Departamento recién mencionado.
- o Pedidos del Servicio.

Entre las funciones que tiene la Unidad se encuentran las siguientes:

- o Evaluación de los pacientes.
- o Evacuación de las dudas diarias de los profesionales del equipo.
- o Control diario de los trabajos que se realizan.
- o Control semestral de las historias clínicas para saber el cumplimiento de las citaciones de los pacientes con respecto a su tratamiento.
- o Llevar la agenda de turnos en forma sistematizada.
- o Utilización del manual de procedimientos.

Se realizan ateneos internos teóricos prácticos para el plantel profesional.

No se provee de uniformes a los profesionales, los mismos son suministrados en forma no regular por alguna de las asociaciones gremiales.

La asistente dental decontamina el instrumental por 20 minutos en detergente enzimático, luego lo cepilla, se lava, se seca y se acondiciona en sobres y se envía al área de Esterilización a las 12 hs. y a las 16 hs.

La planta física se compone de 1 ambiente de 7,50 m. por 5,10 m. con una superficie total de 38,25 m<sup>2</sup> con piso de mosaico de granito. Tiene 2 ventanales grandes que brindan luz artificial. Hay paredes azulejadas en el sector de piletas y cuenta con 2 mesadas de mármol ubicadas a cada lado de los sillones, con 2 bachas cada una para la higiene de manos con 1 mueble bajo mesada en ambas.

Hay 4 sillones dentales, 2 mamparas que separan los sillones, 8 banquetas rodantes, 4 mesas auxiliares, 3 estantes de madera para las historias clínicas, 1 torno colgante (adquirido por el personal), 1 negatoscopio, 1 módulo y eyector de alta potencia (adquirido por el personal), 1 mueble fijo con 4 cajoneras, 1 computadora, 1 línea telefónica interna, 1 módulo para oficina, 2 biombos, 1 escritorio para la Jefa de Unidad, 2 radiadores, 1 aire acondicionado, 2 ventiladores de techo y 1 luz de emergencia.

La sala de espera se encuentra fuera del servicio en un pasillo que se comparte con otros servicios.

Las estadísticas del sector para el año 2011 son las siguientes:

| Ortodoncia – Año 2011 |        |
|-----------------------|--------|
| Total prestaciones    | 18.846 |
| Pacientes atendidos   | 9.913  |

De acuerdo a las cifras exhibidas hay un promedio de 2 prestaciones por paciente atendido.

### **5.3.5. Unidad Endodoncia.**

#### **5.3.5.1. Estructura.**

La Unidad depende del Departamento de Tratamiento y Rehabilitación. El Jefe se desempeña como tal desde febrero de 2011.

#### **5.3.5.2. Características generales.**

El horario del Servicio es de 8 a 20 hs. a excepción de los días miércoles que funciona de 7 a 16 hs., por falta de personal.

Esta Unidad realiza las endodoncias (tratamientos de conducto), en toda pieza dentaria uniradicular, biradicular o multiradicular (1, 2 y 3 raíces), que presente caries penetrante pero mantenga por lo menos tres paredes coronarias conservadas considerando el estado general de la boca del paciente y teniendo en cuenta si es portador de prótesis se evalúa el estado de utilidad y movilidad de la pieza a tratar.

Los recursos humanos con que cuenta se compone de 6 profesionales de planta contando al Jefe, uno de ellos concursó últimamente por la Jefatura de Sección, cargo por el que espera actualmente el nombramiento que dejen liberadas 30 hs. profesionales. Los residentes de segundo y tercer año más su Jefe (9 en total), van rotando todos los días de 8 a 12 hs. y de 13:30 a 17 hs. Los concurrentes de post básica, o sea, los que después de una concurrencia rotatoria se quedan en un servicio, son 2. Las becarias, también 2, son profesionales que terminada su residencia o concurrencia post básica, continúan 2 años más trabajando en el servicio en la tarea que particularmente eligieron para desarrollarse en el mismo hasta su finalización. Tanto los concurrentes como los becarios se desempeñan dentro del horario del servicio. Residentes y concurrentes se recambian a fines del mes de mayo para cumplir el período de Junio a Junio de cada año.

En cuanto a las asistentes dentales, cuentan con 4 en total, 2 por la mañana y 2 por la tarde las cuales son fijas destinadas al servicio aunque a veces alguna cubre otro servicio a requerimiento del Departamento de Enfermería. Todas son muy conocedoras del funcionamiento de la Unidad y el nivel profesional de las asistentes nuevas es muy bueno. No cuenta con personal administrativo.

La Unidad se encuentra en el primer piso del hospital, a la derecha de la salida del ascensor lindero a la Unidad de Operatoria Dental, donde el pasillo de distribución oficia de sala de espera. El Servicio propiamente dicho, consta de una sala amplia tabicada parcialmente con 5 equipos odontológicos eléctricos instalados, los mismos cuentan con platina aérea con 5 salidas para instrumental rotatorio (turbina, micromotor, cavitador) y jeringa triple (agua/aire). Tiene 5 módulos rodantes utilizados a necesidad y mesas adicionales que operan como auxiliares. Posee 3 mesadas con bachas, una de ellas como una isla central donde las asistentes acondicionan el instrumental, las demás se disponen una sobre cada lateral del salón. Contiguo un gabinete con una unidad de rayos instalada compuesta por 2 equipos para la toma de radiografías intraoperatorias (conductometrías y conometrías). Asimismo se dispone de 2 cajas de revelado de placas. En general el paciente acude con la radiografía que oportunamente indicó quien deriva al servicio. Lindero al gabinete de radiografías, hay un office para profesionales. En la sala existe una ventanilla que da al pasillo y circunscribe una pequeña área con escritorio para dar los turnos y recepcionar al paciente. Cuenta con música funcional y aire acondicionado, no posee calefactores ni estufas, la calefacción es central.

En cuanto al instrumental y al equipamiento, el Jefe del Servicio se encuentra conforme ya que el mismo está en buen estado y es suficiente. La Unidad cuenta con un aparato de ultrasonido (Biosonic), para descontaminar inicialmente el instrumental el cual se coloca con detergente enzimático. Actúa por vibración ultrasónica durante 5 minutos para luego ser lavado nuevamente y secado para la colocación en bolsas para esterilización. También posee descartador de agujas.

El mantenimiento de los equipos lo realiza el área de mantenimiento del hospital, no obstante esto, si se precisa intervención especializada se solicita servicio externo a través de la Dirección del Hospital.

El Servicio es generador de residuos patogénicos, los cuales son retirados por la noche cuando se realiza la limpieza del área, aunque al mediodía se retira todo lo generado durante la mañana cada día.

En cuanto a la limpieza del sector también hay conformidad ya que el personal se encuentra muy dispuesto para el aprendizaje y las indicaciones específicas.

Se encuentra muy bien abastecida de insumos, sosteniendo una excelente interrelación con Farmacia. A fin de cada mes y según stock del servicio, se realiza el pedido a farmacia por vía informática. Se le solicita material inherente a la especialidad (medicamentoso), material de restauración operatoria y material textil y descartable. A Esterilización se pide todo lo indispensable para la preparación del instrumental a esterilizar. En el circuito nunca tienen faltante. A Economato se requiere todo lo de librería.

El servicio realiza tratamientos mediatos, no atiende ningún paciente que no haya pasado por la Unidad de Diagnóstico y Plan de Tratamiento, excepto alguna interconsulta con el Servicio de Guardia. Si el paciente es menor de 12 años la urgencia la trata Odontopediatría. Se desarrollan distintos mecanismos entre servicios a saber:

- o Operatoria Dental: todos los pacientes que el Servicio de Operatoria Dental derive tiene un horario determinado en Endodoncia donde obtienen con seguridad el turno en forma directa. Si bien este servicio realiza también restauraciones post endodónticas, las más complejas vuelven a Operatoria Dental para ser realizadas, haciendo la derivación a través de un papel de indicación donde se informa sobre el material utilizado en el tratamiento a fin de que el otro servicio sepa como actuar. Tal derivación garantiza la atención en tiempo y forma a fin de evitar la contaminación de la pieza.
- o Periodoncia: se programa la atención del paciente en conjunto. Periodoncia solicita al paciente los estudios previos pertinentes y el mismo día se realiza, por ejemplo, la remoción de caries subgingival y la cirugía periodontal de la pieza dentaria a la que posteriormente se le realizará la endodoncia.
- o Infectología: los pacientes que Infectología deriva a Endodoncia son atendidos dentro del horario de Infectología debido a que la historia clínica es propia de ese servicio; el horario es matutino todos los días menos los jueves y tienen prioridad. Endodoncia lleva un cuaderno de turnos aparte para esos pacientes a fin de determinar el

acondicionamiento del sector de acuerdo a la enfermedad que porta el paciente. En este sentido la mayor parte de los mismos son portadores de HIV y al instrumental destinado para la atención de los mismos se le agrega un lavado con hipoclorito y las asistentes descontaminan el sector previamente a la atención teniendo en cuenta la inmunodisminución del paciente.

Todos los pacientes provenientes de asistencia social, discapacitados, pacientes con alguna enfermedad sistémica crónica, prequirúrgicos e internados en hogares tienen prioridad para los turnos.

Los días jueves de 8 a 12 hs. funciona el área de Traumatismos, donde se atienden todos los casos donde el trauma sufrido conlleva a la endodoncia. En general son pacientes provenientes de la Guardia o de otros lugares pero siempre deben ingresar con la historia clínica del hospital. Previa evaluación del caso clínico se atiende en forma programada, no obstante no se desestima la posibilidad de iniciar el tratamiento en el momento según el caso. Los pacientes de Tercera Edad también tienen prioridad de atención en cuanto al turno asegurado y, a los pacientes en silla de ruedas o diversos grados de discapacidad, en la medida de lo posible, se los atiende en el momento.

Cuando se le da el alta a un paciente se le firma el carnet y se le da el pase al servicio siguiente que corresponda.

Que dentro del sistema no se realicen tratamientos, la colocación de prótesis fija (pernos, coronas, puentes), complica la decisión de realizar la endodoncia que salvaría la pieza dentaria de la extracción ya que sin la reconstrucción protética posterior no vale la pena la realización del conducto. En estos casos se decidió consultar con el paciente en cuanto a sus posibilidades de realizarla por fuera del hospital y si es factible se le hace el tratamiento. No obstante esta situación, es importante destacar que no se realizan endodoncias por indicación protética.

Las pacientes embarazadas se atienden en el servicio de Odontología Integral a partir del segundo trimestre del embarazo, las que atiende el Servicio de Endodoncia son aquellas provenientes de los CESAC o derivadas por el Plan de Cobertura Porteña. A las derivadas de los CESAC se les trata cualquier pieza dentaria mientras que a las que llegan de odontólogos de cabecera solo se les hace los multiradiculares porque éstos realizan las endodoncias restantes. Se solicita autorización médica para la atención a través de nota donde se especifica que se deben tomar tres radiografías durante el tratamiento, si bien las mismas se realizan con la colocación de delantal plomado se necesita la autorización del médico.

El Servicio dispone de los siguientes registros:

- o Historia clínica, la común para todos los servicios donde se completa la fecha y la prestación realizada.
- o Ficha endodóntica que incluye el consentimiento informado del paciente y los pasos de la endodoncia realizada incluyendo las radiografías.

- o Planilla diaria de pacientes a partir de la cual el Jefe realiza la estadística diaria que se remite de igual modo al área de estadística del hospital.
- o Cuaderno de turnos, no obstante los mismos se registran en computadora llevando los profesionales su propia agenda de turnos, los residentes, concurrentes y becarios poseen doble registro anotando en cuaderno datos del paciente que incluyen su número de teléfono. Los turnos se dan todos los días y no se utiliza el sistema telefónico de la línea 147. La presencia de los mismos ante el turno dado se registra en la computadora. Existe el paciente "condicional" que es aquel que espera ser atendido en la sala de espera por si algún paciente con turno dado, falta atendándose como demanda espontánea. En caso de no poder ser atendido se retira con un turno asegurado.
- o Planilla de asistencia de personal que se confecciona el día posterior y se eleva a Recursos Humanos del Hospital.
- o Libro de actas del área de traumatismos que incluye los datos del paciente, el profesional actuante, si posee obra social, diagnóstico y plan de tratamiento y la firma del paciente. Este detalle es volcado también en la historia clínica ya que el libro es propio del servicio. Cuenta con una carpeta donde se registran los casos clínicos que lo ameriten.

Los días jueves se realizan 2 estadísticas, una del servicio en general y otra del área traumatismos.

Con respecto a la docencia y capacitación que esta Unidad provee, se dictan 2 cursos, uno entre los meses de enero y marzo inclusive destinado a residentes y concurrentes con el objetivo de que todo profesional debe tener un preclínico práctico que incluya 5 piezas dentarias básicas a tratar como entrenamiento y luego se completa con atención de pacientes. Para tal caso cuentan con manual de procedimientos. El mismo se dicta de 17 a 20 hs. El otro curso es un anual optativo de 2 años de duración abierto a todo odontólogo por fuera del hospital, cuyo objetivo es el perfeccionamiento de la técnica endodóntica. El período es de abril a diciembre una vez por semana y en el 2011 se dictó los lunes y jueves de 16 a 20 hs. para una cohorte de 10 alumnos repartidos en 5 cada día con docentes diferentes.

### **5.3.6. Unidad Odontopediatría.**

#### **5.3.6.1. Estructura.**

La Unidad depende del Departamento de Tratamiento y Rehabilitación. La Jefa se desempeña como tal desde el año 2007.

#### **5.3.6.2. Características generales.**

El horario de atención del Servicio es de 8 a 12 hs. y de 12 a 19 hs.

Los recursos humanos están compuestos por 8 odontólogos, incluida la Jefa, 3 asistentes dentales (2 cubren el turno mañana y 1 el turno tarde). Además cuenta con 4 residentes de tercer año de la carrera que concurren durante 4 horas una vez por semana, y 2 concurrentes que van 3 días a la semana 4 horas. No cuenta con personal administrativo.

La atención de los pacientes cubre una franja de edad entre 0 a 12 años inclusive, la misma puede ser por:

- o Demanda espontánea. El paciente concurre por urgencia y consultas. El profesional que cubre la Guardia varía cada día de la semana, el horario que atiende es de 8 a 13 hs.
- o Demanda programada. El paciente de primera vez, es con turnos programados otorgados a través de la línea 147. En la actualidad se dan con 1 mes de espera, con 4 vacantes por día de martes a viernes, dando un total de 64 vacantes por mes para dar por línea telefónica 147.

La Jefa de Unidad revisa al paciente de primera vez, se le asigna una ficha y si tiene que realizar alguna derivación lo deriva a la especialidad que corresponda, si no se deriva se le asigna un profesional y se los cita para su atención. En la misma sección se le enseña la técnica de cepillado y se le otorga un turno para la charla que se realiza en el Servicio para un grupo de 10 personas o en el aula para un grupo de 20 personas, se les habla de prevención, ingesta, traumatismos (como deben actuar de emergencia los padres ante cada caso) y erupción de las piezas dentarias.

Hay pacientes que son recitados, es decir dados de alta y después de los 6 meses vuelven al Servicio reingresando, si tienen caries ese mismo día se le realiza una topicación de flúor y se les da un turno para su atención. Si es paciente de riesgo se le cita a los 3 ó 4 meses para control.

Reciben derivaciones del Servicio de Ortodoncia, Hospital de Niños Pedro de Elizalde (pacientes urgentes) y Hospital de Niños Ricardo Gutiérrez.

Cuenta con los siguientes programas de atención:

- o Programa "Chau Caries", implementado en el mes de marzo de 2001 en niños desde primer grado del Colegio C. Pizarro, se realiza la prevención y para la clínica se los deriva al Servicio para su atención, solicitando un turno previamente en grupo de 5 a 6 alumnos para ser evaluados por la Jefa de Unidad.
- o Programa "Plan Materno Infantil", implementado en el mes de setiembre de 2009, una vez que el bebé nace la mamá concurre a la ventanilla del Servicio de Odontopediatría para anotarlo con el DNI, y cada 6 meses se lo vuelve a citar, después al año y a los 3 años nuevamente. La meta es poder llegar a un primer molar sin caries en el niño.

Entre los registros que lleva la Jefa de Unidad se encuentran:

- o Planilla de Parte Diario de Estadística, que luego la eleva al Departamento de Estadística y Archivo.
- o Planilla de Parte Diario de Presentismo del personal, que luego lo eleva al Departamento de Estadística y Archivo.

Realiza los pedidos de materiales a Farmacia, a través de la red informática.

El Servicio cuenta con una normativa, la cual se esta actualizando en estos momentos.

Se han realizado 3 cursos teóricos prácticos de capacitación de 1 hora de duración desde hace 3 años. También se realizan cursos semanales para capacitación de 6 horas de duración.

Los profesionales se compran su propia vestimenta puesto que no se les suministra tal elemento.

En el Servicio las asistentes dentales son las que decontaminan, cepillan y lavan el instrumental luego los acondicionan en bolsitas y lo llevan a Esterilización.

La planta física se compone de 1 ambiente de 9,30 m. por 4,70 m. con un total de 43,71 m<sup>2</sup>, los pisos son de mosaico de granito con zócalos redondeados, hay 6 ventanales grandes que brindan luz natural que dan al parque, 4 tubos fluorescentes de techo que brindan luz artificial, 1 mesada de mármol con 3 bachas cada una para la higiene de manos con 1 mueble bajo mesada, 4 sillones dentales, 3 luces auxiliares de pared, 3 mamparas que separan los sillones, 5 banquetas rodantes, 4 mesas rodantes para la atención, 2 mesas auxiliares, 2 pizarrones de madera para dar las clases a los pacientes, 1 escritorio de fórmica para la Jefatura, 1 escritorio de madera para el personal en general, 1 mueble de pie para guardar elementos de librería, 1 ventanilla para atención al público, 8 sillas fijas, 1 banquito, 1 armario con 2 puertas para la Jefatura, 1 armario para la reserva de materiales, 2 módulos metálicos para que guarden elementos los Profesionales, 1 módulo metálico de 3 cuerpos para la Jefatura, 1 computadora, 4 baldes de residuos individuales, 2 baldes para residuos en general, 3 ventiladores de techo, 2 aires acondicionados, 1 luz de emergencia, 3 radiadores, 1 dispenser (que lo paga el personal), 1 heladera (que compró el personal), 1 microondas (que compró el personal), 1 office para la preparación del material para el Servicio.

Hay 1 sala de espera que se encuentra fuera del Servicio, es un pasillo que se comparte con el Servicio de Ortodoncia, Prótesis y Periodoncia. La misma cuenta con:

- o 21 Sillas unidas por una base metálica con asientos y respaldo revestidos en fórmica.
- o 1 Cesto para los residuos.
- o 3 Ventiladores de techo.
- o 2 Ventanales.
- o 1 Matafuego (con vencimiento agosto de 2012).
- o 2 Luces de Emergencia.
- o 2 Radiadores para la calefacción.
- o 1 Cámara para la vigilancia del sector, instalada recientemente.
- o 1 Manguera para incendios.
- o 1 Televisor con casetera (que fue donado).

Hay 1 baño para el personal que se encuentra subdividido, 1 para mujeres y 1 para hombres, se encuentra ubicado fuera del servicio en el pasillo y lo comparten con otros servicios.

Las estadísticas del sector para el año 2011 son las siguientes:

| Odontopediatría – Año 2011 |        |
|----------------------------|--------|
| Total prestaciones         | 17.345 |
| Pacientes atendidos        | 9.275  |

De acuerdo a las cifras exhibidas hay un promedio de 2 prestaciones por paciente atendido.

### **5.3.7. Unidad Clínica Médica.**

#### **5.3.7.1. Estructura.**

La Unidad depende del Departamento de Tratamiento y Rehabilitación. No cuenta con secciones a su cargo. El Jefe ha sido designado en el año 1977.

#### **5.3.7.2. Características generales.**

No cuenta con profesionales a su cargo y tampoco personal administrativo. El horario de atención del servicio es de 7 a 15 hs. Luego de ese horario si es necesario, se deriva el paciente al Hospital Rivadavia.

La atención es debida a urgencias o consultas. El profesional de cada servicio llama por teléfono al Jefe de esta Unidad para realizar la consulta pertinente (Ej.: ante paciente diabético, con afecciones coronarias, etc.) o derivarle al paciente (en pocas ocasiones). En la mayoría de los casos es el Jefe de esta Unidad quien se acerca al servicio luego del llamado telefónico, ej.: casos de lipotimia, epilepsia, consulta de medicación a tomar previa a una cirugía, etc. El médico chequea, medica y orienta al profesional los tiempos de atención a tener en cuenta. Indica a los profesionales los modos preventivos según las patologías Ej.: diabetes, alergias, pacientes con diálisis, etc. Las observaciones se asientan en la historia clínica que se encuentra en cada servicio. También se atienden pacientes derivados de Diagnóstico y Tratamiento, personal del hospital y, en ocasiones, personal del Hospital Rivadavia. El Jefe comentó que, si bien no es muy común, en alguna oportunidad debió derivar pacientes al Hospital Rivadavia para su internación, y recibe pacientes del Hospital Argerich y Hospital Ricardo Gutiérrez para eliminación de focos sépticos previos a cirugías.

Se trabaja conjuntamente con el área de Servicio Social y con Estomatología. Se realizan los exámenes preocupacionales de residentes, concurrentes, etc. y de allí se derivan al Hospital Rawson, y los informes de la ART, donde envía un duplicado al Ministerio de Salud de la Ciudad de Buenos Aires.

El Jefe forma parte del Comité de Fármaco Vigilancia junto con la Jefa de Farmacia. Ambos realizan un informe en cada servicio donde analizan los medicamentos utilizados. El informe realizado es elevado al Ministerio de Salud.

Cuenta con un libro de actas donde se registra la atención diaria el cual contiene nombre y apellido, DNI, día y fecha, diagnóstico, de qué servicio es derivado y medicación recetada.

El consultorio cuenta con una camilla, un escritorio, un armario, un negatoscopio,<sup>22</sup> un tensiómetro y una heladera. También cuenta con baño privado.

En cuanto a insumos, la farmacia provee medicamentos como antibióticos y analgésicos para 30 pacientes por mes, aproximadamente, guantes, alcohol, baja lenguas, etc.

El Jefe manifiesta que existe la necesidad de contar con un profesional que cubra el horario vespertino, puesto que luego de las 15 hs. si un paciente necesita atención debe ser derivado a la Guardia del Hospital Rivadavia.

En el año 2011 se brindaron 1155 consultas, que se desglosan de la siguiente manera:

| Mes (1)      | Consultas   |
|--------------|-------------|
| 1            | 111         |
| 2            | 90          |
| 3            | 0           |
| 4            | 126         |
| 5            | 131         |
| 6            | 128         |
| 7            | 116         |
| 8            | 126         |
| 9            | 132         |
| 10           | 55          |
| 11           | 90          |
| 12           | 50          |
| <b>Total</b> | <b>1155</b> |

(1) En el mes de marzo el profesional médico estuvo de licencia ordinaria, en octubre licencia por stress y en diciembre licencia ordinaria.

Tomando en consideración los 9 meses en que se brindó atención completa sin que influya ninguna licencia, el promedio mensual arroja una cantidad de 117 consultas.

### **5.3.8. Unidad Clínica Bucal (Estomatología).**

#### **5.3.8.1. Estructura.**

La Unidad depende del Departamento de Tratamiento y Rehabilitación. La Jefa ha sido designada en octubre de 2002.

#### **5.3.8.2. Características generales.**

<sup>22</sup> Pantalla luminosa utilizada para observar radiografías.

El servicio se ocupa del diagnóstico, prevención y tratamiento de determinadas lesiones estomatológicas. Se realizan interconsultas con Servicios de Clínica Médica, Dermatología, Reumatología y Hematología básicamente.

El servicio cuenta con manual de procedimientos elaborado por la Jefa de la Unidad desde la creación del mismo.

El horario de atención del servicio es de lunes a jueves de 7 a 14 hs. y los viernes de 7 a 13 hs.

Los días martes cumple horario en la Comisión en Red de Chagas de 8 a 12 hs., y los lunes y miércoles de 8.30 a 9.30 hs. en el servicio de Odontología Integral, ve pacientes con adicciones a fin de detectar lesiones estomatológicas en adolescentes y embarazadas adolescentes (pacientes entre 13 y 21 años de edad). En otros servicios, ocasionalmente, se selecciona un grupo etario determinado para la búsqueda de alguna lesión en particular.

Los pacientes acuden por demanda espontánea por la derivación intrahospitalaria y extrahospitalaria, del Servicio de Diagnóstico y Plan de Tratamiento, de otros servicios ocasionalmente y del Hospital Rivadavia. Una vez en tratamiento se maneja informalmente con los turnos por vía telefónica directa al servicio ya que se atienden varias enfermedades autoinmunes cuyas complicaciones impiden un cronograma demasiado estructurado. Recibido el paciente se realiza la parte clínica que constituye la revisión, el diagnóstico, la posible citología exfoliativa y la curación.

Las biopsias necesarias se realizan en el Servicio de Cirugía II reservando el quirófano. El ayudante para la realización de la misma puede ser de planta o residente. Los cánceres se derivan al Hospital Marie Curie con el material biopsico obtenido.

Como registros el servicio lleva la historia clínica general (la que habilita la admisión), y la estomatológica (la específica del servicio que se adjunta a la otra); los protocolos microbiológicos (formularios para solicitar estudios), que son utilizados con el Hospital Ramos Mejía para Micología y cuando la razón es bacteriana se acude a la utilización de la obra social o prepaga del paciente, en caso que posea, ya que el Hospital Muñiz solicita transporte del material y es costoso. Cabe destacar que los laboratorios a los que se recurre para estos estudios son de la suficiente confianza diagnóstica requerida por la Jefa de la Unidad, tal lo manifestado por la misma. También se cuenta con el protocolo para biopsias; las indicaciones postoperatorias escritas; consentimiento informado para pacientes HIV; y la solicitud de análisis clínicos, y original y fotocopia de todo lo solicitado. Se confecciona resumen de historia clínica cuando se considere necesario y las derivaciones en formato impreso para los Hospitales Marie Curie y Pirovano siendo estos las opciones de preferencia.

Hay registro desde el año 2004 de pacientes con chagas ya que la Jefa es pesquisante de dicha enfermedad.

La estadística es diaria y se entrega a Admisión diariamente, y el UFO (Unidad Funcional Odontológica) que indica la cantidad de pacientes y las

horas mensuales ofrecidas se entregan el último día hábil de cada mes. De este último solicita una planilla anual para control y archivo propio.

En cuanto al recurso humano, el servicio sólo lo compone la Jefa a cargo del mismo no contando con otro personal profesional. La asistente la comparte con el Programa de Tercera Edad y asiste ocasionalmente cuando tiene tiempo libre. Actualmente tampoco concurren residentes ni concurrentes.

La planta física asignada para el desenvolvimiento de este servicio, fue "fabricada" con la división del espacio proporcionado al Programa de Tercera Edad a través de un la colocación de tabiques parciales con entrada individual que conforma un sector de 3 metros cuadrados aproximadamente. La pintura del lugar y el escaso mobiliario fueron proporcionados por la Jefa del Servicio. Cuenta con un sillón odontológico para la inspección del paciente que la Dirección hizo retapizar. Todo el instrumental fue cedido al Programa de Tercera Edad en el año 2010 y sólo cuenta con material descartable para biopsias, citologías exfoliativas y para inspección, la cual es realizada con bajalenguas y en su defecto, solicita la bandeja básica al Programa de Tercera Edad a través del cual se maneja la limpieza y esterilización del mismo.

Este servicio no genera residuos patogénicos en su consultorio. El servicio de limpieza no es muy destacable por lo que hay que insistir con la limpieza del lugar, según lo manifestado por la Jefa de Unidad.

Mensualmente realiza a Farmacia el pedido de insumos descartables básicos (bajalenguas, guantes, barbijos, manoplas, baberos, hisopos, vidrios y espátulas para citología), medicamentos y sustancias para diagnóstico (plac out en bidón, alcohol 70°, alcohol con glicerina, alcohol común, violeta de genciana, cáustico leve, lidocaína al 10% en spray y gel). A Esterilización se requiere campos quirúrgicos, camisolines, gasas y guantes estériles.

Los medicamentos específicos necesarios para tratamiento son fórmulas magistrales que deben ser preparadas (flúor, orabase, saliva artificial), por lo que se le solicita a Farmacia a través de la Jefa de Departamento dicha opción para que el paciente no deba comprarlos por su cuenta. Los pedidos se realizan informativamente a través de la computadora del Programa de Tercera Edad.

Se ha evaluado el espacio físico que posee esta Unidad, el mismo es reducido, sin ventilación ni luz natural. El ámbito es excesivamente ruidoso y sin privacidad por estar compartido con otra área.

### **5.3.9. Unidad Odontología Integral.**

#### **5.3.9.1. Estructura.**

La Unidad depende del Departamento de Tratamiento y Rehabilitación. La Jefa se encuentra a cargo desde el año 2004 y su nombramiento se efectivizó en el año 2010.

#### **5.3.9.2. Características generales.**

Cuenta con 10 odontólogos, de los cuales, 1 es la Jefa del Servicio. La Unidad cuenta con 2 asistentes dentales en el horario de 7 a 13 hs. y 2 en el horario de 13 a 19 hs. Concurren residentes de 2° año durante el lapso de 1 año. En la actualidad cuentan con 2 residentes por la mañana y 2 por la tarde.

El horario de atención del servicio es de lunes a viernes de 8 a 19 hs. La atención es programada. Los pacientes son adolescentes de 13 a 21 años, incluyendo embarazadas. Mediante la línea telefónica 147, el paciente solicita el turno con el Servicio de Diagnóstico y Plan de Tratamiento, donde se lo revisa y se determina su tratamiento y se le confecciona la historia clínica. Luego es el paciente quien se dirige al servicio de Odontología Integral para solicitar su turno y dar comienzo al mismo (los mismos se dan a 15 días aproximadamente). La primera vez que concurren lo hacen en grupos de a 25 personas, aproximadamente, y se les brinda una charla de educación para la salud, antes de comenzar a atenderlo integralmente. La misma se produce en el aula del hospital (por la mañana o por la tarde), donde cada paciente concurre con su cepillo dental. Luego bajan al servicio donde se les realiza a cada uno el revelado de la placa bacteriana, a fin de que al paciente se le haga evidente la presencia de la misma en su boca y aprenda a removerla mediante la enseñanza de una buena técnica de cepillado. En el caso de las pacientes embarazadas (demanda espontánea), concurren directamente al servicio para gestionar su turno y la confección de la historia clínica. Una vez que al paciente se le otorga el alta, vuelve al servicio a los 3 meses para su control.

Se realiza básicamente prevención, operatoria, endodoncia, periodoncia y cirugías (a excepción de pieza dentaria retenida). Las cirugías complejas como paladares hendidos se derivan al Hospital Pirovano. Los turnos son de 45 minutos aproximadamente.

Los registros que llevan son: parte diario de pacientes (cada profesional tiene su registro manual e informático y parte diario de estadísticas).

La Jefa de Unidad forma parte del Comité de Calidad. Realizan charlas en la Escuela de Jornada Completa N° 24 D.E. 01 "C. y F. Pizarro y M. Pizarro y Monje" donde en primera instancia se proyecta una película donde se habla de técnicas de cepillados y de prevención bucal. A los alumnos de 1° grado, se les otorga un kit para la casa y cada 15 días se les realiza el control del cepillado y cada 3 meses una topicación con flúor. (Control anual). En ocasiones son solicitados de diferentes centros para dar las charlas, realizarles el control y derivarlos al servicio del hospital en caso de tener que comenzar algún tratamiento.

Se trabaja con un Plan materno infantil, una vez que se produce el alta de las embarazadas, cada una de ellas tienen la posibilidad de ser atendidas durante los primeros 3 meses luego del parto, por el Servicio de Odontopediatría para el control bucal del niño.

En relación a los insumos, el pedido a Farmacia se realiza en forma anual (a través de planillas que se elevan a dicho sector) y mensual (mediante el sistema de red con farmacia). Los insumos solicitados son, pouch y cintas testigos para esterilización, guantes, camisolines, elementos descartables,

etc. Los insumos de librería y limpieza son solicitados al sector de Economato. Si los pacientes necesitan medicación, el profesional le expide la orden y con ella, el paciente, se dirige a Farmacia para su retiro.

En el servicio se realiza la descontaminación de los materiales mediante alcoholes al 70% y detergentes bioenzimáticos. Este procedimiento se realiza por la mañana y por la tarde. Por lo tanto son estas dos veces al día que, tales materiales, se los envía a esterilización.

Cuenta con 1 office, 1 computadora, 1 sala de atención con 6 sillones odontológicos totalmente equipados. Todo el sector cuenta con 1 aire acondicionado y calefacción central. La sala cuenta con un aparato de rayos propio, para realizar las conductometrías en endodoncias, el resto de las placas se realizan en el servicio de rayos. En cuanto al instrumental, si bien no tienen dificultades, la Jefa refiere que serían necesarias nuevas turbinas y nuevas sondas milimetradas periodontales. El mantenimiento de los equipos está a cargo del Servicio de Mantenimiento (en la medida que esté a su alcance). En relación a la limpieza del sector, la Jefa refiere que no está muy conforme con la misma. Con respecto al manejo de residuos patogénicos, no refiere inconvenientes. Refiere asimismo la necesidad de personal administrativo, actualmente se sobrecarga a los profesionales en sus tareas asistenciales, y la incorporación de al menos un asistente dental, sobre todo en el turno vespertino.

Las estadísticas del sector para el año 2011 son las siguientes:

| <b>Odontología Integral – Año 2011</b> |        |
|----------------------------------------|--------|
| Total prestaciones                     | 32.482 |
| Pacientes atendidos                    | 8.168  |

De acuerdo a las cifras exhibidas hay un promedio de 4 prestaciones por paciente atendido.

### **5.3.10. Unidad de Operatoria Dental.**

#### **5.3.10.1. Estructura.**

La Unidad depende del Departamento de Tratamiento y Rehabilitación. La Jefa es titular de la Unidad desde el año 2010.

#### **5.3.10.2. Características generales.**

El servicio tiene el horario para atención de lunes a viernes de 8 a 20 hs.

Posee manual de procedimientos que establece las normas del servicio.

Esta Unidad realiza restauraciones estéticas y no estéticas en todas las piezas dentarias con el fin de brindar el tratamiento adecuado a las afecciones que afecten el tejido duro del diente con el objetivo de devolver la forma anatómica funcional y estética perdida.

En cuanto a las prestaciones fuera de las nomencadas, este servicio realiza otras de tecnología y avanzada con los materiales de uso en la Unidad

tratando de cumplir el objetivo del servicio optimizándolo. Así es el caso de la realización de incrustaciones de composite (restauración protética fija pero de material estético), sobre dientes endodónticamente tratados que requieren restauraciones con anclaje y que devuelvan el punto de contacto con otras piezas, de este modo se reemplaza a la prótesis fija que no se realiza en el hospital. Asimismo la utilización del poste endodóntico reemplaza al perno muñón. Se ha contado con estos últimos durante el año 2011 a través de una donación recibida y, habiendo comprobado los beneficios de su uso actualmente se esta gestionando la compra de los mismos.

Los recursos humanos con que cuenta el servicio, se componen de 10 profesionales incluyendo a la jefa. Las asistentes dentales son 4 que rotan con otros servicios por falta de recurso humano, todas con título de asistente. No posee personal administrativo por lo que todos ejercen esta función de alguna manera para cubrir la falta. Actualmente se cuenta con 4 residentes de 1º año y 1 de 3º año, 1 becaria que comparte con Endodoncia y no tiene concurrentes.

Físicamente se encuentra ubicado en el 1º piso del hospital a la derecha de la salida del ascensor, lindero al Servicio de Endodoncia. El pasillo que conduce a la unidad oficia de sala de espera de la misma y se comparte con el otro servicio. Una ventanilla funciona como recepción de pacientes y entrega de turnos. Se compone por un salón amplio en forma de "L" por encontrarse en la esquina del edificio distribuido en una sala y un espacio separado como consultorio. Todo se encuentra compartimentado y se encuentran instalados 6 equipos Siemens completos.

Hubo un período en que las condiciones de trabajo se encontraban por debajo de lo básico debido a la falta de mantenimiento especializado y al alto costo de reparación que presupuestaba Siemens, por tal razón, se optó por modificar lo digital por mecánico para abaratar el mantenimiento. Si bien existió el ofrecimiento de cambio de equipos, el servicio se opuso por la calidad de los mismos, es decir, priorizaron la calidad a la renovación de lo antiguo. Los mismos fueron reacondicionados hace 4 ó 5 años, lo que no se logró reponer o suplantar ha sido por el alto costo pero en la actualidad los 6 son sumamente ergonómicos y funcionan muy bien. Asimismo, no obstante contaban con succionadores de potencia estándar, se les fue adicionado succionadores de alta potencia para trabajar en situaciones que requieren un máximo control de la humedad cuando las condiciones impiden trabajar con aislamiento absoluto. También poseen cavitador neumático.

La sala cuenta con una mesada de extremo a extremo y el consultorio con otra con un total de 5 bachas para el lavado de manos; también disponen de un office con mesada para el lavado y acondicionamiento de instrumental. Con respecto a la aparatología e instrumental con el que cuentan, el reclamo de compra o sustitución es cíclico y se realiza cuando se rompe o deteriora al grado de no poder utilizarse, así fue que durante el 2011 había sólo 4 turbinas para 6 equipos lo cual en la actualidad ya fue solucionado.

Desde el año 2010, cuentan con 5 lámparas LED y 2 halógenas (que no se fabrican más), para las restauraciones estéticas a partir de una compra que

hizo el hospital para distribuir entre los servicios que necesitan de las mismas siendo éste el que mayor requerimiento tiene. El servicio posee en su patrimonio 3 amalgamadores fuera de uso por encontrarse descompuestos, los mismos no se arreglan por la falta de compra del insumo necesario para su utilización, o sea, aleación para amalgama y mercurio.

Cabe destacar que existen tratamientos donde el uso del composite (resina para la restauración estética), es incompatible y se necesita la amalgama pero no pueden realizarse por no haber en stock debido a que la modalidad de compra centralizada de insumos no la contempla por considerar al mercurio líquido como contaminante. No obstante esta situación, cuando la Farmacia del hospital, proveedora de insumo a los servicios, la posee, pueden contar con ella y es preparada manualmente con mortero y pilón.

Los insumos se solicitan mensualmente a la Farmacia vía red informática, los mismos son suficientes y hasta podría decirse que en la actualidad poseen más que antes, el servicio cuenta con su propio stock siempre acotado a la necesidad para evitar el vencimiento de los productos.

La esterilización es central y se envía en tres turnos: a las 7 hs. lo utilizado el día anterior en turno vespertino, a las 12 hs. lo utilizado por la mañana y a las 16.30 hs. lo utilizado por la tarde; se recibe de esterilización a las 7 hs. para la atención matutina y a las 12 hs. para la atención de tarde y vespertina.

No es un servicio generador de residuos patogénicos en sí mismos pero cuenta con un tacho de bolsa roja por si acaso además de un descartador de agujas.

La limpieza durante el año 2011 era muy buena, en febrero del 2012 se cambió de empresa y existió un tiempo de adaptación de la misma en la que se sufrió la suciedad extrema pero actualmente la situación se normalizó. Los equipos son limpiados solo por las asistentes dentales por razones de bioseguridad, higiene y mantenimiento. El mantenimiento se encuentra a cargo del sector de servicios generales del hospital, si bien no hay quejas sobre su capacidad para resolver los problemas, es poco el personal con el que cuentan y a veces no dan abasto con los pedidos.

La demanda de pacientes es programada. Son recibidos principalmente del Servicio de Diagnóstico y Plan de Tratamiento, luego de Endodoncia, Periodoncia, Prótesis, para hacer las restauraciones no nombradas de rehabilitación, y Odontología Integral en cuanto a los jóvenes que cumplieron los 22 años.

El sistema de turnos establecido, funciona desde que la actual Jefa tomó el cargo. El mismo se basa en que, como el paciente debe acudir al servicio como mínimo 3 veces sucesivas, se necesita implementar un circuito que de continuidad al tratamiento. Cada profesional tiene una agenda que la jefa supervisa. Cada odontólogo atiende 5 pacientes por turno realizando en cada uno todas las restauraciones posibles correspondientes a un cuadrante bucal establecido para aprovechar el aislamiento absoluto que se realiza del sector. Los turnos se dan los días viernes dependiendo de las altas que se fueron dando en la semana. El sistema es aleatorio de acuerdo a la

necesidad. Las recitaciones son cada 15 días, nunca se quedan sin pacientes para atender. Con este mecanismo se eliminaron las colas y se comprobó la disminución del ausentismo ya que el paciente sabe que de no concurrir el día indicado se queda sin turno. Cuando el paciente proviene derivado de otro servicio, solo se le realiza lo indicado por éste y no hay recitación por ejemplo con Endodoncia. Cada mes y medio más o menos se otorgan turnos además de los de derivación directa y las recitaciones, de este modo todo el mundo se atiende y esa atención tiene continuidad para llegar al alta sin dilaciones.

En esta Unidad se realizan ateneos para residentes y encuentros para los profesionales del hospital. Ocasionalmente dictan cursos semestrales, cuatrimestrales o anuales. En el 2011 se dictó un curso abierto de 140 hs. teórico de Operatoria y Estética para el práctico general. Los ateneos del 2012 serán en base a los trabajos realizados por los residentes.

La Unidad lleva los siguientes registros:

- o Planilla diaria de pacientes de cada profesional. De la misma se confecciona una sola que es la que se eleva al área de Estadísticas del Hospital y el Servicio guarda las individuales.
- o Agenda médica: que señala la nómina de profesionales actuantes en sus días y horarios.
- o Agendas para turnos. Si bien los mismos se registran en computadora, se lleva un doble registro escrito por si cae el sistema.
- o Historia Clínica: diariamente se le entrega al archivo del Hospital la nómina de pacientes citados para que estos provean las historias clínicas correspondientes donde se asienta todo el tratamiento realizado.
- o Parte diario de asistencia profesional.
- o Licencias de personal.

Las estadísticas del sector para el año 2011 son las siguientes:

| <b>Operatoria Dental – Año 2011</b> |       |
|-------------------------------------|-------|
| Total prestaciones                  | 41024 |
| Pacientes atendidos                 | 9383  |

De acuerdo a las cifras exhibidas hay un promedio de 4 prestaciones por paciente atendido.

Entre las necesidades manifestadas por la Jefa, se encuentran la incorporación de personal administrativo y de profesionales para cubrir la demanda.

### **5.3.11. Unidad Prótesis.**

#### **5.3.11.1. Estructura.**

La Unidad depende del Departamento de Tratamiento y Rehabilitación. La Jefa es titular de la Unidad desde el año 1998.

### 5.3.11.2. Características generales.

El servicio funciona en tres turnos de lunes a viernes hasta las 18 hs. (de 8 a 12, de 12 a 16 y de 16 a 18 hs.).

La prestación realizada por la Unidad se refiere a la realización de prótesis removibles de acrílico, parcial y completa para el semi-desdentado y el desdentado total respectivamente.

Los recursos humanos con el que cuenta está compuesto por 2 profesionales a cargo de la conducción, la Jefa del servicio y la Jefa de sección; 4 odontólogos de planta, 2 residentes de primer año y 3 asistentes dentales, 2 por la mañana -1 ocasionalmente volante con otros servicios- y 1 por la tarde.

Los residentes acuden los días martes por la tarde y los viernes por la mañana solo por 6 meses lo cual impide que estos puedan realizar el seguimiento del paciente atendido y observar sus posibles errores en la construcción de la prótesis que sólo se detectan a través del tiempo, por tal razón es que deberían concurrir al servicio durante 1 año. En el año 2011 contaron con 4 residentes, 2 de primer año y 2 de tercer año, si bien la provisión de casos/pacientes a los residentes disminuye los tiempos de espera de aquellos, aumenta considerablemente la demanda de trabajo al taller de prótesis lo cual redundo en una dilación en los tiempos de entrega de los trabajos y a la larga retraso en el circuito de atención, por tal razón es que se pidió que solo fueran 2 los residentes destinados al servicio.

La Unidad se encuentra ubicada en el primer piso del hospital, a la izquierda de la salida del ascensor, lindero al servicio de Periodoncia.

Cuenta con una sala con tabiques parciales que separan 4 equipos odontológicos instalados con platinas aéreas con 4 salidas –turbina, micromotor, eyector, agua-aire-, 2 de ellos son nuevos, un rincón que media como office en el fondo del salón, y un espacio con ventanilla al pasillo que oficia de sala de espera a modo de recepción de pacientes. Posee 2 mesadas con 4 piletas y salidas de gas para los mecheros. El salón posee dos ventanas al exterior. Para las tareas administrativas cuentan sólo con 2 mesitas auxiliares, una en el fondo y otra en el centro del salón.

La aparatología tiene varios años y se encuentra bastante deteriorada. Cuenta con 3 tornos colgantes pero necesitarían 4; poseen 2 micromotores pero uno no funciona; la moladora para realizar los pulidos y desgastes no funciona, poseen una prestada por el taller de prótesis que funciona mal; no cuentan con alicates de corte y el resto son insuficientes en cantidad. El sector resulta acotado para la función.

Los insumos se solicitan a Farmacia, Esterilización y Economato. A Farmacia se le solicita todo el material descartable, compresas, cofias, camisolines, antiparras, delantales, líquidos descontaminantes –lavandina, jabón enzimático-, cubetas para impresiones, fresas, siliconas liviana y pesada, alginato, cera, compuesto de modelar en lápiz y cemento. A Esterilización todo lo necesario para enviar el instrumental, el Servicio de Prótesis esteriliza hasta las cubetas de impresión, es decir, absolutamente

todo lo que se utiliza en el área. A Economato se solicita todo lo referente a librería, higiene y artículos de limpieza.

Por el tipo de materiales que se manipulan, pastas, yesos, y el pulido de prótesis, el servicio se ensucia muchísimo por lo que la limpieza del sector se hace imprescindible y la misma resulta insuficiente al igual que su mantenimiento. Asimismo los baños del piso se encuentran deficientemente lavados (pocas veces en el día), y son solo dos para todo el piso lo cual lo hace peor.

Los pacientes acceden al Servicio a través de la Unidad de Diagnóstico y Plan de Tratamiento, quien orienta al paciente en su pasar por los distintos servicios a fin de lograr un estado de salud bucal que permita la instalación de una prótesis. Para ser atendido debe presentar su carnet de derivación con todas las altas firmadas. En el caso de pacientes pertenecientes al servicio de Infectología, Tercera Edad y Odontología Integral, estos acuden en forma directa porque son pacientes de propia atención. Cabe destacar que los pacientes de Infectología, las embarazadas y los discapacitados, tienen prioridad para la atención, así es que, ante la registración de los mismos para los turnos se les asigna un color, a los de Infectología amarillo, a los discapacitados amarillo/naranja no obstante a los de estado de gravedad como los que hacen quimioterapia o son trasplantados se los atiende en el momento; en verde se señala a los ausentes y en rojo a los que asistieron; las embarazadas se atienden directamente.

La lista de espera que poseen es de 1 a 2 meses para los que no son prioritarios; la asistente social se encarga de llamarlos y citarlos. El Programa de Tercera Edad posee su propia lista de espera.

La demanda espontánea que es atendida es para retoque de prótesis y cementados.

Además se interactúa con los servicios de Clínica Bucal (Estomatología) y Cirugía I y Cirugía II en la realización de prótesis inmediatas. Ante cualquier manifestación bucal que llame la atención, se solicita radiografía.

El tiempo estimado para la realización de una prótesis es de 4 a 5 sesiones sea que se trate de una removible parcial o una completa respectivamente; normalmente el circuito de citaciones es de una vez por semana pero en el hospital los tiempos dependen del taller de prótesis y sus entregas. Para las recitaciones el taller entrega al servicio una planilla mensual donde indica las fechas de entrega de cada tipo de prestación por día y por semana, en base a esta los profesionales del servicio organizan el curso de sus trabajos con el paciente. No obstante dicha organización, existen inconvenientes en la ida y vuelta de los trabajos con el taller dando como resultado o el retraso del servicio en sus entregas y/o pruebas, o un taller colapsado.

Igualmente en casos de urgencia se compatibiliza con el taller priorizando los laboristas el encargo presuroso pero en general es muy difícil concordar tiempos. De todos modos, en el caso de que haya que rehacer una prueba por disconformidad, el taller responde repitiendo el trabajo para los próximos 10 días y así se recita al paciente en cuestión.

Los pasos para la realización de una prótesis son:

- o Toma de impresión.

- o Recorte de cubeta (en el caso de las prótesis completas).
- o Toma de mordida.
- o Prueba.
- o Entrega.

A cada paciente se le dispone una caja de cartón personal para la colocación del trabajo, en la misma viaja al taller. El paso a paso de la confección de la prótesis junto con la orden para el laboratorio protesista que incluye nombre y apellido del paciente, número de DNI del mismo y la indicación del trabajo a realizar. Cada caja posee un número identificador el cual se coloca en un carnet azul propio del servicio que se le entrega a cada paciente, figurando además en el mismo nombre y apellido, datos personales, citaciones, recitaciones y especificación del trabajo que se va realizando. También realizan placas de descanso pero actualmente, desde mediados del 2011, dejaron de confeccionarse debido a que la partida de placas compradas no ha resultado de buena calidad, llenándose de burbujas al colocarlas en la máquina de calor y las mismas no volvieron a reponerse.

El Servicio lleva los siguientes registros:

- o Planilla diaria de pacientes.
- o Planilla de turnos por computadora que maneja cada profesional con sus horarios disponibles.
- o Boleta de indicaciones para el taller de prótesis y carnet azul de recitaciones que una vez dado de alta el paciente se adosan en la historia clínica del mismo.
- o Agenda médica donde figuran los días y horarios de cada profesional actuante.
- o Control de licencias y permisos.
- o Cuaderno de lista de espera.
- o Agenda mensual de pacientes nuevos a citar a modo de poder organizar las citaciones según el trabajo a realizar y las posibilidades del taller. Dicha agenda se cruza con la planilla entregada por el laboratorio a tal efecto.

En cuanto a los cursos dictados en el servicio, en el año 2011 se llevó a cabo un curso de 5 clases destinado al grupo de profesionales que se dedicará a la colocación de implantes en el hospital.

### **5.3.12. Unidad Análisis Clínicos.**

#### **5.3.12.1. Estructura.**

La Unidad depende del Departamento de Tratamiento y Rehabilitación. La Jefa es titular de la Unidad desde el año 1971. No cuenta con secciones a su cargo. Casi al cierre del desarrollo de las tareas de auditoría la Jefa se ha jubilado, quedando el área sin jefatura y sin profesional bioquímico.

#### **5.3.12.2. Características generales.**

En la actualidad cuenta con 1 técnica en laboratorio (con certificado de extraccionista), que desempeña sus tareas de lunes a viernes de 7 a 13 hs. Hasta hace 2 años contaban con otra técnica en laboratorio, la cual pasó a Farmacia, debido a la jubilación de una de las farmacéuticas. No posee personal administrativo.

El horario de atención es de 8 a 16 horas (ventanilla y telefónica). De 7.30 a 8.30 hs. se realizan extracciones (son atendidos por orden de llegada). La entrega de resultados es durante el horario de atención y se realiza aproximadamente a los 3 días hábiles, dependiendo de la urgencia (se pueden entregar durante el día).

El paciente llega derivado de los diferentes servicios (Cirugía I, Cirugía II y Programa Tercera Edad son los principales, Guardia deriva poco). Cada paciente llega al laboratorio con la orden de protocolo, entregada en cada servicio, para sacar turno. Cada paciente se registra en un cuaderno de turnos diarios. Una vez que están los resultados, los mismos se vuelcan en otro registro donde se anotan los datos personales del paciente, las prestaciones realizadas y los valores de cada una de ellas. Un tercer registro es el libro de informes donde se registra la firma y fecha de quién retiró dicho resultado. Generalmente son las enfermeras de cada servicio quienes vienen a retirarlos. No se realizan exámenes de HIV. En caso de no contar con reactivos para determinadas prestaciones, se deriva al Hospital Rivadavia. En la actualidad no reciben pacientes que no sean atendidos por algún servicio del hospital.

El servicio, ubicado en el primer entresuelo, es muy pequeño y funciona como office, laboratorio y sala de extracciones, todo separado con un biombo, con poca ventilación. El baño es compartido con los demás servicios que se encuentran en el mismo sector. En cuanto al equipamiento, los mismos son propios del hospital y su mantenimiento es realizado por técnicos no pertenecientes al hospital, a los cuales se les abona por caja chica. Cuentan con: 1 heladera, 1 microscopio, 1 espectrofotómetro, 1 balanza, 1 balanza de precisión, 1 aparato baño María, 1 estufa de esterilización, 1 centrífuga de mesa y elementos de medición: probetas, cubetas, etc. En cuanto a la limpieza del sector, la Jefa manifiesta que no hay ningún inconveniente hasta el momento.

Se realiza el pedido de insumos en forma anual y se envía a Farmacia (Ej.: reactivos, etc.). En forma bimestral se les solicita también, gasas, alcohol, guantes, etc. En cuanto a compras específicas, el pedido se envía a Tesorería o al sector de compras y se efectúa por caja chica. En esta última modalidad de compras, se encuentran algunas demoras, según lo manifestado por la Jefa de la Unidad.

Casi sobre el cierre del desarrollo de las tareas de auditoría se jubiló la jefa quedando el sector con una sola persona (extraccionista) y debiendo derivar las muestras a otro efector para procesar y obtener los resultados de los distintos estudios.

Se describe a continuación los datos estadísticos de tres meses del año 2011:

| Mes          | Pacientes atendidos |         |         | Número de determinaciones |
|--------------|---------------------|---------|---------|---------------------------|
|              | Mujeres             | Hombres | Totales |                           |
| Marzo/2011   | 35                  | 19      | 54      | 584                       |
| Junio/2011   | 32                  | 27      | 59      | 711                       |
| Octubre/2011 | 29                  | 26      | 55      | 678                       |

El promedio de determinaciones por paciente atendido es el siguiente:

\*Marzo/2011 = 11 determinaciones por paciente.

\*Junio/2011 = 12 determinaciones por paciente.

\*Octubre/2011 = 12 determinaciones por paciente.

Las determinaciones clasificadas por el Servicio que las solicita, son las siguientes para los mismos meses del año 2011.

| Servicio             | Número de determinaciones |            |            |
|----------------------|---------------------------|------------|------------|
|                      | Marzo/11                  | Junio/11   | Octubre/11 |
| Cirugía I            | 57                        | 61         | 67         |
| Cirugía II           | 293                       | 407        | 338        |
| Clínica bucal        | 28                        | 72         | 37         |
| Clínica médica       | 34                        | 30         | 51         |
| Odontología integral | 70                        | 52         | 84         |
| Periodoncia          | 81                        | 82         | 82         |
| Guardia              | 7                         | 3          | 8          |
| Otros                | 14                        | 4          | 11         |
| <b>Totales</b>       | <b>584</b>                | <b>711</b> | <b>678</b> |

El Servicio que más solicitó determinaciones a realizarse en la Unidad, es el de Cirugía II, que en marzo 2011 solicitó el 50% de las determinaciones, en junio 2011, el 57% y en octubre 2011 el 50%. Por otra parte el Servicio de Guardia es el que menos estudios ha solicitado de los servicios mencionados en el cuadro.

Por último, analizando el plantel del sector que está compuesto por una única persona que cumple tareas de extraccionista, no alcanza para que la Unidad cumpla su función adecuadamente, puesto que no cuenta con jefe de servicio, ni con profesional bioquímico, ni personal administrativo, debiendo en estas circunstancias derivar todas las muestras a otros laboratorios de efectores dependientes del Ministerio de Salud del GCABA.

### 5.3.13. Unidad Radiología.

#### 5.3.13.1. Estructura.

La Unidad depende del Departamento de Tratamiento y Rehabilitación. La responsable entrevistada se encuentra ejecutando las funciones de la Unidad debido a que el Jefe a cargo se encontraba con licencia médica.

#### 5.3.13.2. Características generales.

El horario de atención del Servicio es de 8 a 18 hs. La Unidad cuenta con 6 odontólogos radiólogos y 3 técnicos en radiología. Solo concurren residentes quienes rotan 2 semanas por esta área. No hay personal administrativo.

La atención es por demanda espontánea en un 90%, si la orden dice "urgente", la radiografía se realiza en el momento y se le entrega al paciente (generalmente son derivaciones de Guardia o Cirugía I), si no aclara urgencia la placa queda en el Servicio y es entregada a las 24 hs. por lo general. Se realizan placas programadas (a 1 semana) como las seriadas y las derivaciones de Ortodoncia. Las placas panorámicas son tanto programadas como espontáneas. También se dan turnos telefónicos a través de la línea telefónica 147. En el caso de personas que no se atienden en el hospital también son atendidos siempre que aporten la orden médica correspondiente.

Se realizan placas intraorales: apicales, periapicales y oclusales; y extraorales: panorámicas, teleradiográficas y laterales. En la actualidad, debido a la llegada de un tomógrafo, se realizan también placas de senos maxilares, de articulación temporo mandibular, carpales y tomografías.

Entre los registros que se llevan, se encuentran los siguientes:

- o Parte diario de pacientes, que luego se vuelca en la planilla de estadísticas y se eleva diariamente a dicho sector, con y sin obra social. Se anota la cantidad de pacientes atendidos y número de placas tomadas, tanto para adultos como para niños.
- o Parte diario de asistencia del personal.
- o Parte diario perteneciente a cada servicio donde se asientan nombre y apellido del paciente, número de película, cantidad tomadas, fecha y firma del responsable del servicio que las retira.

La responsable del Servicio manifiesta que el mismo se encuentra habilitado por el Área de Radiofísica Sanitaria de la Dirección de Registro, Fiscalización y Sanidad de Fronteras dependiente del Ministerio de Salud de la Nación. El Servicio cuenta con:

- o 1 sala de revelado (no apta para su funcionamiento por falta de ventilación), en la actualidad solo se procesan las placas intraorales, el resto se realiza todo por revelado digital.
- o 1 sala de depósito.
- o 1 office pequeño con 1 armario y 1 heladera.
- o 1 sector de ventanilla donde se otorgan los turnos y se realizan las tareas administrativas. En este lugar hay 1 computadora que no funciona.
- o 1 sala con 2 sillones con su aparato radiológico correspondiente, separados con un biombo, para realizar placas intraorales. Hay 1 negatoscopio.
- o 1 sala donde se encuentra el tomógrafo. Hay 1 antesala donde se encuentra 1 computadora conectada con el tomógrafo, donde se reproduce la imagen y de allí se imprime en una impresora digital.

Todos los sectores cuentan con aire acondicionado y las paredes se encuentran plomadas. Cada uno de los profesionales tiene su dosímetro que

a los 30 días son retirados por una empresa para el control de radiación recibida por el personal cuya devolución se hace por planillas que son entregadas al Jefe del Servicio. El baño es compartido con otros servicios del sector.

En lo que se refiere al mantenimiento de equipos, si el inconveniente es eléctrico se encarga el personal de mantenimiento del hospital, si es algo más técnico se llama al servicio técnico específico. El mantenimiento y control del tomógrafo es realizado por una empresa privada.

En cuanto a la limpieza del lugar no hay inconvenientes hasta el momento.

Se realiza el pedido de insumos a Economato, jabón, trapos rejilla, artículos de librería, etc. y por otra parte a Farmacia se solicita mensualmente películas, guantes, reveladores, fijadores, manoplas, algodón, gasa, alcohol, etc.

### **5.3.14. Unidad de Farmacia y Esterilización.**

#### **5.3.14.1. Estructura.**

La Unidad depende del Departamento de Tratamiento y Rehabilitación. La Jefa ha sido nombrada en el año 2002.

#### **5.3.14.2. Características generales.**

El plantel de la Unidad se compone de 1 jefa, 1 técnica en laboratorio y farmacia, 3 técnicas en esterilización y 2 asistentes dentales.

El horario de atención en farmacia es de 7.00 a 15.00 hs. y el de esterilización de 7.00 a 19.30 hs. El área de guardia cuenta con una autoclave propia para ser utilizada luego del horario de las 19.30 hs. El horario de recepción de insumos es de lunes a viernes de 8.00 a 12.00 hs.

La provisión de los productos se efectúa por compra centralizada y por las que gestiona el hospital. Las compras centralizadas tienen las siguientes características.

- o Servicio de Provisión y Distribución de Medicamentos.
  - o Mediante el Decreto N° 1093/GCABA/09 se aprobó la Licitación Pública de Etapa Única N° 18/09 contratando el Servicio de Provisión y Distribución de Medicamentos con destino a los efectores dependientes del Ministerio de Salud del GCABA, adjudicándose a Droguería Progen S.A. – Droguería Disval S.R.L. – Proveedores Hospitalarios S.A. – Unión Transitoria de Empresas, la prestación de tal servicio bajo la modalidad de orden de compra abierta, emitiéndose a tal efecto la Orden de Compra N° 57/DGCyC/09.
  - o Conforme a lo establecido por el art. 5° del Pliego de Bases y Condiciones Particulares, aprobado por Resolución Conjunta N° 1899/MSGC/MHGC/09, el plazo de duración del contrato es de doce (12) meses a contar de la fecha de comienzo de su ejecución, que se llevará a cabo dentro de los treinta (30) días

- de recibida la citada Orden de Compra. La fecha de inicio de ejecución del referido contrato, se produjo el día 15 de enero de 2010.
- o Por Decreto N° 13/GCABA/11 se prorroga por el término de seis (6) meses, desde el día 15 de enero de 2011 hasta el día 15 de julio del mismo año, el contrato celebrado con el mencionado proveedor.
  - o El Decreto N° 398/GCABA/11 vuelve a prorrogar el contrato aludido por el término de tres (3) meses contados a partir del día 15 de julio de 2011 y hasta el día 15 de octubre del mismo año.
  - o Mediante el Decreto N° 530/GCABA/11 se aprobó la Licitación Pública N° 2/UPE-UOAC/2011, adjudicándose la Contratación de un Servicio de Provisión y Distribución de Medicamentos con destino a Hospitales y Centros de Salud dependientes del Ministerio de Salud del GCABA, a las firmas U.T.E. Droguería Progen S.A. – Gemepe S.A. – Proveedores Hospitalarios S.A., para la Zona N° 1, y Droguería Comarsa S.A. para la Zona N° 2 (la que incluye al hospital). También prevé la modalidad de orden de compra abierta.
  - o Servicio de Provisión y Distribución de Insumos Médicos.
    - o Mediante el Decreto N° 214/GCABA/11 se aprobó la Licitación Pública N° 6/UPE-UOAC/2010, adjudicándose la Contratación de un Servicio de Provisión y Distribución de Insumos Médicos con destino a Hospitales y Centros de Salud dependientes del Ministerio de Salud del GCABA, a las firmas Droguería Comarsa S.A., para la Zona N° 1, y Propato Hnos. S.A.I.C. para la Zona N° 2 (la que incluye al hospital).
    - o Conforme a lo establecido por el art. 5° del Pliego de Bases y Condiciones Particulares, aprobado por Resolución N° 2487/MSGC/10, el plazo de duración del contrato es de doce (12) meses a contar de la fecha de comienzo de su ejecución, que se llevará a cabo dentro de los treinta (30) días de recibida la Orden de Compra. La fecha de inicio de ejecución del referido contrato, se produjo el día 27 de mayo de 2011 para la Zona 2.
    - o Por Decreto N° 261/GCABA/12 se prorroga por el término de seis (6) meses, desde el día 27 de mayo de 2012 hasta el día 27 de noviembre del mismo año, el contrato celebrado con el mencionado proveedor.

Los servicios entregan a Farmacia sus pedidos anuales y mensualmente van retirando los elementos.

Cuando llegan productos, luego de recibirlos se carga en el sistema SIGEHOS (Es un desarrollo de la Dirección General de Sistemas Informáticos del Ministerio de Salud, cuyo objeto es el de proveer de una herramienta informática integral, y unificada para la gestión de los hospitales del GCABA), donde se lleva el registro del saldo al inicio de cada mes, las

entradas, las salidas y el saldo al cierre de cada mes. También se registran los productos en cada ficha estante de los mismos.

Entre los registros que se lleva en este sector, se encuentran:

- o Registro de ingresos y egresos de insumos.
- o Libro de remitos y facturas.
- o Registros estadísticos.
- o Planillas de entrega de insumos para cada servicio.
- o Libro de procesos de esterilización.
- o Libro de controles biológicos.
- o Libro de mantenimiento de equipos de esterilización.
- o Libro de guardia de esterilización.

El espacio físico del sector se compone de dos partes, el área de Farmacia y el depósito, ubicado en un subsuelo y separado del área mencionada. El espacio para depósito es muy pequeño. La Jefa de Unidad expresa que en el mismo se guarda material inflamable y no contiene las condiciones adecuadas. No tiene aire acondicionado en el sector de Farmacia.

### **5.3.14.3. Análisis de recetas.**

#### **5.3.14.3.1. Introducción.**

Se ha trabajado con el 100% las recetas expedidas por los distintos servicios del hospital, recibidas y atendidas por el área de Farmacia, en el mes de junio de 2012. Componen en total 481 recetas que se encuentran archivadas en la Unidad de Farmacia y Esterilización.

Los recetarios son comunes y propios del hospital debiendo diferenciarse con sello identificatorio del servicio al que pertenecen. Los profesionales de cada servicio recetan a sus pacientes la medicación que creen apropiada para cada caso y emite la receta con la cual retiran la medicación en el área de Farmacia, sector que acopia las recetas en fajos mensuales.

Una receta básica de medicamentos debe poseer los siguientes elementos:

- o El récipe (Rp/) que habilita la prescripción.
- o Nombre del medicamento (comercial o genérico), indicando su concentración en unidades internacionales (UI), gramos (gr), miligramos (mg) o mililitros (ml).
- o Presentación del medicamento entre paréntesis (comprimidos, cápsulas, jarabe, frasco ampolla, suspensión, etc.)
- o Cantidad prescrita especificando el envase por la cantidad de unidades de la presentación correspondiente, ejemplo 1 envase x 10 comprimidos (1e x 10c). La cantidad de unidades en general se escribe en números romanos.
- o Firma y sello profesional.
- o Fecha de prescripción.

Una receta puede incluir más de 1 medicamento. Entre el último medicamento recetado y la firma del profesional debe cerrarse con una línea que indique la finalización de la prescripción. Puede incluir las indicaciones de toma aunque es conveniente que estas se realicen en hoja aparte. Es

indispensable que posea la concentración de droga del medicamento y el tipo de presentación comercial al que corresponde la misma.

Para la realización de este análisis se elaboró una planilla modelo donde se volcaron los datos de todas las recetas del mes mencionado en las distintas columnas previstas registrándose lo siguiente:

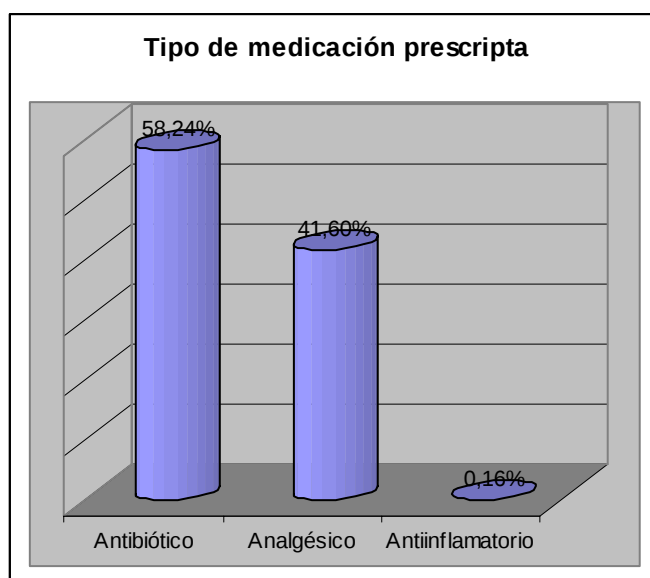
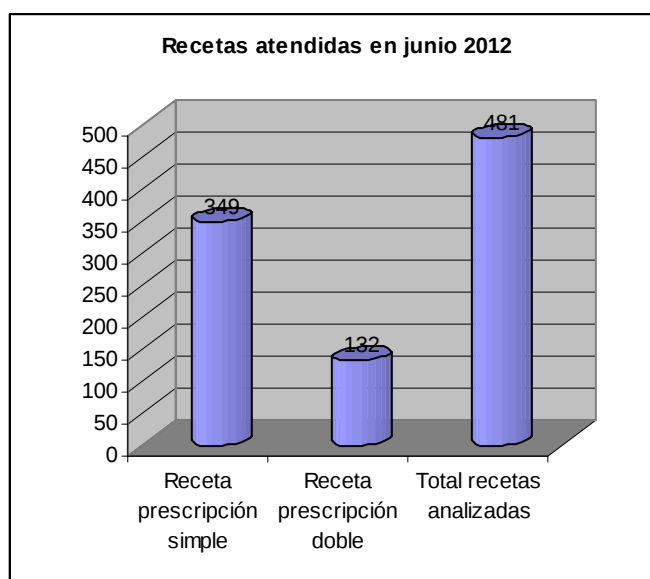
- o Nombre del medicamento y concentración.
- o Tipo de medicamento: antibiótico, analgésico, antiinflamatorio.
- o Presentación: comprimidos, cápsulas, suspensión, etc.
- o Cantidad prescrita: envase por cantidad de unidades.
- o Servicio que prescribe.
- o Sello del profesional
- o Firma del profesional.
- o Nombre y apellido del paciente.
- o Fecha de emisión.

El análisis se conforma de dos partes, una de análisis de parámetros generales de la prescripción y otra acerca de la inclusión de 4 elementos de información básica que deben contener las prescripciones médicas, en cumplimiento del Manual de Organización, Procedimientos y Normas de los Servicios de Farmacia Hospitalaria, aprobado por Resolución N° 1363/GCABA/SS/00.

#### **5.3.14.3.2. Parámetros generales de las prescripciones.**

De la recopilación de datos de las 481 recetas del mes de junio de 2012, atendidas por el área de Farmacia, surge un promedio de atención de 16 recetas diarias, se aclara que el sector de Guardia posee un stock mínimo de medicamentos para entregar en los horarios y días que la Farmacia no está abierta.

Del total de recetas, 132 tienen prescripción por 2 medicamentos y 349 son simples (1 medicamento). Por lo tanto hay un total de 613 prescripciones, de las cuales 357 (58,24%) corresponden a antibióticos, 255 (41,60%) a analgésicos y 1 (0,16%) a antiinflamatorios.

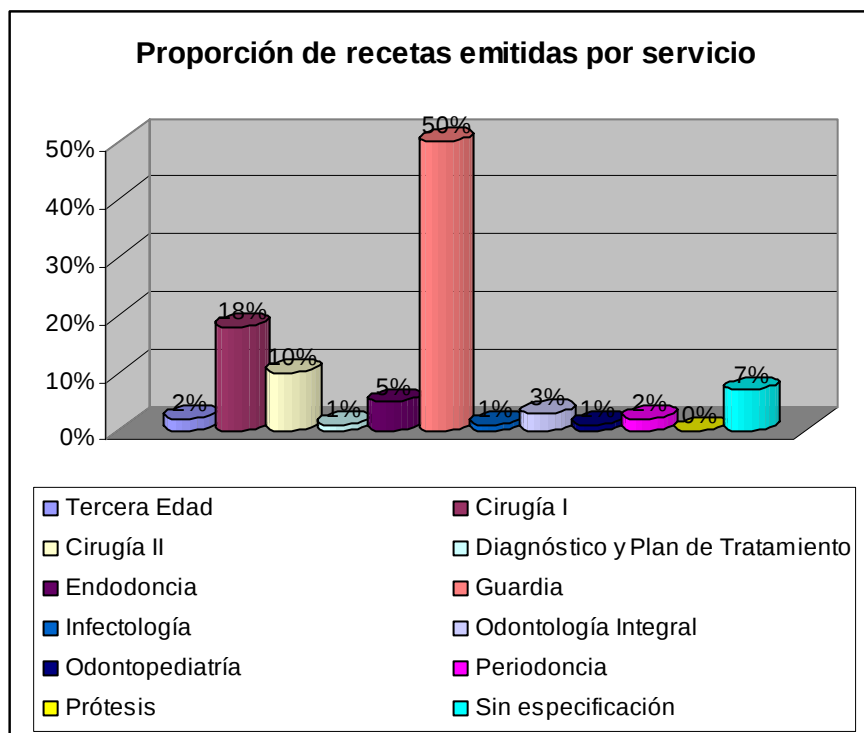


La medicación posee una forma comercial de presentación que puede ser en comprimido, cápsula, suspensión, etc. De las 613 prescripciones realizadas, 608 corresponden a comprimidos y cápsulas y sólo 5 a suspensiones.

El 93% de las recetas emitidas especifican el servicio del cual provienen, mientras que un 7% restante no lo hace. Los servicios que recetaron durante junio de 2012 son 11, siendo la Guardia la que mayor cantidad de recetas prescribió (305), representando el 50% de la totalidad del mes, luego sigue Cirugía I (110) con el 18% del total y Cirugía II (63) con el 10%. Seguidamente se exhiben el cuadro correspondiente y el gráfico alusivo al tema.

| Servicios | Prescripciones | % |
|-----------|----------------|---|
|-----------|----------------|---|

|                                   | Emitidas   |             |
|-----------------------------------|------------|-------------|
| Tercera Edad                      | 15         | 2%          |
| Cirugía I                         | 110        | 18%         |
| Cirugía II                        | 63         | 10%         |
| Diagnóstico y Plan de Tratamiento | 5          | 1%          |
| Endodoncia                        | 33         | 5%          |
| Guardia                           | 305        | 50%         |
| Infectología                      | 4          | 1%          |
| Odontología Integral              | 18         | 3%          |
| Odontopediatría                   | 3          | 1%          |
| Periodoncia                       | 15         | 2%          |
| Prótesis                          | 1          | 0%          |
| Sin especificación                | 41         | 7%          |
| <b>Total</b>                      | <b>613</b> | <b>100%</b> |



Dentro de los antibióticos, el de mayor preferencia para la prescripción ha sido la amoxicilina en sus distintas variantes, y de los analgésicos el más elegido para recetar ha sido el ibuprofeno en sus distintas concentraciones. Del análisis realizado sobre la documentación sujeta al procedimiento en cuestión, surge que sólo un bajo porcentaje de las recetas emitidas por los distintos profesionales, infieren en no especificar la concentración de droga en el medicamento. Casi en su totalidad cumplen con las normas básicas de

confección para la indicación, a excepción de un 7% que no especifican el servicio al que pertenece el profesional que emite la receta.

### 5.3.14.3.3. Información básica de las prescripciones.

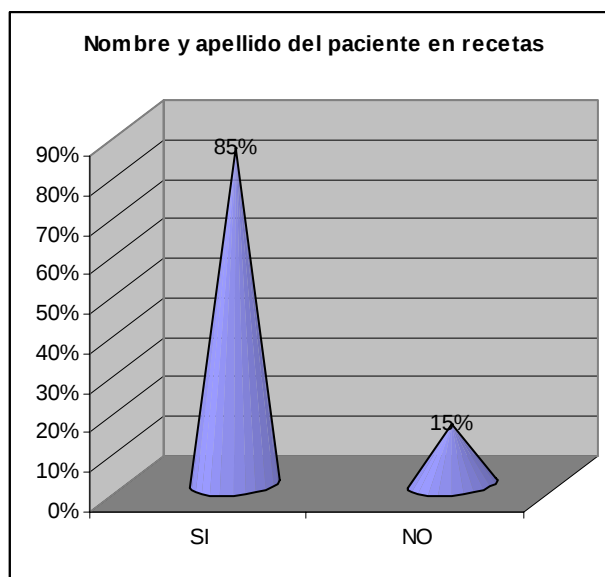
La Resolución N° 1363/GCABA/SS/00 aprobó el Manual de Organización, Procedimientos y Normas de los Servicios de Farmacia Hospitalaria, para su implementación en los nosocomios dependientes de la entonces Secretaría de Salud del GCABA. Su Anexo I presenta el mencionado manual.

El punto 4.2 del Manual, denominado "Dispensación y distribución de insumos farmacéuticos", define ese título como la actividad que atiende la demanda asistencial de medicamentos y otros insumos farmacéuticos para garantizar el cumplimiento de la prescripción médica y proporcionar al paciente el medicamento en la forma farmacéutica, dosis y vía de administración adecuada o el insumo farmacéutico que corresponda. Para ello se debe asumir la importancia que tiene un buen sistema de distribución como base para la realización de las actividades clínicas. El camino que conduce a la administración de un medicamento se inicia con una prescripción médica que condiciona absolutamente todo el proceso subsiguiente.

De tal modo, el Manual define los elementos que componen el subpunto 4.2.2 "Información básica que debe contener una prescripción médica", de las cuales se han seleccionado 4 de esos componentes para realizar la constatación de su cumplimiento en las recetas analizadas. Los mismos son:

- o Nombre y apellido del paciente.
- o Fecha de emisión.
- o Firma del profesional.
- o Sello del profesional.

De las 481 recetas verificadas, el 85% cuenta con el nombre y apellido del paciente, mientras que el 15% restante no posee identificación. En tanto que el 98% aclara la fecha de emisión, mientras que el 2% restante no lo hace. Con relación a la firma del profesional, se ha encontrado en el 100% de las recetas, mientras que el sello figura en el 98% de los casos. A continuación se grafican los resultados mencionados para el dato del nombre y apellido del paciente en las recetas, donde el 15% de los casos no cumple con la normativa establecida por el Manual mencionado.



#### 5.3.14.4. Control de existencias.

##### 5.3.14.4.1. Introducción.

Se ha procedido a efectuar un análisis del ambiente de control interno en el área de Farmacia en relación a la guarda de productos medicinales. A tal efecto se ha trabajado principalmente en el control de existencias de productos.

El sistema SIGEHOS es utilizado para registrar los movimientos de altas y bajas y lleva los saldos de cada uno de los productos. A fin de cada mes se emite un listado, denominado Parte de especies, que contiene la siguiente información:

- o Artículo.
- o Existencia al cierre del mes anterior (precio unitario, cantidad, importe).
- o Entradas del mes (precio unitario, cantidad, importe).
- o Salidas del mes (precio unitario, cantidad, importe).
- o Existencia al cierre del mes en curso (precio unitario, cantidad, importe).
- o Observaciones.

Cabe destacar que el listado adolece del dato del código del producto. No obstante en el sistema se trabaja con códigos, que en muchos casos generan confusión porque las descripciones no están adaptadas exactamente a los productos odontológicos, debiendo adoptar el que tenga la más similar a cada producto. Se ha obtenido el Parte de especies al 30 de junio de 2012.

También se lleva una ficha estante con el detalle del saldo y los movimientos de cada producto. Estas fichas no están todas en el lugar físico donde se encuentran los productos. Se ha podido apreciar que hasta fines del año

2011 se llevaban tantas fichas como entregas se habían recibido de cada producto, habiendo más de una ficha por producto en varios casos. A partir del año en curso se comenzó a llevar una ficha única, pero en aquellos casos que todavía quedaba un saldo remanente de productos, aún no se ha transferido el saldo a la ficha única, habiendo aún casos con más de una ficha estante por producto. También se ha notado en las fichas que corresponden a los productos que se recontaron, que existen renglones en blanco.

Cuando Farmacia entrega productos a los distintos servicios confecciona un remito de expedición con el detalle de lo entregado, indicando la fecha y el servicio que recibe el pedido, pero los remitos de expedición no contienen numeración. Por otra parte la fecha indicada en el detalle del remito no siempre coincide con la fecha real de entrega de los productos, lo que produce en algunos casos, registraciones de las salidas en el sistema o en la ficha estante generando un saldo que no se condice con las existencias reales.

El lugar físico que cuenta Farmacia no es suficiente, posee un espacio dentro del área Farmacia donde se guardan algunos productos, en especial medicamentos que se entregan a pacientes, y además tiene un depósito separado de su área en un subsuelo donde los productos están apilados por la falta de lugar y sin un ordenamiento adecuado. En una visita posterior al día del control efectuado, se ha constatado que se estaba reordenando el depósito mencionado mejorando la disposición de los productos almacenados.

Se ha efectuado un control de existencias el día 11 de julio de 2012. Para ello se ha seleccionado una muestra de productos a fin de realizar el recuento físico y analizar su concordancia con los registros existentes.

La muestra mencionada ha sido elegida en base a dos parámetros, considerando el listado de Parte de especies emitido al 30 de junio de 2012. Por un lado se han seleccionado 10 productos que son considerados los de mayor precio unitario, y por otra parte se seleccionaron otros 5 productos cuyos importes totales eran los más significativos (precio unitario por cantidad).

El día 11/7/12 el equipo de auditoría se presentó en la Unidad Farmacia y Esterilización solicitando las fichas estantes para su observación, se registró el saldo según SIGEHOS a esa fecha, y se procedió asimismo al recuento físico de los productos seleccionados en la muestra.

#### **5.3.14.4.2. Control de existencias al 11 de julio de 2012.**

La muestra seleccionada se compone de dos partes, una es en base a los 10 productos con mayor precio unitario y la otra en base a los 5 productos con mayor importe total. Los artículos que cumplen esa condición según el Parte de especies al 30 de junio de 2012, son los siguientes:

| Nº                                            | Artículo                                                                                                                                              | Unidad  |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| <b>10 productos con mayor precio unitario</b> |                                                                                                                                                       |         |
| 1                                             | Acrílico para uso odontológico para cubeta autopolimerizable (polvo y líquido) líquido.                                                               | s/datos |
| 2                                             | Película radiográfica de 24 por 30 cm. sensible al verde                                                                                              | Caja    |
| 3                                             | Placa base inferior                                                                                                                                   | Unidad  |
| 4                                             | Cemento quirúrgico pasta – pasta avío por 180 g.                                                                                                      | Envase  |
| 5                                             | Ionómero vítreo para cementación                                                                                                                      | Unidad  |
| 6                                             | Bobina pelable (pouch) de 15 cm. por 200 mts. sin fuelle tolerancia +/- 5% confeccionada con papel de calidad grado médico de 60 g./m².               | Metros  |
| 7                                             | Detergente limpiador desinfectante de acción bactericida, viricida, fungicida y tuberculosidal para suelos, paredes, materiales y equipos médicos.    | Bidón   |
| 8                                             | Papel kraft grado médico de 0,60 m. por 3,60 m. de 12 kg. de peso tolerancia +/- 5% blanco de pulpa de celulosa pura monolúcido.                      | Bobina  |
| 9                                             | Alambre remanit de 0,90 mm.                                                                                                                           | Rollo   |
| 10                                            | Ionómero vítreo para obturación tipo Ketac Molar 3M color A3                                                                                          | Avío    |
| <b>5 productos con mayor importe total</b>    |                                                                                                                                                       |         |
| 10                                            | Ionómero vítreo para obturación tipo Ketac Molar 3M color A3                                                                                          | Avío    |
| 11                                            | Yeso taller blanco. Constituido por sulfato de calcio semihidratado                                                                                   | Kilo    |
| 12                                            | Fresa de Linderman dentada                                                                                                                            | Unidad  |
| 13                                            | Sutura de seda negra trenzada calibre 3/0 (000) con aguja de ½ círculo punta redonda. Cuerpo acostillado o estriado y longitud de arco de 14 a 16 mm. | Sobre   |
| 14                                            | Camisolín descartable de SMS (barrera) de 50/60 g/m² con barrera a fluidos corporales, para uso quirúrgico.                                           | Unidad  |

Se aclara que en el caso del producto ionómero vítreo para obturación tipo Ketac Molar 3M color A3, fue seleccionado en la muestra dos veces por quedar incluido en las dos variables de selección, por lo tanto los artículos analizados son 14 en total.

En el caso del producto acrílico para uso odontológico el Parte de especies no detalla cual es la unidad, para lo cual corresponde como unidad botella.

El listado emitido denominado Parte de Especies no contiene el código individual de cada producto, dato importante al momento de discernir entre productos similares y para la identificación de los mismos en el depósito.

El detalle de las unidades que presenta el Parte de especies no es claro y concreto en muchos casos, debido a que no detalla cuantas unidades deben tomarse en el caso de las cajas y sobres, o cuántos litros deben considerarse los bidones o los avíos, o cuántos metros en el caso de las bobinas y rollos.

El Parte de especies contiene varios renglones o filas de un mismo producto, debido a que como se ingresa el precio unitario, por cada precio distinto se registra un movimiento de entrada o salida en renglones distintos, sin contar con un subtotal en ese caso, que permita visualizar en un solo dato la cantidad de cada producto.

A continuación se detallará desglosado por producto de la muestra, el resultado obtenido de este procedimiento.

#### 5.3.14.4.2.1. Acrílico para uso odontológico.

Los datos que surgieron del control de existencias son los siguientes:

| ACRÍLICO PARA USO ODONTOLÓGICO |            |               |            |
|--------------------------------|------------|---------------|------------|
| Existencias (unidad: botella)  |            |               |            |
| SIGEHOS                        |            | Ficha estante | Recuento   |
| AI 30/6/12                     | AI 11/7/12 | AI 11/7/12    | AI 11/7/12 |
| 37                             | 34         | 31            | 34         |

Los saldos se refieren a monómero (líquido) y las unidades son botellas de 1 litro.

La diferencia del saldo según SIGEHOS al 30/6/12 (37) y al 11/7/12 (34) se justifica por una salida de fecha 5/7/12 de 3 botellas entregadas al Servicio de Laboratorio de Prótesis según remito de expedición de esa fecha.

Hay una diferencia entre el saldo al 11/7/12 según SIGEHOS (34) y el saldo real (34) con lo indicado en la ficha estante (31), no coincidiendo ésta última con el saldo real ni con el del sistema SIGEHOS, con una diferencia de 3 botellas.

#### 5.3.14.4.2.2. Películas radiográficas.

Los datos que surgieron del control de existencias son los siguientes:

| PELÍCULAS RADIOGRÁFICAS    |            |               |            |
|----------------------------|------------|---------------|------------|
| Existencias (unidad: caja) |            |               |            |
| SIGEHOS                    |            | Ficha estante | Recuento   |
| AI 30/6/12                 | AI 11/7/12 | AI 11/7/12    | AI 11/7/12 |
| 7                          | 7          | 7             | 7          |

Las cajas contienen 100 unidades.

Los saldos son coincidentes.

Las 7 cajas de películas radiográficas de 24 por 30 cm. sensibles al verde, se encontraban vencidas. Se trata de películas que cayeron en desuso debido a la actualización de la aparatología.

#### 5.3.14.4.2.3. Placa base inferior.

Los datos que surgieron del control de existencias son los siguientes:

| PLACA BASE INFERIOR                        |            |               |            |
|--------------------------------------------|------------|---------------|------------|
| Existencias (unidad: caja de 100 unidades) |            |               |            |
| SIGEHOS                                    |            | Ficha estante | Recuento   |
| AI 30/6/12                                 | AI 11/7/12 | AI 11/7/12    | AI 11/7/12 |
| 1009                                       | 19         | 19            | 19         |

Si bien el sistema SIGEHOS contempla como unidad, la misma unidad, la ficha estante se lleva en cajas de 100 unidades y así se efectuó el recuento también para contemplar la homogeneidad de la unidad.

La diferencia del saldo según SIGEHOS al 30/6/12 (1009) y al 11/7/12 (19) responde a que se cargó mal una entrada del producto durante el mes de junio de 2012, siendo que correspondía registrar un ingreso de 10 cajas de 100 unidades, se registró 1000 unidades, distorsionando el saldo, esto luego fue corregido en el sistema. Por lo tanto si al saldo al 30/6/12 de 1009 unidades se le resta el ingreso erróneo de 1000 unidades, queda un saldo de 9, al que se le debe sumar un ingreso correcto de 10, siendo en total 19 cajas de 100 unidades.

Salvo la aclaración expresada los saldos coinciden.

#### 5.3.14.4.2.4. Cemento quirúrgico.

Los datos que surgieron del control de existencias son los siguientes:

| CEMENTO QUIRÚRGICO           |            |               |            |
|------------------------------|------------|---------------|------------|
| Existencias (unidad: envase) |            |               |            |
| SIGEHOS                      |            | Ficha estante | Recuento   |
| Al 30/6/12                   | Al 11/7/12 | Al 11/7/12    | Al 11/7/12 |
| 7                            | 7          | 7             | 7          |

La unidad envase se compone de caja de 180 gramos.

Los saldos son coincidentes.

#### 5.3.14.4.2.5. Ionómero vítreo para cementación.

Los datos que surgieron del control de existencias son los siguientes:

| IONÓMERO VÍTREO PARA CEMENTACIÓN |            |               |            |
|----------------------------------|------------|---------------|------------|
| Existencias (unidad: unidad)     |            |               |            |
| SIGEHOS                          |            | Ficha estante | Recuento   |
| Al 30/6/12                       | Al 11/7/12 | Al 11/7/12    | Al 11/7/12 |
| 57                               | 57         | 55            | 57         |

La unidad se compone de una caja.

Los saldos no son coincidentes. El total según recuento (57) coincide con el sistema SIGEHOS (57), pero no coincide con el saldo de la ficha estante (55), que tiene registrado 2 unidades de menos.

#### 5.3.14.4.2.6. Bobinas pelables (pouch).

Los datos que surgieron del control de existencias son los siguientes:

| BOBINAS PELABLES (POUCH) |
|--------------------------|
|--------------------------|

| Existencias (unidad: bobina) |            |               |            |
|------------------------------|------------|---------------|------------|
| SIGEHOS                      |            | Ficha estante | Recuento   |
| AI 30/6/12                   | AI 11/7/12 | AI 11/7/12    | AI 11/7/12 |
| 14                           | 14         | 14            | 14         |

Si bien el sistema SIGEHOS contempla como unidad, metros, el saldo se lleva en bobinas de 200 metros.

Los saldos son coincidentes.

#### 5.3.14.4.2.7. Detergente limpiador desinfectante.

Los datos que surgieron del control de existencias son los siguientes:

| DETERGENTE LIMPIADOR DESINFECTANTE |            |               |            |
|------------------------------------|------------|---------------|------------|
| Existencias (unidad: bidón)        |            |               |            |
| SIGEHOS                            |            | Ficha estante | Recuento   |
| AI 30/6/12                         | AI 11/7/12 | AI 11/7/12    | AI 11/7/12 |
| 24                                 | 32         | 32            | 32         |

La unidad es bidón de 5 litros.

El saldo de la ficha estante está compuesto por la suma de los saldos de 4 fichas distintas.

Entre el 30/6/12 y el 11/7/12 hay movimientos de unidades que no modifican el saldo, quedando una diferencia de 8 unidades en la información brindada por el sistema SIGEHOS.

#### 5.3.14.4.2.8. Papel kraft.

Los datos que surgieron del control de existencias son los siguientes:

| PAPEL KRAFT                  |            |               |            |
|------------------------------|------------|---------------|------------|
| Existencias (unidad: bobina) |            |               |            |
| SIGEHOS                      |            | Ficha estante | Recuento   |
| AI 30/6/12                   | AI 11/7/12 | AI 11/7/12    | AI 11/7/12 |
| 12                           | 12         | 12            | 12         |

Los saldos son coincidentes.

#### 5.3.14.4.2.9. Alambre remanit.

Los datos que surgieron del control de existencias son los siguientes:

| ALAMBRE REMANIT             |            |               |            |
|-----------------------------|------------|---------------|------------|
| Existencias (unidad: rollo) |            |               |            |
| SIGEHOS                     |            | Ficha estante | Recuento   |
| AI 30/6/12                  | AI 11/7/12 | AI 11/7/12    | AI 11/7/12 |
| 6                           | 6          | 6             | 6          |

Los saldos son coincidentes.

La ficha estante está compuesta por dos fichas con un saldo de 3 rollos en cada una, no estando registrado en una única ficha.

#### 5.3.14.4.2.10. Ionómero vítreo para obturación.

Los datos que surgieron del control de existencias son los siguientes:

| IONÓMERO VÍTREO PARA OBTURACIÓN |            |               |            |
|---------------------------------|------------|---------------|------------|
| Existencias (unidad: avío)      |            |               |            |
| SIGEHOS                         |            | Ficha estante | Recuento   |
| AI 30/6/12                      | AI 11/7/12 | AI 11/7/12    | AI 11/7/12 |
| 23                              | 15         | 15            | 15         |

La diferencia del saldo según SIGEHOS al 30/6/12 (23) y al 11/7/12 (15) se justifica por tres salidas de fechas 2/7/12, 2/7/12 y 5/7/12 de 3, 3 y 2 avíos entregados, respectivamente, totalizando 8 avíos que componen esa diferencia.

#### 5.3.14.4.2.11. Yeso taller blanco.

Los datos que surgieron del control de existencias son los siguientes:

| IONÓMERO VÍTREO PARA OBTURACIÓN |            |               |            |
|---------------------------------|------------|---------------|------------|
| Existencias (unidad: kilo)      |            |               |            |
| SIGEHOS                         |            | Ficha estante | Recuento   |
| AI 30/6/12                      | AI 11/7/12 | AI 11/7/12    | AI 11/7/12 |
| 1500                            | 1500       | 0             | 680        |

Lo registrado en el sistema SIGEHOS responde a un ingreso erróneo de fecha 8/6/12 de 1500 kilos, cuando en realidad ingresaron 400 kilos, quedando pendientes de entrega por parte del proveedor 1100 kilos según nota del mismo proveedor que contrarresta la cifra de 1500 kilos que indicaba el remito del mismo. Por lo expresado el saldo al 30/6/12 y al 11/7/12 en el sistema debería haber sido de 400 kilos. Cabe aclarar que el proveedor realiza entregas parciales en acuerdo con el área, debido a la falta de espacio de la Unidad Farmacia para almacenar la cantidad de kilos adquiridos.

En la ficha estante figura en cero el saldo porque con fecha 8/6/12 se ingresaron 1500 kilos y se registró como salida a Laboratorio de Prótesis 1500 kilos. En este caso el error es doble, porque no es real que ingresaron 1500 kilos y menos cierto es que esos kilos que no ingresaron se entregaron a otro sector, no estando respaldado, además, por ningún remito de expedición.

Por último como resultado del recuento físico se constató la existencia de 17 bolsas de 40 kilos, arrojando un total de 680 kilos. Si consideramos el

ingreso de 400 kilos en el mes de junio de 2012, queda como diferencia no explicada de 280 kilos.

#### 5.3.14.4.2.12. Fresas de Linderman.

Los datos que surgieron del control de existencias son los siguientes:

| FRESAS DE LINDERMAN         |            |               |            |
|-----------------------------|------------|---------------|------------|
| Existencias (unidad: rollo) |            |               |            |
| SIGEHOS                     |            | Ficha estante | Recuento   |
| Al 30/6/12                  | Al 11/7/12 | Al 11/7/12    | Al 11/7/12 |
| 346                         | 346        | 346           | 346        |

Los saldos son coincidentes.

#### 5.3.14.4.2.13. Sutura de seda negra.

Los datos que surgieron del control de existencias son los siguientes:

| SUTURA DE SEDA NEGRA        |            |               |            |
|-----------------------------|------------|---------------|------------|
| Existencias (unidad: sobre) |            |               |            |
| SIGEHOS                     |            | Ficha estante | Recuento   |
| Al 30/6/12                  | Al 11/7/12 | Al 11/7/12    | Al 11/7/12 |
| 4078                        | 3878       | 4080          | 3879       |

La diferencia del saldo según SIGEHOS al 30/6/12 (4078) y al 11/7/12 (3878) se justifica por una salida de fecha 2/7/12 de 200 sobres entregados al Servicio de Cirugía I según remito de expedición de esa fecha.

Hay una diferencia de saldo (202) al 11/7/12 entre lo indicado según SIGEHOS (3878) y según ficha estante (4080). De esa diferencia se explica una parte (200) que se debe a una salida del 15/6/12 que faltaba registrar (figura registrada con posterioridad al 13/7/12) según remito de expedición de esa fecha, de 200 sobres entregados al Servicio de Cirugía I. Sobre la diferencia de los 2 sobres restantes no hay explicación. Corrigiendo el saldo de la ficha quedarían 3880 sobres.

El saldo real (3879) arroja 1 sobre más que lo registrado en SIGEHOS y 1 menos que lo indicado en la ficha estante.

#### 5.3.14.4.2.14. Camisolín descartable.

Los datos que surgieron del control de existencias son los siguientes:

| CAMISOLÍN DESCARTABLE        |            |               |              |
|------------------------------|------------|---------------|--------------|
| Existencias (unidad: unidad) |            |               |              |
| SIGEHOS                      |            | Ficha estante | Recuento     |
| Al 30/6/12                   | Al 11/7/12 | Al 11/7/12    | Al 11/7/12   |
| 3050                         | 2950       | 3090          | No recontado |

Se ha notado una diferencia del saldo según SIGEHOS al 30/6/12 (3050) y al 11/7/12 (2950) de 100 camisolines, sin que se hayan registrado movimientos en ese período según la ficha estante. También se ha notado otra diferencia entre el saldo al 11/7/12 según SIGEHOS (2950) y la ficha estante (3090) de 140 camisolines, no explicadas. Por último ha sido imposible de realizar el recuento físico debido a que los paquetes que contienen los camisolines no están adecuadamente etiquetados en cuanto a cantidad y como se trata de un producto esterilizado no se pudieron abrir los paquetes mencionados. Este producto se encuentra bajo la guarda del sector de Esterilización que depende de Farmacia.

#### **5.3.14.4.3. Análisis final.**

En base al procedimiento efectuado en el sector Farmacia acerca de analizar el ambiente de control interno en relación a la guarda de productos medicinales, habiendo trabajado principalmente en el control de existencias, surgen algunas reflexiones.

- o El espacio físico que dispone el sector no es suficiente ni adecuado, en el área Farmacia no hay refrigeración siendo el lugar donde se guardan los medicamentos y en el área Depósito el espacio no es suficiente ni adecuado para un correcto ordenamiento y guarda de los productos.
- o Las descripciones de los productos que contiene el sistema SIGEHOS no identifican específicamente a algunos productos odontológicos, debiendo adoptar aquél cuya descripción se asemeje al producto en cuestión, sin reflejar exactamente su característica.
- o La unidad utilizada por el sistema SIGEHOS no es totalmente clara, dando lugar a registraciones con distinto tipo de unidad, entre las que se encuentran caja (sin identificar de cuántas unidades), envase (sin especificar qué tipo y cantidad contenida), bidón (sin expresar de cuántos litros), bobina (sin decir de cuántos metros), rollo (sin indicación de metros), sobre (sin estipular de cuántas unidades) y avio (sin manifestar de cuánta cantidad).
- o El Parte de especies emitido por el sistema SIGEHOS no contiene el dato del código de cada producto, no permitiendo una clara identificación de productos.
- o El Parte de especies no contiene en un solo renglón la cantidad total de cada producto, debido a que se registran varios renglones que corresponden a distintas partidas con distintos precios.
- o Las fichas estante no están todas ubicadas en los lugares físicos donde se encuentran los productos almacenados.
- o Las fichas estante no son únicas por producto, si bien se ha comenzado a regularizar tal situación en una ficha única, todavía hay casos de productos cuyo saldo se refleja en más de una ficha.

- o Los remitos de expedición que reflejan la entrega de productos desde Farmacia hacia otros sectores, no cuentan con numeración.
- o Comentarios sobre el recuento físico:
  - o Acrílico para uso odontológico.
    - El recuento físico (34) y el saldo según SIGEHOS (34) al 11/7/12 arrojan 3 botellas más que el saldo de la ficha estante (31).
  - o Películas radiográficas.
    - Las 7 cajas de 100 unidades, que arrojan un total de 700 unidades de películas radiográficas se encontraban vencidas.
  - o Placa base inferior.
    - El registro en el sistema SIGEHOS fija como unidad, la misma unidad, mientras que la ficha estante se lleva por cajas de 100 unidades. Por lo tanto las registraciones en el sistema mencionado no son homogéneas, ya que se ha registrado como unidad y como caja de 100 unidades (error corregido por el sector).
  - o Cemento quirúrgico.
    - No hay comentarios.
  - o Ionómero vítreo para cementación.
    - El recuento físico (57) y el saldo según SIGEHOS (57) al 11/7/12 arrojan 2 unidades más que el saldo de la ficha estante (55).
  - o Bobinas pelables (pouch).
    - No hay comentarios.
  - o Detergente limpiador desinfectante.
    - Hay 4 fichas estante abiertas con saldo que conforman un saldo total, sin estar en una única ficha.
    - Hay una diferencia de 8 bidones en la información que brinda el sistema SIGEHOS al 30/6/12 y al 11/7/12, siendo que los movimientos que hubo en ese período no modificaron el saldo según lo registrado en ficha estante.
  - o Papel kraft.
    - No hay comentarios.
  - o Alambre remanit.
    - El saldo de la ficha estante se encuentra en dos fichas con un saldo de 3 rollos en cada una, no existiendo una única ficha.
  - o Ionómero vítreo para obturación.
    - No hay comentarios.
  - o Yeso taller blanco.
    - Se ha registrado en el sistema SIGEHOS un ingreso de 1500 kilos (total pedido), siendo el ingreso real y

- correcto 400 kilos, el resto (1100 kilos) estaba pendiente de entrega.
- En la ficha estante se ha registrado un ingreso de 1500 kilos siendo que el correcto es 400 kilos, y además se registró una salida a Laboratorio de Prótesis de 1500 kilos, quedando un saldo de cero.
- El recuento físico arroja una cantidad de 680 kilos, con una diferencia de 280 kilos mayor a la que debería estar registrada en el sistema SIGEHOS y en la ficha estante.
- o Fresas de Linderman.
  - No hay comentarios.
- o Sutura de seda negra.
  - El recuento físico (3879) arroja 1 sobre más que lo registrado en SIGEHOS (3878) y 1 sobre menos que la ficha estante (3880).
- o Camisolín descartable.
  - Ha sido imposible el recuento físico debido a que los paquetes no cuentan con una clara identificación de las cantidades contenidas, y tratándose de un producto esterilizado no ha sido posible abrir los mencionados paquetes.
  - Se ha notado una diferencia de 100 camisolines entre el saldo según SIGEHOS al 30/6/12 (3050) y al 11/7/12 (2950), no habiendo movimientos en ese período registrados según ficha estante.
  - Se ha notado otra diferencia entre el saldo al 11/7/12 según SIGEHOS (2950) y la ficha estante (3090) de 140 camisolines.

### **5.3.15. Sección Laboratorio de Prótesis.**

#### **5.3.15.1. Estructura.**

La Sección depende directamente del Departamento de Tratamiento y Rehabilitación. La Jefa se encuentra designada en la Unidad desde octubre de 2010.

#### **5.3.15.2. Características generales.**

La Sección cuenta con un total de 10 agentes de planta permanente, 1 Jefa (odontóloga) y 9 técnicos mecánicos dentales.

El horario de trabajo que cumple el personal es de 6 hs. que están distribuidas en una franja horaria de 8 a 20 horas.

- o Turno mañana de 8 a 14 horas.
- o Turno intermedio de 9 a 15 horas.
- o Turno tarde de 14 a 20 horas.

Por la demanda espontánea todas las franjas horarias deben estar cubiertas. Las tareas asignadas a los mecánicos dentales son las siguientes:

- o Realizar la confección de prótesis parcial removible y prótesis completa para los siguientes servicios:
  - o Servicio de Prótesis.
  - o Servicio del Programa de Tercera Edad.
- o Otras tareas específicas:
  - o Vaciados de modelos.
  - o Confección de cubetas de acrílico autopolimerizables superior e inferior, parcial y completa.
  - o Confección de mordida de cera en base-plate superior e inferior.
  - o Encerado.
  - o Montaje en articulador.
  - o Prueba de enfilado superior e inferior.
  - o Confección de retenedores forjados en prótesis parciales.
  - o Emuflado (colocación de acrílico prensado-retiro).
  - o Raspado y pulido (terminación de la prótesis).

Los trabajos son programados con fecha de entrega. Además se realizan trabajos urgentes en el día como:

- o Arreglos de enfilados de 2 ó 3 dientes, sí son más, los pacientes deben esperar 5 días hábiles.
- o Corregir mordidas en cera.
- o Vaciados.
- o Composturas simples.
- o Se intercalan trabajos por eventuales urgencias.

El Laboratorio de Prótesis envía un cronograma previo a los servicios, para poder citar a los pacientes en una fecha determinada para que los trabajos lleguen de 2 a 3 días antes a los mismos y así poder citar al paciente posterior a esa fecha.

Al momento no existen faltantes de materiales. Los mismos se piden anualmente a Farmacia y luego por mes se retira del depósito lo necesario.

El sector de mantenimiento que es propio del Hospital realiza reparaciones como por ejemplo arreglos de electromecánica.

La asistente dental del Servicio de Prótesis decontamina previamente el trabajo que va a enviar al Laboratorio Central de Prótesis, luego los acondiciona a cada uno en cajitas individuales de cartón con un número identificador correspondientes a cada paciente con su orden respectiva para el Laboratorio Central de Prótesis, la cual incluye los siguientes datos:

- o Nombre y apellido del paciente.
- o Número de DNI del mismo.
- o Identificación del trabajo a realizar.

La Sección lleva los siguientes registros:

- o Planillas diarias que son enviadas al sector de Estadística.
- o Planillas mensuales de trabajo, donde vuelca el total del trabajo diario que luego lo suma con los totales del semanal y mensual.
- o Registro diario del personal del trabajo realizado.

- o Hasta hace 2 meses se llevaban planillas para el pedido de Farmacia, que se realizaban mensualmente y a partir de enero de 2012 se realiza por un sistema de red interna donde el área de Informática elaboró una planilla en excel donde la Jefa solicita el pedido de Farmacia.
- o Planillas de pedidos a Economato.
- o Control de la fecha de entrega de los trabajos y fiscalización de los mismos.

Se dictan cursos internos de docencia los cuales son teóricos y gratuitos, los mismos se realizan fuera del horario de atención.

El Laboratorio Central de Prótesis se encuentra ubicado en el primer entresuelo. El espacio físico del Laboratorio es de 10 x 7 (70m<sup>2</sup>), conforma un único ambiente, pero acorde a la cantidad de gente que desempeña funciones en el sector. No cuenta con un office ni despacho de Jefatura. La construcción de sus paredes son hexagonales con 5 ventanales que brinda luz natural.

Hay 5 luces de pared, 1 mesada de granito de pared a pared, 7 mecheros con sus respectivas entradas de gas, 7 tornos colgantes, 2 mesadas de madera, 1 mesada para vaciados, 1 prensa manual antigua, 1 prensa hidráulica (comprada por la Dirección hace 1 año), 1 recortadora de modelos 1 polimer para cocinar acrílicos, 1 cocina tipo anafe con 2 hornallas, 1 estante de vidrio de pared donde se ubican los trabajos para realizar, 1 estante de vidrio de pared donde se ubican los trabajos para la entrega de los trabajos terminados, 1 escritorio, 7 banquetas rodantes, 2 aires acondicionados, 8 lockers para cambiarse el personal, ubicados dentro de la superficie del Laboratorio, 1 dispenser (lo paga el personal todos los meses), 1 heladera (la compró el personal), 1 matafuego marca Georgia con vencimiento agosto de 2012), 1 porta residuos grande con bolsa negra para material de trabajo, 7 porta residuos pequeños individuales para cada uno de los técnicos, 1 porta residuos grande para papeles, 1 baño exterior para hombres que sirve de depósito (compartido con el personal de otros servicios) y 1 baño exterior para mujeres (compartido con el personal de otros servicios).

### **5.3.16. Programa Tercera Edad.**

#### **5.3.16.1. Estructura.**

El Programa depende directamente del Departamento de Tratamiento y Rehabilitación.

#### **5.3.16.2. Características generales.**

El Programa atiende de 8 a 17 hs.

Los pacientes se presentan espontáneamente o solicitan turno por la línea 147 si es de Ciudad de Buenos Aires o por el 0800-999-2727 si es del Gran Buenos Aires. Cada profesional reserva la primera hora de atención para los pacientes espontáneos.

Cuenta con 5 profesionales, incluida la Jefa.

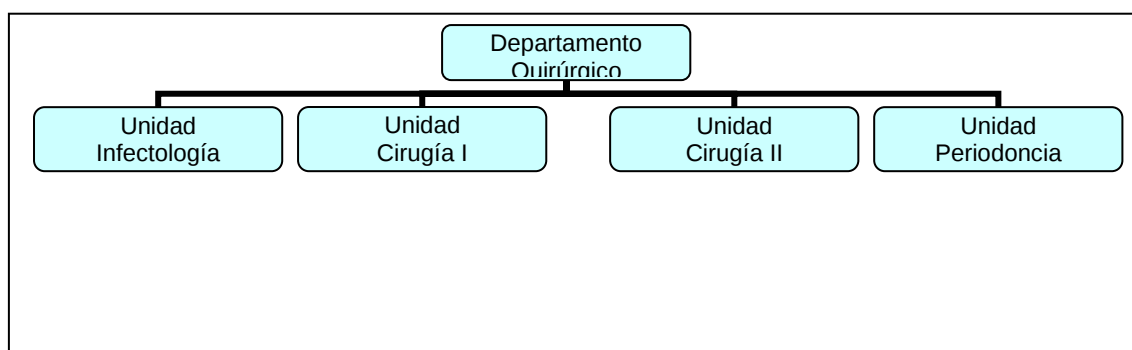
Cuando el paciente necesita interconsulta con su médico de cabecera, se le solicita la autorización por escrito con sello y firma del profesional actuante a través del recetario o bien se le solicita realizar análisis clínicos. Cuando ya cuenta con esta información se atiende a los pacientes en forma espontánea. Se les pide que pasen por el mostrador de Obras Sociales, donde se le entrega un ticket. Los pacientes regresan al consultorio del Programa, entregan los tickets y se abren las historias clínicas.

El Programa cuenta con 2 boxes con 2 equipos odontológicos completos, separados por una pared. Contiene una mesada donde se pone en condiciones el instrumental para enviarlo a Esterilización. Posee una computadora que se utiliza para otorgar turnos. La sala de espera cuenta con 10 asientos.

#### 5.4. Departamento Quirúrgico.

##### 5.4.1. Estructura.

El Departamento Quirúrgico depende directamente de la Dirección del Hospital debido a que la Subdirección Atención Odontológica se encuentra vacante. La jefa del Departamento es titular desde el año 2008. Bajo su órbita se encuentran las Unidades Infectología, Cirugía I, Cirugía II y Periodoncia. La estructura es la siguiente:



##### 5.4.2. Características generales.

El Departamento cuenta con la Unidad de Infectología cuyo servicio fue creado en 1987. Atiende pacientes por demanda espontánea y en su mayoría son derivados de los distintos centros de infectología y programas de rehabilitación y HIV positivos. Los pacientes llegan directamente derivados de otros servicios del hospital o de Diagnóstico y Plan de

Tratamiento, lugares donde se ha diagnosticado o se presume una enfermedad infectocontagiosa. Las historias clínicas son reservadas y se archivan en el mismo servicio con numeración correlativa. Cuenta con 3 profesionales, uno de los cuales es el Jefe, y las únicas especialidades que no se atienden en este servicio son endodoncia y prótesis para lo cual se atiende en conjunción con dichos servicios del hospital.

El Servicio de Cirugía es concebido como único aunque se encuentra dividido en dos sectores. Cirugía I se ocupa de la extracción de los dientes que se encuentran en boca con destrucción parcial, ya que se desarrolla en una sala sin quirófano ni turbinas suficientes para todos los sillones en uso. Cirugía II se ocupa de todo aquello de mayor complejidad como diente retenido, restos radiculares, apicectomías, comunicaciones bucosinusales e interactúa con el Servicio de Ortodoncia. Cuenta con 6 profesionales de los cuales uno se encuentra en comisión en el Hospital Piñero.

El Servicio de Periodoncia cuenta con 7 profesionales. Los turnos se dan directamente en el servicio, la demanda espontánea se considera sólo para embarazadas y personas con necesidades especiales.

El Departamento tiene a cargo 23 profesionales. Los asistentes dentales no llegan a cubrir todos los servicios, Infectología tiene 1, Periodoncia 2, Cirugía I cuenta con 2 a la mañana y 1 a la tarde y Cirugía II, 2 a la mañana y 2 a la tarde.

El Departamento funcionaría en un espacio físico ubicado en el segundo entpiso en una oficina lindante al Servicio de Odontología Integral conjuntamente con los jefes de los otros departamentos, pero el lugar se encuentra ocupado con elementos de informática que hacen difícil su utilización. Provisoriamente se está utilizando el despacho destinado a la Subdirección.

Se registran y se analizan las estadísticas mensuales de producción y las licencias de los profesionales.

Las asistentes dentales deben realizar tareas administrativas disminuyendo tiempo para sus funciones debido a la falta de personal administrativo.

Las instalaciones eléctricas se encuentran en un estado que no permiten la posibilidad de nuevas instalaciones de equipamiento.

### **5.4.3. Unidad Cirugía I.**

#### **5.4.3.1. Estructura.**

La Unidad depende del Departamento Quirúrgico. La Jefa se encuentra a cargo del Servicio desde el año 2006.

#### **5.4.3.2. Características generales.**

El Servicio funciona de lunes a viernes de 8 a 16 hs.

Físicamente la Unidad se encuentra ubicada en la planta baja del hospital al final del pasillo izquierdo de la entrada principal, lindera al Servicio de Diagnóstico y Plan de Tratamiento. Como sala de espera oficia el pasillo en común. Cuenta para la atención con una sala principal con 3 ventanas al exterior, tabicada parcialmente con 4 equipos odontológicos funcionando, los mismos son eléctricos, solo 1 posee platina aérea con salidas para jeringa triple, turbina y micromotor, posee 3 mesadas con bachas, 1 "sucia" para el material utilizado y 2 "limpias", una para las cajas quirúrgicas con el instrumental esterilizado a utilizar y otra para el acondicionamiento del mismo para enviar a esterilización. Se encuentra refrigerada por dos aires acondicionados y para la época invernal cuenta con 3 radiadores. En forma contigua una sala más pequeña con 2 equipos, 1 con jeringa triple, micromotor y turbina disponible; este consultorio cuenta con una mesada de pared a pared, y en un rincón un escritorio pequeño con computadora para el uso de la jefatura. Cuenta con un office con baño para el personal y una habitación pequeña que oficia de depósito de un equipo viejo en desuso y cajas de material descartable del hospital. No posee aire acondicionado, solo un ventilador y 2 ventanas que dan al parque del hospital. Se debe tener en cuenta que esta sala funciona como quirófano. También cuenta con un radiador.

De los 6 equipos odontológicos, 2 son nuevos, provistos en el año 2011, los que poseen platina aérea con salidas para turbina, micromotor y jeringa triple; uno se encuentra en la sala grande y otro en el consultorio, pero lo ideal, según expresa la Jefa del Servicio, sería que fueran colocados juntos en el espacio para dos equipos y poder utilizar ese lugar sólo para intervenciones tales como alveolectomías y odontosecciones para las que se necesitan el uso de turbina refrigerada. Estas prestaciones siempre fueron realizadas con escoplo y martillo pero el trabajo que esto implica y el concomitante traumatismo intraoperatorio puede evitarse con el uso de la turbina y la refrigeración; el consultorio de este modo, quedaría apartado a modo de quirófano para las tareas más complejas dentro de la competencia de la Unidad de atención.

Contando a la Jefa y al Jefe de Sección, son 7 los profesionales de planta que trabajan en el servicio, uno de los cuales ingresó en octubre del 2011. Además tiene a su cargo 4 residentes repartidos en distintos turnos, en el año 2011 solo fueron 4. No tiene concurrentes. Cuenta con 2 asistentes dentales: una de 7 a 13 hs. y otra de 11 a 17 hs. No cuenta con personal administrativo.

Se dicta un curso destinado a los profesionales recién recibidos que deseen adquirir práctica en la materia. Su modalidad es teórico-práctica de 320 hs. El horario de las prácticas se desarrolla en el horario del Servicio de lunes a viernes de 8 a 16 hs. y los seminarios teóricos son abiertos, durante las prácticas o en aula algún tema en especial que entre todos acuerden tratar. Las evaluaciones no son programadas y se realizan sin previo aviso al cursante para evitar la situación de estrés y así pueda desplegar todo su potencial; al finalizar se entrega un certificado a través de la Asociación de Profesionales del Hospital.

En cuanto a los insumos, estos son solicitados a Farmacia, Esterilización y Economato. El pedido se realiza por red interna a través de la computadora cada 15 días.

Los pacientes pueden acudir con la receta del servicio a la Farmacia del hospital para adquirir la medicación prescripta (antiinflamatorios, antibióticos, analgésicos), igualmente la unidad cuenta con muestras médicas provistas por los visitantes médicos. A Farmacia se le solicita todo el material descartable y medicamentoso necesario para la asistencia, a saber: guantes, manoplas, compresas, vasos, antiparras, eyectores, cofias, camisolines, barbijos, sutura –hilo y aguja-, sutura descartable, anestesia con y sin adrenalina (Totalcaína Forte e Indican respectivamente), agujas, gasa iodoformada, cemento quirúrgico, Clorexidine (Plac Out), yodoformo, solución fisiológica, Pervinox, alcohol, detergente desinfectante para descontaminación, bajalenguas, agujas para jeringa Carpule, jeringa Luer con aguja hipodérmica, anestesia de superficie en spray, baberos, algodón, agua oxigenada, de bismuto, Eugenol y fenol alcanforado. A esterilización se le solicitan las bobinas de distintos grosores de los pouch (bolsitas transparentes selladas que se cortan a necesidad para que el instrumental sea llevado a autoclave), cintas testigo (viran de color durante la esterilización indicando cuando el proceso es completo), gasas, y bolsas de papel para las gasas. Al economato se pide todo lo de librería y limpieza (planillas, ordenes para radiografías, lápices, toallas descartables, rejillas, etc.).

En el 2011 el instrumental resultaba insuficiente de acuerdo a la demanda, pero en la actualidad, ante la disminución de pacientes, no lo es tanto aunque la adquisición de elevadores y turbinas sería igualmente necesaria.

La esterilización se realiza a nivel central, a través de autoclaves que brindan seguridad y rapidez operativa. El instrumental estéril llega al servicio todos los días a las 7 de la mañana y cerca del mediodía para la atención de la tarde. El envío de lo utilizado y acondicionado se realiza a las 10 de la mañana, a las 12 hs. del mediodía y a las 16 hs., de este modo se establece un circuito ágil entre los dos servicios para la disposición del material.

Cada profesional cuenta con una casoleta sobre la mesa auxiliar donde va desechando el instrumental utilizado. Alrededor de las 11:30 hs. se suspende la atención, las asistentes acondicionan el instrumental lavando con detergente enzimático antes de secar y embolsar o empaquetar, y preparan las mesas quirúrgicas para la atención de la tarde. Asimismo en ese horario acude el personal de limpieza para repasar el lugar y retirar los residuos patogénicos y los que no son patogénicos. Durante el año 2011 el servicio ha sido muy bueno, en el año 2012 se cambió de empresa y el servicio desmejoró pero a base de reclamos en la actualidad la Unidad de Cirugía no tiene queja.

Los residuos patogénicos se descartan en bolsas rojas y los generales en bolsas negras. Son retirados por la empresa contratada por el Hospital Rivadavia, a las 10 hs., a las 12 hs. y a las 17 hs.

En este servicio se realiza como prestación la extracción de piezas dentarias con caries profundas que se encuentran en boca visibles a las que, de

acuerdo a criterio hospitalario, no se les puede realizar endodoncia (tratamiento de conducto); asimismo dientes paradentósicos, restos radiculares que no se encuentran tapadas por encía, dientes sanos por indicación ortodoncia y/o fracturados irreversibles.

El paciente llega a la atención desde la Admisión, el turno telefónico dado por el servicio de la línea gratuita 147 y desde la Unidad de Diagnóstico y Plan de Tratamiento del hospital. La atención siempre había sido por demanda espontánea, hasta el mes de octubre del año 2011 en que se implementó el turno telefónico. La Jefa expresa que dicha modalidad produjo una baja notable en la producción, no es un sistema ágil, presentando un ausentismo de más del 50% de los pacientes y dando como resultado una estadística disminuida para el servicio. Por tal razón se ha decidido trabajar en forma directa con la admisión del hospital para casos de urgencia o primera vez que acudan en forma directa. Las recitaciones las organiza el mismo servicio manejando los turnos a través de una planilla en su computadora.

Los pacientes son derivados no solo por el Servicio de orientación, Diagnóstico y Plan de Tratamiento, sino también por la Guardia y otros servicios como Endodoncia, Periodoncia, Ortodoncia, Clínica Bucal que consultan telefónicamente la posibilidad de un espacio para la atención de sus pacientes, del Programa Tercera Edad de quienes se atienden 2 ó 3 pacientes por la tarde en forma fija, dicho turno lo provee Tercera Edad y se suma a lo ya establecido. La asistente social del hospital también deriva a pacientes de granja o a detenidos domiciliarios. En algún tiempo (hasta el año 2011), también derivaban a adolescentes con enfermedades graves o complicadas del Hospital Gutiérrez cuando este carecía de medios para la atención apropiada; del Hospital Italiano a la hora que debe hacer algún trasplante; ocasionalmente de la Fundación Favaloro y de la Academia de Medicina.

La Jefa manifiesta que en el 2011 se atendía un promedio de 60 pacientes por día, a partir de la implementación del sistema telefónico el promedio descendió a 19 ó 20 por día.

En el Servicio de Diagnóstico y Plan de Tratamiento se completa la historia clínica general y odontograma con la que el paciente acude a cada servicio, de esa anamnesis realizada se obtienen los datos necesarios para determinar la intervención agregando en la misma lo particular de la especialidad. Dado que Cirugía I es en general el primer servicio de derivación, por falta de profesionales en la Unidad de Diagnóstico y Plan de Tratamiento, se ha tenido que hacer cargo de completar la misma pero en el odontograma solo se atiende a lo que es de su competencia por razones de tiempo. Manifiesta la Jefa del Servicio que sería necesario que ese servicio además de completar la historia clínica, solicitara al paciente las radiografías y los estudios complementarios estimados para la realización de las cirugías, a fin de diligenciar el tratamiento y poder atenderlos directamente el día del primer turno evitando así dilaciones y ausentismos. Como esto no sucede, se realizan las extracciones sin radiografías previas, solicitándolas sólo en el momento en casos de extrema necesidad en forma directa a la Unidad de

Radiología que las entrega en forma inmediata. Existen casos en los que se necesitan radiografías intra y post quirúrgicas.

Si se advierte alguna posible patología, o si la paciente se encuentra embarazada, se solicita interconsulta o estudios complementarios. Ante pacientes hipo o hipertensos, se consulta con el médico clínico del hospital. Ha habido casos en los que se precisó la intervención de la Guardia del Hospital Rivadavia. No obstante los recaudos previstos, se esta evaluando la posibilidad de solicitar al paciente el mismo prequirúrgico que se solicita en Cirugía II (análisis de sangre, coagulograma, glucemia y aplicación de antitetánica), pero mas allá de redundar en beneficio y seguridad para paciente y profesional, ocasionaría una dilación muy grande en los turnos para la atención.

El servicio cuenta con los siguientes registros:

- o Agenda médica que indica los días y horarios de los profesionales.
- o Control de presentismo, vacaciones, licencias, permisos de salida otorgados y compensatorios realizados.
- o Parte diario de pacientes en base al cual se realiza la estadística donde se anotan los datos del paciente, el trabajo realizado y el profesional actuante.
- o Historia clínica particular del servicio
- o Consentimiento informado para que el paciente firme.

El paciente con obra social, declara su condición en admisión a la hora de apertura de su historia clínica, allí le hacen entrega unos bonos donde se incluyen sus datos: nombre, número de historia clínica, servicio (a completar por el servicio al que acude), y firma de la admisión. Una vez realizada la prestación, se completa en el bono y lo sella y firma el odontólogo actuante; un bono se lo queda el servicio, otro se lo lleva el paciente y el tercero va a facturación quienes lo adosan a una planilla del paciente donde se encuentran sus datos personales y la fotocopia de su documento, esta planilla es remitida al jefe del servicio para que certifique la prestación y se las vuelva a mandar a facturación.

#### **5.4.4. Unidad Cirugía II.**

##### **5.4.4.1. Estructura.**

La Unidad Cirugía II depende del Departamento Quirúrgico. La Jefa se encuentra a cargo de la misma desde noviembre del año 2011.

##### **5.4.4.2. Características generales.**

La franja horaria en la que el Servicio se desarrolla es de lunes a viernes de 8 a 19 hs. Los días lunes, miércoles y viernes son los días de quirófano, y los martes y jueves los días de consulta y curaciones.

El Servicio realiza la cirugía de piezas dentarias retenidas, liberaciones quirúrgicas de piezas dentarias, drenaje de flemones cutáneos endobucuales

y exobucles, fracturas del tercio inferior haciendo las ligaduras y reducciones con gomas y colocación de arcos peine, biopsias de tejido duro y blando, quistes maxilares, frenillos, profundización de surcos con finalidad protética y cirugías paraprotéticas y preprotéticas, y comunicaciones bucosinusales.

Todos los servicios trabajan conjuntamente, pero este lo hace particularmente con Ortodoncia, Odontopediatría, Endodoncia, Clínica Bucal y Prótesis. Las derivaciones en caso de las fracturas comprometidas, las hacen al Servicio de Máxilo Facial del Hospital Piñero una vez tratada la urgencia. En cuanto a las patologías oncológicas se remiten al Hospital Marie Curie y en su momento también al Hospital Pirovano. Otras derivaciones se reciben y se hacen con la Fundación Favaloro, el IREP, Cemic, el Hospital Gutiérrez y el Hospital Elizalde.

Esta Unidad se compone de 5 profesionales incluyendo a la Jefa del Servicio, uno de ellos es una odontóloga del Servicio de Guardia que cumple 10 hs. en Cirugía II.

Actualmente no hay Subjefe de Servicio (Jefe de Sección o Jefe de Quirófano), ya que dicho cargo se concursará una vez llegue el nombramiento de la Jefa de Unidad que continuará conservándolo hasta tanto y entonces quede vacante.

Cuenta con residentes de segundo y tercer año, los cuales concurren 2 días por semana, uno de consulta y otro de quirófano. El Jefe de residentes es quien los organiza de tal modo previendo que la posible ausencia de éstos no afecte el orden del Servicio. Son 4 que asisten cada 15 días unos por la mañana y otros por la tarde. Los residentes son quienes pueden cubrir los espacios generados por ausencias de los odontólogos de planta pero siempre en presencia de un odontólogo de planta. Hay una sola concurrente que continuará por poco tiempo debido a que ganó el concurso como odontóloga de planta para el Servicio de Diagnóstico y Plan de Tratamiento.

Las asistentes dentales con las que cuenta son 4, hay 2 por la mañana y 2 por la tarde, de las cuales una es nueva desde fines del 2011, año en el que solo tuvieron tres, y actualmente, aunque destinada para esta Unidad, funciona en forma volante entre servicios. Cabe destacar que, como el recurso humano de enfermería es escaso para todo el hospital, todas las asistentes quedan a expensas de cubrir espacios a requerimiento. Cirugía II necesita indispensablemente una asistente en quirófano y otra fuera de él durante las operaciones lo cual se cumple a medias debido a la escasez del recurso. Asimismo colaboran con la tarea administrativa que realizan los profesionales de planta ante la falta de personal administrativo, también los profesionales ante la falta de personal administrativo cumplen esta tarea aparte de la tarea asistencial.

La Unidad se encuentra ubicada en el segundo piso ala derecha del hospital, lindero al Servicio de Radiología. Cuenta con 3 quirófanos, 1 consultorio externo y una sala de enfermeras donde se prepara el instrumental; 1 recepción de paciente con escritorio y computadora, 1 office y 2 baños. Son salas amplias, en cada quirófano hay un equipo odontológico completo montado con platina aérea con 4 salidas para instrumental rotatorio y jeringa

agua/aire, sólo uno de los cuatro no tiene platina y cuenta con módulo rodante; al lado de cada equipo hay una mesa Finocchietto. Cada quirófano posee una mesada y un espacio con mesada con 2 bachas para el lavado quirúrgico. De los tres, dos son contiguos y comparten el área de lavado, el otro se encuentra inutilizado porque su área de lavado se encuentra utilizada como depósito de cajas con suero fisiológico y otros insumos por la falta de espacio disponible para depósito de los mismos, lo cual ha sido verificado por el equipo de auditoría.

La limpieza del lugar se realiza diariamente, 5 personas del personal designado baldean los pisos, limpian las paredes azulejadas y los vidrios. La antisepsia específica se lleva a cabo delimitando los campos quirúrgicos en forma estéril y cuidando la bioseguridad durante las intervenciones. En cuanto a los residuos patogénicos, esta es una unidad generadora de los mismos en cuanto a los residuos sólidos provenientes de las cirugías y drenajes, no así de líquidos peligrosos. Se desechan en las bolsas rojas que son retiradas por el personal de limpieza al mediodía y a la tarde una vez concluida la tarea de quirófano. Las mismas se llevan a un contenedor fuera del Hospital que luego retira la empresa contratada para tal efecto. Cabe señalar que la Jefa del Servicio es Co-Coordinadora del Comité de Residuos Patogénicos.

Los insumos son provistos por la Farmacia, los visitantes médicos ya casi no concurren. Asimismo, la caja chica del hospital es muy escasa con lo cual se hace muy difícil resolver situaciones problemáticas de base como es la renovación y adquisición de hemosuctores de alta potencia imprescindibles para la realización de cirugías de complejidad. De hecho, poseen 2 que datan de hace más de 20 años, absolutamente obsoletos, solo poseen 1 nuevo que lo comparten entre los tres quirófanos. Las turbinas se deterioran rápidamente ya que si no son de buena calidad no pueden resistir las esterilizaciones, así es que de 15 que poseen patrimonialmente, sólo funcionan 8. A Farmacia se le solicitan los descartables no estériles como los camisolines para el paciente, botas, cofias, barbijos, cintas microporosas para drenajes cutáneos, apósitos, compresas y gasas; todo se prepara en el servicio para enviar a Esterilización empaquetados y/o encintados con los elementos que provee Economato para tal fin, quien también suministra todo lo referido a la papelería, higiene y limpieza. Esterilización entrega todo lo que el servicio les envió ya esterilizado, también anestesia, agujas, bajalenguas, fresas quirúrgicas, guantes y camisolines estériles.

El paciente puede provenir de varios servicios, fundamentalmente del de Diagnóstico y Plan de Tratamiento donde pasan por primera vez todos los pacientes que ingresan al hospital. Este servicio lo evalúa y deriva para la consulta en consultorio externo de Cirugía II si lo cree pertinente. De igual modo el Servicio de Cirugía I ante la detección de un quiste de envergadura y extracciones dentarias con medio y alto grado de complejidad, el Servicio de Endodoncia ante la posibilidad de salvar de la extracción a una pieza dentaria a través de la realización de una apicectomía, derivan a este Servicio.

El servicio interactúa con la asistente social del hospital ante la atención de pacientes en situación de indigencia o de calle ya que se debe resolver previo a la cirugía el escenario en que transcurrirá el postoperatorio del mismo consiguiendo el albergue en algún hogar del Gobierno de la Ciudad. En caso de pacientes con hijos discapacitados los cuales se encuentran imposibilitados a acompañar terapéuticamente al operado, se busca acompañante adulto conocido del paciente y se le solicita el acompañamiento del mismo en el postoperatorio.

Este Servicio no tiene lista de espera. Los días martes y jueves se realizan las consultas y evaluaciones del caso, por lo que todo paciente que llegue al Servicio en esos días es atendido a demanda espontánea.

En la primera consulta, se le solicita al paciente los estudios pertinentes: hemograma completo, coagulograma, glucemia, riesgo quirúrgico de ser necesario, interconsulta médica si presenta patología de base, interconsulta con algún Servicio de Otorrinolaringología para descartar sinusitis ante comunicaciones bucosinusales a resolver, e interconsultas con Infectología en caso de no responder al tratamiento antibiótico o si se sospecha alguna patología que lo amerite. Cuando el paciente cuenta con todo lo requerido, vuelve para su evaluación y la confirmación de un turno para la cirugía, y para que se le indique y/o provea la medicación prequirúrgica y la profilaxis antitetánica.

Los turnos son otorgados por cada odontólogo actuante.

Se trabaja a quirófano caliente, es decir, son varias las cirugías que pueden realizarse en un mismo día. Para realizar una cirugía se requieren mínimo 2 odontólogos y 1 asistente.

Las radiografías son traídas por los pacientes si ya fueron indicadas en otro servicio, asimismo como el Servicio de Radiología cuenta en la actualidad con tomógrafo, puede ser solicitado con mayor fluidez ya que antes se tenían que pedir al Hospital Pirovano.

Se cita para control a los 7 días de realizada la intervención y, en algunos casos, se realizan recitaciones semanales a necesidad.

La unidad lleva como registros:

- o Planillas de estadística diaria, cuyo contenido deja registrado en un cuaderno propio aparte de la planilla que entrega al Departamento de Estadística.
- o Parte diario de asistencia de personal.
- o Carpeta donde se registran los pacientes de obra social.
- o Agenda médica.
- o Notas que plasman las altas y bajas de instrumental.
- o Solicitudes de mantenimiento.
- o Los pedidos a Farmacia por computadora.
- o Los turnos proporcionados llevan doble registro, por cuaderno y en PC.

#### **5.4.5. Unidad Periodoncia.**

##### **5.4.5.1. Estructura.**

La Unidad Periodoncia depende del Departamento Quirúrgico. La Jefa se encuentra a cargo de la misma desde el año 2010. El nombramiento se efectivizó durante el mes de abril de ese año.

#### **5.4.5.2. Características generales.**

El resto del servicio está compuesto por 8 odontólogos y 2 asistentes dentales. Desde el año 2003 no se cuenta con asistente dental en el turno vespertino. No hay personal administrativo.

Concurren al servicio actualmente 8 residentes. Los de segundo año rotan obligatoriamente durante 1 año y los de tercer año, es opcional. Se realizan ateneos teóricos los días viernes por la tarde. En cuanto a la parte práctica, los alumnos antes de atender en el servicio tienen que tener el teórico de terapia básica y mantenimiento y el práctico de raspaje y alisado y el de afilado de instrumental. Los residentes tienen una evaluación anual oral y escrita. La misma es elevada al Departamento de Docencia e Investigación y de allí a la Dirección de Capacitación de la Ciudad de Buenos Aires.

En cuanto a la modalidad de atención, la misma es programada. El horario de atención del Servicio es de lunes a viernes de 8 a 18 hs. Los días martes, a partir de las 8 hs. de la mañana, en planta baja se otorgan 15 números por orden de llegada (no utilizan la línea telefónica del 147), luego el paciente se dirige a la ventanilla del servicio y allí se le otorga el turno para el inicio del tratamiento. Todos los pacientes tienen orden de derivación de la Unidad de Diagnóstico y Plan de Tratamiento.

Todo aquel que se acerque al Servicio por una urgencia (aunque no tenga el número otorgado los días martes), que presente orden de derivación del Servicio de Endodoncia, Operatoria Dental, Estomatología (Clínica Bucal), los derivados de Servicio Social y pacientes con discapacidad, también se le otorga un turno para iniciar el tratamiento. Por semana se otorgan aproximadamente 40 turnos de primera vez. Los mimos son de media hora, a excepción de aquellos que necesitan tomar una medicación previa, donde son de 1 hora. Para cirugías (las máxilo-faciales se derivan al Hospital Piñero, al Hospital Pirovano o a la Facultad de Odontología) y férulas, los turnos son de 2 horas. La atención se divide de 8 a 12 hs., de 12 a 16 hs. y de 14 a 18 hs donde, por turno, cada profesional atiende aproximadamente 7 pacientes. El tratamiento dura mínimo 3 sesiones. Luego del alta básica se lo recita al mes y si es necesario se realiza la cirugía. Luego el paciente entra en la fase de mantenimiento. La Jefa refiere que los pacientes de Periodoncia no tienen alta definitiva.

Cuenta con los siguientes registros:

- o Registro de partes diarios para cada profesional.
- o Parte diario de asistencia del profesional, donde se informan las ausencias y las horas adicionales que realizan los profesionales. Esta planilla se entrega diariamente al sector de Personal.

- o Planillas periodontales (no son obligatorias). En el caso de que los profesionales quieran registrar algún caso en particular las utiliza con fines académicos o de investigación.

El espacio físico cuenta con 1 pequeño office, 1 ventanilla de atención al público, 1 sector de descontaminación (se realiza con detergentes bioenzimáticos y luego se mandan a Esterilización una o dos veces al día), 1 sector donde se encuentran 4 sillones, 2 nuevos que no están conectados a la bomba de vacío central con lo cual la fuerza de succión es pobre, y 2 antiguos, de los cuales 1 no cuenta con módulo rodante y eyector.

Todos los meses realizan los pedidos a Farmacia y a Esterilización por intermedio de la red y al sector de Economato mediante planillas firmadas por la Jefa del Servicio. En la actualidad faltan ionómeros de autopolimerización.

En cuanto al manejo de residuos patogénicos, solamente se cuenta con bolsas negras y descartadores de material cortopunzantes.

Las necesidades que el Servicio hoy requiere es la incorporación de 1 asistente dental para poder cubrir el turno vespertino, al menos 1 personal administrativo y la compra de 1 lámpara halógena.

En la semana posterior a la realización de la entrevista ingresó al Servicio una odontóloga de planta.

Las estadísticas del sector para el año 2011 son las siguientes:

| Periodoncia – Año 2011 |        |
|------------------------|--------|
| Total prestaciones     | 25.032 |
| Pacientes atendidos    | 9.296  |

De acuerdo a las cifras exhibidas hay un promedio de 3 prestaciones por paciente atendido.

#### **5.4.6. Unidad Infectología.**

##### **5.4.6.1. Estructura.**

La Unidad Infectología depende del Departamento Quirúrgico. El Jefe se encuentra a cargo de la misma desde el año 1989. El nombramiento se efectivizó en el año 2005.

##### **5.4.6.2. Características generales.**

El horario del servicio es de 8 a 16 hs. Cuenta con 2 odontólogos y 1 asistente dental. La Jefa tiene asignada una carga horaria de 34 horas asistenciales, un odontólogo 21 horas asistenciales y una odontóloga 24 horas asistenciales. El asistente dental tiene el horario de lunes a viernes de 8 a 15 hs. No hay personal administrativo. La rotación por el servicio de parte de residentes y concurrentes, no es obligatoria, algunos alumnos durante el último año de la cursada rotan algunas semanas. El Jefe de la

Unidad manifiesta que el servicio fue el primero en todo Latinoamérica en atender a pacientes con HIV. El mismo se encuentra funcionando desde el año 1988.

En cuanto a la atención, los pacientes son atendidos en forma programada o por demanda espontánea abarcando las patologías infectocontagiosas como HIV (90% de los casos), TBC en curso, chagas, etc. Los pacientes son derivados, en su mayoría, por el servicio de Diagnóstico y Plan de Tratamiento. Funcionan en red con otros hospitales de la Ciudad de Buenos Aires y del resto del país. No se manejan con la modalidad de turnos telefónicos (Línea telefónica 147 gratuita del GCABA).

En relación al otorgamiento de turnos, si la atención es de suma urgencia, se lo atiende en el momento, de lo contrario se le programa una cita entre 10 y 15 días aproximadamente. En la actualidad, debido a la ruptura de uno de los 2 sillones para atención, se otorgan turnos a 1 mes aproximadamente. La atención por pacientes es de 45 min. Se estima una atención de 15 pacientes por día. En la actualidad la atención disminuyó a 8 ó 9 pacientes debido al inconveniente mencionado anteriormente. Se realizan tratamientos integrales dentro del servicio, no se lo deriva a otro sector del hospital, se realizan tratamientos quirúrgicos, periodontales, operatoria dental, periodoncia, estomatología y profilaxis. No se realizan tratamientos de endodoncia y prótesis.

El servicio lleva un registro diario de pacientes en base al cual se confecciona la planilla diaria de estadística, que es elevada al fin del día al área Estadísticas. En cuanto a las historias clínicas, las mismas son propias del servicio y no son remitidas a otro sector, debido a la confidencialidad de dichos pacientes.

El servicio cuenta con 2 consultorios con el equipamiento correspondiente. Si bien cada sala posee 1 sillón para atención, en la actualidad 1 de ellos no funciona provocando disminución y demoras en la atención. Cuentan con una computadora. En cuanto al pedido de insumos tales como guantes, cementos, anestésicos, agujas, eyectores, etc. el mismo se realiza a Farmacia de manera anual, y de manera mensual se solicitan insumos como gasas de esterilización, los pouch y bolsas para esterilización, etc.

En el servicio se realiza el proceso de descontaminación (lavado) del instrumental, mediante la utilización de detergentes bioenzimáticos entre paciente y paciente, y, al final del día dicho material es llevado a esterilización para su tratamiento correspondiente.

El Jefe de la Unidad está a cargo del Comité de Residuos Patogénicos, que se encarga de coordinar la correcta manipulación de tales residuos. Los residuos sólidos se llevan a un sector del hospital diseñado para su depósito. Los residuos líquidos al ser de uso no tan frecuente, se llevan a un sector compartido con el Hospital Rivadavia.

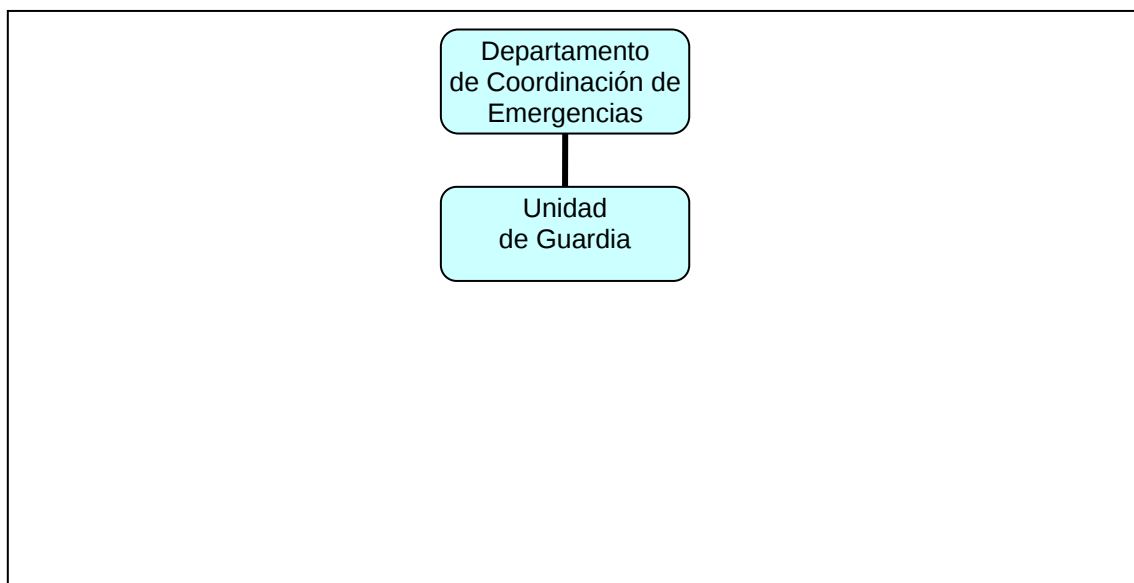
En cuanto a capacitación del personal, se realizan ateneos internos de casos específicos, charlas dentro y fuera del hospital, incluso en el interior del país, realizan Jornadas de Infectología, dan charlas orientativas al resto de los servicios del hospital.

La necesidad más importante que hoy posee el servicio es la urgencia en la reparación de 1 de los 2 sillones para atención de pacientes. Dicha reparación se espera desde el mes de diciembre del 2011. En cuanto a la cantidad de personal, el Jefe de la Unidad refiere la importancia de contar con 1 odontólogo para realizar ortodoncia en el turno vespertino y también sería de suma importancia más instrumental como turbinas, piezas de mano, etc., para optimizar la atención.

## 5.5. Departamento de Coordinación de Emergencias.

### 5.5.1. Estructura.

El Departamento depende directamente de la Dirección del Hospital, debido a que se encuentra vacante la Subdirección Atención Odontológica. La Jefa del Departamento fue designada en diciembre de 2010. El área cuenta con la siguiente estructura:



Se puede apreciar que depende del Departamento solamente una Unidad, la que contiene bajo su ámbito a siete Secciones Día por cada uno de los días de la semana.

### 5.5.2. Características generales.

La guardia funciona las 24 horas.

Cada Jefe de Sección tiene a su cargo 2 odontólogos de base de guardia. Por cada día de la semana asiste un residente, no hay concurrentes.

El servicio cuenta de lunes a viernes con 3 asistentes dentales por día en los horarios de 7 a 15 hs., de 15 a 21 hs. y de 21 a 7 hs., y sábados, domingos y feriados hay 2 asistentes que se distribuyen en los horarios de 9 a 21 hs. y de 21 a 9 hs.

No cuenta con personal administrativo.

Se lleva un libro diario foliado donde se registran los pacientes que asisten y sus datos personales asentados por el profesional interviniente. Las prestaciones diarias se vuelcan en planillas en base a las cuales el Jefe de Unidad realiza las estadísticas. A partir del año 2011 cuentan con una computadora para que cada profesional asiente su atención, está disponible un programa que filtra las prestaciones y provee los resultados diarios facilitando la tarea de confección de la estadística mensual cuya revisión es realizada por la Jefa de Departamento. Se realiza desde el día 22 de cada mes hasta el día 21 del mes siguiente. Una vez confeccionada y revisada se eleva al área de Estadística del hospital que eleva a la Jefa del Departamento un informe anual. Los datos estadísticos son registrados en base al total de las prestaciones y a la cantidad de pacientes atendidos.

El Departamento posee normativa propia y manual de procedimientos.

En articulación con Docencia e Investigación del Hospital, realiza capacitación mediante un curso anual de emergencia para profesionales en todas las especialidades odontológicas, es un curso teórico práctico que se dicta de marzo a noviembre de 200 horas en total. Realiza talleres abiertos a la comunidad hacia escuelas y comercios de la zona para la promoción y difusión de la educación para la salud presentando videos, repartiendo volantes y proveyendo cepillos y pastas dentales.

Se encuentra en comunicación con la Red de Emergencia del Ministerio de Salud con quienes se reúne mensualmente en la sede de la calle Monasterio. En el año 2011 se realizaron dos simulacros de incendio en el hospital, uno de ellos en forma sorpresiva con el fin de enseñarle al personal como proceder ante la emergencia. A través de su comité se ha presentado el plan de evacuación interna.

Desde el mes de abril del 2010 forma parte del Comité de Implantes que surge desde la propuesta de incluir la realización de dicha prestación a nivel hospitalario en forma gratuita, destinado a pacientes desdentados totales y solo para maxilar inferior cuya evaluación y situación clínica conlleve a la necesidad y posibilidad de su colocación. A tal efecto, se presentó un informe detallado a la Dirección General Región Sanitaria IV, la cual aprobó el proyecto para su implementación en el presupuesto anual 2011 pero por no haberse concluido el armado final del manual de procedimientos, a pesar de poseer ya una lista de espera de 10 pacientes del servicio de Prótesis aptos para tal fin, no pudo darse aún comienzo del mismo, no obstante esto, se les realiza una prótesis convencional que luego servirá de provisoria durante los 4 meses de espera de fijación de los implantes oportunamente colocados. La elección y revisión de los pacientes se encuentra a cargo de dos profesionales del Servicio de Prótesis que forman parte del Comité. Dicha evaluación determina el grado de aceptabilidad teniendo en cuenta la edad del paciente, su densidad ósea y el estado del tejido blando según su patología; asimismo se le solicitan estudios médicos previos. Se solicitó asesoramiento a la Facultad de Odontología (UBA) y a las casas dentales (comercios), que importan los insumos necesarios. El hospital ya cuenta con una pequeña dotación de implantes para los pacientes preseleccionados que

están siendo atendidos. En cuanto a la realización de los estudios complementarios pertinentes para realizar los implantes, si bien se había coordinado principalmente con los Hospitales Fernández y Ramos Mejía para ello, el mecanismo de obtención de los mismos se ha visto favorecido por la instalación última de un tomógrafo propio en el Servicio de Radiología del Hospital que agilizará los procedimientos. Para la realización de la supraestructura (prótesis sobre implantes), a colocarse posteriormente, se eligieron y becaron a 2 laboratoristas de la Sección Laboratorio de Prótesis del Hospital para que se especialicen en la Universidad Maimónides.

La planta física dispuesta para el despacho del Departamento se encuentra en el segundo entrepiso, es el mismo espacio destinado para las Jefaturas de los Departamentos Quirúrgico y de Tratamiento y Rehabilitación, pero el mismo está siendo utilizado como depósito de computadoras y cajas de material descartable para esterilizar, no obstante posee 3 lockers (uno para cada jefa), para guardar elementos personales. En el subsuelo en vestuarios, también existe un armario dividido en tres partes utilizado para la documentación del Departamento. Asimismo en el sector de la Guardia posee un lugar para disponer de la guarda de documentación. Para las reuniones dispone de las oficinas de la Dirección y Subdirección.

En cuanto a la limpieza del área, la Jefa expresa que se encuentra a cargo de la empresa contratada para tal fin, que fue cambiada a partir del 1/2/2012 habiendo resultado absolutamente perjudicial el cambio por lo deficiente de su tarea actual. Por tal razón, la Jefa Departamental eleva una nota de queja informando de la situación de limpieza mínima y sin desinfección, a la Jefa del Departamento Administrativo. Se desconoce si la causa es por falta de elementos de limpieza o por carencia de idoneidad de los agentes contratados para tal función ya que a los mismos les resulta dificultoso acatar órdenes expresas acerca del detalle de cómo debe ser limpiado y desinfectado un ámbito hospitalario. Cabe destacar que durante el año 2011 no había problemas de ningún tipo siendo esta impecable en su labor.

El servicio de Guardia cuenta con dos equipos odontológicos nuevos nacionales, instalados en el mes de diciembre del 2011 ya que se trabajaba con los que se tenían desde el año 1997, ya muy desgastados por la falta de repuestos siendo mantenidos por el personal de Mantenimiento del hospital. Cuando el equipamiento es nuevo posee un año de garantía contando de este modo con técnico especializado pero una vez vencida la misma sólo el personal de servicios generales del hospital es el que interviene ante cualquier desperfecto.

Ante cortes de luz por desperfectos de la zona o por incidencia del Hospital Rivadavia, cuentan con luces de emergencia provistas por la propia Jefa de Departamento con la colaboración de la Asociación de Profesionales del Hospital.

Los insumos se reciben a través de la Unidad de Farmacia y Esterilización. Se solicitan a fines del mes de octubre en base a las necesidades para el siguiente año que nace de los cálculos semanales y mensuales. Si eventualmente surgiera un faltante, se solicita a Farmacia para que se

compre por caja chica, posterior a corroborar que ningún otro servicio puede proveer prestando de su propio stock.

La Guardia tiene prioridad ante las necesidades. Atienden urgencias de todas las especialidades con lo cual necesita insumos pertinentes a todos los servicios.

La Esterilización se realiza a nivel central no obstante la Guardia posee un autoclave propio y una estufa a seco para requerimientos en días feriados y fines de semana, o ante necesidades en horarios nocturnos.

Se atiende por demanda espontánea. El paciente de día hábil ingresa desde admisión con una identificación que le sirve para atenderse en todo el Hospital y un número para la Guardia. Los fines de semana y días feriados, es por orden de llegada a través del personal de seguridad.

Si el paciente desea continuar con la atención en el Hospital, luego de la atención de urgencia vuelve a admisión para abrir la historia clínica y pasar al Servicio de Diagnóstico y Plan de Tratamiento.

Ante accidentes de la vía pública o catástrofes que derivan pacientes con fracturas múltiples con necesidad de internación, obligatoriamente se lo interna en el Hospital Rivadavia, sólo en caso de falta de cama disponible se recurre al SAME.

Asimismo comparten pacientes con dicho hospital que, a pesar de tener su propio Servicio de Odontología, derivan ciertas patologías a la Guardia del Carrillo.

### **5.5.3. Unidad de Guardia.**

#### **5.5.3.1. Estructura.**

La Unidad de Guardia depende del Departamento de Coordinación de Emergencias. El Jefe está designado en la Unidad desde noviembre de 2011.

#### **5.5.3.2. Características generales.**

Las guardias son de 24 horas y cada día cuenta con 1 Jefe de Sección y 2 odontólogos de planta con cargo de 30 horas.

Cuentan con 8 residentes de primer y segundo año; se reparten los de primer año en una guardia semanal sábado y domingo, lunes y miércoles; los de segundo rotan los martes, jueves y viernes. Ellos nunca se quedan a dormir, jamás hay un residente de noche.

Los suplentes de guardia rotan constantemente porque inicialmente se postulan como suplentes pero luego concursan para cargos en los distintos servicios perdiéndose para la guardia. En los fines de semana, se puede recurrir a cualquier profesional del Hospital que trabaje de lunes a viernes pero para suplencias en día de semana esto ya no es posible. Los suplentes de guardia acceden al puesto a través de un concurso en que deben rendir examen con la Jefatura del sector.

Las asistentes dentales asignadas son fijas para el sector, cuentan con 1 de 7 a 15 hs., 1 de 15 a 21 hs. y el nocherero de 21 a 7 hs. que siempre fueron 2 para alternar las noches pero actualmente sólo es 1 que alterna el horario con los de día. El nocherero se desempeña de domingo a domingo. También existe una asistente franquera para los sábados, domingos y feriados que cumple horario de 12 hs. Asimismo, con igual modalidad cuentan con un técnico de mantenimiento.

La Guardia se encuentra ubicada en lo que se denomina primer subsuelo del Hospital, desnivel en bajada con respecto a la planta principal.

La planta física destinada para la Guardia se encuentra compartida con una oficina dispuesta para la Farmacia y con otra de 3 x 4 metros aproximadamente de uso gremial.

El espacio físico se compone de un office reducido con escritorio y computadora que oficia de despacho del Jefe; frente a éste hay 1 habitación con 3 camas (una cucheta de 2 y 1 separada), y baño privado; y lindero al anterior un consultorio con dos equipos odontológicos instalados para la atención.

Cabe destacar que la guardia posee una entrada propia desde el exterior pero se encuentra cerrada al público por cuestiones de seguridad ya que no se cuenta con guardia policial desde las últimas disposiciones gubernamentales, razón por la cual tampoco se encuentra habilitada la entrada principal al Hospital por la calle Sánchez de Bustamante 2529 que en su momento estuvo cerrada por reformas ante el peligro de derrumbe y cuando se finalizó la obra ya no se contaba con personal de seguridad para habilitar la misma. El único agente de seguridad se encuentra ubicado en el pasillo de distribución de la planta baja.

En cuanto al equipamiento del consultorio, los dos sillones instalados son nuevos desde diciembre de 2011, eléctricos con platina aérea que porta dos salidas para micromotor y turbina y otra para la jeringa de agua/aire. No cuentan con cavitador y los dos succionadores son hidráulicos y de alta potencia, además poseen un hemosuctor extra y 1 lámpara de luz halógena. Los compresores de aire para el funcionamiento de los equipos, son centrales pero la Guardia cuenta con uno como resguardo.

Asimismo, si bien la esterilización esta centralizada, la Guardia cuenta con 1 autoclave y 1 estufa a seco para los fines de semana y feriados. El lavado y acondicionamiento del instrumental se realiza en el servicio y parte en el sector de Esterilización de la planta baja del cual se encuentra a cargo la asistente dental de la Guardia. De lunes a viernes se envía el material a la central de esterilización y si la necesidad excede se completa utilizando el otro sector, es por eso que el papel de la asistente es fundamental.

La Guardia por razones edilicias no posee equipos de rayos para la toma de placas de urgencia por lo que, sólo en los casos de traumatismos, se encuentran autorizados a acceder al Servicio de Radiología en los días y horarios que éste no se encuentra en funciones (el Servicio de Radiología atiende de lunes a viernes de 8 a 18 horas).

La cantidad de instrumental es satisfactorio aunque hay faltante de piezas de mano de turbinas debido a que, en la época de la Gripe A se compró mucha

cantidad a bajo costo para tener recambio pero la calidad de las mismas no soportan las sucesivas esterilizaciones y se van rompiendo con mayor frecuencia.

Los insumos se solicitan semanalmente a la farmacia, básicamente se solicita hipoclorito de sodio, agua oxigenada, anestesia y fresas, materiales que no pueden faltar en la guardia.

La atención es por demanda espontánea, proviniendo el paciente de la calle, derivado de otros servicios por urgencia, de la Facultad de Odontología o de otros hospitales. No obstante esto, la guardia realiza los controles y/o seguimiento de los tratamientos iniciados mientras el paciente gestiona su ingreso al Hospital para la atención en los servicios, ya que obligatoriamente debe derivar a la Admisión del Hospital para la confección de la historia clínica y posterior atención en el Servicio de Diagnóstico y Plan de Tratamiento. La Guardia solo remite al paciente a la Farmacia en caso de recetarle medicación a fin de que retire la misma.

No se realizan exodoncias (extracciones dentarias), los tratamientos que más realiza se refieren a patologías pulpares hasta la apertura de conducto; tratamiento de hemorragias post quirúrgicas o periodontales; pacientes traumatizados a nivel dentario y óseo realizando ligaduras dentomaxilares mediante colocación de arcos peine y todo tratamiento máxilofacial; como así también restauraciones estéticas del sector anterior, inactivaciones y cementados de coronas.

El tipo de paciente atendido en la Unidad comprende fundamentalmente al que ya fue atendido en el Hospital, todo el personal doméstico que trabaja en las casas del barrio, los traumatizados que viven en el Barrio YPF o Güemes (Villa 31), pacientes de la Provincia de Bs. As., y también aquel sin necesidad de urgencia inclusive los de situación de calle que pasan por pasar seguramente en busca de contención y atención cualquiera sea.

Las derivaciones para internación se realizan al Hospital Pirovano y al Hospital Piñero para los tratamientos máxilofaciales; en cuanto a las internaciones por infección se hacen directamente en el Hospital Rivadavia.

Al paciente infeccioso se lo atiende íntegramente cuando acuden en fin de semana o feriados, los que llegan de lunes a viernes se los deriva a Infectología.

La limpieza del sector se realiza cuatro veces al día a las 7:00, 12:00, 18:00 y 24:00 hs.; no cuentan con mucamas por lo cual para la limpieza y acomodamiento de las camas del cuarto cuentan con la colaboración de una de las chicas de la limpieza. Asimismo, este personal se encarga del retiro de los residuos patogénicos en bolsas rojas y los comunes en bolsas negras. La comida para el personal de guardia la provee el Hospital Rivadavia pero deben dirigirse al comedor del mismo para consumirla ya que por salubridad se prohibió el traslado de alimentos de un sector a otro.

La registración que lleva a cabo esta Unidad comprende:

- o Libro de Paciente: incluye datos del paciente, diente a tratar, diagnóstico y tratamiento por renglones.

- o Libro de Guardia: consta día por día los profesionales asistentes, servicio de seguridad y las observaciones del día que se refieren a las cuestiones particulares del paciente, del profesional o del Hospital.
- o Libro de Traumatismo: son fichas diseñadas en base a la AIT (Asociación Internacional de Traumatismo), en el que se adjuntan las radiografías tomadas.

Por último se destacan los inconvenientes más significativos detectados en el sector:

- o Falta de equipo de rayos para la Guardia (no hay espacio físico para ello) o de la existencia de radiología de guardia. No es adecuado que personal de Guardia maneje los equipos de Radiología en los días y horarios en que no hay personal en ese sector.
- o Falta de médico de guardia para los casos de traslados en ambulancia, el personal odontológico de guardia no puede dejar su lugar para realizar un traslado.
- o Espacio físico insuficiente para el desarrollo adecuado de su actividad.

## **5.6. Departamento de Servicio Social.**

### **5.6.1. Estructura.**

El Departamento depende directamente de la Dirección del Hospital. El área no cuenta con ningún servicio a su cargo. La Jefa participa en los Comités de Calidad, Bioética y Emergencia.

### **5.6.2. Características generales.**

El Departamento no cuenta con personal, tampoco con residentes ni concurrentes. La Jefa, licenciada en servicio social, realiza tareas asistenciales y también administrativas debido a la falta de personal.

Básicamente la función principal de este servicio es la de facilitar el ingreso al sistema de salud odontológico a aquellas personas que sufren situaciones de marginalidad física, psíquica y social, en conjunto con las instituciones de las cuales vienen derivados (niños y adultos) como comunidades de rehabilitación de adicciones, hogares de madres solteras, distintos centros de recuperación no sólo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, sino también del conurbano. No realizan compras de medicamentos; los mismos son otorgados gratuitamente en los servicios o en la farmacia del hospital. En caso de no contar con tal medicación, el paciente es derivado hacia otras instituciones con la orden médica solicitante para su otorgamiento. Cabe aclarar que otros servicios del hospital, también realizan derivaciones.

En la actualidad trabajan con la escuela Cornelio Pizarro donde concurren en época escolar, 4 veces al mes aproximadamente. Se trabaja con 1° y 5° grado. En primera instancia se realizan charlas sobre higiene bucal, técnicas de cepillado (se les otorga 2 kits con los elementos correspondientes, 1 para la escuela y uno para la casa) y se completan los odontogramas

correspondientes. En el caso que tengan que ser atendidos, se tramita el turno para que comience el tratamiento en el hospital. En cuanto a los alumnos de 5°, además se les hace el seguimiento de lo detectado años anteriores. La Jefa del Departamento refiere que lamentablemente el resultado de este seguimiento no es el esperado. Las diferentes instituciones que derivan pacientes para tratamiento, elevan al servicio del hospital una nota solicitando el inicio del tratamiento para cada uno de los mismos. El primer turno otorgado, siempre es con la Unidad de Diagnóstico y Plan de Tratamiento. De ser necesario, los pacientes son derivados hacia servicios de otros hospitales, como por ejemplo al Servicio de Psicopatología del Hospital Rivadavia, al Hospital Lagleyze, etc., como también hacia otras áreas dentro del mismo hospital.

Este Departamento tiene previsto para el año 2012 actividades para promover actitudes protagónicas responsables a través de acciones de promoción, prevención y educación para la salud bucal a la población asistida y a la comunidad en general, siendo las programadas para el año mencionado las siguientes:

- o Con el Servicio de Prótesis y como parte del Programa Boca a Boca de la Coordinación de Odontología del GCABA, promover el autocuidado e higiene de los dientes y de aparatos protéticos antes del ingreso a dicho servicio a personas adultas y de tercera edad.
- o Conjuntamente con el Servicio de Odontología Integral, contacto y concurrencia a Instituciones de Menores, en donde se les brindan los conocimientos básicos del cuidado de la boca, revisión y posterior ingreso al hospital.
- o Integración del equipo de educación para la salud con el Comité de Calidad que concurren a las escuelas con igual propósito que el anterior, iniciando esta actividad en primer grado y poder continuar con el seguimiento del grupo. Se continúa con el Programa Chau Caries iniciado en el año 2008 en la Escuela Cornelio Pizarro, trabajando en primer y quinto grados.

Cuenta con: libro de partes diarios, registros estadísticos mensuales, libro de registro de las diferentes comunidades (listado de pacientes que se derivan al hospital para su tratamiento), historias sociales de pacientes que así lo requieran (chicos en situación de calle, personas con discapacidad, etc.).

Realiza informes que son solicitados por Desarrollo Social para otorgar subsidios habitacionales. Los mismos son realizados por la Jefa del Departamento mediante entrevista con el paciente en el hospital, con el objeto de obtener subsidios habitacionales otorgados por el área de Desarrollo Social del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (programa de subsidios para personas en situación de calle), los mismos son actualizados cada 6 meses aproximadamente.

Todo el servicio, ubicado en el segundo entresuelo, consta de un office, con un escritorio, un armario para archivar los diferentes registros, etc., y una computadora. El baño es compartido con los demás servicios que se encuentran en el mismo sector.

Se incluyen en las necesidades que tiene el Departamento de acuerdo a lo manifestado por su Jefa, la incorporación de personal administrativo y de una licenciada en trabajo social. La falta de recursos humanos sobrecarga de tareas a la única profesional con la que cuenta el área.

De acuerdo al Resumen Mensual de Prestaciones Diarias del Servicio Social a Pacientes correspondiente al año 2011, se han obtenido las siguientes cifras mensuales.

| Mes          | Prestaciones |
|--------------|--------------|
| 1            | 238          |
| 2            | 167          |
| 3            | 156          |
| 4            | 217          |
| 5            | 235          |
| 6            | 246          |
| 7            | 243          |
| 8            | 204          |
| 9            | 57           |
| 10           | 246          |
| 11           | 224          |
| 12           | 104          |
| <b>Total</b> | <b>2337</b>  |

Según las cifras expuestas para el año 2011 arroja un promedio de 186 prestaciones mensuales brindadas.

## **5.7. Departamento de Docencia e Investigación.**

### **5.7.1. Estructura.**

El Departamento depende directamente de la Dirección del Hospital. El área no cuenta con ningún servicio a su cargo. La Jefa se encuentra a cargo desde el año 2009.

### **5.7.2. Características generales.**

El Departamento está formado por la Jefatura del mismo y un Subcomité de Docencia e Investigación que cuenta con 6 profesionales titulares (3 realizan investigación y 3 encargados de docencia) y 2 suplentes (1 para docencia y otro para investigación). 8 cargos en total. No cuentan con personal administrativo.

Este Departamento tiene a su cargo la coordinación de residentes (12 más 1 jefe de residentes), concurrentes, concurrencia post básica, y becarios. En cuanto a los becarios, los mismos concurren 2 años con opción a un tercero. Todos los residentes realizan guardias de 12 horas. Cada 5 ó 6 meses, cada servicio en los cuales realizan la cursada, toman exámenes internos para ver el rendimiento de los mismos, más los exámenes planificados por la Dirección de Capacitación de la Ciudad de Buenos Aires. A los 2 años de la

residencia tienen la posibilidad de rotar por otros hospitales de la CABA, como también por hospitales del interior u otros países.

El Departamento lleva los siguientes registros:

- o Registro de firmas. Solamente se lleva de los concurrentes. Los residentes y resto del personal registran sus firmas en el área de Recursos Humanos.
- o Registro de certificados. Cuenta con un libro de diplomas (una vez que son firmados por la Dirección de Capacitación) y un libro de los cursos que son dictados en el Hospital.
- o Libro de las diferentes reuniones de comités.
- o Libro de Subcomités de Residentes.

El servicio se encuentra ubicado en el segundo piso. Consta de un office (con 1 aire acondicionado), con un escritorio, dos armarios para archivar los diferentes registros, etc., una computadora con impresora. El baño es compartido con los demás servicios que se encuentran en el mismo sector. Compartiendo el mismo piso se encuentran la Biblioteca y la Asociación de Odontología del Hospital. En cuanto a la Biblioteca, si bien corresponde al Departamento de Docencia e Investigación, hace ya muchos años que es manejada por la Asociación debido al aporte de recursos y mantenimiento de la misma.

Cuenta con un aula para las diferentes actividades académicas. Se realizan cursos gratuitos, los cuales son dictados por el Departamento de Docencia e investigación. Cabe aclarar que los residentes no pueden realizar cursos durante el horario laboral, salvo al finalizar el mismo. Se realizan jornadas y ateneos (teóricos y clínicos) una vez por semana (los días viernes).

La Jefa del Departamento manifiesta que existen necesidades de urgencia en cuanto a nombramiento de personal administrativo y la regularización del cargo de su jefatura. También se menciona un deficiente estado del sistema eléctrico en todo el hospital.

## **5.8. Departamento de Enfermería.**

### **5.8.1. Estructura.**

El Departamento depende directamente de la Dirección del Hospital. El área cuenta con 6 Divisiones y 12 Secciones.

Las Divisiones son las siguientes:

- o 2 Divisiones turno mañana.
- o 1 División turno tarde.
- o 1 División del Servicio de Enfermería de la Unidad de Guardia.
- o 2 Divisiones del Servicio de Esterilización (1 turno mañana y 1 turno tarde).

Las Secciones son las siguientes:

- o Cirugía I.

- o Cirugía II.
- o Endodoncia.
- o Programa de Tercera Edad.
- o Guardia.
- o Infectología.
- o Odontopediatría.
- o Odontología Integral.
- o Operatoria Dental.
- o Ortodoncia.
- o Periodoncia.
- o Prótesis.

La Jefa se encuentra a cargo desde el año 2004 por una Resolución del CATA.

### 5.8.2. Características generales.

El Departamento de Enfermería del Hospital fue creado en el año 1983, con autorización del Ministerio de Salud de la Nación, a requerimiento del Director del efector, debido a que la matriculación de las asistentes dentales es "enfermera en odontología", razón por la cual todo el personal dependiente de éste Departamento pasó al código de función 333. En el año 1992 al transferirse de la Nación a la Ciudad de Buenos Aires y a partir de ese momento los nombramientos de las asistentes dentales fueron con el código de función 321. En la actualidad 13 agentes están nombrados con el código de función 333 de los cuales 4 cuentan con la documentación necesaria para este código, ya que realizaron la carrera de enfermería, y 30 son los agentes nombrados con el código de función 321, de los cuales 8 realizaron la carrera de enfermería, encontrándose a la espera del cambio de código de función correspondiente, solicitado oportunamente. Para completar el plantel hay 2 agentes con código de función 334 de técnicas en esterilización, 1 agente con código 337 de instrumentadora quirúrgica y 1 agente con código 375 de guardia.

| Clasificación del personal de Enfermería |           |
|------------------------------------------|-----------|
| Función                                  | Cantidad  |
| 321 – Asistente dental                   | 30        |
| 333 – Enfermera de odontología           | 13        |
| 334 – Técnicas en esterilización         | 2         |
| 337 – Instrumentadora quirúrgica         | 1         |
| 375 – Guardia                            | 1         |
| <b>Total</b>                             | <b>47</b> |

El Departamento de Enfermería cuenta con un total de 47 agentes en su plantel, de planta permanente a su cargo:

- o 1 Jefa a cargo del Departamento de Enfermería.

- o 46 Asistentes dentales que cubren los Servicios de lunes a viernes en los siguientes turnos:
  - o Turno mañana cuenta con un total de 24 asistentes dentales distribuidas en el siguiente horario:
    - De 7 a 13 hs. (Categoría 321).
    - De 7 a 14 hs. (Categoría. 333).
  - o Turno tarde cuenta con un total de 17 asistentes dentales, distribuidas entre el turno intermedio y el turno tarde cumpliendo el siguiente horario:
    - Turno intermedio cuenta con:
      - 1 Agente de 10 a 16 hs. (Categoría 321).
      - 1 Agente de 11 a 17 hs. (Categoría 321).
    - Turno tarde:
      - De 13 a 19 hs. y de 14 a 20 hs. (13 Asistentes de 6 hs., 11 con Categoría 321 y 2 con Categoría 334 de técnicas en esterilización).
      - De 13 a 20 hs. (2 Asistentes de 7 hs. con Categoría 333).
  - o Servicio de Guardia de 24 horas, que es cubierto con un total de 5 agentes los 365 días del año, su régimen horario se distribuye de la siguiente manera:
    - 2 Nocheras (noche por medio) de 21 a 7 horas (1 con categoría 321 y 1 con categoría 333).
    - 1 Franquera (sábados, domingos, feriados y asuetos) de 9 a 21 horas. (categoría 321).
    - 1 Agente en el turno mañana de 7 a 14 horas (categoría 333).
    - 1 Agente en el turno tarde de 15.30 a 21.30 horas (categoría 321).

Entre las funciones que cumplen las asistentes dentales se encuentran las siguientes:

- o Todas las asistentes dentales ingresan 1 hora antes para abrir el servicio, acondicionar y armar el instrumental antes del ingreso de los profesionales.
- o Llevar al lavadero la lencería del día anterior.
- o Retirar las fichas de los Servicios.
- o Buscar la ficha en los ficheros en planta baja.
- o Tareas administrativas y atención de los pacientes en la ventanilla de cada Servicio.
- o Asistencia al odontólogo en las distintas prestaciones que brindan.
- o Acondicionamiento del instrumental bajo las Normas de Bioseguridad emanadas de la Dirección Operativa de Enfermería para los Hospitales del Gobierno de la Ciudad. Cada Servicio cuenta con una Normativa de Bioseguridad de las infecciones intrahospitalarias, en base a la misma se realiza la preparación del material descartable según las necesidades.

- o Entrega y recibe el instrumental, llevando el control de los mismos, a través de un montacargas que va desde Esterilización en el segundo piso, el cual se comunica con planta baja y primer piso para dicha entrega y retiro de los mismos. El personal que cumple funciones en Esterilización es un total de 5 agentes, de las cuales 2 son técnicas en esterilización y 3 son asistentes dentales (de las cuales 2 son auxiliares de esterilización), que preparan el material descartable para entregar a los diferentes servicios.
- o Todas las asistentes dentales realizan la preparación de los pedidos de los diferentes Servicios.
- o Realizan y retiran los pedidos de Farmacia y Economato en todos los servicios.
- o Realiza el control anual del inventario de cada servicio junto con el Jefe de Servicio y Patrimonio.

En el Departamento se llevan los siguientes registros:

- o Planillas de presentismo.
- o Planilla de organigrama de Enfermería referente a la distribución del personal en los diferentes Servicios (turno mañana, turno tarde y Guardia).
- o Planillas de partes diarios del personal, los cuales en el día se envían a Personal, dónde son archivados.
- o Planillas de compensatorios individuales, los mismos son volcados en un talón por duplicado (un talón se archiva en el Departamento de Enfermería y el otro talón es enviado a Personal).
- o Planillas de horas remanentes de módulos.
- o Planillas de control de las licencias ordinarias (Art.18). Se realiza una ficha por agente.

Todos los días se confecciona una Planilla de firma de módulos diarios, donde figura la entrada y salida del personal que realiza los módulos, las mismas se extienden desde el día 22 de cada mes hasta el día 21 del mes siguiente.

La Jefa a cargo del Departamento de Enfermería cuenta las horas de cada agente que realiza módulos en el mes con un tope de 20 módulos mensuales, se cuentan dobles el total de horas realizadas, cada módulo en bruto vale \$85,00. El agente puede fraccionar las horas trabajadas y sumar el remanente para completar los 20 módulos en el mes. Luego que la Jefa suma los mismos, los vuelca en la Planilla mensual de módulos, una copia se archiva en el Departamento de Enfermería y otra se envía a Personal.

La Jefa a cargo del Departamento ha obtenido los títulos de asistente dental, auxiliar de enfermería, enfermera profesional y desde el año 2011 cursa la Licenciatura de Enfermería de duración 2 años.

La oficina de Jefatura del Departamento se encuentra ubicada en el entresuelo y está compuesta por las siguientes características:

- o 1 Oficina de Jefatura de pequeñas dimensiones para reunirse con el personal.
- o 1 Ventanal con vista al parque.
- o Luz artificial.

- o 1 Luz auxiliar de pared.
- o Paredes azulejadas.
- o Piso de mosaico de granito.
- o 1 Mesada de mármol.
- o 1 Mueble bajo mesada.
- o 1 Bacha de acero inoxidable.
- o 1 Escritorio.
- o 3 Sillas rodantes.
- o 2 Estantes metálicos de pared.
- o 1 Cartelera colgante para el personal.
- o 1 Computadora.
- o 1 Teléfono con línea interna.
- o 1 Impresora (donación de la Jefa del Departamento).
- o 1 Dispenser para agua fría/caliente (donación del personal).
- o 1 Ventilador turbo (donación del personal).
- o 1 Cortina Americana en el ventanal que no funciona.

En cuanto a la falta de recursos humanos, la Jefa del Departamento expresa que se necesitan 42 asistentes dentales adicionales al plantel hoy existente. Si se considera la forma de trabajo como "técnica a cuatro manos", donde la asistente, al lado del sillón, entrega y recibe instrumentos del profesional sincronizados con el tiempo operatorio, considerando al odontólogo y su auxiliar como un equipo de salud bucodental, debería entenderse que por cada profesional se necesita una asistente para un servicio de atención ideal. En este supuesto, el hospital cuenta con 90 profesionales y 47 asistentes, el agregado de 42 asistentes, según cálculo de la Jefatura del Departamento de Enfermería, se contaría con 89 asistentes en total y con un porcentaje de ausentismo del personal incluido. Por lo expuesto se entiende razonable la expresión de una necesidad de esa cantidad de agentes asistentes dentales. Se aprecia también la falta de recursos humanos para este Departamento considerando la cantidad de módulos que se realizan todos los meses, tales como los siguientes:

- o Desde el 22/5/2011 al 21/6/2011: 175 módulos.
- o Desde el 22/9/2011 al 21/10/2011: 163 módulos.
- o Desde el 22/3/2012 al 21/4/2012: 123 módulos.

Estas cuestiones también fueron descriptas en una nota que la Jefa de Departamento presenta con fecha 9 de mayo de 2012, ante la Dirección del Hospital, expresando que debido a la falta de recursos humanos, a éste Departamento le resulta imposible cumplir con la demanda de la organización en forma óptima. Cuenta con 46 agentes y tiene un promedio mensual de 150 módulos en el año 2011, un ausentismo del 27,41% en el mismo período, quedando las asistentes dentales totalmente recargadas atendiendo en muchas ocasiones dos servicios a la vez, con la presión y el desgaste físico y psíquico que produce dicha situación. En los servicios existen 54 unidades funcionales odontológicas y no hay personal administrativo para atender la recepción de los pacientes y para buscar las historias clínicas en el archivo central, realizando estas funciones las asistentes dentales. Concluye solicitando en carácter de urgente se

considere la posibilidad de nuevos nombramientos en el orden de 42 agentes para el efectivo desempeño de este Departamento en función de las necesidades del Hospital.

Por otra parte la Jefa del Departamento ha elevado otra nota con fecha 7 de junio de 2012 solicitando el cambio de función de 6 agentes por haber obtenido el título de enfermera/o, y por la necesidad urgente del Hospital ante la falta de recursos humanos, para que puedan realizar módulos.

Esta cuestión muestra que los módulos solamente pueden realizarlos aquellos agentes que tienen como código de función 333 – enfermera de odontología, que justamente no son la mayoría, tal lo expuesto en el cuadro precedente. Es decir que 34 agentes, el 72% del total del plantel de este Departamento no están habilitados para la realización de módulos.

El Sistema de Módulos Únicos para el personal de enfermería dependiente del Ministerio de Salud, que revisten como auxiliar de enfermería, enfermero/a y licenciado/a de enfermería, ha sido establecido por la Resolución N° 1762/GCABA/MHGC/06 a partir del 1 de setiembre de 2006, a los efectos de cubrir los servicios y prestaciones extraordinarias desarrolladas que excedan sus jornadas normales de labor. El importe del módulo ha sido determinado por tal Resolución, en \$ 50.- Luego la Resolución N° 1230/GCABA/MHGC/09 actualizó el valor a \$ 85.-

## **5.9. Departamento de Informática.**

### **5.9.1. Estructura.**

Depende directamente de la Dirección del Hospital. La Jefa está a cargo desde el año 2005. Está reconocida como referente informática del hospital con respecto al Departamento de Informática del Ministerio de Salud y la Agencia de Sistemas Informáticos.

### **5.9.2. Características generales.**

Hay un solo agente que colabora con este sector que depende administrativamente del Archivo Central de Historias Clínicas que es compartido con esta área.

El Departamento realiza las siguientes tareas:

- o Confecciona la agenda de todos los servicios.
- o Pasa los horarios de los turnos de cada profesional.
- o Actúa de nexo con el call center de la línea 147.
- o Repara computadoras, a excepción de monitores.
- o Mantiene actualizados los softwares y los programas antivirus.
- o Administra los sistemas SADE, GEDO y CCOO.
- o Confecciona todas las disposiciones, actas de concursos, informes, respuestas de la Dirección.

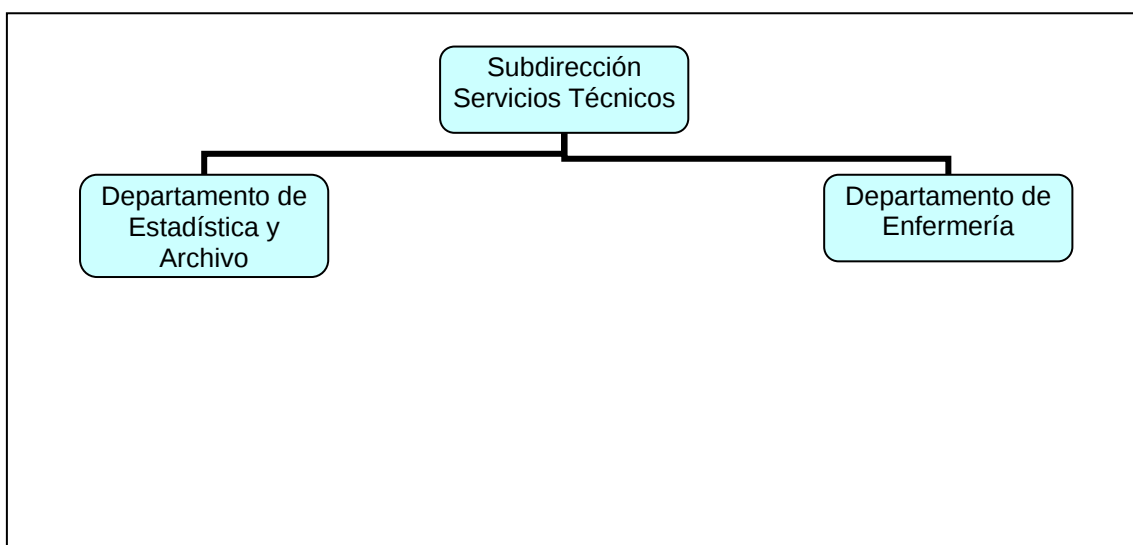
Cuenta con una oficina en el segundo entrepiso donde se encuentra instalado el rack informático del hospital.

## 6. Área Técnico Administrativa.

### 6.1. Subdirección Servicios Técnicos.

#### 6.1.1. Estructura.

La Subdirección Servicios Técnicos depende de la Dirección del Hospital. Tiene bajo su dependencia a 2 Departamentos, Enfermería y Estadística y Archivo. Esta Subdirección se encuentra vacante.



#### 6.1.2. Características generales.

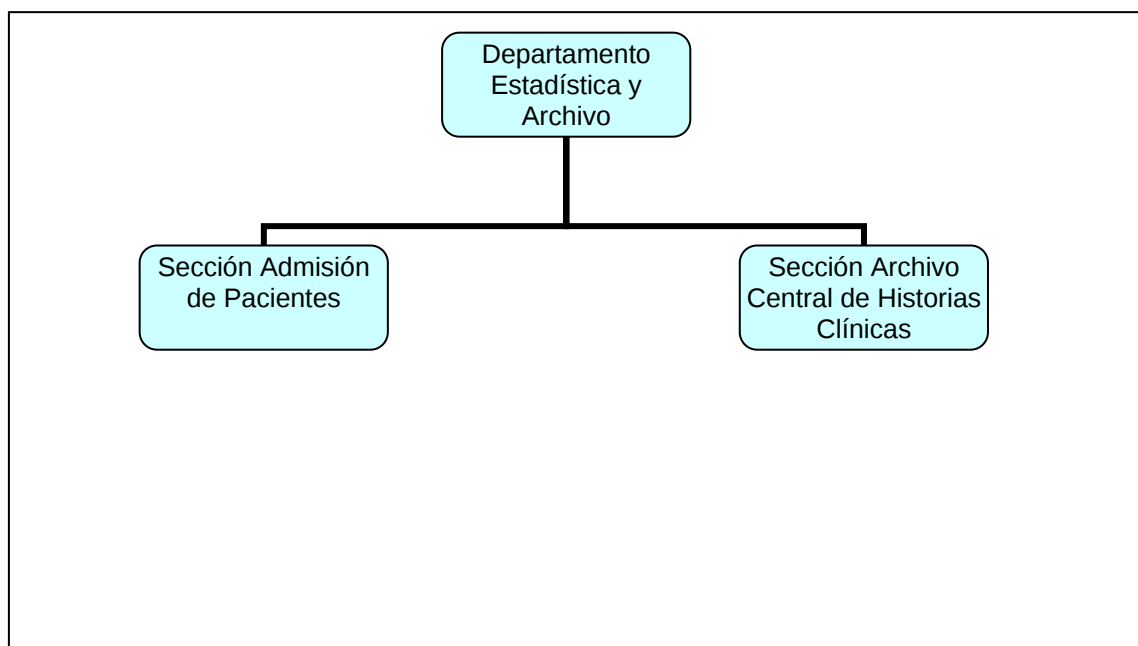
Los responsables de los dos departamentos indicados responden directamente a la Dirección del Hospital dado que se encuentra vacante el cargo de la Subdirección. Los Jefes de los Departamentos colaboran con las tareas y funciones que corresponderían a la Subdirección.

### 6.2. Departamento de Estadística y Archivo.

#### 6.2.1. Estructura.

El Departamento de Estadística depende de la Subdirección Servicios Técnicos. La Jefa ha sido designada en mayo del año 1996. Cuenta con la siguiente estructura:

- o Sección Admisión de Pacientes.
- o Sección Archivo Central de Historias Clínicas.



### 6.2.2. Características generales.

El Departamento cuenta con 8 agentes de planta permanente, la Jefa y 4 agentes en la Sección Admisión de Pacientes (incluye 1 agente con licencia por enfermedad de largo tratamiento) y 3 en la Sección Archivo Central de Historias Clínicas.

El personal va rotando a fin de realizar las tareas del sector. La Jefa tiene a su cargo, entre otras, las siguientes tareas:

- o Recolección de datos de todo lo que es inherente a estadística.
- o Control de partes diarios de estadística de los quince servicios.
- o Control de parte diario y parte mensual por odontólogo de catorce servicios (se excluye Guardia por ser de demanda espontánea y por encargarse el Jefe del Servicio).
- o Respuesta a consultas relativas a oficios judiciales.
- o Integración del Comité de Calidad y el de Emergencias.

Los quince servicios mencionados son los siguientes:

- o Programa Tercera Edad.
- o Cirugía I.
- o Cirugía II.
- o Clínica Bucal.
- o Diagnóstico y Plan de Tratamiento.
- o Endodoncia.
- o Infectología.
- o Odontología Integral.
- o Odontopediatría.
- o Operatoria Dental.
- o Ortodoncia.
- o Periodoncia.

- o Prótesis.
- o Radiología.
- o Guardia.

Durante el año 2011, tanto la Jefa del área como diversos agentes, han realizado varios cursos de capacitación en el Instituto Superior de la Carrera. El Departamento se encuentra ubicado en el segundo subsuelo, lugar donde la Jefa tiene su oficina. El espacio físico no es suficiente, se analizó la situación, obteniendo los siguientes datos: sus medidas, son de 3.60 mts. por 2.40 mts. de superficie, contiene un techo bajo de 2 mts. de altura, luz artificial y no hay ventilación.

Cuenta con 2 computadoras en el despacho de la Jefa, 3 computadoras en el sector de Admisión de Pacientes y 2 impresoras. Las Secciones Admisión de Pacientes y Archivo Central de Historias Clínicas, se encuentran ubicadas en planta baja.

En el circuito de recolección de datos y elaboración de la estadística, se destacan las siguientes tareas:

- o Cada Jefe de Servicio confecciona la estadística diaria por profesional, considerando los pacientes atendidos y las correspondientes prestaciones otorgadas.
- o Un agente de cada servicio la entrega en el Departamento de Estadística y Archivo.
- o La Jefa del Departamento vuelca los datos diariamente en el parte mensual en forma informática, suma la cantidad de consultas que hubo por día y por mes, y realiza el porcentaje comparativo con el mes anterior.
- o Recibe información de todos los sectores, inclusive de Diagnóstico y Tratamiento, Radiología, Quirófano y Guardia.
- o El Servicio de Guardia entrega el parte diario y mensual vía internet.
- o Se encuentra en red con todos los servicios dentro del hospital.
- o La información estadística se entrega a la Dirección del Hospital acompañada de una nota. Desde ese sector se envía por correo postal a la Subdirección Operativa de Estadística del Ministerio de Salud de la CABA, donde se elabora el Total de Prestaciones Nomencladas y No Nomencladas según capítulos del Nomenclador Odontológico (Movimiento Hospitalario). No retorna información al hospital.
- o También se envía a la Subdirección Operativa de Estadística la Planilla de Servicio Social, el Listado de pacientes que fueron atendidos y que cuentan con obra social y la Planilla de Laboratorio de Análisis Clínicos.
- o Las planillas de atención diaria se archivan en carpetas por servicio, se conservan durante 5 años en el archivo activo y durante 10 años en el archivo pasivo (en bolsas o cajas).
- o El horario de corte que divide los turnos matutinos de los vespertinos en la Planilla de Atención Diaria que elaboran los servicios, es matutino de 8 a 12 hs. y el vespertino de 12 a 16 hs. y de 16 a 20 hs.

El tipo de historia clínica odontológica que se lleva es de único modelo, se origina en Admisión de Pacientes, se archivan en el Archivo Central con excepción de Infectología y Ortodoncia, servicios que tienen su archivo propio. Se archivan por número de documento del paciente en orden ascendente, las que corresponden a niños hasta 12 años, y las de los extranjeros están separadas del resto y ubicadas en un sector diferente dentro del archivo. No hay espacio suficiente para el archivo de las historias. Hay papel suficiente para la impresión de las mismas. Luego de abrirse la historia en Admisión de Pacientes, si tiene obra social va a Facturación, luego en el Servicio de Diagnóstico y Plan de Tratamiento le entregan un carnet donde figura a qué servicio fue derivado. Hacia ese sector se lleva la historia y luego regresa al archivo. El horario de atención del archivo es de 7 a 19 hs.

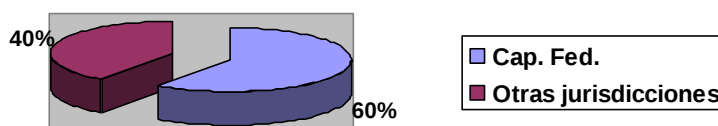
### 6.2.3. Datos estadísticos generales.

#### 6.2.3.1. Pacientes atendidos según lugar de procedencia.

##### 6.2.3.1.1. Todos los servicios.

La estadística de pacientes atendidos en consultorios externos según lugar de procedencia, en la semana que comprende del 16 de mayo al 20 de mayo de 2011 y la que comprende del 17 al 21 de octubre de 2011 arroja los siguientes resultados, sumando las dos semanas mencionadas.

| Total pacientes atendidos en consultorios externos odontológicos | Cap. Fed. | Otras jurisdicciones |
|------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------|
| 4481                                                             | 2684      | 1797                 |



Se puede apreciar que el 60% de los pacientes atendidos tienen su residencia habitual en la Ciudad de Buenos Aires.

### 6.2.3.1.2. Servicio Cirugía I.

De acuerdo al Parte Mensual de Estadística del Servicio Cirugía I correspondiente al mes de enero de 2011, se ha obtenido la siguiente información.

| Jurisdicción         | Pacientes  |            |            |
|----------------------|------------|------------|------------|
|                      | Varones    | Mujeres    | Total      |
| CABA                 | 166        | 162        | 328        |
| Otras jurisdicciones | 165        | 163        | 328        |
| <b>Totales</b>       | <b>331</b> | <b>325</b> | <b>656</b> |

Se puede observar para este servicio, que el 50% de los pacientes proceden de la misma Ciudad de Buenos Aires y el otro 50% provienen de otras jurisdicciones.

### 6.2.3.2. Prestaciones y pacientes.

Las estadísticas anuales sobre prestaciones brindadas y pacientes atendidos son las siguientes:

| Año  | Prestaciones | Pacientes |
|------|--------------|-----------|
| 2011 | 268608       | 115233    |
| 2010 | 256550       | 115972    |

Se puede apreciar que las prestaciones se han incrementado para el año 2011, mientras que la cantidad de pacientes ha disminuido, lo que implica que se brindan más prestaciones promedio por paciente.

### 6.2.3.3. Horas profesionales por servicio.

De acuerdo a información obtenida en el Departamento de Estadística y Archivo se detalla a continuación la cantidad de horas semanales ofrecidas por los catorce servicios (no incluye a Guardia), cantidad de profesionales y de equipos.

| Servicio                          | Horas semanales | Cantidad profesionales | Cantidad equipos |
|-----------------------------------|-----------------|------------------------|------------------|
| Endodoncia                        | 148             | 6                      | 5                |
| Diagnóstico y Plan de Tratamiento | 177             | 7                      | 3                |
| Cirugía II                        | 143             | 6                      | 4                |
| Programa Tercera Edad             | 95              | 5                      | 2                |
| Clínica Bucal                     | 27              | 1                      | 1                |
| Cirugía I                         | 174             | 7                      | 6                |
| Odontología Integral              | 265             | 10                     | 6                |
| Infectología                      | 78              | 3                      | 2                |
| Odontopediatría                   | 235             | 8                      | 4                |
| Operatoria Dental                 | 215             | 9                      | 6                |

|                |             |           |           |
|----------------|-------------|-----------|-----------|
| Ortodoncia     | 215         | 8         | 4         |
| Periodoncia    | 209         | 8         | 4         |
| Prótesis       | 198         | 6         | 4         |
| Radiología     | 165         | 6         | 3         |
| <b>Totales</b> | <b>2344</b> | <b>90</b> | <b>54</b> |

Se puede visualizar que Odontología Integral es el servicio que cuenta con mayor cantidad de horas profesionales (265 horas), y con mayor cantidad de profesionales (10), y junto a Cirugía I y a Operatoria Dental son los que poseen mayor cantidad de equipos (6).

Considerando los catorce servicios descriptos, el Hospital Carrillo cuenta con una oferta, a excepción de Guardia, de un total de 2344 horas profesionales por semana, con 90 profesionales y 54 equipos odontológicos.

### 6.3. Sistema de otorgamiento de turnos.

#### 6.3.1. Descripción general del sistema.

El paciente de primera vez es atendido en primera instancia por el Servicio de Diagnóstico y Plan de Tratamiento, como criterio general, aunque también puede ser atendido en esa condición en los Servicios de Cirugía I, Odontopediatría, Ortodoncia, Odontología Integral, Programa Tercera Edad y Radiología. Los turnos deben obtenerse mediante la línea gratuita 147 donde funciona un call center que a través del sistema informático SIGEHOS otorga turnos para los siguientes servicios:

- o Diagnóstico y Plan de Tratamiento.
- o Cirugía I.
- o Odontopediatría.
- o Ortodoncia.
- o Odontología Integral.
- o Programa Tercera Edad.
- o Radiología.

Las agendas médicas de estos servicios se comparten con el call center, debido a la especificidad de los mismos. También se dan turnos espontáneos (sobre turnos) para estos mismos servicios, por parte del hospital.

Los turnos para el resto de los servicios deben obtenerse en el mismo sector donde el paciente va a ser atendido.

En general se da prioridad para el turno y atención en todos los servicios, para las personas con necesidades especiales, mujeres embarazadas y pacientes con riesgo quirúrgico.

SIGEHOS es un desarrollo de la Dirección General de Sistemas Informáticos del Ministerio de Salud, cuyo objeto es el de proveer de una herramienta informática integral, y unificada para la gestión de los hospitales del GCBA.

La línea 147 es para comunicarse desde la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el número 0800-999-2727 si es desde el Gran Buenos Aires.

Una vez atendido el paciente, éste puede solicitar el turno para el servicio que lo atendió o para el que fue derivado, a través de la línea 147 si se trata de los servicios mencionados anteriormente o en forma personal en esos mismos y en el resto de los servicios.

La línea gratuita 147 es una línea única donde el vecino de la CABA puede acceder telefónicamente a información sobre los distintos servicios que se prestan en la Ciudad. Es aplicable a quienes quieran comunicarse para realizar reclamos, denuncias, quejas, solicitudes, turnos, turismo, rentas e información general, de lunes a viernes de 7.30 a 21.00 hs. y sábados, domingos y feriados de 8.30 a 14.30 hs. Entre otros, y además de otorgamiento de turnos para los efectores de salud, se informa sobre los siguientes trámites y servicios:

- o Reclamos e información general.
  - o Guía de trámites de la Ciudad, (Registro Civil, Salud, CGPC, y todo lo referente al Gobierno de la Ciudad).
  - o Orienta al ciudadano para efectuar una denuncia en Defensa del Consumidor.
  - o Otorga turnos para el Registro Civil Central.
  - o Recepciona reclamos (deficiencias en el mantenimiento del espacio público, alumbrado público, arbolado, autos abandonados, casas abandonadas, baches, contaminación, construcción clandestina, control de plagas, mantenimiento de plazas y edificios públicos, ocupación del espacio público, peligros en la vía pública, recolección de residuos, ruidos molestos, semáforos y señales de tránsito, sumideros, alcantarillas y veredas, servicios de transporte) y denuncias (trabajo ilegal, condiciones de seguridad, higiene, infraestructura y salubridad en establecimientos comerciales y en la vía pública).
  - o Plan Jefes y Jefas de Hogar.
  - o Programa Empleo Joven.
  - o Rentas (estado de deuda, plan de facilidades de pago, etc.).
  - o Tarjeta Pase Maestro.
- o Infracciones y Licencias de conducir.
  - o Informa sobre infracciones de tránsito en la Ciudad de Buenos Aires, cómo resolver una infracción ya sea abonándola o presentándose en un controlador de faltas, cómo obtener un libre deuda de infracciones, entre otros.
  - o Brinda información de la tramitación de un otorgamiento o renovación de Licencia de Conducir.
  - o Entrega turnos para el inicio del trámite de la Licencia de Conducir.
- o Turismo.
  - o Informa e interviene en problemáticas que tiene el turista en la Ciudad de Buenos Aires como robos o estafas, comunicándolo a la comisaría del turista o a defensa del consumidor del turista según corresponda.

- o Orienta al turista sobre paseos que puede realizar por la Ciudad, como por ejemplo museos, exposiciones, cine, y todas las actividades que realiza la Secretaría de Cultura.

Lo mencionado implica que la línea gratuita abarca un amplio espectro de atención, incluyendo el otorgamiento de turnos para los efectores de salud, lo que en ocasiones, y de acuerdo a lo manifestado por el plantel de profesionales del efector según lo que refieren los pacientes, convierte a la solicitud del turno en dificultosa.

El 17 de mayo de 2011 se presentó el Sistema de Programación de Turnos en los Hospitales Porteños a través del número gratuito 147, con el objetivo de eliminar las filas que realizaban los pacientes para solicitar atención médica y descentralizando la atención administrativa y médica primaria en los hospitales a través del llamado telefónico con la ventaja para los pacientes de no hacer las filas desde muy temprano. Una vez que el paciente se comunica con la línea, debe seleccionar la opción "3" que corresponde al otorgamiento de turnos en general, y a continuación marcar la opción "1" para la obtención de turnos de salud. No debe utilizarse para urgencias dado que para ese caso debe llamarse al número 107. El Hospital Carrillo fue informado a través de una comunicación del Subsecretario de Planificación Sanitaria, mediante la cual se convocó a una reunión a la Dirección del Hospital, donde se planteó que ya estaba en condiciones de sumarse a este sistema, dado que se encontraba sistematizado en red con el Ministerio de Salud y el cableado necesario ya había sido instalado. Por lo expresado en agosto de 2011 el otorgamiento de turnos vía telefónica comenzó a funcionar para el Hospital Carrillo. Al inicio se daban turnos para todos los servicios, pero ante las dificultades de que en muchos casos no correspondían al servicio que necesitaba el paciente, se replanteó luego dar solamente a los servicios que se indican en los primeros párrafos de este punto.

La información acerca de días y horarios de atención de todos los servicios es centralizada por la referente informática del hospital, quien confecciona la agenda de cada profesional en el sistema, brindando esa información al call center. Desde este centro se pueden ver las agendas disponibles solamente a partir de dos días después del día en que recibe el llamado solicitando el turno. A medida que desde el hospital también se dan turnos, los otorgados por el efector ya no quedan disponibles desde el call center, estando actualizada la información de turnos disponibles en forma instantánea.

Cuando el paciente llega al hospital por primera vez pasa por el área de Admisión con su correspondiente turno, allí le entregan un carnet de identificación y se abre la historia clínica. El carnet mencionado contiene el número de historia clínica, apellido y nombres, fecha de nacimiento, sexo, tipo y número de documento e identificación de obra social si posee. En caso de tener obra social, lo cual se detecta consultando el padrón de obras sociales, debe hacer un trámite en el área de Obras Sociales, ubicada en frente de Admisión, luego se dirige a Facturación donde le solicitan el documento de identidad, el carnet de la obra social y el recibo de sueldo.

En Diagnóstico y Plan de Tratamiento le confeccionan la historia clínica y le entregan un carnet de citaciones, donde se le anota el servicio al cual debe concurrir.

Si el paciente no consiguió turno por la línea 147, puede presentarse en el hospital y si hay disponibilidad se lo atiende en reemplazo de otros pacientes citados que no acudieron para ser atendidos.

Los turnos brindados se clasifican en tres tipos.

- o Programados. Son los que se dan a través de la línea 147 solamente para los servicios habilitados, y también son aquéllos que se dan en forma directa en los servicios no habilitados por la línea 147.
- o Espontáneos. Son los que se otorgan, obviamente, en el área de Guardia.
- o Sobre turnos. Para este efector se consideran sobre turnos a los otorgados en forma espontánea en los servicios habilitados para la línea 147. Esta modalidad es adoptada por la elevada ausencia de pacientes citados, tratando de satisfacer la demanda.

Las demoras en el otorgamiento de turnos son de 2 días para los servicios habilitados por call center y es variada en el resto de los servicios.

No hay ningún sistema instrumentado de reconfirmación de turnos.

La Jefa del Departamento de Estadística y Archivo imprime diariamente las agendas de todo el hospital, clasificadas por servicio y por odontólogo, se indican los distintos horarios y el número de documento de los pacientes a quienes se les otorgaron turnos programados. También cuenta con dos columnas complementarias donde se registra si el paciente concurre (en la primera) y si la historia clínica fue devuelta por el servicio al archivo (en la segunda). Se pasa esta agenda al área de admisión de pacientes, agilizando el trabajo del personal afectado a ventanilla, que marca en la primera columna en caso que el paciente, cuyo turno está programado, haya concurrido al hospital, corroborando con el documento de identidad. Luego se imprime la historia clínica y se deriva al paciente al servicio correspondiente. En el caso de pacientes que no suministran el dato del número del documento de identidad por distintos motivos, se anota por el apellido que manifiesta el paciente.

Las historias clínicas deben actualizarse al cumplir el año desde su emisión.

La historia clínica contiene, entre otros, los datos del número de historia clínica, datos de identificación del paciente, apellido y nombres, número de documento, nacionalidad, fecha de ingreso, fecha de nacimiento, domicilio, obra social, teléfono, etc., un odontograma preparado para que lo complete el profesional pertinente, un cuadro de análisis de tejidos blandos, un detalle de los servicios a los cuales es derivado el paciente, y una serie de preguntas que se le solicitan al paciente componiendo sus antecedentes médicos.

### **6.3.2. Análisis de ausentismo de pacientes.**

#### **6.3.2.1. Servicio Cirugía I.**

### 6.3.2.1.1. Semana del 5/3/12 al 9/3/12.

La Jefa del Servicio Cirugía I ha manifestado al momento de realizar el relevamiento de su sector, que el ausentismo en su servicio es del orden del 66% a marzo de 2012.

Ante la magnitud del ausentismo manifestado, se procedió a realizar un procedimiento de verificación a tal fecha, para ello se obtuvo la planilla de trabajo de la semana en que se basó tal cifra, elaborada por el servicio y que comprende desde el lunes 5 de marzo al viernes 9 del mismo mes. En tal planilla se indica por día la cantidad de turnos programados (mayormente otorgados por línea 147) y la cantidad de sobre turnos otorgados (demanda espontánea), la cantidad de pacientes presentes por cada modalidad, la cantidad de ausentes y del total de atendidos. Finalmente surge un porcentaje de ausentismo diario y un porcentaje de ausentismo semanal promedio (66%). Las cifras indican que se otorgaron 192 turnos programados y 74 sobre turnos, totalizando 266 turnos, mientras que los pacientes atendidos fueron 176 presentes, quedando por lo tanto 90 ausentes en tal semana. De estos valores surge que el porcentaje de ausentismo promedio semanal es del 34%, lo que indica que el 66% constituye en realidad, el porcentaje de pacientes atendidos. Evidentemente un error en la apreciación del número final obtenido por el servicio mencionado, hizo que se presentara justamente un resultado de tal magnitud. Este procedimiento corrobora que de acuerdo a las cifras obtenidas, el ausentismo promedio semanal es del 34% para esa semana del mes de marzo de 2012 para el Servicio Cirugía I.

Complementariamente a lo expresado se trabajó con los turnos programados en forma independiente a los sobre turnos, en este caso se considera un total de 192 turnos programados y a los 90 pacientes ausentes que corresponden a esta modalidad, obteniendo en este caso un porcentaje relativo sobre los turnos programados, que está compuesto por un 47% de ausentismo promedio semanal, cifra que también se encuentra por debajo del 66% mencionado.

Es decir, entonces, que el total de ausentismo promedio semanal de todo el servicio es de 34% y el ausentismo promedio semanal sobre los turnos programados es del 47%, donde la mayor proporción corresponde a los otorgados por la línea gratuita 147.

| Cirugía I – Semana 5/3 al 9/3/12 |            |
|----------------------------------|------------|
| Ausentismo                       | Porcentaje |
| *Total del Servicio              | 34%        |
| *Turnos programados              | 47%        |
| *Sobre turnos                    | 0%         |

### 6.3.2.1.2. Semana del 12/3/12 al 16/3/12.

Para complementar el análisis del punto anterior se trabajó también con la semana siguiente a la presentada en primer término. En este caso la planilla de trabajo elaborada por el servicio y que comprende desde el lunes 12 de marzo al viernes 16 del mismo mes, expresa que la cantidad de turnos programados (mayormente otorgados por línea 147) son 184 y los sobre turnos 74, totalizando 258 turnos, mientras que los pacientes atendidos fueron 155 presentes, quedando por lo tanto 103 ausentes en esa semana, de los cuales 89 corresponden a los turnos programados y 14 a los sobre turnos. Se informa en tal planilla, finalmente, que el ausentismo promedio semanal es del orden del 57%.

De acuerdo a nuestros cálculos y a las cifras indicadas, el porcentaje mencionado es del 40% para todo el servicio, que se encuentra por debajo del 57% expresado en la planilla obtenida. También se trabajó con las cifras de ausentismo desglosado por modalidad de solicitud de turno, arrojando un 48% para el caso de los turnos programados y un 19% para los sobre turnos.

| Cirugía I – Semana 12/3 al 16/3/12 |            |
|------------------------------------|------------|
| Ausentismo                         | Porcentaje |
| *Total del Servicio                | 40%        |
| *Turnos programados                | 48%        |
| *Sobre turnos                      | 19%        |

Si se comparan las dos semanas tomadas a efectos de este análisis se puede observar que en el caso de la modalidad de turnos programados el porcentaje semanal promedio de ausentismo es similar y es importante, aunque se reduce en algunos puntos porcentuales si consideramos el total del servicio. Por otra parte queda de manifiesto que la planilla mencionada no contiene la confiabilidad adecuada.

### 6.3.2.2. Ausentismo por Servicios.

Dada la importancia del tema, se ha trabajado además sobre información solicitada al Departamento de Estadística y Archivo acerca de pacientes atendidos y ausentes de una semana del mes de marzo de 2011 (lunes 14 al viernes 18) en forma comparativa con otra semana del mismo mes pero del año 2012 (lunes 19 al viernes 23), considerando que el servicio de la línea gratuita 147 comenzó a funcionar en este hospital en agosto de 2011. Por lo expuesto se ha seleccionado información anterior y posterior a esa fecha. A efectos de este análisis se muestran por separado aquellos servicios que otorgan gran parte de los turnos vía la línea gratuita 147, del resto de los que otorgan turnos programados desde el mismo servicio.

#### 6.3.2.2.1. Servicios que otorgan turnos por línea 147.

En este caso se ha trabajado con la semana que comprende desde el lunes 14 de marzo de 2011 al viernes 18 de marzo del mismo año, y con la semana que comprende desde el lunes 19 de marzo de 2012 al viernes 23 de marzo del mismo año, con los siguientes servicios, indicando total de pacientes programados y ausentes.

| Servicio                          | Semana Marzo 2011 |          |     | Semana Marzo 2012 |          |     |
|-----------------------------------|-------------------|----------|-----|-------------------|----------|-----|
|                                   | Total             | Ausentes | %   | Total             | Ausentes | %   |
| Tercera Edad                      | 28                | 4        | 14% | 93                | 10       | 11% |
| Cirugía I                         | 173               | 0        | 0%  | 265               | 83       | 31% |
| Diagnóstico y Plan de Tratamiento | 188               | 0        | 0%  | 265               | 75       | 28% |
| Odontopediatría                   | 173               | 13       | 8%  | 223               | 25       | 11% |
| Ortodoncia                        | 216               | 6        | 3%  | 139               | 9        | 6%  |
| Odontología Integral              | 164               | 27       | 16% | 231               | 26       | 11% |

Se puede apreciar que el porcentaje de ausentismo se ha modificado en marzo de 2012 respecto del mismo mes del año 2011, Cirugía I ha pasado a un 31% de ausentismo siendo 0% en marzo de 2011, en forma similar ocurre con Diagnóstico y Plan de Tratamiento con un 28%, mientras que en Ortodoncia y Odontopediatría solamente hay una diferencia de 3 puntos porcentuales. En cambio en Tercera Edad y en Odontología Integral el porcentaje de ausentismo es menor en el año 2012. Estos servicios indicados en el cuadro son aquellos que reciben pacientes cuyos turnos son mayormente otorgados por la línea 147, que si bien dio término a las filas a horas muy tempranas, ha influido en el incremento del ausentismo de pacientes. Sin embargo, a excepción de Ortodoncia, la producción ha sido mayor en la semana correspondiente al mes de marzo de 2012.

#### 6.3.2.2.2. Servicios que no otorgan turnos por línea 147.

En esta oportunidad se ha trabajado con las mismas semanas que en el punto anterior pero con servicios cuyos turnos no son otorgados por la línea 147.

| Servicio          | Semana Marzo 2011 |          |     | Semana Marzo 2012 |          |     |
|-------------------|-------------------|----------|-----|-------------------|----------|-----|
|                   | Total             | Ausentes | %   | Total             | Ausentes | %   |
| Cirugía II        | 102               | 6        | 6%  | 100               | 10       | 10% |
| Endodoncia        | 139               | 14       | 10% | 109               | 12       | 11% |
| Infectología      | 67                | 11       | 16% | 47                | 20       | 43% |
| Operatoria Dental | 237               | 23       | 10% | 274               | 18       | 7%  |
| Periodoncia       | 290               | 78       | 27% | 264               | 36       | 14% |
| Prótesis          | 239               | 6        | 3%  | 206               | 14       | 7%  |

En el caso de estos servicios el porcentaje de ausentismo semanal es variable y se destaca el incremento del valor en el Servicio de Infectología que ha llegado en la semana de marzo el año 2012 a un 43%, pero en el

resto oscila en aumentos y disminuciones entre un año y otro, considerando que los turnos son otorgados por los mismos servicios.

### 6.3.2.2.3. Análisis al mes de julio de 2012.

Para complementar el análisis del ausentismo de pacientes se procedió a trabajar también con la información suministrada por el Departamento de Estadística y Archivo correspondiente a la semana que comprende desde el lunes 2 de julio de 2012 al viernes 6 de julio de 2012, y con el fin de evaluar la evolución del porcentaje promedio semanal de ausentismo, en lo que va del corriente año.

#### 6.3.2.2.3.1. Servicios que otorgan turnos por línea 147.

Se brindan las cifras de pacientes con turnos programados y la cantidad de ausentes por servicio correspondientes a la semana mencionada y en forma comparativa con el mes de marzo del corriente año, datos ya descriptos previamente.

| Servicio                          | Semana Marzo 2012 |          |     | Semana Julio 2012 |          |     |
|-----------------------------------|-------------------|----------|-----|-------------------|----------|-----|
|                                   | Total             | Ausentes | %   | Total             | Ausentes | %   |
| Tercera Edad                      | 93                | 10       | 11% | 84                | 16       | 19% |
| Cirugía I                         | 265               | 83       | 31% | 327               | 130      | 40% |
| Diagnóstico y Plan de Tratamiento | 265               | 75       | 28% | 238               | 85       | 36% |
| Odontopediatría                   | 223               | 25       | 11% | 160               | 24       | 15% |
| Ortodoncia                        | 139               | 9        | 6%  | 210               | 42       | 20% |
| Odontología Integral              | 231               | 26       | 11% | 330               | 56       | 17% |

El porcentaje de ausentismo promedio semanal detallado en la semana tomada del mes de julio de 2012, para los 6 servicios, se ha incrementado en todos los casos. El servicio que más aumento del porcentaje ha tenido es el de Ortodoncia que subió 14 puntos porcentuales. Considerando el grupo de los servicios detallados, para la semana del mes de marzo de 2012, con un total de 1216 pacientes previstos para la atención y 228 ausentes, arroja un porcentaje global del 19% de ausentismo. Si se toma la semana del mes de julio de 2012, con un total de 1349 pacientes previstos para la atención y 353 ausentes, arroja un porcentaje global del 26% de ausentismo.

Prestando atención al aumento del ausentismo que surge de la comparación de los datos de marzo con los de julio de 2012, se ha profundizado el análisis para establecer que proporción de los turnos programados corresponden a los otorgados por el call center de la línea gratuita 147. A tal efecto se obtuvo la información de la misma semana descripta, de los pacientes citados exclusivamente por el call center y los ausentes referidos a tales pacientes.

| Servicio     | Semana Julio 2012 |          |     |
|--------------|-------------------|----------|-----|
|              | Citados L.147     | Ausentes | %   |
| Tercera Edad | 9                 | 5        | 56% |

|                                   |     |     |     |
|-----------------------------------|-----|-----|-----|
| Cirugía I                         | 233 | 109 | 47% |
| Diagnóstico y Plan de Tratamiento | 192 | 85  | 44% |
| Odontopediatría                   | 0   | 0   | 0%  |
| Ortodoncia                        | 25  | 2   | 8%  |
| Odontología Integral              | 0   | 0   | 0%  |

Como se puede ver en el cuadro precedente, el Servicio de Tercera Edad es el que mayor porcentaje promedio semanal de ausentismo tiene (56%), pero se basa sobre un total de 9 pacientes citados que es el 11% de los 84 previstos para esa semana, no influyendo en demasía en el total de ausentes. Una cuestión similar ocurre con Ortodoncia en relación a que son pocos los pacientes citados por esta modalidad frente al total programado (12%), pero en esta oportunidad cuenta con solamente un 8% de ausentismo. En el caso de Odontopediatría y de Odontología Integral no hubo turnos otorgados por el call center en esta semana. En cambio en Cirugía I y en Diagnóstico y Plan de Tratamiento la proporción de los turnos otorgados por el call center sobre los turnos totales, es significativo, 71% y 81% y el porcentaje de ausentismo por turnos de la línea 147 es un poco superior al porcentaje total. Para clarificar la modalidad por la cual se otorgaron los turnos en esta semana se presenta el siguiente cuadro.

| Semana Julio 2012                 |            |               |              |
|-----------------------------------|------------|---------------|--------------|
| Servicio                          | Turnos     |               |              |
|                                   | Total      | Por línea 147 | Por servicio |
| Cirugía I                         | 327 (100%) | 233 (71%)     | 94 (29%)     |
| Diagnóstico y Plan de Tratamiento | 238 (100%) | 192 (81%)     | 46 (19%)     |

En el cuadro que se presenta a continuación se puede visualizar en forma más clara cuál es el porcentaje de ausentismo diferenciado por modalidad de otorgamiento de turnos.

| Semana Julio 2012                 |                      |                              |                             |
|-----------------------------------|----------------------|------------------------------|-----------------------------|
| Servicio                          | Ausentismo pacientes |                              |                             |
|                                   | Total                | Turno otorgado por línea 147 | Turno otorgado por servicio |
| Cirugía I                         | 40%                  | 47%                          | 22%                         |
| Diagnóstico y Plan de Tratamiento | 36%                  | 44%                          | 0%                          |

El porcentaje de ausentismo en estos dos servicios, es más importante cuando se trata de pacientes que solicitaron turnos por la línea 147, en el caso de Cirugía I el ausentismo sobre los pacientes que solicitaron el turno en el propio hospital es del 22% y en Diagnóstico y Plan de Tratamiento es del 0% porque este servicio trabaja ampliamente con turnos otorgados desde el hospital en forma espontánea.

### 6.3.2.2.3.2. Servicios que no otorgan turnos por línea 147.

Se brindan las cifras de pacientes con turnos otorgados desde el hospital en los propios servicios, y la cantidad de ausentes en la semana mencionada del mes de julio de 2012 y en forma comparativa con la semana correspondiente al mes de marzo del corriente año, datos ya descriptos previamente.

| Servicio          | Semana Marzo 2012 |          |     | Semana Julio 2012 |          |     |
|-------------------|-------------------|----------|-----|-------------------|----------|-----|
|                   | Total             | Ausentes | %   | Total             | Ausentes | %   |
| Cirugía II        | 100               | 10       | 10% | 112               | 16       | 14% |
| Endodoncia        | 109               | 12       | 11% | 125               | 15       | 12% |
| Infectología      | 47                | 20       | 43% | 85                | 13       | 15% |
| Operatoria Dental | 274               | 18       | 7%  | 255               | 15       | 6%  |
| Periodoncia       | 264               | 36       | 14% | 316               | 53       | 17% |
| Prótesis          | 206               | 14       | 7%  | 185               | 14       | 8%  |

En este caso la evolución de los porcentajes promedio de ausentismo semanal no ha sufrido importantes variaciones, a excepción del Servicio de Infectología que ha disminuido en 28 puntos porcentuales. Considerando el grupo de los servicios detallados, para la semana del mes de marzo de 2012, con un total de 1000 pacientes previstos para la atención y 110 ausentes, arroja un porcentaje global del 11% de ausentismo. Si se toma la semana del mes de julio de 2012, con un total de 1078 pacientes previstos para la atención y 126 ausentes, arroja un porcentaje global del 12% de ausentismo.

### 6.3.2.2.4. Análisis final.

Por lo expresado anteriormente, se trató de analizar la influencia del sistema de otorgamiento de turnos a través de la línea gratuita 147, en el ausentismo de pacientes. En primera medida, cabe aclarar que con esta modalidad solamente se otorgan turnos para 7 servicios del efector, de los cuales se muestran cifras de 6 de ellos, no incluyendo a Radiología en el análisis. De estos 6 servicios en la semana analizada del mes de julio de 2012, 2 de ellos, Tercera Edad y Ortodoncia reciben pacientes cuyos turnos fueron otorgados por la línea 147 en baja medida, siendo el 11% y el 12% del total de turnos previstos, respectivamente, en otros 2 casos, Odontopediatría y Odontología Integral no han recibido pacientes de turnos otorgados por la línea telefónica mencionada, y por último, los 2 servicios restantes, Cirugía I y Diagnóstico y Plan de Tratamiento son los que atienden masivamente pacientes cuyos turnos son otorgados en su mayor parte mediante la línea telefónica, en proporción de 71% y 81%, respectivamente. Exclusivamente en estos últimos servicios, es donde se nota un ausentismo importante por la modalidad de la línea telefónica, puesto que poseen un registro en la semana analizada del 47% y 44%, respectivamente, mientras que el

porcentaje de ausentismo por turnos otorgados desde los servicios es de 22% en el caso de Cirugía I, y del 0% en Diagnóstico y Plan de Tratamiento (servicio cuyos turnos dados desde el hospital son ampliamente de forma espontánea). Además se debe considerar que en la semana de marzo de 2011 cuando se atendía por demanda espontánea, el ausentismo en los dos servicios era de 0%. De todas maneras, en ambos casos, la producción es mayor en la semana de marzo de 2012 que en la de marzo de 2011, a pesar del ausentismo referido. A excepción de estos 2 servicios, en el resto no se nota influencia de la modalidad de otorgamiento de turnos por la línea telefónica 147.

## **7. Área Administrativa.**

### **7.1. Subgerencia Operativa de Gestión Administrativa, Económica y Financiera.**

#### **7.1.1. Estructura.**

La Subgerencia Operativa de Gestión Administrativa, Económica y Financiera reemplaza las funciones de lo que anteriormente constituía la Subdirección Administrativo Contable. La Subgerencia mencionada ha sido aprobada por el Decreto N° 593/GCABA/11 en su art. 1º, modificando el nivel jerárquico anterior que era el de Gerencia Operativa de Gestión Administrativa, Económica y Financiera. Sin embargo, no se había llegado a nombrar a ningún Gerente Operativo, dado la existencia del Coordinador de la ex – Coordinación de Gestión Económica Financiera.

El Decreto N° 392/GCABA/10<sup>23</sup> en su art. 5º suprimió los cargos de Coordinadores de Gestión Económico Financiera creados por el Decreto N° 194/GCABA/08<sup>24</sup>, a medida que en cada uno de los hospitales sea cubierto el cargo de Director Operativo de Gestión Administrativa, Económica y Financiera, previsto en el Decreto mencionado en primer término, de conformidad con lo preceptuado por el art. 6º del Decreto N° 684/GCABA/09, que autoriza al Jefe de Gabinete de Ministros a disponer la cobertura transitoria de los cargos gerenciales, su duración y a fijar el plazo dentro del cual deberán convocarse los concursos públicos y abiertos de antecedentes y oposición para la cobertura de los mismos.

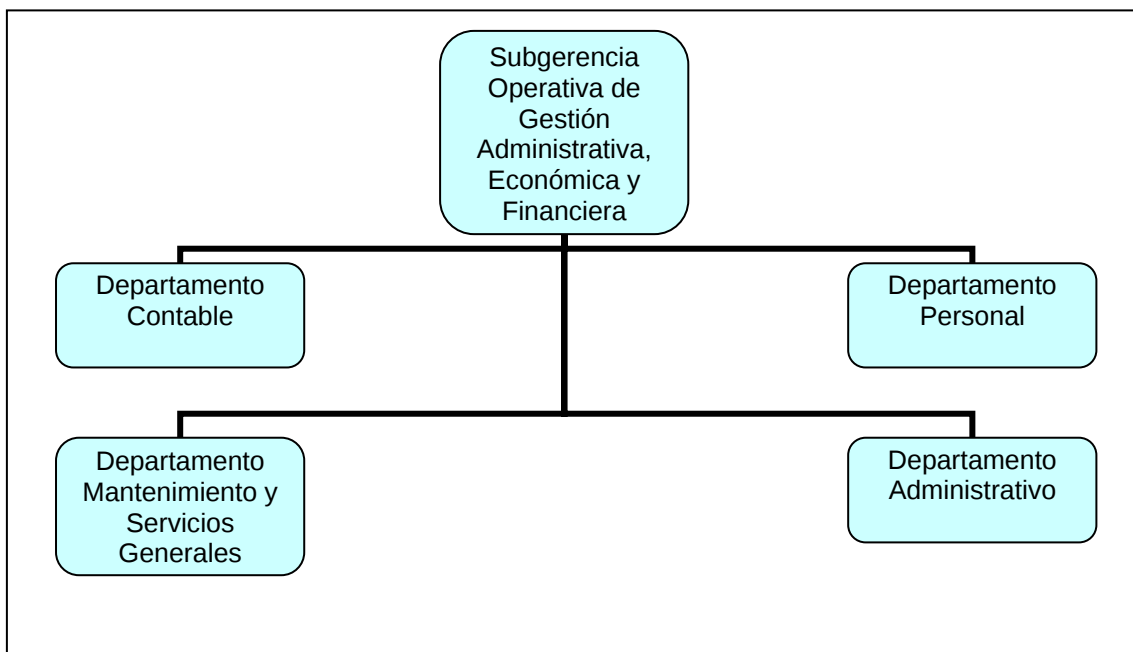
La Subgerencia Operativa de Gestión Administrativa, Económica y Financiera depende de la Dirección del Hospital. Tiene bajo su dependencia a 4 Departamentos, Contable, Administrativo, Personal y Mantenimiento y Servicios Generales. La designación de la Subgerente Operativa ha ocurrido durante el desarrollo de las tareas de auditoría, mediante la Resolución N° 127/GCABA/MMGC/12,<sup>25</sup> con carácter transitorio. Por esa misma

<sup>23</sup> Publicado en el Boletín Oficial (BOCBA) de fecha 19/05/2010.

<sup>24</sup> Publicado en el Boletín Oficial (BOCBA) de fecha 18/03/2008. Este Decreto en su art. 1º creaba a partir del 10/12/2007 el cargo de Coordinador de Gestión Económico Financiera, en el ámbito de los 33 establecimientos asistenciales, dependientes de los Directores de Hospital.

<sup>25</sup> Publicada en el Boletín Oficial (BOCBA) de fecha 7/05/2012.

Resolución, se resuelve el cese del Coordinador de la ex – Coordinación de Gestión Económica Financiera.



### 7.1.2. Características generales.

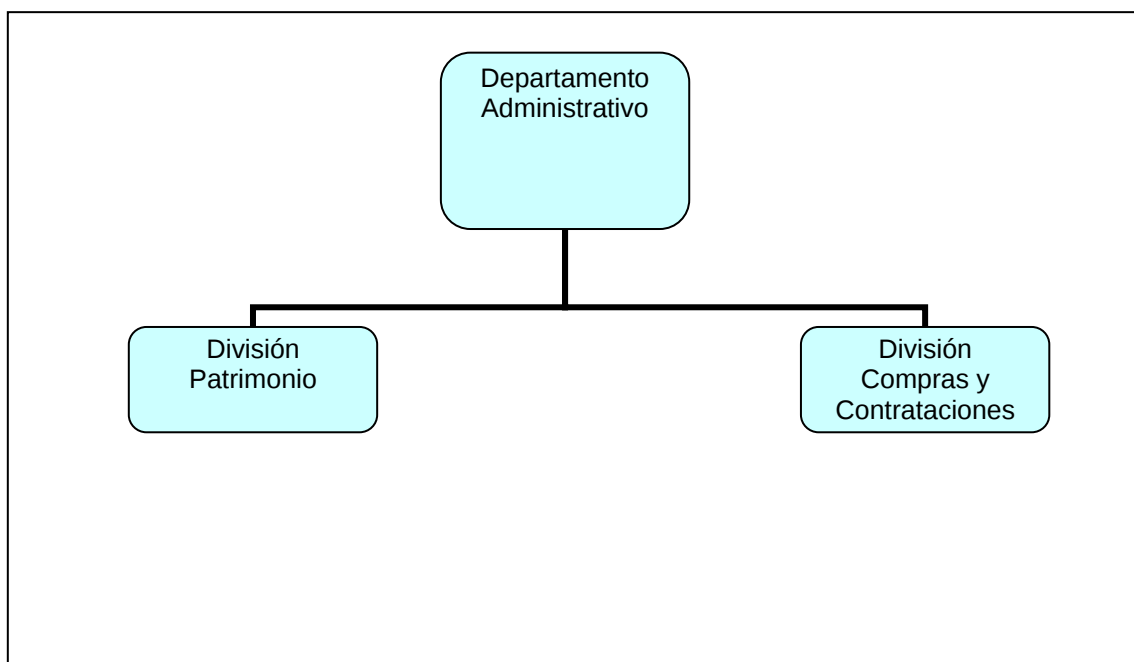
Los Departamentos indicados respondían directamente a la Dirección al momento del inicio de la auditoría, pero luego de la designación de la Subgerente Operativa de Gestión Administrativa, Económica y Financiera, responden a esta última.

## 7.2. Departamento Administrativo.

### 7.2.1. Estructura.

El área depende de la Subgerencia Operativa de Gestión Administrativa, Económica y Financiera.

Dependen de este Departamento, 2 Divisiones, Compras y Contrataciones y Patrimonio.



### 7.2.2. Características generales.

Este Departamento cuenta solamente con la Jefa como personal afectado a esta área.

Todas las cuestiones que hacen a lo que comprende el Departamento y que se refieren a las Divisiones Patrimonio y Compras y Contrataciones, se detallan en los puntos donde se describen las características de tales Divisiones.

### 7.2.3. División Patrimonio.

#### 7.2.3.1. Estructura.

La responsable del área se encuentra a cargo de la División desde el año 2004. Esta División depende del Departamento Administrativo. No posee ningún sector bajo su dependencia.

#### 7.2.3.2. Características generales.

La División cuenta solamente con la responsable como personal afectado a la misma. En caso de acceder a alguna licencia, sus tareas son realizadas por la Jefa de Departamento quien colabora tanto con esta División como en la de Compras y Contrataciones. Todos estos sectores se encuentran físicamente en la misma oficina. También colabora otra persona que es secretaria en la Dirección.

Dentro de las funciones que cumple están las siguientes:

- o Cumplir con rendiciones mensuales de altas y bajas del mes.
- o Llamar a las distintas casas dentales en caso de necesidad de reparaciones.

- o Atender dos veces al año lo relacionado con los bienes en desuso. Desde el Departamento de Bienes en Desuso dependiente del Ministerio de Hacienda, concurre un camión para retirar los bienes considerados en desuso, que luego son enviados a un depósito, ocasión en la que la responsable de esta División debe concurrir y verificar que al llegar al depósito mencionado el personal responsable del mismo firme el acta de clasificación provisoria. Luego y mediante un expediente generado al respecto, llega desde el Departamento de Bienes en Desuso, el acta definitiva de la baja.
- o Recibir y entregar insumos de librería y limpieza en depósito y oficina de suministros cuando la Jefa del área Suministros se encuentra de licencia.

Se detallan a continuación los distintos circuitos relacionados con el movimiento de bienes.

- o Bajas: el Jefe del Servicio interesado envía una nota a Patrimonio, solicitando la baja del mueble, artefacto o elemento que así lo amerite por ser vetusto o haya culminado su vida útil. Patrimonio recibe la nota. Luego comienza el circuito ya detallado referente a bienes en desuso, en la descripción de las funciones de la División.
- o Altas: los Servicios se comunican con Patrimonio para dar constancia que ha ingresado un elemento nuevo que es inventariable y también cuando corresponde a algún agente de tal Servicio. Para ello confecciona una nota con la novedad con rúbrica de la Directora para luego archivar. Los agentes de los Servicios están autorizados a llevar bienes propios para confort (microondas, estufas, etc.), los que son agregados en hoja aparte de inventario, pero sin precio ni número de inventario alguno. No pueden llevar instrumentales o elementos que sean considerados herramientas de trabajo.
  - o Donación: en estos casos se abre un expediente con nota firmada por la Directora. El donante firma un formulario de donaciones junto con la firma de la Directora, indicándose el destino de la cosa donada. En la actualidad son muy pocas las donaciones recibidas.
  - o Elementos recibidos desde el nivel central: cuando se reciben elementos de la Dirección General de Sistemas Informáticos, se hace cargo la responsable del área Informática del Hospital.
  - o Transferencias de bienes recibidos: por el área Despacho ingresa el formulario de baja de la transferencia para el hospital, que es enviado a la Dirección y luego a la División Patrimonio, donde se da el alta al elemento o cosa recibida, habiéndose establecido previamente por la Dirección, el destino de dicho bien. Se confecciona el formulario de alta con la firma del Jefe del Servicio que fue beneficiado con el bien recibido, juntamente con la firma de la responsable del Departamento Administrativo. Patrimonio luego otorga un número de inventario interno.

Desde el año 2011 se implementó el sistema de "ficha estante" para bienes con un valor mayor a \$ 200.-, otorgándoles el alta por el sistema informático SIGAF, que automáticamente otorga un número de inventario al bien cargado. En cambio si el valor es menor a \$ 200.-, Patrimonio le otorga el número mencionado.

En caso de robo de bienes, el Jefe del Servicio afectado debe asentar la denuncia policial, previo aviso a la Dirección. Luego se lleva una copia a Patrimonio. Con esa denuncia Patrimonio notifica a la Contaduría General para que se abra un expediente al respecto.

Patrimonio envía entre los días 1 al 10 de cada mes a la Contaduría General, el formulario de rendición, donde constan las altas, bajas por transferencia o bajas por rezago.

Se confecciona un informe anual con fecha 31 de diciembre.

La responsable del área realiza cursos en el Instituto Superior de la Carrera, ya sea bajo modalidad virtual o presencial.

El área de Patrimonio se encuentra en una oficina que comparte con el sector Compras y Contrataciones, además de la Jefa de Departamento Administrativo. El espacio es reducido para el desarrollo de sus tareas, ya que deben convivir con cajas, archivos, estantes y escritorios, entre otras cosas.

Los artículos de librería y limpieza son guardados en el depósito de suministros, pero cuando no alcanza el lugar, se ubican estos elementos en el depósito de Patrimonio, de dimensiones pequeñas.

En este sector se encuentra instalada una computadora vetusta y lenta y otra nueva que es utilizada por la Jefa del Departamento Administrativo. Hay una impresora láser que es compartida por todas las áreas que comparten este espacio.

Entre los registros que se llevan, se encuentran:

- o Carpetas de altas y bajas mensuales.
- o Carpeta de cada servicio con su correspondiente inventario.
- o Carpeta de lo adquirido por caja chica.
- o Carpeta de la rendición mensual de insumos de farmacia y suministros.

#### **7.2.4. División Compras y Contrataciones.**

##### **7.2.4.1. Estructura.**

La responsable del área se encuentra a cargo de la División desde el año 2005. Esta División depende del Departamento Administrativo. No posee ningún sector bajo su dependencia.

##### **7.2.4.2. Características generales.**

La responsable del área es la única persona afectada a esta División, la Jefa de Departamento colabora en las tareas junto a ella. En las actuales condiciones se hace difícil llevar a cabo las tareas de la División. También presta colaboración una secretaria de Dirección.

El plan anual de compras del hospital es confeccionado en base a lo entregado por Farmacia, de acuerdo al relevamiento que ésta área lleva a cabo por los Servicios previamente. El mencionado plan es enviado en el mes de octubre al Ministerio de Salud, también se eleva a la Dirección General de Compras y Contrataciones.

Por la Ley N° 2095/06<sup>26</sup>, reglamentada por el Decreto N° 754/GCABA/08<sup>27</sup>, se establecieron las normas básicas que contienen los lineamientos que debe observar el Sector Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en los procesos de compras, ventas y contrataciones de bienes y servicios, y regular las obligaciones y derechos que se derivan de los mismos.

Hay distintas modalidades, compra centralizada de insumos, licitación pública, contratación directa y compra Decreto N° 556/AGCBA/2010<sup>28</sup>.

Con respecto a compras centralizadas se debe mencionar que el Decreto N° 151/GCABA/08<sup>29</sup> creó la Unidad Operativa de Adquisiciones Central (UOA Central) conformada por los Ministerios de Salud y de Hacienda a cargo de la coordinación, agrupamiento y dirección de los procesos de contratación de las adquisiciones de los bienes y servicios que requieran los efectores del Sistema de Salud. Esta norma luego fue derogada por el Decreto N° 1353/GCABA/08<sup>30</sup> creando a su vez la Unidad de Proyectos Especiales (UPE) con carácter de Unidad Operativa de Adquisiciones Central (UOAC), en el ámbito de los Ministerios de Salud y de Hacienda, la que estará conformada por un Directorio de 4 miembros. Esta UPE tiene a su cargo la coordinación, agrupamiento, dirección y gestión de los procesos de contratación centralizados de bienes y servicios que requieran los efectores del sistema de salud, a solicitud de los directores médicos de dichos efectores, y deberá llevar a cabo el proceso de distribución de los bienes adquiridos por sí o por terceros. Por Resolución N° 232/GCABA/UPE-UOAC/09<sup>31</sup> se establece la utilización de la modalidad de orden de compra abierta para la adquisición centralizada de medicamentos por la UPE-UOAC. El Decreto N° 593/GCABA/11 modifica el ámbito de actuación de la UPE-UOAC, estableciéndose que la misma funcione exclusivamente en el Ministerio de Salud, en el ámbito de la Subsecretaría Administración del Sistema de Salud, con rango de Organismo Fuera de Nivel y modificándose su denominación por Unidad Centralizada de Adquisiciones de Salud (UCAS). Por Decreto N° 129/GCABA/12<sup>32</sup> se designa al Titular del Organismo mencionado, con rango equivalente a Director General.

En el caso de licitaciones públicas, Compras debe consultar el catálogo de insumos que está en el SIGAF, una vez obtenidos los números de catálogo y los precios consultados, se arma la solicitud. Luego consulta al área de Contabilidad si tiene presupuesto asignado suficiente para llevar a cabo la

<sup>26</sup> Publicada en el Boletín Oficial (BOCBA) de fecha 02/11/2006.

<sup>27</sup> Publicado en el Boletín Oficial (BOCBA) de fecha 27/06/2008.

<sup>28</sup> Publicado en el Boletín Oficial (BOCBA) de fecha 19/07/2010.

<sup>29</sup> Publicado en el Boletín Oficial (BOCBA) de fecha 29/02/2008.

<sup>30</sup> Publicado en el Boletín Oficial (BOCBA) de fecha 21/11/2008.

<sup>31</sup> Publicada en el Boletín Oficial (BOCBA) de fecha 27/08/2009.

<sup>32</sup> Publicado en el Boletín Oficial (BOCBA) de fecha 01/03/2012.

adquisición. Una vez autorizada se confecciona el expediente para la licitación pública. Se arman los pliegos y se cumple con las publicaciones estipuladas en la ley, a la Unión Argentina de Proveedores del Estado (UAPE), Cámara de Proveedores y la Guía de Licitaciones. Además se publica en la página web de Compras y Contrataciones del Ministerio de Salud, que es un elemento de consulta para los proveedores. A ésta misma área se solicita la información de precios de referencia para tomar en cuenta en la licitación. Los plazos de publicación son de una semana. Después corresponde la etapa de las invitaciones a los proveedores, quienes concurren a retirar los pliegos respectivos. Posteriormente se produce la apertura de los sobres con las propuestas, habiendo 5 días hábiles a partir de la apertura para preadjudicar los insumos. Una vez preadjudicado se publica y se comunica a los proveedores que se notifiquen de la preadjudicación. Luego se publica por 1 día en el Boletín Oficial y 3 días en cartelera y en la página web del GCBA. Después de este plazo, los proveedores poseen 3 días hábiles para impugnar la preadjudicación. Si no hay impugnación, se cierra esta etapa y se realiza el proyecto de orden de compra. Se pasa la documentación al área de Contabilidad para que confeccione la Disposición correspondiente y así el expediente se eleva al Ministerio de Hacienda para que autorice el gasto de la licitación. Como último paso se confecciona la orden de compra definitiva.

Se realizan también contrataciones directas y compras menores, en este caso a diferencia de las licitaciones públicas no se envía a publicar a la Cámara de Proveedores, Unión Argentina de Proveedores del Estado (UAPE), etc., se publica en la página web del GCBA por 1 día y luego se debe cumplir con la espera de 3 días por si hay impugnaciones. Se realizan por compras no mayores a \$ 75000.- Este tipo de compra se utiliza cuando los insumos no tienen stock o no se reciben desde la compra centralizada.

Por otra parte también se puede comprar por lo determinado por el Decreto N° 556/GCABA/10<sup>33</sup>, modalidad que por ahora no se utiliza en este efector.

Se utiliza el SIGAF como soporte informático.

La oficina donde se encuentra el área de Compras es muy reducida, se comparte con Patrimonio. Se necesita muebles para archivo, escritorios, estantes y computadoras.

Por Decreto N° 221/GCABA/12<sup>34</sup> se aprueba la Licitación Pública de Etapa Única N° 03/DGCyC/12 realizada por la Dirección General de Compras y Contrataciones bajo la modalidad de orden de compra abierta, adjudicando la contratación del Servicio de Provisión de Papel, Útiles e Insumos de Oficina y Bienes o Productos Afines, con distribución y entrega incluidas con servicio de retiro de los insumos utilizados y agotados, transporte y certificación de disposición final de los mismos o de reciclado / manufacturado, y con los sistemas informáticos online de pedidos y control, con destino a diferentes áreas dependientes del GCABA, a la firma Staples Argentina S.A.

<sup>33</sup> Publicado en el Boletín Oficial (BOCBA) de fecha 19/07/2010.

<sup>34</sup> Publicado en el Boletín Oficial (BOCBA) de fecha 16/05/2012.

Se lleva como registros, el libro de partes, libro de remitos y el resto se encuentra informatizado.

La responsable del área ha realizado varios cursos a través del Instituto Superior de la Carrera.

A continuación se detallan las compras gestionadas desde el Hospital, entre las cuales se destacan las compras menores y las licitaciones públicas.

Las compras menores realizadas durante el año 2011 fueron por un importe total de \$ 113.754,05.-las siguientes:

- o N° 2141/2011 por \$ 10.892,70.-
- o N° 3552/2011 por \$ 39.554,79.-
- o N° 5056/2011 por \$ 21.962,50.-
- o N° 8956/2011 por \$ 41.344,06.-

Las licitaciones públicas realizadas durante el año 2011 fueron por un importe total de \$ 903.334,90.- y están compuestas por el siguiente detalle:

- o N° 3051/2011 por \$ 391.300,00.-
- o N° 2985/2011 por \$ 8.320,00.-
- o N° 154/2011 por \$ 21.600,00.-
- o N° 155/2011 por \$ 32.352,00.-
- o N° 1196/2011 por \$ 30.543,20.-
- o N° 1197/2011 por \$ 42.687,65.-
- o N° 2153/2011 por \$ 49.750,00.-
- o N° 2016/2011 por \$ 43.224,81.-
- o N° 2330/2011 por \$ 3.888,00.-
- o N° 1047/2011 por \$ 40.466,52.-
- o N° 1401/2011 por \$ 35.762,72.-
- o N° 2666/2011 por \$ 203.440,00.-

#### 7.2.4.3. Encuadre de compras menores.

Se ha realizado un procedimiento a efectos de verificar el correcto encuadre de las compras menores del año 2011. La Ley 2095/06 contempla en su art. 38 la contratación menor, definiendo que es *"aquel procedimiento de contratación directa que se aplica cuando el monto total de la contratación no supere el equivalente a treinta mil (30.000) unidades de compras"*. Actualmente cada unidad tiene un valor de \$ 2.50.- (establecido por la Ley 4041/11), es decir que el monto a considerar como tope es de \$ 75.000.- Se tuvo acceso a la documentación obrante en las carpetas de las contrataciones mencionadas y se obtuvo la siguiente información:

| Compras menores – Año 2011 |             |                             |              |
|----------------------------|-------------|-----------------------------|--------------|
| N°                         | Importe     | Objeto                      | Exp'te N°    |
| 5056                       | 21.962,50.- | Anestesia uso odontológico. | 1009755/2011 |
| 3552                       | 39.554,79.- | Insumos odontológicos       | 451437/2011  |
| 2141                       | 10.892,70.- | Ropa descartable            | 515466/11    |
| 8956                       | 41.344,06.- | Insumos odontológicos       | 1925767/2011 |

Por lo verificado en los importes de contratación, se ha cumplido con lo determinado por el art. 38 de la Ley 2095/06, en cuanto al encuadre de las compras menores, que se encuentran en este caso por debajo del valor de referencia de \$ 75.000.-

#### **7.2.4.4. Imputación del gasto de compras de equipamiento.**

Se ha analizado el gasto devengado por el período 2011, relacionado con las compras menores y las licitaciones públicas. En estas últimas se encuentran dos licitaciones públicas N° 3051/2011 por \$ 391.300.- y N° 2666/2011 por \$ 203.440.-, sumando entre ambas un importe de \$ 594.740.- y correspondiendo a compras de equipamiento. Por licitación pública N° 3051/2011 se tramitó la compra de un equipo de rayos x ortopantomógrafo digital con tomógrafo volumétrico para el Servicio de Radiología, y por licitación pública N° 2666/2011 se tramitó la compra de 10 sillones odontológicos.

El presupuesto devengado de tal período, según información brindada por el efector desde la Subgerencia Operativa de Gestión Administrativa, Económica y Financiera, en coincidencia con la información de Ejecución Presupuestaria al 31/12/2011 Ejercicio 2011 – Clasificación del gasto por jurisdicción, Unidad Ejecutora 424, que responde a la Cuenta de Inversión 2011 de la Administración del GCABA, para el inciso 4 – bienes de uso, partida principal 3 – Maquinaria y equipo, ha sido de \$ 23.515,11.-, siendo el total del inciso 4 también.

De acuerdo a lo expuesto, el presupuesto del Hospital Carrillo no refleja la compra de equipamiento por \$ 594.740.-, que según se desprende de la información obrante en las carpetas pertinentes, se ha imputado a la Región Sanitaria IV.

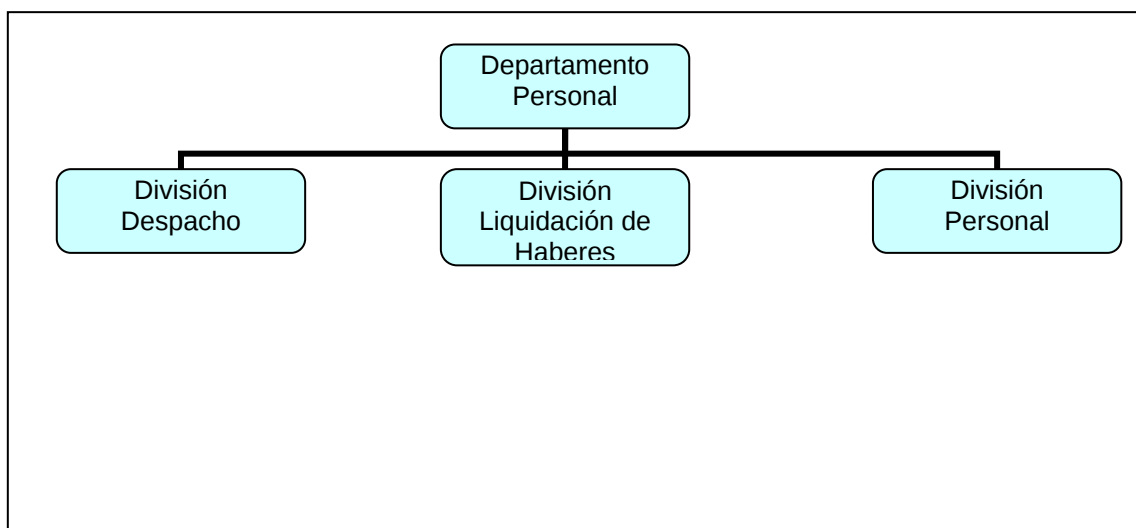
De esta situación se concluye que el gasto devengado en el período 2011, reflejado en el presupuesto en su inciso 4 – Bienes de uso, del Hospital Carrillo no contempla la totalidad de compras de equipamiento efectuadas, lo que no permite apreciar cuál es el gasto total del efector como unidad ejecutora.

### **7.3. Departamento Personal.**

#### **7.3.1. Estructura.**

El área depende de la Subgerencia Operativa de Gestión Administrativa, Económica y Financiera. La Jefa está a cargo del Departamento desde el año 2008.

Bajo su dependencia se encuentran las Divisiones Despacho, Liquidación de Haberes y Personal.



### 7.3.2. Características generales.

El Departamento está integrado por 8 agentes, incluida la Jefa. La distribución del personal es la siguiente:

- o 2 agentes en la División Despacho.
- o 2 agentes en la División Liquidación de Haberes.
- o 3 agentes en la División Personal.

Hay 2 agentes de los mencionados que están designados como camilleros, uno del área Despacho y el otro del área Personal.

La última semana de cada mes se realizan las tareas relacionadas con altas y bajas, tarea nocturna, modificaciones de funciones, guardias, suplencias de guardias, módulos de enfermería, entre otras.

En el caso de las altas, éstas se originan por resolución o por expediente, cuando se genera un nombramiento. Es enviado al sector de Apertura de Legajos de la Dirección General de Recursos Humanos a nivel central para que el agente que ingresa tenga adjudicado un número de legajo o ficha, tarea que demora entre 20 y 30 días. Luego el área de Personal envía las altas al sector de Liquidación de Haberes a nivel central una vez que comenzó a trabajar el agente que ingresó.

Las bajas pueden darse a causa de renuncia, fallecimiento o jubilación del agente. Se confecciona un formulario de bajas, adjuntando la documentación que corresponde a cada caso. En lo que respecta a los agentes con edad de jubilación, desde nivel central a principio de cada año solicita al Departamento de Personal el listado de los agentes que están en condiciones de jubilación, luego de ser verificada la información le envían la intimación para jubilación del agente, la que se realiza vía Dirección del Hospital. En el personal del hospital existen 8 personas en condiciones de acceder a su jubilación, de las cuales 1 de ellas, la de mayor edad (75 años), se jubiló durante el desarrollo de las tareas de auditoría.

Desde el Departamento de Enfermería son enviadas a este Departamento de Personal, las planillas con el personal de enfermería afectado a esta

modalidad adjuntando la cantidad de horas trabajadas por tarea nocturna. Cabe aclarar, que el tope para esta modalidad es de catorce (14) noches que para el caso de enfermería se considera 140 horas mensuales por agente. Por otro lado, también tienen tarea nocturna otras áreas, como es el caso de 2 agentes del Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales, además del único agente franquero del hospital. Todos estos agentes son agregados a una planilla identificada con esta modalidad para así enviarla al área de la Dirección General de Liquidación de Haberes del Ministerio de Hacienda, para que puedan liquidar los respectivos módulos. Las horas nocturnas comienzan desde las 21 horas hasta las 7 horas.

En el hospital se cataloga como área crítica al sector de Radiología, mientras que el Laboratorio de Prótesis está reclamando hace años para que quede comprendido en esa condición.

En cuanto al control de asistencia, existe una oficina donde se encuentran las planillas de asistencia discriminadas y, a su vez agrupadas, según las distintas áreas. Enfermería tiene dos planillas, es decir por un lado de las jefaturas y por el otro de los asistentes. Además, todos los servicios asistenciales se encuentran separados en seis carpetas, más dos carpetas de administración, en este caso una para jefes y otra para agentes. También hay otras carpetas, a saber para: camilleros, carpeta para mantenimiento y servicios generales, carpeta de jefes profesionales (es decir, jefes de departamento, jefes de unidad, jefe de sección, médico clínico). Al finalizar cada jornada, Personal revisa las planillas. Además, de esta información los jefes confeccionan un parte diario de asistencia con las novedades de su personal, es decir si éste tiene agentes con distintos tipos de licencias. Todos los días toman las planillas para ser almacenadas en los registros de personal.

Los legajos se encuentran en estantes, confeccionados en carpetas de cartulina gruesa, los cuales contienen toda la información enganchada. En la información almacenada en éstos se puede encontrar copias de documentación sobre: familiares a cargo, actas de nacimiento, matrimonio, actas de nombramiento, apercibimientos, felicitaciones, etc.

Se ha implementado un nuevo sistema para la visualización de recibos de sueldo, de esta manera cada agente podrá ver sus haberes mensuales, a través de la web. La página se denomina [www.mibuenosairesweb.gob.ar](http://www.mibuenosairesweb.gob.ar). Este sistema es un espacio creado para los empleados del GCABA, además de encontrar noticias, información sobre capacitación, búsquedas internas, etc. Cada agente deberá acceder con su número de CUIL como usuario sin guiones, y la clave de acceso son sus últimos 8 dígitos de la cuenta del banco. En este sistema denominado Autogestión Integral en Línea (AGIL) y a través de sus terminales disponibles en diferentes edificios públicos de la Ciudad, se puede también descargar e imprimir los recibos de sueldo.

En la actualidad en el hospital se encuentran 1 agente con licencia por enfermedad de largo tratamiento. Esta novedad es volcada en un parte diario que es elevado a la Dirección. Por el momento, no se encuentran agentes trabajando bajo la modalidad de tarea liviana.

Además existe un parte diario de licencias que es enviado a la Dirección. En este parte están volcadas todo tipo de licencias, como ser: permisos de salida, francos compensatorios, licencia por examen, olvido de firmar entrada/salida por el agente, licencia médica, licencia por familiar enfermo, etc. Toda esta información la recibe la Dirección para estar actualizada sobre la situación de los distintos agentes en cuanto a las licencias y para que la Secretaria de Dirección y, encargada del área informática, comunique a Admisión y Egresos a que profesionales médicos se les debe cerrar la agenda de turnos. En cuanto a la licencia por maternidad, la primera parte de esta licencia siempre es otorgada vía Rawson, la que puede ser de 30 ó 45 días. La segunda parte, en cambio, ya la puede otorgar directamente el hospital.

La justificación de los días por enfermedad de los agentes, en caso que el médico laboral no haya concurrido al domicilio, es función de los Centros Periféricos. En la actualidad hay 5 Centros Periféricos distribuidos en la CABA, son relativamente nuevos y descentralizan la tarea que venía desarrollando el Hospital Rawson.

El personal que trabaja en la Guardia del hospital, tiene dependencia exclusiva con ésta. Por otro lado, hay profesionales con 40 horas que trabajan en la Guardia y otras horas las cumplen en planta.

En el tema capacitación, existe el PEROP (Programa de Entrenamiento para Responsable de Oficina de Personal). Este Programa se ha diseñado con el objeto de desarrollar un entrenamiento integrador de conocimientos que permita organizar una mejor coordinación entre las distintas unidades que conforman las áreas de recursos humanos del GCABA. Los contenidos propuestos para este programa fueron desarrollados en conjunto con la Unidad de Coordinación y Comunicación de Oficinas de Personal (UCCOP), perteneciente a la Secretaría de Recursos Humanos del Ministerio de Hacienda.

Se cursa en el Instituto Superior de la Carrera, en la calle Hipólito Yrigoyen 571 donde funciona el mismo, es aquí donde se realizan la mayor parte de los cursos de capacitación de toda la temática que corresponda a las áreas administrativas, es decir personal, compras, contabilidad, computación, etc. Aquí concurren tanto los jefes como todos los agentes que desempeñan tareas en estas áreas. Cada curso puede extenderse entre 12 a 14 clases y pueden versar sobre temas diversos como: Ley 471; Liderazgo; Ley de Procedimiento Administrativo, etc. Además se dictan talleres que se realizan en un día sobre temas de accidentes de trabajo, jubilaciones, y otros. Es decir, que a partir de 2011 esta capacitación está dirigida a todos los agentes del GCBA.

Las sanciones a los agentes son solicitadas por el Jefe de Servicio que presenta la queja, a través de una nota que es enviada al área de Despacho del hospital para luego ser elevada a la Dirección del mismo, quien será la encargada de elevar el trámite a la Dirección de Sumarios de nivel central. Previamente a este desenlace, en el hospital se trata de acercar posiciones entre las partes involucradas, en caso que esto fracase, entonces recién en ese instante la queja es enviada por comunicación oficial.

Entre los registros que se lleva en este sector, se encuentran los Libros de entrada / entradas internas (sobre situaciones intrahospitalarias), Libro de entrada externas (toda aquella tramitación o solicitud que proviene de fuera del hospital), Libro de Salidas, Acta de Memo Médico (pedidos). El resto de la información es cargada a soporte informático.

En el mes de febrero del presente año se agregó una computadora a la oficina de Personal, lo que hace que en la actualidad posean dos computadoras. Esta segunda computadora fue enviada desde el Ministerio de Salud junto con otras trece (13) que luego se fueron distribuyendo en el hospital de acuerdo a prioridades internas preestablecidas. Además, en el Servicio cuenta con una impresora y un teléfono fax. Igualmente, se estaría necesitando una tercera computadora.

El espacio físico es muy pequeño para lo que es la oficina de Personal. Es decir, se encuentran ocho (8) empleados quienes deben convivir con todos los archivos, estantes, fichas, legajos. El tema de las dimensiones de la oficina es una situación crítica. Cabe aclarar, que hay un pedido de ampliación del área administrativa en su conjunto que fue formulado hace cinco (5) años, pero aún no ha habido respuesta al respecto.

En cuanto al seguro de riesgos del trabajo los agentes del Hospital Carrillo están bajo la cobertura de la ART Banco Provincia. Para los casos que el accidente laboral ocurra dentro de las instalaciones del hospital, la oficina de Personal es la encargada de comunicarse con la ART y dar la información de lo sucedido. Además, debe remitir el formulario, en el que describe el perjuicio sufrido por el agente damnificado por el accidente, que lo hará vía fax o por correo electrónico a la ART. La ART envía un Memo de Accidente de Trabajo, donde consta el Alta Médica y otro de Baja Médica; en caso que el agente no se reintegre en el día o en los próximos días al trabajo, como consecuencia de este inconveniente. Luego la misma ART es la que envía las actuaciones con el detalle de los hechos al GCBA.

En toda ocasión que un agente del hospital renuncia, se jubila o fallece, se abre un concurso por el puesto o cargo vacante que deja. Para ello, se solicita autorización al Ministerio de Salud para el llamado a concurso, una vez otorgado, se procede al llamado. Por ejemplo, si se realiza una selección para concursos internos, es publicada en la cartelera que está ubicada en la citada Oficina de Control de Asistencia, además, de publicarse en otras carteleras o sectores del hospital, para que todo el personal interesado tenga acceso a esa información. En caso que la selección sea externa, la publicación se hará en el Boletín Oficial y en la cartelera del hospital.

Cabe aclarar, que la fecha de realización del concurso y la designación del jurado que participará en éste, se decide previamente en reunión de CATA. A partir del tercer día de publicación en cartelera, en los cinco (5) días hábiles siguientes son recibidos los currículum de los interesados en la oficina de Personal. Luego se entrega a la secretaria de Dirección y encargada del área informática del hospital, los currículum de los postulantes para que confeccione el expediente por cada concurso, y una vez evaluado por el jurado y establecido el ganador de éste, se convoca a una nueva reunión de CATA. Aquí se observa el puntaje otorgado a cada participante y

esa información va dentro del expediente. Al establecerse y declararse el ganador del concurso, el expediente con la documentación relacionada, son enviados al Ministerio de Salud para que desde allí se confeccione la correspondiente Resolución del Concurso. Por ello, el Ministerio eleva al hospital el expediente con la Resolución firmada. El Departamento de Personal se comunica con el aspirante ganador, comunicándole la novedad y que debe concurrir al área de Apertura de Legajo a nivel central para que lo citen a realizarse todos los exámenes médicos que se exige a los agentes que ingresan al GCBA. Terminada esta tramitación, se le otorga número de ficha. A partir de esta situación, el agente está en condiciones de ingresar al Hospital.

Todo empleado del GCABA cuando ingresa tiene un seguro colectivo de vida de forma obligatoria, que se llama "Fondo Compensador" y se descuenta por recibo de sueldo.

De acuerdo a la información recabada en el área, el plantel del hospital está conformado por un total de 214 agentes de planta al mes de julio de 2012.

| Escalafón    | Agentes    |
|--------------|------------|
| Profesional  | 113        |
| General      | 101        |
| <b>Total</b> | <b>214</b> |

A continuación se detalla la cantidad de agentes por escalafón y función.

| Escalafón                              | Cantidad | Total      |
|----------------------------------------|----------|------------|
| <b>Profesional</b>                     |          |            |
| Odontólogos                            | 110      |            |
| Licenciada en Asistencia Social        | 1        |            |
| Farmacéutica                           | 1        |            |
| Médico                                 | 1        | <b>113</b> |
| <b>General</b>                         |          |            |
| Mantenimiento                          | 7        |            |
| Servicios Generales                    | 4        |            |
| Estadística                            | 8        |            |
| Técnicos laboratorio prótesis          | 9        |            |
| Técnicos rayos, laboratorio y farmacia | 5        |            |
| Asistentes dentales                    | 47       |            |
| Administrativos                        | 21       | <b>101</b> |
| <b>Total</b>                           |          | <b>214</b> |

En el caso de los odontólogos se incluyen en la cifra expuesta, a todos los jefes de las distintas áreas asistenciales.

El hospital también cuenta con un total de 21 personas bajo el siguiente detalle:

**Otros**

|                |           |
|----------------|-----------|
| Residentes     | 13        |
| Concurrentes   | 4         |
| Becarios       | 4         |
| <b>Totales</b> | <b>21</b> |

En los 13 residentes está incluido el Jefe de Residentes.

Se analizaron los nombramientos en trámite de designación a efectos de apreciar si existen demoras en los mismos. Son 10 en total, según el detalle de 7 expedientes, siendo que 6 de ellos se caratularon en el año 2011 y el restante en el año 2010. En todos los casos se trata de agentes de la rama asistencial. No hay casos pendientes de designación de personal de escalafón general.

### 7.3.3. Análisis de requerimiento de recursos humanos.

Se ha efectuado un procedimiento destinado a lograr una evaluación estimativa de los requerimientos de recursos humanos necesarios para obtener un mejor funcionamiento de cada unidad de atención.

A tal efecto el equipo de auditoría elaboró una planilla a fin de que cada sector analizara y evaluara las necesidades de incorporación de recursos humanos y la volcara en la misma con el detalle solicitado, refrendado por los responsables de esos sectores.

El plantel se puede clasificar en profesional, técnico y no profesional.

A continuación se muestra el corte del modelo de la planilla utilizada:

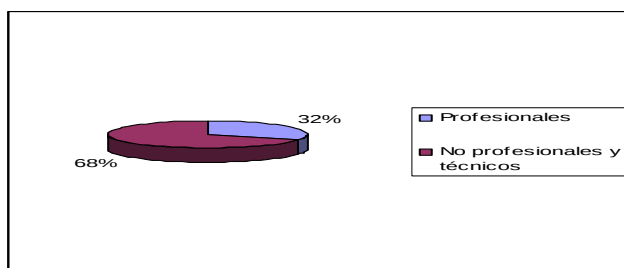
| <b>SERVICIO:</b> .....                                                                                       |             |                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------|
| <b>Necesidad considerada de Recurso Humano para el sector</b><br>(Especificar tarea y/o cargo a desarrollar) |             |                       |
| Escalafón                                                                                                    | Cant. total | Descripción (Función) |
| Profesional                                                                                                  |             |                       |
| No profesional                                                                                               |             |                       |
| Técnico                                                                                                      |             |                       |
| <b>Total</b>                                                                                                 |             |                       |

Los responsables de cada área han indicado en la planilla la cantidad por cada nivel y la descripción de la función. Las 18 áreas involucradas son:

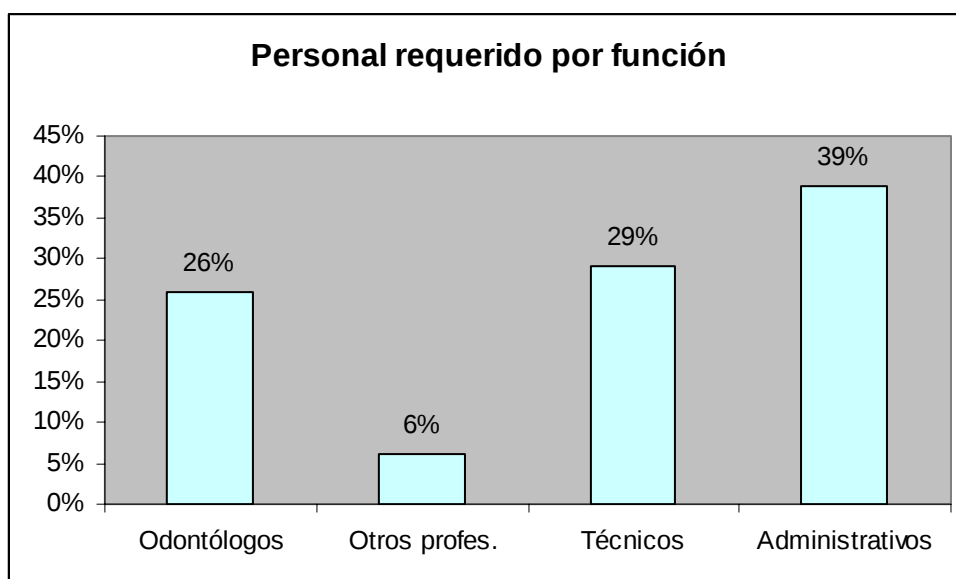
- o Prótesis.
- o Laboratorio de Prótesis.
- o Odontología Integral.
- o Tercera Edad.

- o Endodoncia.
- o Radiología.
- o Análisis Clínicos.
- o Periodoncia.
- o Operatoria Dental.
- o Infectología.
- o Odontopediatría.
- o Diagnóstico y Plan de Tratamiento.
- o Clínica Bucal.
- o Cirugía I.
- o Cirugía II.
- o Ortodoncia.
- o Guardia.
- o Clínica Médica.

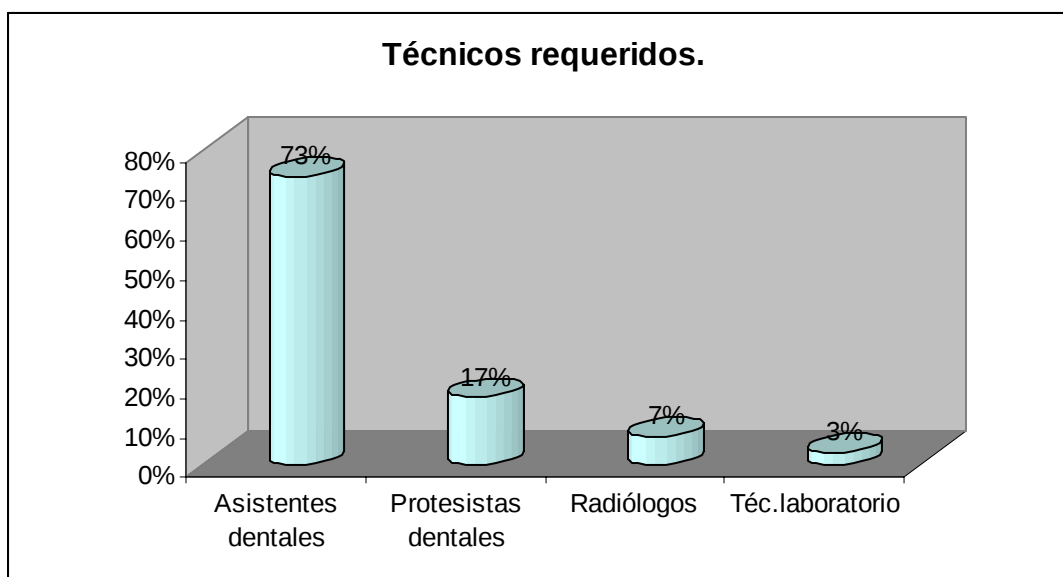
De las 18 áreas incluidas, surge una necesidad manifestada de un total de 77 agentes requeridos por parte de esos sectores. Este requerimiento se manifiesta en un 32% de profesionales y un 68% de no profesionales y técnicos.



Del nivel profesional, sobre el 32% requerido, el 26% se refiere a profesionales odontólogos y el 6% a otros profesionales; y del 68% correspondiente a no profesionales y técnicos, éstos últimos constituyen el 29% y los administrativos 39%. Seguidamente se puede apreciar gráficamente la distribución de los valores.



Cabe destacar que en el 29% de requerimiento del nivel técnico, se encuentra comprendido por un 73% de asistentes dentales, 17% de protesistas dentales, 7% de radiólogos y un 3% de técnicos de laboratorio de análisis clínicos. A continuación se puede apreciar de otra forma la composición de clase de técnicos requeridos.



El análisis de los datos obtenidos a partir de una manifestación de necesidad, arroja como resultado que el mayor requerimiento de personal se localiza en el nivel no profesional y técnico (68%), lo que está marcando la importancia de las áreas de apoyo y su incidencia para el buen funcionamiento de los circuitos de atención. Es importante subrayar que estos datos surgen de los sectores asistenciales solamente, no se ha

incluido al sector de enfermería/asistentes dentales ni algún otro de tipo administrativo o de servicios generales, remarcando aún más la necesidad de este nivel de necesidad manifestado por toda el área asistencial.

La existencia de la suficiente cantidad de técnicos abocados a sus tareas específicas, liberan el accionar profesional de odontología y/o médico para la atención exclusiva del paciente sin tener que dividirse en las tareas que desvían el eje hacia ocupaciones no pertinentes a su operatoria. Asimismo sucede con el personal administrativo cuya inexistencia en los servicios, complica los tiempos de atención del paciente debido a que el mismo profesional o en su caso el técnico, deben realizar tareas de secretaría.

La asistente dental no es considerada la enfermera del odontólogo, sino su "instrumentadora quirúrgica", ya que la misma no asiste al paciente sino al profesional en todo su accionar, por tal razón, no existiendo la posibilidad del uno por uno, es indispensable que las mismas se encuentren en suficiente cantidad en las unidades de atención. En un sistema de atención ideal, se considera una asistente dental por profesional actuante para el trabajo a "cuatro manos".

No se cuenta con técnico radiólogo de guardia fuera del horario de atención de la Unidad de Radiología, complicando la atención del área de Guardia en su parte diagnóstica.

No se cuenta con médico clínico de guardia que asista ante el paciente traumatizado que necesite ser trasladado en ambulancia.

#### **7.3.4. Análisis de situación de revista de los cargos de jefaturas.**

Se ha realizado un procedimiento a fin de verificar el estado de situación de revista con relación al cargo que ocupan los distintos responsables de áreas del efector.

Se elaboró una lista de 36 responsables de distintos sectores del Hospital Carrillo. Se obtuvo información acerca de la designación de cada persona como responsable de cada sector, mediante la consulta de los legajos obrantes en la oficina del Departamento de Personal del Hospital. Se analizó la documentación verificada y se elaboró un resumen con detalle de la modalidad de nombramiento de la responsabilidad y determinando la cantidad de casos para cada una de ellas.

A continuación se detallan todos los casos verificados, indicando el nombre del área del que es responsable cada uno, la normativa de designación, la fecha y el carácter.

| CARGO | NORMATIVA | FECHA | CARÁCTER |
|-------|-----------|-------|----------|
|-------|-----------|-------|----------|

|                                                                        |                                                                 |                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| División Compras y Contrataciones                                      | Dictamen N° 1695/CRRE N° 03016/05                               | 03/01/2006                                        | Reclamo reencasillamiento del nivel, cargo y función de la citada que se desempeña como Jefa de División, a la Comisión Revisora Encasillamiento Carrera Administrativa GCBA                                                                                         |
| División Patrimonio                                                    | Resolución N° 2281/MSGC/2011                                    | 28/12/2011                                        | Responsable del Servicio                                                                                                                                                                                                                                             |
| División Tesorería                                                     | Acta N° 4 CATA                                                  | 09/10/2003                                        | Función a Cargo                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Departamento Servicios Generales y Mantenimiento                       | Mesa Relaciones Laborales Fs. 27 Acta CATA s/n°                 | 19/07/2011                                        | Encargado del Departamento                                                                                                                                                                                                                                           |
| División Facturación                                                   | Acta N° 456 CATA: solicitud reencasillamiento p/ Exp.2097435/11 | 21/11/2011                                        | A cargo de sus funciones                                                                                                                                                                                                                                             |
| Departamento Informática                                               | Disposición N° 049/HO/2008                                      | 12/09/2008                                        | Coordinar y supervisar las actividades del sector                                                                                                                                                                                                                    |
| Subgerente Operativa de Gestión Administrativa, Económica y Financiera | Resolución N° 127/MMGC/2012                                     | 11/04/2012                                        | Subgerente Operativa (en carácter transitorio)                                                                                                                                                                                                                       |
| División Despacho                                                      | Expediente N° 02018021-11                                       | Fecha Nota Solicitud Reencasillamiento 10/11/2011 | Elevar la nota a DG Técnica y Legal y ante la Comisión Análisis de Reencasillamiento, de acuerdo a Comisión Paritaria Acta Acuerdo N° 10/11 y avalada por Resol 1197/MHGC/11, B.O. 3717 DE 01/07/11 como Jefa División Mesa General de Entradas y Salidas y Archivo. |
| Departamento Contabilidad                                              | Acta CATA N° 469                                                | 18/05/2012                                        | Se propone a la citada como responsable al cargo Jefe Departamento                                                                                                                                                                                                   |

|                                           |                                                                  |            |                                                                                                  |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| División Presupuesto                      | Acta CATA N° 456: solicitud reencasillamiento p/ Exp. 2096997/11 | 21/11/2011 | A cargo de sus funciones                                                                         |
| Departamento Personal                     | Disposición N° 063/HO/2008                                       | 03/12/2008 | Coordinar, supervisar, control y despacho                                                        |
| Departamento Tratamiento y Rehabilitación | Resolución N° 56 MSGCyMHGC/11                                    | 07/02/2011 | Designación Dra. Susana Lisanti c/ carácter interino como Jefa Depto. Trat. Y Rehab.             |
| Departamento Quirúrgico                   | Decreto N° 319/10                                                | 23/04/2010 | Regulariza situación de revista como Jefa Depto. Quirúrgico, interina c/ 40 hs. Semanales        |
| Departamento Servicio Social              | Resolución N° 098/92                                             | 01/08/1992 | Asígnase funciones como Jefe Depto. Servicio Social                                              |
| Departamento Coordinación Emergencias     | Resolución N° 2555/10                                            | 10/12/2010 | Designa carácter interino como jefa Depto. Coord. Emergencias c/ 40 hs. Semanales                |
| Unidad Periodoncia                        | Resolución 963/MSGCyMHGC/09                                      | 08/04/2009 | Designada como Jefa de Unidad c/ 40 hs semanales                                                 |
| Departamento Estadística y Archivo        | Decreto N° 425/96                                                | 08/05/1996 | Designación como Jefa Departamento                                                               |
| Unidad Cirugía III                        | Resolución N° 699-12                                             | 11/05/2012 | Designa con carácter interino como Jefa Unidad Servicio Cirugía II c/ 40 hs semanales            |
| Sección Laboratorio Central de Prótesis   | Resolución N° 1773/10                                            | 25/08/2010 | Designa c/ carácter interino como Jefa Sección Laboratorio Central Prótesis c/ 401 hs. Semanales |
| Unidad Odontopediatría                    | Resolución N° 953/07                                             | 22/10/2007 | Desígnase c/ carácter interino como Jefa Unidad c/ 40 hs semanales                               |
| Unidad Ortodoncia                         | Resolución N° 416/MSGCyMHGC-10                                   | 05/03/2010 | Desígnase c/ carácter interino como Jefa Unidad c/ 40 hs semanales                               |

|                                          |                                |            |                                                                                                         |
|------------------------------------------|--------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Departamento Enfermería                  | Acta CATA N° 42                | 21/06/2004 | Ponen en funciones como Jefa Departamento Enfermería, por unanimidad de los presentes                   |
| Unidad Radiología                        | Resolución N° 946-MS-MH-06     | 04/09/2006 | Retiene sin percepción de haberes el cargo de odontóloga de planta consultor adjunto c/ 40 hs semanales |
| Unidad Odontología Integral              | Resolución N° 2475/10          | 29/11/2010 | Desígnase c/ carácter interino como Jefa Unidad c/ 40 hs semanales                                      |
| Unidad Infectología                      | Resolución N° 683/MSGC-MHGC/07 | 26/07/2007 | Designado en carácter interino como Jefe Unidad c/ 40 hs semanales                                      |
| Unidad Farmacia y Esterilización         | Decreto N° 2928                | 30/12/2003 | Designada c/ carácter interino como Jefa Unidad c/ 30 hs semanales                                      |
| Unidad Clínica Médica                    | Resolución N° 098/92           | 01/08/1992 | Asígnase funciones Jefe Servicio Clínica Médica                                                         |
| Unidad Análisis Clínicos                 | Resolución N° 098/92           | 01/08/1992 | Asígnase funciones Jefe Servicio Análisis Clínicos                                                      |
| Unidad Cirugía I                         | Resolución N° 1124             | 20/09/2006 | Desígnase con carácter interino Jefa Unidad c/ 40 hs semanales                                          |
| Unidad Clínica Bucal (Estomatología)     | Decreto N° 1063/02             | 26/08/2002 | Desígnase con carácter interino Jefe Unidad c/ 30 hs semanales                                          |
| Unidad Diagnóstico y Plan de Tratamiento | Resolución N° 1515             | 22/07/2010 | Desígnase con carácter interino Jefa Unidad c/ 40 hs semanales                                          |
| Unidad Endodoncia                        | Resolución N° 1257/11          | 24/06/2011 | Desígnase con carácter interino Jefe Unidad c/40 horas semanales                                        |
| Unidad Guardia                           | Resolución N° 1791/11          | 01/09/2011 | Desígnase c/ carácter interino como Jefe Unidad c/ 40 hs semanales                                      |
| Unidad Operatoria Dental                 | Resolución 2261/10             | 25/10/2010 | Desígnase con carácter interino c/ Jefa Unidad c/ 40 hs semanales                                       |

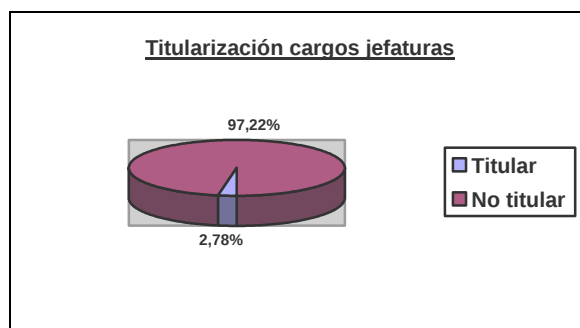
|                                       |                    |            |                                                                                                                                           |
|---------------------------------------|--------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Unidad Prótesis                       | Decreto N° 2559/00 | 29/12/2000 | Desígnase en carácter reemplazante. Retiene sin percepción de haberes el cargo de Jefa Sección Clínica Postodóntica c/ 40 horas semanales |
| Departamento Docencia e Investigación | (1)                | 03/07/1905 | Se desempeña como coordinadora de Residencias Odontológicas a partir de 01/12/2009                                                        |

(1) La Jefa no tiene cargo porque Docencia e Investigación es un Comité, sucede que figura en la estructura como Departamento porque es heredada de la estructura de Nación antes del traspaso de órbita, y en la CABA Docencia e Investigación es reconocido a nivel de Comité.

De las características de cada designación se desprenden dos grupos, el primero comprende las designaciones titulares y el segundo el resto (interino, provisorio, reemplazante, coordinación, a cargo, transitorio, etc.). A continuación se puede visualizar el resultado final del análisis:

| Designación     | Casos     | %          |
|-----------------|-----------|------------|
| No titular      | 35        | 97         |
| Jefatura planta | 1         | 3          |
| <b>Total</b>    | <b>36</b> | <b>100</b> |

Se desprende del cuadro que el 97% de los casos (35) no cuentan con su cargo titularizado, se trata de casos en carácter de interino, provisorio, transitorio, reemplazante, a cargo, coordinación, etc., es decir que no son titulares de sus cargos, siendo personal que se encuentra como responsable de las distintas áreas y no tienen el reconocimiento económico y formal por la responsabilidad asumida. El único caso de jefatura titular es el de la Jefa del Departamento de Estadística y Archivo designada en el año 1996.



Esta situación demuestra el estado de la estructura organizativa informal en que se encuentran los hospitales de la CABA, lo que también implica el no

reconocimiento formal de nuevas áreas de trabajo en el marco del avance médico odontológico y tecnológico.

### **7.3.5. División Despacho.**

#### **7.3.5.1. Estructura.**

Esta División depende del Departamento de Personal. La Jefa está a cargo del sector desde el año 2006.

#### **7.3.5.2. Características generales.**

El personal de Despacho está compuesto por dos (2) agentes, la Jefa y quien está encargado del correo del hospital. Cabe aclarar, que en caso que no concurra al hospital alguno de estos agentes de Despacho, por acceder a alguna licencia, es suplantado en sus tareas por cualquiera de los seis (6) restantes compañeros de oficina que pertenecen al área Personal, ya que todos trabajan conjuntamente en el mismo sector por la falta de espacio existente.

A pesar de ello, en el área se encuentran bien organizados y es suficiente la cantidad de personal de estos sectores. Igualmente, no sería inconveniente el ingreso de otro agente desde lo laboral aunque esta situación se encuentra condicionada a que mientras permanezcan en esa oficina, sería inconveniente el ingreso de otro agente por el tema espacio. Con respecto a este tema, cabe tener en cuenta que de los ocho (8) agentes, que son la totalidad, no todos pueden tener escritorio y sólo cuentan con tres de ellos, por lo que entre todos los agentes deben compartir las computadoras y escritorios.

La planta física es de dimensiones muy pequeñas, aunque ediliciamente se encuentra en muy buenas condiciones. Hasta el momento no se registraron problemas de calefacción e instalación eléctrica. La calefacción es central y nunca se manifestaron inconvenientes. Por otro lado, tampoco tuvieron filtraciones. Recientemente se cambió el cableado a los efectos de poder instalar las computadoras recibidas de nivel central. El gran problema, como se dijo en el punto anterior, son las dimensiones pequeñas del área.

Una empresa tercerizada se encarga de la limpieza, la que comenzó a trabajar en el establecimiento en febrero próximo pasado. La frecuencia de la limpieza en el Servicio es de una vez por día y en el turno tarde. Ésta consiste en sacar las sillas, limpiar los escritorios, mesadas, computadoras, barrer y baldear. En caso que el Servicio lo solicite también limpian los vidrios y paredes. En general, la limpieza no es buena. Cuando la empresa recién comenzó a funcionar, la oficina de Personal/Despacho hizo nota de queja haciendo constar esta situación. En ésta se hacía notar que los agentes de la empresa no concurrían todos los días al Servicio, además de no retirar la basura cada día. Tampoco limpiaban la oficina del sector de planillas de firma del personal. Como consecuencia de esta nota y de las notas generadas en otros servicios por la misma razón, se pudo observar

una mejoría en la limpieza, además de presentarse al Servicio la supervisora de limpieza de la empresa la que se ocupó de presentar a los empleados de carácter fijo que iban a encargarse de limpiar el sector.

Reciben todas las comunicaciones y tramitaciones externas que llegan al hospital. Para ello, se recibe, se sella, se da número de entrada y, al mismo tiempo que se recibe la documentación, es entregada al área de destino. El agente que lo recibe en el Servicio que corresponda, firma un cuaderno de control con el agregado de la fecha, que es llevado por los agentes de Despacho y al solo efecto de tener una constancia de recibido y así establecer un control interno. Esta documentación puede tratarse de memos, notas, resoluciones, nuevos nombramientos, disposiciones, oficios judiciales, etc.

Para solicitar algo dentro del hospital debe pasar por el sector Despacho. Para ello, la solicitud debe estar sellada, se debe dar número de entrada y es entregada a la persona o área de referencia para que firme el recibido.

Además de estos dos libros o cuadernos de firma de documentación recibida, se transcribe todo dato de estos recibidos en dos libros de actas. Esto es al solo efecto de tener una organización interna para un mejor control.

Cuando la Dirección del hospital da una orden de llamado a selección por una vacante o que debe salir una Disposición, Despacho debe llevar a cabo esta tarea, porque así en esta área se le otorga a la tramitación número de expediente para que ésta se traslade al Ministerio de Salud. Además, este número es cargado en el sistema informático SADE, por éste se consulta el estado del trámite por número de expediente. El Sistema de Administración de Documentos Electrónicos (SADE) ha sido aprobado por el Decreto N° 589/GCABA/09, como sistema integrado de caratulación, numeración, seguimiento y registración de movimientos de todas las actuaciones y expedientes del GCABA y actúa como plataforma para la implementación de gestión de expedientes electrónicos. Este sistema debe ser utilizado por todas las reparticiones que componen el Poder Ejecutivo de la CABA.

El sistema informático CCOO se utiliza para comunicar las novedades sobre: las tareas nocturnas, altas, bajas, módulos de enfermería, modificación de función o cargo, plan médico de cabecera, descuentos. Las tramitaciones por este sistema sólo son realizadas vía correo electrónico. Para ello, Despacho realiza la tramitación para que la Dirección firme por firma electrónica. Una vez firmado, regresa el trámite a Despacho para archivar la copia de esta tramitación. Cabe aclarar, que toda la oficina de Personal y Despacho están asignados como usuario con una contraseña para poder navegar por estos sistemas. Por Decreto N° 1128/GCABA/09 se instruyó a todos los organismos del Poder Ejecutivo de la Ciudad a utilizar del Sistema de Administración de Documentos Electrónicos (SADE), el módulo denominado Comunicaciones Oficiales (CCOO), como medio de creación, comunicación y tramitación de notas, memorandos, providencias e informes. Luego por Decreto N° 287/GCABA/10 se derogó el Decreto mencionado anteriormente, confirmando la misma instrucción anterior pero agregando que las notas y memorandos confeccionados a través del módulo CCOO,

serán firmadas con tecnología de firma digital, la cual tiene validez jurídica en los términos de la Ley de Firma Digital.

Por el sistema informático GEDO todas las tramitaciones también se realizan vía correo electrónico. Se utiliza para confeccionar una Disposición, la que previamente es redactada y enviada a Dirección del Hospital para que la firme electrónicamente. Por Decreto N° 765/GCABA/10 se instruyó a todos los organismos del Poder Ejecutivo de la CABA a utilizar, del Sistema de Administración de Documentos Electrónicos (SADE), el módulo Generador de Documentos Electrónicos Oficiales (GEDO), como medio de creación, registro y archivo de informes y providencias. Los informes y providencias confeccionadas a través del módulo GEDO, son firmados con tecnología de firma digital y tienen el mismo valor legal y eficacia jurídica que los informes y providencias en soporte papel.

El agente que es correo del hospital es el encargado de llevar todas las tramitaciones que tengan que ver con: estadísticas, caja chica, análisis clínicos, compra, presupuesto, etc. Es decir toda tramitación que deba salir del hospital. En caso que este agente falte por alguna causal justificada previamente, cualquiera de las personas que trabajan en la oficina de Personal-Despacho puede hacer de correo en su lugar.

Se hace capacitación a través del Instituto Superior de la Carrera, el que se creó hace unos pocos años para poder capacitar al personal del GCBA. De acuerdo a lo expresado por la Jefa, la capacitación del Instituto es muy buena porque realmente capacita e incentiva al personal. Los cursos que se hacen aquí proveen muchas herramientas desde el acceso a conocimiento como entrega de material que es aplicable a las tareas desarrolladas por el personal. Es decir, que lo que dicta el Instituto a los agentes es el PEROP (Programa de Entrenamiento para Responsables de Personal); dentro de éste hay varios cursos que se pueden hacer bajo la modalidad presencial o virtual. Además, se puede acceder a la oferta de cursos que brinda el Instituto a través de su propia página web. Una vez identificado el o los cursos que interesan al agente, éste llena e imprime la solicitud de curso, que luego debe ser llevada personalmente al Instituto. En general, las solicitudes son enviados por el agente del correo del hospital y es allí donde el Instituto confirma o no la vacante, esto es así porque ha pasado que había personas que se anotaban a los cursos y luego no concurrían, impidiendo así que otros realmente interesados accedan a estos cursos, ya que esto se maneja a través del sistema de cupos.

Desde hace unos años que los agentes tienen cobertura por Provincia ART. En caso de ocurrir accidente de trabajo, la persona afectada concurre a la oficina de Personal. Desde esta oficina se comunican con Provincia ART, ya que hay un número especial para denunciar estos hechos y así brindar los datos de la persona afectada. Desde esta ART casi siempre solicitan hablar con el damnificado del accidente de trabajo, de acuerdo a lo que comunique éste, es derivado a cualquiera de los centros de ART, una vez allí le otorgan una constancia de atención. El damnificado llega a la oficina de Personal con esta constancia y aquí entran en la página web de Provincia ART, donde deben seguir seis pasos y completar de acuerdo a los datos que muestra la

constancia. Una vez finalizado es enviado vía mail. Personal imprime la constancia y la archiva dentro del legajo.

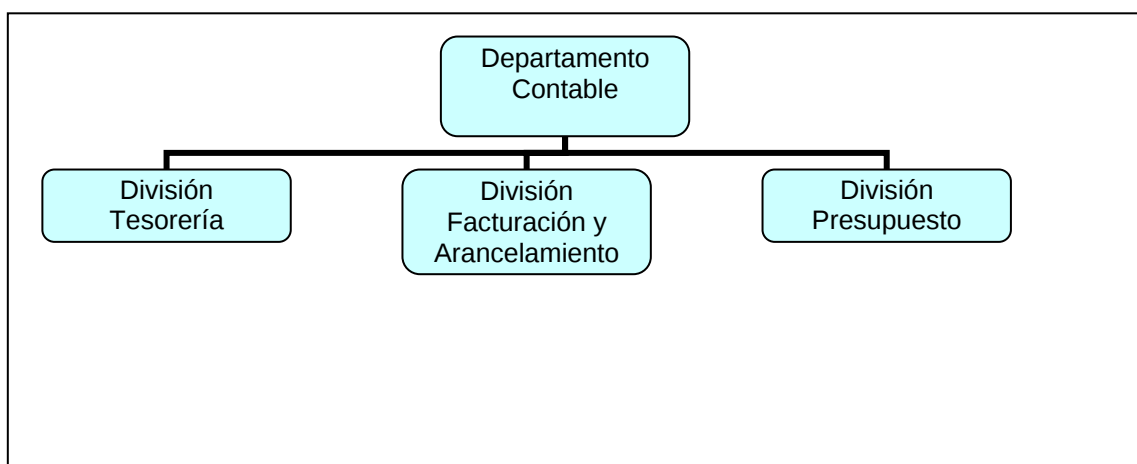
## 7.4. Departamento Contable.

### 7.4.1. Estructura.

El área depende de la Subgerencia Operativa de Gestión Administrativa, Económica y Financiera.

Dependen de este Departamento, 3 Divisiones, Presupuesto, Facturación y Arancelamiento y Tesorería.

La Jefa que estaba a cargo de este Departamento al momento de relevar el mismo, ha sido designada, durante el curso de esta auditoría, en el cargo de Subgerenta Operativa de Gestión Administrativa, Económica y Financiera.



### 7.4.2. Características generales.

El personal del Departamento se compone de los siguientes agentes:

- o Tesorería: 2 agentes.
- o Contable: 2 agentes.
- o Facturación y Presupuesto: 2 agentes.

El plantel mencionado es escaso para las tareas que se deben realizar. Uno de los agentes que se encuentra desempeñando tareas en Facturación y Presupuesto también reporta al Departamento Administrativo y depende del de Mantenimiento y Servicios Generales.

Entre las funciones del Departamento Contable se encuentran las siguientes:

- o Ejecución de presupuesto.
- o Elaboración de anteproyecto de presupuesto.
- o Elevación de metas físicas en forma trimestral.
- o Confección de disposiciones autorizantes y aprobatorias de los actos licitatorios.
- o Control del cumplimiento de órdenes de compra.
- o Imputación de las partidas presupuestarias a través del SIGAF.

- o Rendición de caja chica, control final con la disposición y la firma de la Jefa del Departamento, ya que es la responsable ante el Ministerio de Salud por los fondos, tanto de caja chica como de viáticos.
- o Elevación de informes a Prestaciones y Convenios de nivel central, de los facturado y cobrado mensualmente.
- o La Jefa tiene firma en el Banco, Tesorería confecciona los cheques a mano, pero se controlan y registran en Contable.

Lleva los siguientes registros:

- o Libros rubricados.
- o Remitos de Obras Sociales.
- o Intervención cheques.
- o Comprobantes de Recupero de Gastos (CRG).

La Jefa del Departamento ha realizado el curso de Programa de Entrenamiento Ejecutivo y Administración de Proyectos, dictados en el Instituto Superior de la Carrera, actualmente está cursando el Programa de Entrenamiento al Ciudadano.

Todas las cuestiones restantes que hacen a lo que comprende el Departamento y que se refieren a las Divisiones dependientes del mismo, se detallan en los puntos donde se describen las características de tales Divisiones.

### **7.4.3. División Facturación y Arancelamiento.**

#### **7.4.3.1. Estructura.**

Esta División depende del Departamento Contable. Está a cargo de la misma, la Jefa del Departamento Contable, que luego fue designada como Subgerenta Operativa de Gestión Administrativa, Económica y Financiera.

#### **7.4.3.2. Características generales.**

El sector físico de Facturación y Arancelamiento es de dimensiones pequeñas, y por lo tanto incómodo para llevar a cabo adecuadamente el trabajo del área. Al respecto el hospital ha presentado un proyecto para construir una planta física para el ala administrativa, que estaría ubicada sobre la galería de entrada al efector.

Cuando el paciente ingresa al hospital, en Admisión detectan si tiene obra social cuando cargan al sistema los datos de mismo. Una vez que se detecta que el paciente está registrado en una obra social, es enviado a la ventanilla de Facturación donde se le solicita el documento de identidad, carnet de obra social y el último recibo de sueldo. Se hacen fotocopias de la documentación y se completa el formulario de Anexo 2 con carácter de declaración jurada, donde posteriormente figurará la prestación brindada por el profesional y la firma del paciente. En esa ventanilla y en ese mismo momento se entrega al paciente un formulario denominado bono, a los efectos de control para que lo lleve al servicio donde se va a atender, como constancia que efectuó el trámite de facturación, el profesional retiene el bono y al dorso transcribe la prestación realizada al paciente y luego lo firma.

Posteriormente, el trámite es enviado a la División Facturación ubicada en el segundo piso, una vez que los mencionados bonos son agregados a la tramitación, los que son recolectados día por medio de todos los servicios. Luego se hace la carga informática de la tramitación, junto con el arancelamiento que consta con la valorización de lo tramitado a través de los valores establecidos en nomenclador del GCABA. Una vez arancelado, los jefes de servicios firman los anexos mencionados anteriormente. Luego por sistema se obtiene el Detalle de Prestaciones Hospitalarias (DPH), los que se controlan y permiten confeccionar los Comprobantes de Recupero de Gastos (CRG) que salen emitidos por sistema. Cada CRG agrupa los DPH de la obra social y se obtiene el importe real facturado.

Los CRG se rigen por la Resolución N° 2695/GCABA/SHYF/04, por la cual se aprueba un modelo de comprobante a ser emitido por los organismos y dependencias del GCABA y utilizándose en este caso para servicios prestados.

A partir de ello todo lo tramitado por obras sociales es enviado a la Agrupación Salud Integral (ASI) en oficinas ubicadas en la calle Cerrito, a excepción de PAMI y el Programa Federal de Salud<sup>35</sup> (PROFE), cuyos casos son cobrados directamente por el hospital, que recibe los correspondientes cheques que se depositan en la cuenta bancaria del hospital. Existen algunos inconvenientes para el cobro de PAMI, cuestión que también manifiesta la Jefa de División de Tesorería.

La cobranza de obras sociales genera cheques que son depositados por Tesorería.

Mediante la Ley N° 2808/08 se establece que *"el procedimiento especial administrativo y el proceso judicial aplicable al cobro ejecutivo de prestaciones brindadas a personas con cobertura social o privada, por la red de Efectores Públicos de Salud dependientes del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a los respectivos entes, de conformidad con el Artículo 20 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y los Artículos 43, 45 y 46 de la Ley N° 153, se rige por las disposiciones de la presente ley"*. También determina que *"Los Efectores deben facturar a los Entes de cobertura de salud públicos, sociales o privados las prestaciones que realicen a los beneficiarios de las mismas, haya existido o no derivación conforme al arancelamiento establecido en el nomenclador aprobado por la reglamentación de la Ley N° 153, vigente a la fecha del servicio. La gestión mencionada, de identificación, facturación y cobro de las prestaciones de los respectivos Efectores estará a cargo de la Agrupación Salud Integral (ASI), la que realizará la tarea de campo con los recursos humanos de los respectivos Efectores y los recursos propios que requiera para la centralización de la facturación en su sede central. Dicha tarea se realizará por cuenta y orden de los Efectores dependientes del Ministerio de Salud de la Ciudad y será liquidada a los mismos dentro de los diez (10) días de recibidos los cobros correspondientes"*.

<sup>35</sup> Es un Programa nacional de cobertura médica para las personas que poseen una Pensión No Contributiva (PNC) o Una Pensión Graciable.

#### **7.4.4. División Tesorería.**

##### **7.4.4.1. Estructura.**

Esta División depende del Departamento Contable. La Jefa está a cargo desde el año 2003. Contiene bajo su dependencia una Sección Tesorería con una persona a cargo de la misma.

##### **7.4.4.2. Características generales.**

El personal está compuesto por 2 personas, la Jefa de División y la Jefa de Sección.

La División se encarga de rendir la caja chica, cuyo monto es de \$ 15.000.-, registra el ingreso de dinero en el libro de Bancos y se ocupa de las compras de emergencia por caja chica. Cuando el responsable de un servicio precisa algún elemento, completa una solicitud de pedido, luego de acuerdo a la prioridad del gasto se organiza la compra. Esta tramitación es enviada a la Dirección previa interconsulta entre las áreas de Contabilidad y Compras, para establecer la necesidad, prioridad, montos disponibles y sumas a abonar, entre otros datos. Hay establecidas entre seis o siete compras por caja chica por año. Luego de realizada la compra se transcribe la factura al libro de Facturas.

Entre las cuentas bancarias que posee el efector se encuentran las siguientes:

- o Cuenta escritural, donde se deposita lo cobrado, en su mayor parte con cheque, sobre lo recaudado para el hospital de PAMI y PROFE.
- o Una segunda cuenta escritural donde la A.S.I. deposita todo lo cobrado por esa Asociación a las obras sociales, en este caso tiene acceso sólo el nivel central. Tesorería tiene acceso solamente al extracto bancario y a su impresión, lo que se hace a través del SIGAF.
- o Cuenta corriente donde se maneja todo lo relacionado a caja chica y viáticos, en esta cuenta se deposita el dinero de la caja chica por parte de la Contaduría General. La Jefa de División puede retirar una parte en efectivo para los gastos menores, en cambio para el resto se hacen los pagos mediante cheque.

La Tesorería se encarga de los viáticos para el correo del hospital que es un agente del área administrativa que depende del Departamento de Personal. En la cuenta corriente se deposita trimestralmente \$ 175.- para pagar esos viáticos.

La División cuenta con 1 computadora y 1 impresora.

El espacio físico alcanza para las dos personas del área, hay luz natural y ventilación.

El personal se ha estado capacitando en el Instituto Superior de la Carrera.

Los registros que se llevan son:

- o Libros de Facturas.
- o Libro de Viáticos.

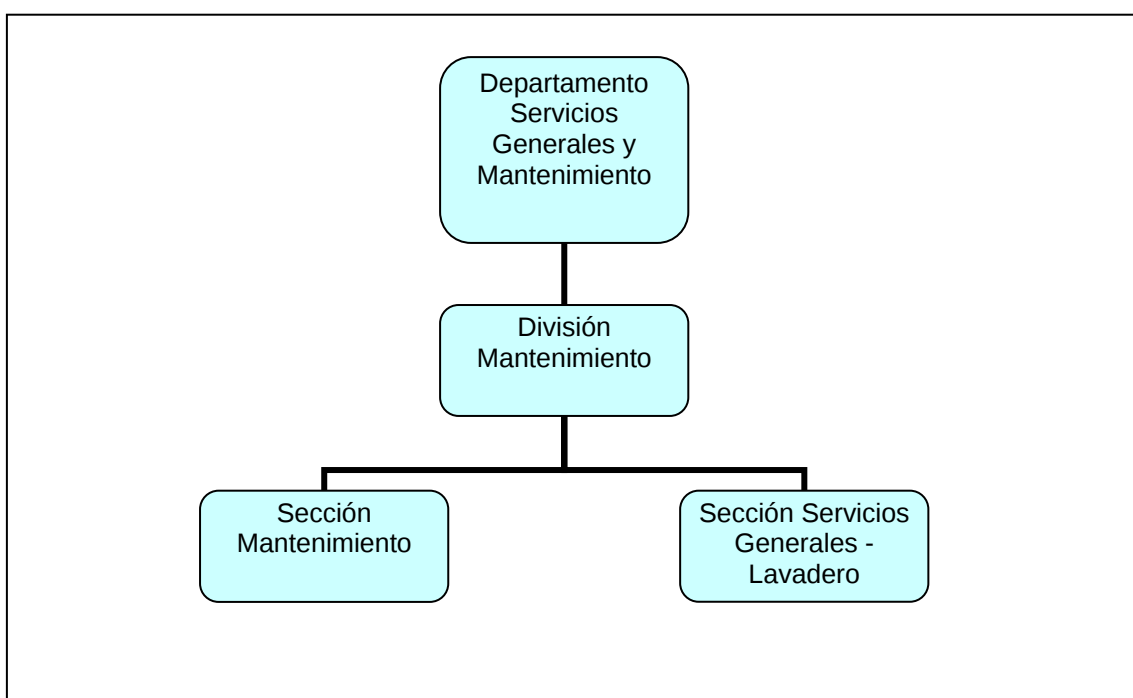
- o Libro Banco Cuenta Corriente (movimiento caja chica y viáticos).
- o Libro de las dos cuentas corrientes escriturales.
- o Movimiento de la cuenta escritural.

La División no posee manual de procedimientos.

## 7.5. Departamento Servicios Generales y Mantenimiento.

### 7.5.1. Estructura.

Depende de la Subgerencia Operativa de Gestión Administrativa, Económica y Financiera. El Jefe está a cargo del Departamento desde agosto de 2011. De este Departamento depende la División Mantenimiento, y las Secciones Mantenimiento y Servicios Generales – Lavadero.



#### 7.5.1.1. Características generales.

El Departamento se compone de 11 personas:

- o 1 Jefe.
- o 2 empleadas en Lavadero.
- o 2 telefonistas, una de las cuales colabora en el área de Facturación.
- o 6 agentes que realizan tareas de pintura, electricidad, albañilería, herrería, carpintería y tornería, entre otras. Solamente uno de ellos trabaja por la tarde. Otro de ellos es un agente franquero que trabaja los fines de semana y feriados.

En este Servicio se desarrollan tareas en el horario de 6.00 a 20.00 hs.

Entre las funciones del Departamento se encuentran:

- o Arreglo de sillones dentales.

- o Electricidad y/o electrónica.
- o Albañilería, pinturería, herrería, arreglo de turbinas y micro motores.
- o Arreglos de tornos colgantes, carpintería, plomería y arreglos en sistemas de gas.

Cuando aparece una necesidad que atañe a este Departamento, desde el Servicio interesado se comunican con el mencionado sector o concurren personalmente para requerir sus servicios. Es así que concurre un agente disponible al lugar desde donde se hizo el requerimiento de la tarea y se lleva a cabo el trabajo de mantenimiento, reparación, etc. Una vez concluido el mismo, el Jefe del Servicio que solicitó la tarea firma una orden de trabajo, detallando los arreglos que se llevaron a cabo. Estos formularios son archivados en el Departamento.

Se lleva como registro, un libro de franquero donde se deja constancia de todo arreglo o mantenimiento realizado, un archivo con las órdenes de trabajo y un cuaderno de novedades donde se registran las tareas pendientes y notificaciones para el franquero.

Los empleados de mantenimiento van a realizar un curso de capacitación para la manipulación, arreglo, armado y desarmado de sillones de odontología adquiridos recientemente. El curso será dictado por parte de la empresa que proveyó esos sillones.

No se provee de ropa de trabajo a los agentes de este sector desde hace más de cinco años, no se suministra indumentaria ni calzado, tal lo manifestado por el Jefe de Departamento.

El área está ubicada en el segundo subsuelo, que se encuentra ventilado pero sin luz natural y es de dimensiones pequeñas, notándose un buen mantenimiento edilicio. El sector consta de vestuario, baño, taller con oficina para el Jefe.

#### **7.5.1.2. Servicio de gestión, operación y mantenimiento del recurso físico.**

Se ha verificado que el Hospital Carrillo no cuenta con una empresa contratada para llevar a cabo el servicio de gestión, operación y mantenimiento del recurso físico (predio, infraestructura, obra civil, instalaciones y equipos).

La DGRFISS (Dirección General de Recursos Físicos en Salud) ha manifestado en el informe IF-2011-01470061-DGRFISS<sup>36</sup> que de los 33 hospitales dependientes del Ministerio de Salud del GCBA, 22 cuentan con el servicio tercerizado de mantenimiento y limpieza, y los 11 restantes (ex nacionales) *"pasaron a depender de este Ministerio de Salud con posterioridad a la gestión licitatoria para la contratación de los mencionados servicios"*. También dice que a la fecha del informe de tal Dirección General (26/8/2011), se están desarrollando los nuevos pliegos de mantenimiento y limpieza para dotar a todos aquellos hospitales ex nacionales que no

<sup>36</sup> Documento mencionado en el Informe Final correspondiente al Proyecto 3.11.03.a "Hospital Rivadavia – Relevamiento", de esta AGCBA.

estuvieran comprendidos en la gestión inicial, y que se prevé la adjudicación de los mismos para el cuarto trimestre de 2012.

También en base a un análisis del Departamento de Servicios Generales y Mantenimiento, en cuanto a los recursos disponibles para mantenimiento, surge que el plantel es escaso para las tareas a realizar, a lo que se agrega que el Departamento no cuenta con recursos materiales ni personal especializado para hacer determinadas reparaciones. Por último el efector no cuenta con partidas presupuestarias para suplir esta falencia relacionada con el servicio de mantenimiento, es decir no hay una empresa contratada para tal tarea, el personal propio del hospital no es suficiente, ni cuenta con los recursos materiales, herramientas adecuadas e insumos para las reparaciones y además no tiene asignado presupuesto para cubrir esta deficiencia. Esta situación no contribuye a mantener un estado general adecuado de la infraestructura edilicia de este hospital.

## 7.6. Presupuesto.

### 7.6.1. Presupuesto financiero.

#### 7.6.1.1. Año 2011.

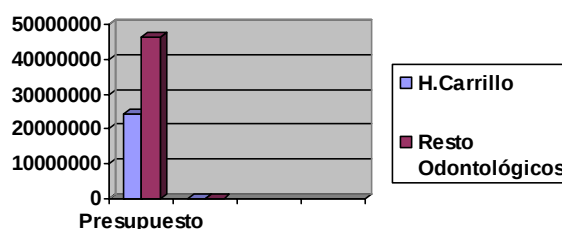
El Presupuesto de la Administración del GCABA para el Ejercicio 2011 ha sido aprobado por la Ley N° 3753/11, promulgada por el Decreto N° 140/GCABA/11. El total de gastos se ha fijado en \$ 26.939.656.970.- El Decreto 178/GCABA/11 distribuye los créditos aprobados por la ley mencionada.

Considerando la distribución jurisdiccional del gasto, el Ministerio de Salud (Jurisdicción 40) cuenta con una asignación presupuestaria de \$ 4.978.684.370.- es decir el 18,48% sobre el total del presupuesto.

El Hospital de Odontología Dr. Ramón Carrillo (Programa 57 Subprograma 24 Unidad Ejecutora 424) tiene asignado \$ 24.450.352.- constituyendo el 0,49% del presupuesto del Ministerio de Salud y el 0,09% sobre el total para la CABA.

El Programa 57 – Atención Odontológica en Hospitales Especializados tiene asignado un presupuesto de \$ 70.923.449.- para 3 efectores, correspondiendo al Hospital Dr. Ramón Carrillo el 34,47% del mismo.

**Presupuesto 2011**



El 65,53% restante corresponde a los Hospitales de Odontología José Dueñas y al de Odontología Infantil Benito Quinquela Martín. Teniendo en cuenta la apertura por inciso el presupuesto asignado ha sido el siguiente:

| Inciso                      | Importe             | %              |
|-----------------------------|---------------------|----------------|
| 1 – Gastos en personal      | 22.982.702.-        | 94.00%         |
| 2 – Bienes de consumo       | 1.200.000.-         | 4.91%          |
| 3 – Servicios no personales | 247.650.-           | 1.01%          |
| 4 – Bienes de uso           | 20.000.-            | 0.08%          |
| <b>Total</b>                | <b>24.450.352.-</b> | <b>100,00%</b> |

Las cifras del crédito vigente y devengado del año 2011 son las siguientes:

| Inciso                      | Crédito vigente     | %              | Devengado            | %              |
|-----------------------------|---------------------|----------------|----------------------|----------------|
| 1 – Gastos en personal      | 31.793.163.-        | 95.42%         | 31.791.046.41        | 96.06%         |
| 2 – Bienes de consumo       | 1.243.988.-         | 3.73%          | 1.060.879.58         | 3.21%          |
| 3 – Servicios no personales | 256.305.-           | 0.77%          | 218.286.72           | 0.66%          |
| 4 – Bienes de uso           | 25.888.-            | 0.08%          | 23.515.11            | 0.07%          |
| <b>Total</b>                | <b>33.319.344.-</b> | <b>100.00%</b> | <b>33.093.727.82</b> | <b>100.00%</b> |

Estas cifras responden a la Cuenta de Inversión 2011 de la Administración del GCABA, según la información de Ejecución Presupuestaria al 31/12/2011 Ejercicio 2011 – Clasificación del gasto por jurisdicción, Unidad Ejecutora, Programa y Objeto del Gasto en pesos, de la Jurisdicción 40, Unidad Ejecutora 424.

De acuerdo a información obtenida en el efector, suministrada por la Subgerencia Operativa de Gestión Administrativa, Económica y Financiera, respecto del presupuesto ejecutado, se ha verificado la coincidencia exacta de la cifra expuesta en el cuadro precedente de \$ 33.093.727.82.-

A continuación se exhibe el nivel de ejecución de las partidas correspondientes a los 4 incisos:

| Inciso                      | Crédito vigente     | Devengado            | % Ejecución   |
|-----------------------------|---------------------|----------------------|---------------|
| 1 – Gastos en personal      | 31.793.163.-        | 31.791.046.41        | 99.99%        |
| 2 – Bienes de consumo       | 1.243.988.-         | 1.060.879.58         | 85.28%        |
| 3 – Servicios no personales | 256.305.-           | 218.286.72           | 85.17%        |
| 4 – Bienes de uso           | 25.888.-            | 23.515.11            | 90.83%        |
| <b>Total</b>                | <b>33.319.344.-</b> | <b>33.093.727.82</b> | <b>99.32%</b> |

Los porcentajes presentan un alto nivel de ejecución, especialmente en el inciso 1 – Gastos en personal que es casi el 100% y en el nivel total de ejecución la cifra arroja un 99.32%.

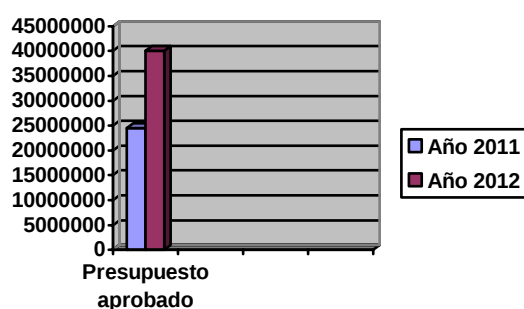
#### 7.6.1.2. Año 2012.

El Presupuesto de la Administración del GCABA para el Ejercicio 2012 ha sido aprobado por la Ley N° 4041/11, promulgada por el Decreto N° 713/GCABA/11. El total de gastos se ha fijado en \$ 32.705.436.924.- El Decreto 34/GCABA/12 distribuye los créditos aprobados por la ley mencionada.

Considerando la distribución jurisdiccional del gasto, el Ministerio de Salud (Jurisdicción 40) cuenta con una asignación presupuestaria de \$ 6.656.430.186.- es decir el 20,35% sobre el total del presupuesto. La participación del área Salud en el Presupuesto de la Administración del GCABA se ha incrementado en 1,87 puntos porcentuales equivalente a un 10,12% para el año 2012 respecto del año 2011.

El Hospital de Odontología Dr. Ramón Carrillo (Programa 57 Subprograma 24 Unidad Ejecutora 424) tiene asignado \$ 40.031.321.- constituyendo el 0,60% del presupuesto del Ministerio de Salud y el 0,12% sobre el total para la CABA. La participación del presupuesto del Hospital Carrillo en el correspondiente al del Ministerio de Salud se ha incrementado en 0,11 puntos porcentuales dado que en el año 2011, la misma constituía el 0,49%. Asimismo también se ha incrementado la participación del presupuesto del Hospital en referencia al de toda la Administración del GCABA, en 0,03 puntos porcentuales dado que en el año 2011 era de 0,09%.

Si consideramos el incremento para el año 2012 del presupuesto del Hospital respecto al año 2011, ha sido de \$ 15.580.969.-, constituyendo un aumento significativo del 63,72% en relación al presupuesto del año 2011.



Teniendo en cuenta la apertura por inciso el presupuesto asignado ha sido el siguiente:

| Inciso                      | Importe             | %              |
|-----------------------------|---------------------|----------------|
| 1 – Gastos en personal      | 38.102.721.-        | 95.18%         |
| 2 – Bienes de consumo       | 1.570.000.-         | 3.92%          |
| 3 – Servicios no personales | 298.600.-           | 0.75%          |
| 4 – Bienes de uso           | 60.000.-            | 0.15%          |
| <b>Total</b>                | <b>40.031.321.-</b> | <b>100,00%</b> |

El inciso 1 – Gastos en personal constituye el 95.18% del presupuesto sancionado para el año 2012, si se compara con el porcentaje del crédito original del período 2011, que era de 94% (y terminó en 96.06% en el ejecutado), se ha incrementado 1.18 puntos porcentuales para lo que es su participación en el total del presupuesto financiero para el efector.

## 7.6.2. Presupuesto físico.

### 7.6.2.1. Año 2011.

El presupuesto físico para el año 2011 previsto ha sido el siguiente:

| Variable | Denominación                             | Unidad de medida | Cantidad |
|----------|------------------------------------------|------------------|----------|
| Meta     | Paciente atendido<br>Odontología General | Paciente         | 284.000  |

La cantidad anual programada de 284.000 pacientes surge de la información complementaria al presupuesto aprobado para el período junto con la Descripción del Programa. La cifra coincide con la información obtenida en el efector.

De acuerdo a información brindada por la Subgerencia Operativa de Gestión Administrativa, Económica y Financiera, el total anual ejecutado para el período 2011 ha sido de 120.159 pacientes atendidos, lo que implica solamente un 42% de ejecución sobre lo programado.

Ante esta diferencia significativa, se ha procedido a analizar la cuestión presentando la inquietud ante las autoridades de la Dirección del Hospital y la Subgerencia Operativa de Gestión Administrativa, Económica y Financiera. Esta diferencia ha sido analizada por tales autoridades y se ha corroborado que hubo errores en el cálculo de las metas programadas, situación que ocurrió por confusión en el contenido de los conceptos vertidos en el ítem "prestaciones medidas", donde para la actividad programática 4 "pacientes atendidos en servicios de diagnóstico", se ha sumado a lo correspondiente a servicios complementarios como Radiología, Análisis Clínicos, etc., lo programado para el Servicio de Diagnóstico y Plan de Tratamiento, área que concentra la mayor cantidad de pacientes de primera vez en el efector, distorsionando y duplicando la cantidad de pacientes con la con la actividad programática 3 "pacientes atendidos en consultorios externos" que también contempla la producción de ese servicio mencionado. Según lo manifestado por la Directora del Hospital, en lo programado para el año 2012 se ha corregido este desvío en la cifra de metas programadas. Se ha verificado esta aseveración en forma positiva en el presupuesto físico, debido a que, según la información complementaria al presupuesto aprobado para el período 2012, la cantidad programada de pacientes atendidos es de 119.600 para ese año.

### 7.6.2.2. Año 2012.

El presupuesto físico para el año 2012 previsto, según la información complementaria de presupuesto aprobado, ha sido el siguiente:

| Variable | Denominación                             | Unidad de medida | Cantidad |
|----------|------------------------------------------|------------------|----------|
| Meta     | Paciente atendido<br>Odontología General | Paciente         | 119.600  |

Puede apreciarse que el presupuesto físico previsto para el año 2012 ha contemplado la corrección necesaria después de la cifra correspondiente al año 2011 que contenía errores de cálculo.

### **7.6.3. Descripción del Programa.**

#### **7.6.3.1. Año 2011.**

La información presupuestaria disponible también comprende la Descripción del Programa de cada año, donde se vuelcan las características previstas para cada ejercicio. En este caso se trata del Programa N° 57 Atención Odontológica en Hospitales Especializados, cuya descripción es la siguiente: *El Programa comprende las acciones de atención, prevención y promoción de la salud que realizan los Hospitales Odontológicos del Sistema Público de Salud de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Dentro del mismo, y conformando cada uno de ellos un subprograma específico se encuentran los siguientes Hospitales: de Odontología José Dueñas; de Odontología Ramón Carrillo; y de Odontología Infantil Benito Quinquela Martín. Para el Ejercicio 2011 se destacan los siguientes objetivos:*

- *Continuación en la implementación de acciones tendientes a una mejor atención de pacientes con capacidades diferentes.*
- *Profundizar la gestión de los programas de atención extrahospitalaria, en particular en aquellas comunidades en situación de calle y los destinados a escuelas públicas de la Ciudad de Buenos Aires.*
- *Profundizar en el desarrollo de los programas asistenciales en curso en relación a la educación para la salud bucal.*

### **7.6.4. Descripción del Subprograma.**

#### **7.6.4.1. Año 2011.**

El Programa N° 57 mencionado contiene tres Subprogramas, entre los que se encuentra el N° 24 Hospital de Odontología Ramón Carrillo, unidad responsable de este Subprograma y cuya descripción es la siguiente:

*El objetivo prioritario de esta Unidad de Organización es implementar acciones cuyo resultado se traduzca no sólo en un incremento de la producción, tanto en cantidad de pacientes atendidos cuanto en prestaciones brindadas, a fin de dar respuesta a la demanda de atención odontológica insatisfecha, sino también adecuar los procedimientos y reformular las normas de atención para ofrecer a la comunidad tratamientos acordes a los avances tecnológicos y científicos. El propósito es continuar con la aplicación de los Programas en desarrollo y poner énfasis en la implementación de estrategias que permitan la cobertura de las necesidades reales de la comunidad, según se detalla:*

- *Facilitar la atención a pacientes con capacidades diferentes, que no ameriten para su tratamiento el empleo de anestesia general o equipamiento especial.*

- *Coordinar entre los diferentes sectores la atención de la patología relacionada con la articulación témporo mandibular.*
- *Continuar con los programas de inserción al sistema de atención de la salud bucal de distintos grupos etarios con riesgo médico y/o social, procedentes de instituciones que demandan atención odontológica de sus internados.*
- *Continuar participando en programas de estudios epidemiológicos sobre detección y tratamiento del mal de Chagas.*
- *Continuar con el Programa Preventivo destinado a embarazadas para el cuidado de su salud bucal y la del bebé, desde el primer año de vida.*
- *Continuar con los Programas de atención extramuros:*
  - o *a) Concurrencia a la "Fundación Porteña", dependiente de Programas Escolares del GCBA, a la Asociación Civil "La Casona de los Barriletes", al "Hogar Eva Perón" del GCABA, a "Comunidades de Rehabilitación por Drogadependencia del SEDRONAR". Los programas están destinados a comunidades en situación de calle, a madres solteras y a drogadictos, a quienes se les brinda conocimientos orientados hacia la educación para la salud y se evalúa el estado de salud buco dental, para la posterior inclusión en el sistema de atención programada de este Hospital, según patología prevalente.*
  - o *b) Concurrencia a la escuela N° 24, Distrito Escolar 1 "Cornelia Pizarro" en el marco del Programa "Chau caries", coordinado por el Comité de Gestión de Calidad del Hospital, donde se asiste a un grupo de alumnos de primero y segundo grado, desarrollando acciones de prevención integral y monitoreo periódico de los resultados. Este programa abarcará un período de siete años, hasta que los niños finalicen la escolaridad primaria y ofrece además la posibilidad de incorporar a quienes lo necesiten y lo requieran, al sistema de atención programada del Hospital.*

## 7.7. Servicios tercerizados.

Los servicios tercerizados en el Hospital son:

- o Servicio de Limpieza General e Integral. La empresa contratada por nivel central es La Mantovana de Servicios Generales S.A., cuya adjudicación fue aprobada por Decreto N° 667/GCABA/11 por 24 meses.
- o Servicio de Dosimetría. La empresa contratada es Jorge Nassiff, Sonia Florentina y Mario de la Vega Vedoya Sociedad de Hecho, mediante Licitación Pública N° 2330, vigencia 1/10/2011 hasta 30/9/2013.

- o Servicio de Mantenimiento Integral de Autoclave. La empresa contratada es Cekar Esterilización S.A., mediante Licitación Pública Nº 1665, vigencia 1/10/2010 hasta 30/9/2012.
- o Servicio de Mantenimiento Integral de Ascensores. La empresa contratada es Electromecánica Arcos S.A., mediante Licitación Pública Nº 154, vigencia 1/4/2011 hasta 31/3/2013.
- o Servicio de Mantenimiento Integral de Central Telefónica. La empresa contratada es Liefrink y Marx S.A., mediante Licitación Pública Nº 155, vigencia 1/4/2011 hasta 31/3/2013.
- o Servicio de Alquiler y Mantenimiento Integral de Fotocopiadora. La empresa contratada es External Market S.R.L., mediante Licitación Pública Nº 2812, vigencia 1/2/2011 hasta 31/1/2013.
- o Servicio de Seguridad Privada. La empresa contratada por nivel central es Murata S.A. - Yusion S.R.L. – Verini Security S.A., Unión Transitoria de Empresas, cuya adjudicación fue aprobada por Decreto Nº 216/GCABA/11 por 48 meses.
- o Servicio de gestión de facturación y cobranzas a obras sociales. La empresa encargada de tal función es la Agrupación Salud Integral (A.S.I.). Los detalles se describen en el punto del área de Facturación.

#### **7.7.1. Servicio de Seguridad.**

Se ha analizado la situación del servicio de seguridad con que cuenta el Hospital Carrillo.

El mencionado servicio es brindado por una empresa contratada y solamente se encuentra en el efector un único agente prestando el servicio por turno, pues se trata en total de 4 agentes que cubren los siguientes horarios:

- o 1 agente de lunes a sábado de 7 a 19 hs.
- o 1 agente de martes a domingo de 19 a 7 hs.
- o 1 agente franquero domingo de 7 a 19 hs.
- o 1 agente franquero lunes de 19 a 7 hs.

Por Decreto 216/GCABA/11 se adjudica el Servicio de Seguridad y Vigilancia Electrónica, con destino a las dependencias y bienes del GCABA por un período de 48 meses a la empresa Murata S.A. – Yusión S.R.L. – Verini Security S.A., Unión Transitoria de Empresas para la zona 2. La contratación se llevó a cabo mediante la Licitación Pública de Etapa Única Nº 298/2011.

El único agente por turno tiene su puesto de trabajo en el ingreso al Hospital Carrillo, a un costado del área de Admisión de pacientes, donde tiene un escritorio con un teléfono. Por pedido de la Dirección, se puede desplazar cuando existe alguna actitud de pacientes que así lo amerite, y además cada dos horas aproximadamente hace un recorrido por los distintos pisos del efector.

La Dirección del Hospital cuenta con una copia de las Directivas Generales de Seguridad provista por la Dirección General de Custodia y Seguridad de Bienes del GCABA, donde se informan las características del servicio de seguridad.

En febrero del corriente año se instalaron ocho Cámaras de seguridad en el hospital, ubicadas en los siguientes lugares:

- o Planta baja: 2 cámaras.
- o Primer piso: 3 cámaras.
- o Segundo piso: 2 cámaras.
- o Guardia: 1 cámara.

El monitor que contiene las imágenes de las videocámaras se encuentra ubicado en la oficina de la Subdirección del Hospital, pero no hay personal de seguridad que efectúe el seguimiento de esas imágenes. Cuando sus tareas se lo permiten, personal directivo del hospital observan el monitor.

La entrada directa desde el exterior y propia del hospital debería ser por la calle Sánchez de Bustamante 2529 donde en abril de 2011 se terminaron de realizar reparaciones, pero no puede habilitarse por la falta de un vigilador.

Desde la Dirección del Hospital se han presentado reiteradas notas solicitando la ampliación del servicio de seguridad, entre las que se encuentran las siguientes:

- o Nota N° NO-2011-00746033-HO de fecha 17 de mayo de 2011 dirigida a la Dirección General Región Sanitaria IV, solicitando la gestión de ampliar en una persona más de seguridad puesto que las tareas de reparación de infraestructura en la puerta principal del hospital, en la calle Sánchez de Bustamante, han terminado y es imposible abrir la misma por cuestiones de seguridad.
- o Nota N° NO-2011-00918085-HO de fecha 9 de junio de 2011 dirigida a la Dirección General de Recursos Físicos en Salud y a la Dirección General Región Sanitaria IV, reiterando nota del mismo año sobre la necesidad de abrir nuevamente la puerta principal de acceso al hospital que ha sido reparada, y que se ha solicitado una persona más de seguridad en carácter de urgente.
- o Nota N° NO-2011-02195225-HO de fecha 1 de diciembre de 2011 dirigida a la Dirección General de Custodia y Seguridad de Bienes del GCABA, solicitando aumento de la dotación del personal de seguridad para vigilar la entrada de la calle Sánchez de Bustamante 2529, entrada oficial del hospital, en el horario de 7.00 a 19.00 hs.
- o Nota N° NO-2012-00703918-HO de fecha 10 de abril de 2012 dirigida a la Dirección General de Custodia y Seguridad de Bienes del GCABA, reiterando la solicitud de aumentar en dos personas de seguridad en el horario de 7.00 a 19.00 hs., tal como fuera solicitado en tres notas del año 2011. Refiere que una controladora de seguridad informó que el hospital debe contar con otro personal de vigilancia para las dos salidas que existen en el segundo subsuelo y en el primer subsuelo.
- o Nota N° NO-2012-01170436-HO de fecha 6 de junio de 2012 dirigida a la Dirección General de Custodia y Seguridad de Bienes del GCABA, reiterando exactamente los mismos términos de la Nota N° NO-2012-00703918-HO anterior.

Con fecha 7 de junio de 2012 el hospital ha recibido una respuesta de la Dirección General de Custodia y Seguridad de Bienes del GCABA, mediante Nota N° NO-2012-01182279-DGCYSB informando que no ha recibido nota alguna del año 2011 debido a que hubo un cambio de gestión y la actual Dirección General no tiene acceso a las comunicaciones oficiales de la anterior gestión. Sin perjuicio de lo mencionado se informó que para incorporar un nuevo objetivo y/o ampliar la dotación de uno ya previsto, se deberá solicitar la ampliación de la partida presupuestaria.

Se abrió como consecuencia, el expediente N° 1204664/2012, de fecha 11 de junio de 2012, en relación a la ampliación presupuestaria para aumento de dotación de personal de seguridad.

Por último se envió a la Dirección General Región Sanitaria IV, el informe IF-2012-01215598-HO de fecha 12 de junio de 2012, adjuntando la nota recibida desde la DGCYSB requiriendo que se solicite la ampliación presupuestaria para la disposición de dos agentes de vigilancia para cumplir un horario de 7.00 a 19.00 hs. en la puerta de acceso al hospital, con lo cual se lograría la identidad que hoy se ve recortada toda vez que se ingresa por el predio del Hospital Rivadavia, situación que ofrece varias dificultades de ubicación a la comunidad asistente. Se deja constancia además que el valor a incrementar asciende a la suma de \$ 30102,24.- mensuales según lo presupuestado por la DGCYSB.

En el horario que no hay actividad en el hospital, se habilitan seis detectores de movimiento, el receptor activa la señal de alarma en el caso de detección de presencia de personas. Están ubicados en los siguientes lugares:

- o Dirección.
- o Subdirección.
- o Primer piso.
- o Segundo piso.
- o Segundo entrepiso.
- o Guardia.

Hay seis detectores de humo, estos aparatos de seguridad detectan la presencia de humo en el aire y emiten una señal acústica avisando del peligro del incendio, se encuentran ubicados en cada piso, entrepisos y subsuelos.

También hay seis alarmas de incendio, se activan cuando detectan un evento, sea éste humo o un cambio brusco en la temperatura. Se ha ubicado una por piso, entrepisos y subsuelos.

Las luces de emergencia garantizan la iluminación ante cortes de energía eléctrica o baja de tensión. Se ha instalado una en cada bajada de escalera, en el Servicio y en el office de Guardia, donde además se cuenta con dos luces de emergencia magnéticas. Hay un stock de 60 luces de emergencia listas para ser colocadas.

En el mes de agosto de 2011 se realizó un relevamiento por parte del mismo hospital, de todos los matafuegos, actualmente se encuentran en condiciones y vigentes, la carga deberá ser renovada en agosto del año en curso.

La Jefa del Departamento de Coordinación de Emergencias manifiesta que se está adaptando el Manual Estratégico en Seguridad y Prevención de Violencia para el Personal de Salud, según las necesidades del hospital debido a los casos de violencia que han sucedido en el nosocomio. También ha expresado que próximamente se presentará al personal del hospital el Manual de Evacuación y Emergencias. Asimismo ha planteado la necesidad de que el hospital cuente con un ingeniero en higiene y seguridad, compartido con el Hospital Rivadavia, según lo dispone la legislación actual. El sistema de seguridad que dispone el hospital está integrado por todas las herramientas mencionadas en forma integral, requiriendo en forma primordial la ampliación del personal de vigilancia, en forma especial para habilitar la puerta de acceso principal al efector y para controlar las imágenes que transmiten las ocho videocámaras.

### **7.7.2. Servicio de Limpieza General e Integral.**

Ha sido contratado a nivel central, mediante el Decreto N° 667/GCABA/11 se aprueba la Licitación Pública N° 758/SIGAF/2011 y se adjudica la Contratación de un Servicio de Limpieza General e Integral en los Establecimientos Hospitalarios, Centros de Salud y Edificios Administrativos del Ministerio de Salud, dependientes del Ministerio de Salud del GCABA a la firma La Mantovana de Servicios Generales S.A. para la zona 1, en la cual se encuentra incluido el Hospital Carrillo.

En las cláusulas particulares se expresa que el total de superficie objeto del servicio en el caso del Hospital Carrillo es de 2.854 m². La contratación del servicio tiene una duración de 24 meses consecutivos e ininterrumpidos, contados a partir del comienzo de ejecución del contrato. El GCABA se reserva el derecho de prorrogar el contrato por un único período de hasta 12 meses consecutivos, al vencimiento del plazo original de la contratación bajo idénticas condiciones.

Con relación a la calidad del servicio brindado por esta empresa hay distintas opiniones vertidas por los responsables de los servicios asistenciales, entre las que se destaca la postura de que como inició la prestación del servicio hace pocos meses, a medida que transcurrió el tiempo se fue adaptando a las exigencias pretendidas desde los servicios mencionados, mejorando paulatinamente en ese aspecto, aunque desde la Dirección del hospital se expresa que se han notado ciertas falencias en el servicio, entre lo que se puede destacar la forma de realizar la limpieza en instalaciones donde se prestan servicios odontológicos y el uso de detergentes que no son adecuados para tal tarea, debiendo el hospital suministrar el producto para lograr que la limpieza sea acorde a lo requerido.

## **8. Comités.**

### **8.1. Información general.**

De acuerdo a la información suministrada por la Dirección del Hospital Carrillo a marzo de 2012 estaban funcionando los siguientes Comités:

- o Comité de Calidad.
- o Comité de Bioseguridad.
- o Comité de Ética Clínica.
- o Comité de Emergencias.
- o Comité de Residuos Patogénicos.
- o Comité de Implantes.

La Dirección también nos informa que no estaban en funcionamiento los Comités de Comunicaciones ni el de Historias Clínicas.

## 8.2. Comité de Ética Clínica.

El Comité de Ética Clínica se creó en el año 2010 y cuenta con los integrantes que a continuación se detallan:

- o Coordinadora.
- o Secretaria.
- o Vocales (3).

También se entienden a los Comités de Ética Clínica como Comités de Bioética. Los Comités de Ética Clínica son grupos interdisciplinarios, pluralistas y participativos, de carácter consultivo, cuyo objetivo es el estudio y asesoramiento ético – clínico de las cuestiones que les sean sometidas en consulta, como así las que adviertan sus integrantes en las áreas asistenciales, docentes o de investigación, la incorporación de nuevas tecnologías y la distribución de recursos. Son ámbitos de reflexión en los cuales cualquier integrante del equipo de salud puede expresarse respecto de dificultades y conflictos suscitados en su labor, aceptando como objetivo final resguardar los derechos del paciente.

La función fundamental es promover el respeto por la dignidad humana, mediante la defensa de los derechos de los pacientes en consonancia con los derechos de todos los integrantes de la relación clínica. Se tiende a ver la forma de que no se avasallen los derechos que tiene el paciente. El Comité no puede funcionar de hecho sino por denuncias. Tiene funciones docentes. Actualmente, no hay temas a tratar puntualmente referentes a conflictos.

Cuenta con un Libro de Actas rubricado por la Directora del Hospital.

La Coordinadora manifiesta que se reúnen en forma mensual, los últimos lunes del mes a las 11 hs.

Las últimas tres reuniones del Comité fueron en octubre de 2010, enero de 2011 y marzo de 2011 (última registrada), no habiendo otra a la fecha de marzo de 2012. Por lo verificado se puede afirmar que a marzo de 2012 el Comité de Ética Clínica llevaba un año sin reunirse.

## 8.3. Comité de Residuos Patogénicos.

El Comité fue creado en el año 2002. Cuenta con la siguiente composición:

- o Coordinador.
- o Co coordinador.

- o Vocales (2).

Entre los objetivos del Comité se encuentran:

- o Coordinar la interacción entre las empresas contratadas (del servicio de limpieza y del retiro de residuos) y la Dirección del Hospital, estableciendo el nexo entre las partes.
- o Observar la correcta segregación de los residuos.
- o Promover la capacitación del personal odontológico del hospital tanto en lo referente a residuos patológicos como a residuos peligrosos clasificados como Y16 (líquidos de radiología).
- o Control del mercurio que lentamente se va eliminando y es reemplazado por materiales estéticos como composite (resina acrílica).

El Comité cuenta con un Libro de Actas rubricado por la Dirección del Hospital. Se reúne en forma mensual los días martes. Si hay novedades se registra en el libro mencionado.

De acuerdo a las actas registradas en el libro mencionado, las últimas tres reuniones del Comité fueron en setiembre de 2011, octubre de 2011 y enero de 2012 (última registrada), no habiendo más a la fecha de marzo de 2012.

#### **8.4. Comité de Calidad.**

El Comité se creó en el año 2004. Cuenta con los siguientes integrantes:

- o Coordinadora.
- o Secretaria.
- o Vocales (7).

Entre los objetivos del Comité se encuentran:

- o Lograr mejoras del establecimiento sobre las necesidades sentidas de los pacientes y del personal del hospital.
- o Mejorar la calidad de atención al paciente.
- o Actuar de mediador entre el paciente y la Dirección del Hospital.
- o Realizar tareas especiales como armar clases de prevención y topicaciones con flúor en la Escuela Cornelio Pizarro.

Entre las tareas realizadas recientemente se pueden mencionar las siguientes:

- o Mejoramiento de la señalética del hospital.
- o Modificación del sistema de ingreso de pacientes.
- o Elaboración de propuesta para que el paciente se lleve sin cargo un buche de flúor.

Cuenta con un Libro de Actas rubricado por la Dirección del Hospital.

Se reúne los primeros y segundos jueves de cada mes.

De acuerdo a las actas registradas en el libro mencionado, las últimas tres reuniones del Comité fueron en noviembre de 2011, diciembre de 2011 y enero de 2012 (última registrada), no habiendo más a la fecha de marzo de 2012.

#### **8.5. Comité de Implantes.**

Se creó en octubre de 2010 y está compuesto por los siguientes integrantes:

- o Coordinadora.
- o Secretario.
- o Vocales (3).

Entre los objetivos del Comité se encuentran:

- o Completar el tratamiento de rehabilitación protética de los pacientes totalmente desdentados, fundamentalmente para los casos desfavorables del maxilar inferior.
- o Realizar una selección justa de pacientes que van a ser beneficiados por la prótesis, los que tienen que tener determinadas características generales y locales. Se les solicita además un examen médico general, estudios de laboratorio, radiográficos y tomográficos.

Aún no se ha comenzado con la ejecución aunque se ha autorizado la creación del equipo de implantes, que será un servicio más que el hospital va a dar a los pacientes desdentados.

Se reúne los días miércoles a las 12 horas. Cuenta con un Libro de Actas rubricado por la Dirección del Hospital.

De acuerdo a las actas registradas en el libro mencionado, las últimas tres reuniones del Comité fueron en diciembre (14 y 21) de 2011, y enero de 2012 (última registrada), no habiendo más a la fecha de marzo de 2012.

#### **8.6. Comité de Bioseguridad.**

El Comité está integrado por:

- o Presidenta.
- o Secretaria.
- o Vocales (6)

Entre los objetivos del Comité se encuentran:

- o Oficiar de receptor de temas relacionados con la bioseguridad del hospital.
- o Minimizar el riesgo de infección cruzada mediante procedimientos seguros.
- o Velar que dichos procedimientos se cumplan.

Cuenta con un Libro de Actas rubricado por la Dirección del Hospital. Se reúne en forma mensual, el segundo martes de cada mes a las 10 horas, y en el caso de ser necesario se convoca a reunión otro martes.

A marzo de 2012, lo último registrado en el libro mencionado es una novedad del mes de febrero de 2012.

#### **8.7. Comité de Emergencias.**

El Comité se creó en el año 2005 y cuenta con los siguientes integrantes:

- o Coordinadora.
- o Secretaria.
- o Vocales (8)

Entre los objetivos del Comité se encuentran:

- o Evitar todo tipo de perjuicio a la institución, personal y/o paciente, a través de instructivos que se colocan en las paredes del hospital.
- o Realizar cursos de capacitación en emergencias para todo el personal del hospital, profesional y no profesional, para evitar situaciones de riesgo que pongan en peligro la vida. Estos cursos son dictados por personal del hospital y también por personal del Hospital Muñiz, Hospital de Clínicas y del SAME.

Entre las tareas realizadas recientemente se puede mencionar la presentación de la actualización del Plan de Emergencias y Catástrofes en abril de 2011 ante el Comité Central de Emergencias perteneciente al Ministerio de Salud de la CABA.

Cuenta con un Libro de Actas rubricado por la Dirección del Hospital. Se reúne en forma mensual, el segundo martes de cada mes a las 11 horas.

De acuerdo a las actas registradas en el libro mencionado, las últimas tres reuniones del Comité fueron en diciembre de 2011, enero de 2012 y febrero de 2012 (última registrada), a la fecha de marzo de 2012.

## 9. Planta física.

### 9.1. Introducción.

Además de las cuestiones relacionadas con planta física de carácter particular de las áreas visitadas que se encuentran descriptas en los respectivos puntos, en esta oportunidad se desarrollan aspectos generales de la planta física del Hospital Carrillo y un detalle ampliado de determinadas cuestiones básicas.

El Hospital Carrillo tiene su acceso principal en la calle Sánchez de Bustamante 2529, la que se encuentra cerrada, en abril de 2011 se finalizaron reparaciones sobre ese sector, pero desde entonces no se ha podido habilitar por la falta de personal de vigilancia, habiéndose solicitado la ampliación de tal dotación desde mayo de 2011. Por lo tanto el acceso obligado al Hospital se debe realizar a través del predio del Hospital Rivadavia por Avenida Las Heras 2670. Esta situación recorta la identidad del hospital toda vez que no cuenta con acceso propio ofreciendo varias dificultades de ubicación a la comunidad asistente. El frente del Hospital Rivadavia no ofrece señalización alguna acerca de la existencia del Hospital Carrillo que se encuentra en el interior de su predio como ya se mencionara, no hay carteles de identificación del Hospital Odontológico. El Hospital Carrillo se compone de un pabellón ubicado en medio del terreno perteneciente al Hospital Rivadavia cuyo predio está comprendido entre la Avenida Las Heras y las calles Austria, Pacheco de Melo y Sánchez de Bustamante.

Se puede apreciar en las siguientes fotos cuál es la actual y única entrada al Hospital Carrillo, que se llega atravesando el Hospital Rivadavia.



Frente de la entrada interna del Hospital Carrillo.



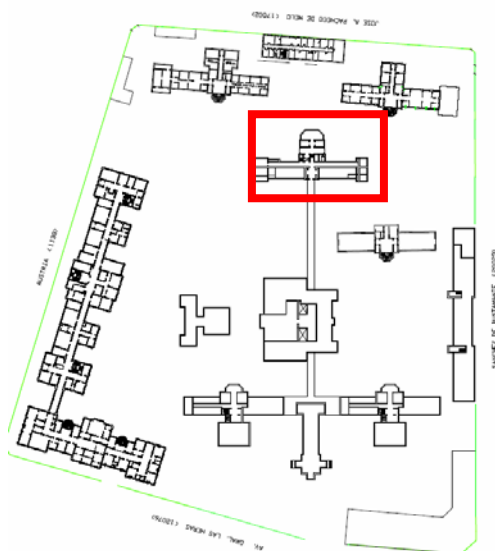
Frente de la entrada interna del Hospital Carrillo (vista alejada)

Está a la vista el deterioro de esta fachada, a excepción del cartel, que funciona como lugar de ingreso y acceso al Hospital Odontológico constituyendo la primera imagen que el paciente tiene al llegar al Hospital. Se nota también en la foto de vista alejada como se aprecia el acceso al Hospital desde un ángulo más lejano pero desde donde ya se comienza a visualizar el efector mientras se atraviesa el Hospital Rivadavia. Desde donde se ubica el cartel, el ingreso al efector es hacia la izquierda por el pasillo cubierto.

Seguidamente se puede apreciar la entrada que permanece cerrada sobre la calle Sánchez de Bustamante 2529 donde un cartel indica la existencia del Hospital Carrillo, también sobre el piso superior se encuentra inscripta la denominación del Hospital Rivadavia. No hay cartel indicativo acerca de por qué lugar se debe ingresar al efector.



Se puede apreciar en el croquis siguiente la ubicación del pabellón que ocupa el Hospital Carrillo (resaltado con un recuadro), dentro del espacio correspondiente al Hospital Rivadavia. Luego se aporta una foto del pabellón que ocupa el Hospital.



## 9.2. Distribución del espacio.

Se ha efectuado un relevamiento físico de todo el hospital a fin de describir la distribución de los distintos sectores del Hospital Carrillo a través de los diversos pisos que conforman la estructura física del efector.

|             |                            |
|-------------|----------------------------|
| Planta baja | Servicio de Infectología.  |
|             | División Despacho.         |
|             | Programa Tercera Edad.     |
|             | Servicio de Clínica Bucal. |
|             | Archivo Central.           |
|             | Admisión de pacientes.     |

|  |                                                |
|--|------------------------------------------------|
|  | Sector obras sociales.                         |
|  | Servicio de Diagnóstico y Plan de Tratamiento. |
|  | Servicio de Cirugía I.                         |
|  | Departamento de Recursos Humanos.              |

|                 |                      |
|-----------------|----------------------|
| Primer subsuelo | Servicio de Guardia. |
|                 | Farmacia.            |

|                  |                                                     |
|------------------|-----------------------------------------------------|
| Segundo subsuelo | Departamento de Estadística                         |
|                  | Sala de residentes                                  |
|                  | Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales |

|                   |                                   |
|-------------------|-----------------------------------|
| Primer entresuelo | Laboratorio de Análisis Clínicos. |
|                   | Departamento de Enfermería.       |
|                   | Servicio de Clínica Médica.       |
|                   | Taller de Prótesis.               |

|             |                                |
|-------------|--------------------------------|
| Primer piso | Servicio de Odontopediatría.   |
|             | Servicio de Ortodoncia.        |
|             | Servicio de Prótesis.          |
|             | Servicio de Periodoncia.       |
|             | Servicio de Endodoncia.        |
|             | Servicio de Operatoria Dental. |

|                    |                                   |
|--------------------|-----------------------------------|
| Segundo entresuelo | Departamento de Servicio Social.  |
|                    | Servicio de Odontología Integral. |
|                    | Jefatura de Departamentos.        |

|              |                                                                          |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Segundo piso | Servicio de Radiología.                                                  |
|              | Servicio de Cirugía II.                                                  |
|              | Asociación de Profesionales.                                             |
|              | Biblioteca.                                                              |
|              | Departamento de Docencia e Investigación.                                |
|              | Aula.                                                                    |
|              | Dirección.                                                               |
|              | Departamento de Administración.                                          |
|              | Subdirección.                                                            |
|              | Esterilización.                                                          |
|              | División Compras.                                                        |
|              | Departamento de Contabilidad.                                            |
|              | División Tesorería.                                                      |
|              | Subgerencia Operativa de Gestión Administrativa, Económica y Financiera. |

Como se puede observar los consultorios odontológicos se encuentran distribuidos por los distintos pisos del hospital en forma descentralizada.

### 9.3. Evaluación física especial de consultorios odontológicos.

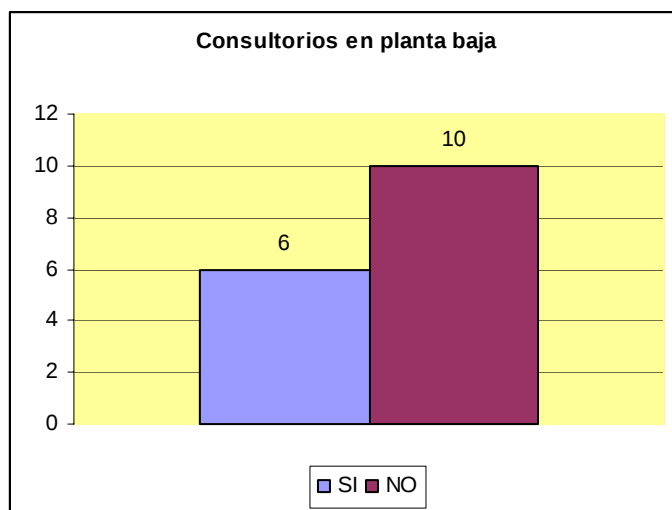
Se ha realizado una evaluación física especial de los consultorios odontológicos, para ello se ha trabajado en los 15 servicios asistenciales (100%) a efectos de verificar la situación actual relacionada con algunos aspectos básicos de planta física. Se trabajó con una grilla modelo elaborada por el equipo de auditoría que contiene 22 puntos acerca de conceptos de características físicas a evaluar en los servicios mencionados. Los 15 servicios asistenciales evaluados son:

| Servicio |                                   | Ubicación         |
|----------|-----------------------------------|-------------------|
| 1        | Diagnóstico y Plan de Tratamiento | Planta baja       |
| 2        | Programa Tercera Edad             |                   |
| 3        | Cirugía I                         |                   |
| 4        | Infectología                      |                   |
| 5        | Clínica Bucal                     |                   |
| 6        | Prótesis                          | Primer piso       |
| 7        | Periodoncia                       |                   |
| 8        | Odontopediatría                   |                   |
| 9        | Operatoria Dental                 |                   |
| 10       | Endodoncia                        |                   |
| 11       | Ortodoncia                        |                   |
| 12       | Clínica Médica                    | Primer entrepiso  |
| 13       | Odontología Integral              | Segundo entrepiso |
| 14       | Cirugía II                        | Segundo piso      |
| 15       | Radiología                        |                   |

Seguidamente se transcriben los resultados de la verificación efectuada por el equipo de auditoría en los 15 servicios mencionados, que también fueron refrendados por los responsables de tales servicios. Para el conteo se considerará un total de 16 casos debido a que el Servicio de Infectología fue evaluado en dos consultorios distintos.

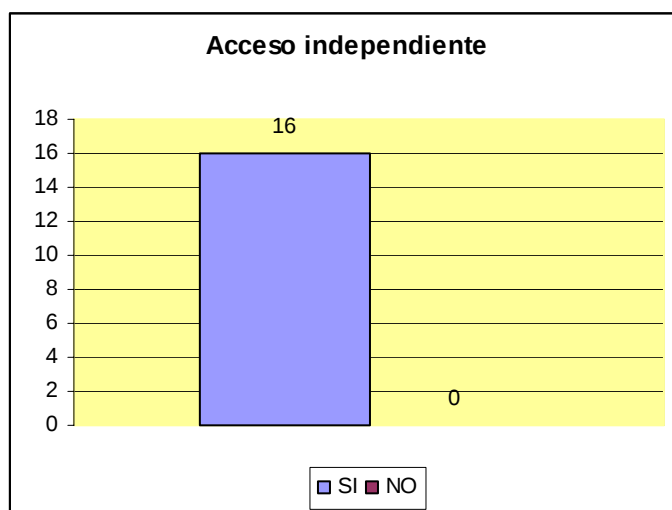
⇒ Concepto 1 = ¿Los consultorios están en planta baja?

| Resultado    | Cantidad  | %              |
|--------------|-----------|----------------|
| SI           | 6         | 37,50%         |
| NO           | 10        | 62,50%         |
| <b>Total</b> | <b>16</b> | <b>100,00%</b> |



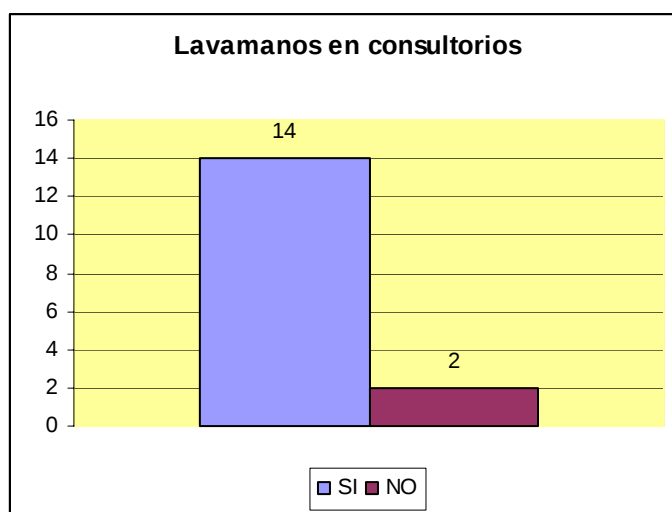
⇒ Concepto 2 = ¿Tienen acceso independiente?

| Resultado    | Cantidad  | %              |
|--------------|-----------|----------------|
| SI           | 16        | 100,00%        |
| NO           | 0         | 0,00%          |
| <b>Total</b> | <b>16</b> | <b>100,00%</b> |



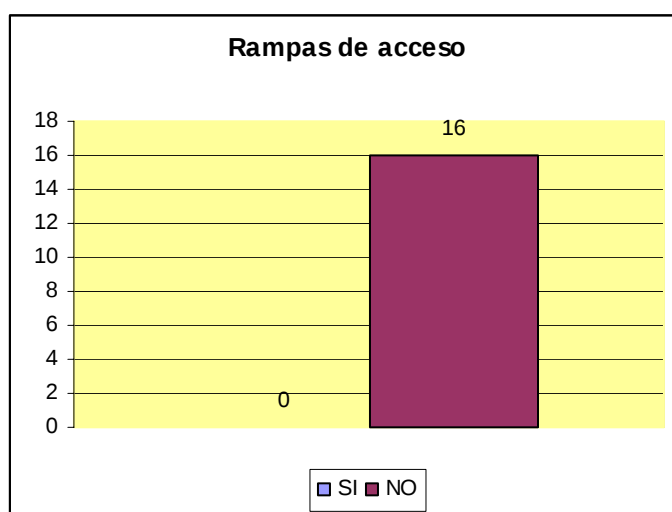
⇒ Concepto 3 = ¿Hay lavamanos en los consultorios?

| Resultado    | Cantidad  | %              |
|--------------|-----------|----------------|
| SI           | 14        | 87,50%         |
| NO           | 2         | 12,50%         |
| <b>Total</b> | <b>16</b> | <b>100,00%</b> |



⇒ Concepto 4 = ¿Hay rampas de acceso?

| Resultado    | Cantidad  | %              |
|--------------|-----------|----------------|
| SI           | 0         | 0,00%          |
| NO           | 16        | 100,00%        |
| <b>Total</b> | <b>16</b> | <b>100,00%</b> |



Se aclara que en este caso la respuesta negativa tiene dos variantes, la primera corresponde a aquellos casos en que no hay rampas de acceso y las mismas son necesarias para los pacientes que acuden a tales sectores, y la segunda corresponde a aquellos casos en que no existen rampas de acceso porque no son necesarias ya que se puede acceder en planta baja en forma directa, o a otros pisos mediante el uso del ascensor. El sector donde no existe rampa de acceso es el que está ubicado en el segundo entrepiso, donde funciona el Servicio de Odontología Integral.

⇒ Concepto 5 = Superficie de cada consultorio.

| Servicio |                                   | Superficie (m²) |
|----------|-----------------------------------|-----------------|
| 1        | Diagnóstico y Plan de Tratamiento | 37.0            |
| 2        | Programa Tercera Edad             | 19.0            |
| 3        | Cirugía I                         | 72.0            |
| 4        | Infectología                      | 10.5            |
| 5        | Infectología                      | 11.0            |
| 6        | Clínica Bucal                     | 6.48            |
| 7        | Prótesis                          | 32.0            |
| 8        | Periodoncia                       | 53.0            |
| 9        | Odontopediatría                   | 45.0            |
| 10       | Operatoria Dental                 | 71.0            |
| 11       | Endodoncia                        | 59.0            |
| 12       | Ortodoncia                        | 35.0            |
| 13       | Clínica Médica                    | 9.0             |
| 14       | Odontología Integral              | 72.0            |
| 15       | Cirugía II                        | 14.5            |
| 16       | Radiología                        | 12.6            |

⇒ Concepto 6 = Cantidad de equipos odontológicos instalados.

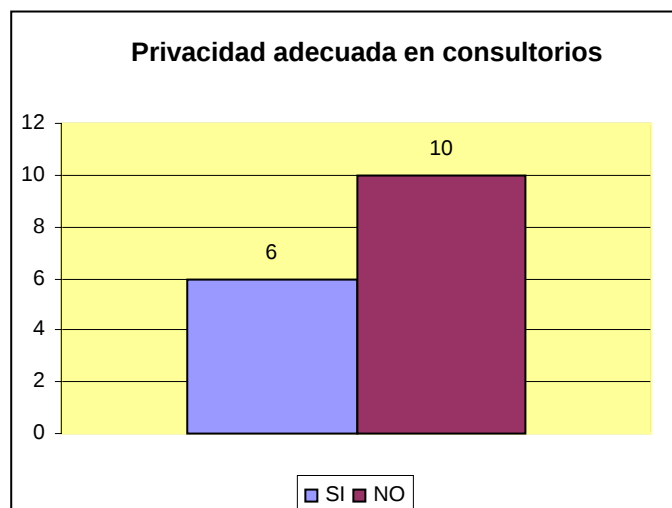
| Servicio |                                   | Cantidad equipos |
|----------|-----------------------------------|------------------|
| 1        | Diagnóstico y Plan de Tratamiento | 3                |
| 2        | Programa Tercera Edad             | 2                |
| 3        | Cirugía I                         | 6                |
| 4        | Infectología                      | 1                |
| 5        | Infectología                      | 1                |
| 6        | Clínica Bucal                     | 1                |
| 7        | Prótesis                          | 4                |
| 8        | Periodoncia                       | 4                |
| 9        | Odontopediatría                   | 4                |
| 10       | Operatoria Dental                 | 6                |
| 11       | Endodoncia                        | 5                |
| 12       | Ortodoncia                        | 4                |
| 13       | Clínica Médica                    | N/A              |
| 14       | Odontología Integral              | 6                |
| 15       | Cirugía II                        | 2                |
| 16       | Radiología                        | 2                |

⇒ Concepto 7 = En caso de existir más de 1 equipo, distancia existente entre los mismos (mts.).

| Servicio |                                   | Distancia entre equipos (mts.) |
|----------|-----------------------------------|--------------------------------|
| 1        | Diagnóstico y Plan de Tratamiento | 1.6                            |
| 2        | Programa Tercera Edad             | 1.2                            |
| 3        | Cirugía I                         | 1.6                            |
| 4        | Infectología                      | N/A                            |
| 5        | Infectología                      | N/A                            |
| 6        | Clínica Bucal                     | N/A                            |
| 7        | Prótesis                          | 1.2                            |
| 8        | Periodoncia                       | 1.5                            |
| 9        | Odontopediatría                   | 1.6                            |
| 10       | Operatoria Dental                 | 1.3                            |
| 11       | Endodoncia                        | 1.5                            |
| 12       | Ortodoncia                        | 1.5                            |
| 13       | Clínica Médica                    | N/A                            |
| 14       | Odontología Integral              | 1.2                            |
| 15       | Cirugía II                        | 1.5                            |
| 16       | Radiología                        | 1.8                            |

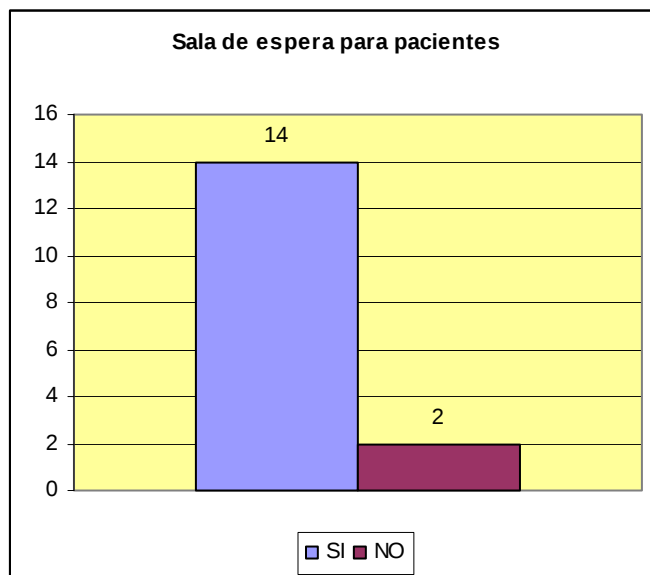
⇒ Concepto 8 = ¿Considera que hay privacidad adecuada en los consultorios?

| Resultado    | Cantidad  | %              |
|--------------|-----------|----------------|
| SI           | 6         | 37.50%         |
| NO           | 10        | 62.50%         |
| <b>Total</b> | <b>16</b> | <b>100,00%</b> |



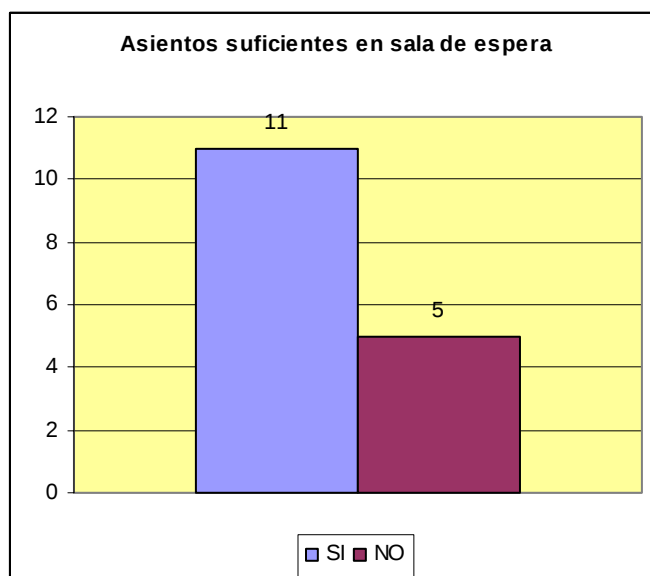
⇒ Concepto 9 = ¿Hay sala de espera para pacientes?

| Resultado    | Cantidad  | %              |
|--------------|-----------|----------------|
| SI           | 14        | 87.50%         |
| NO           | 2         | 12.50%         |
| <b>Total</b> | <b>16</b> | <b>100,00%</b> |



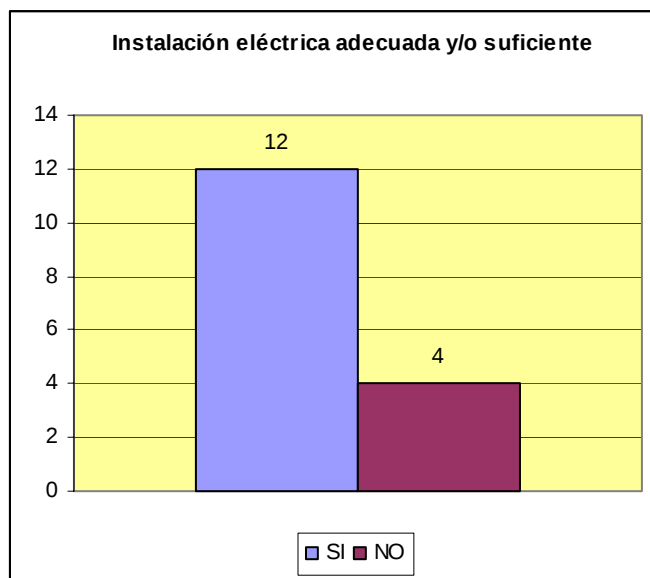
⇒ Concepto 10 = ¿Existen asientos suficientes en la sala de espera?

| Resultado    | Cantidad  | %              |
|--------------|-----------|----------------|
| SI           | 11        | 68.75%         |
| NO           | 5         | 31.25%         |
| <b>Total</b> | <b>16</b> | <b>100,00%</b> |



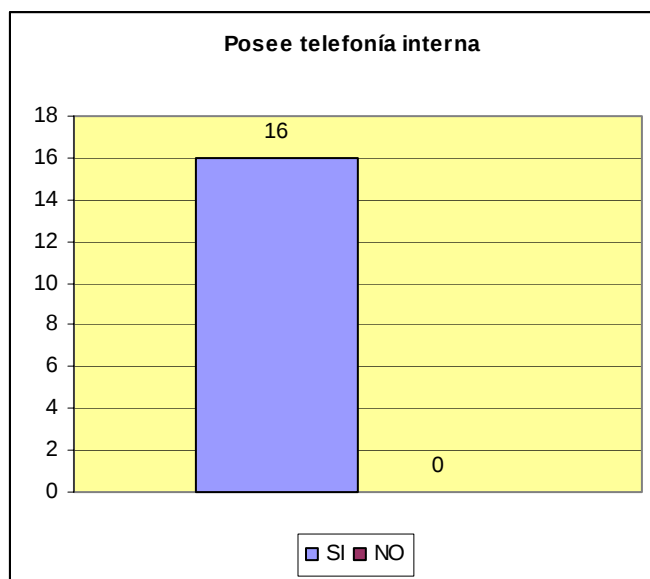
⇒ Concepto 11 = ¿Considera adecuada y/o suficiente la instalación eléctrica?

| Resultado    | Cantidad  | %              |
|--------------|-----------|----------------|
| SI           | 12        | 75.00%         |
| NO           | 4         | 25.00%         |
| <b>Total</b> | <b>16</b> | <b>100,00%</b> |



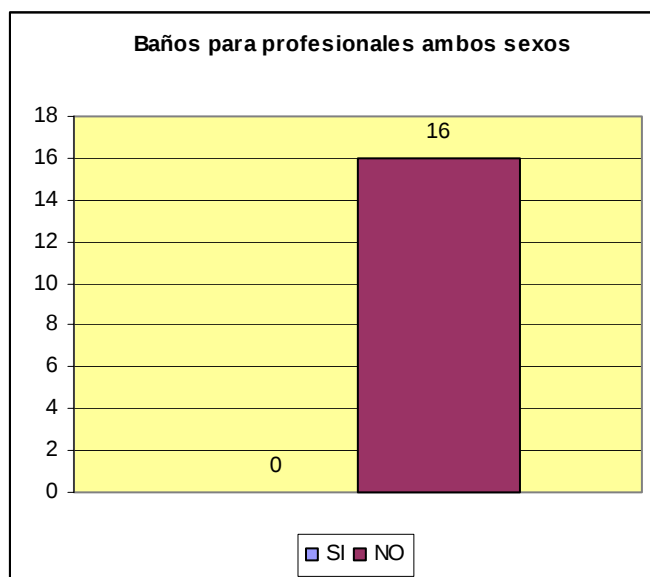
⇒ Concepto 12 = ¿Cuentan con telefonía interna?

| Resultado    | Cantidad  | %              |
|--------------|-----------|----------------|
| SI           | 16        | 100.00%        |
| NO           | 0         | 0.00%          |
| <b>Total</b> | <b>16</b> | <b>100,00%</b> |



⇒ Concepto 13 = ¿Hay baños para profesionales para ambos sexos?

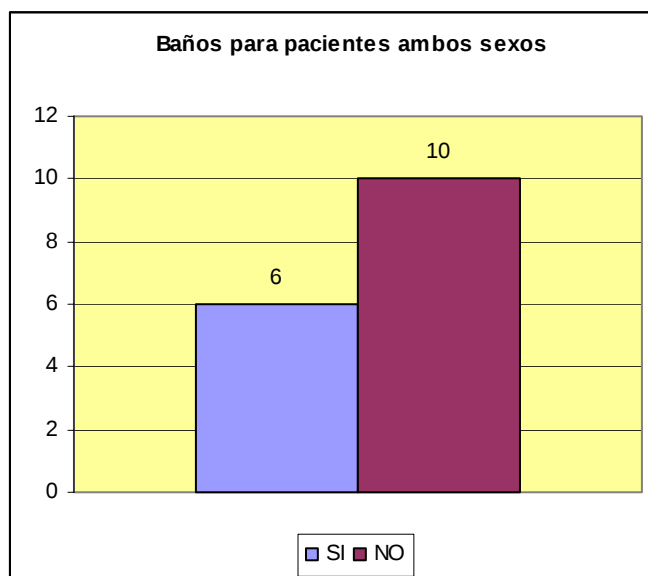
| Resultado    | Cantidad  | %              |
|--------------|-----------|----------------|
| SI           | 0         | 0.00%          |
| NO           | 16        | 100.00%        |
| <b>Total</b> | <b>16</b> | <b>100,00%</b> |



⇒ Concepto 14 = ¿Hay baños para pacientes para ambos sexos?

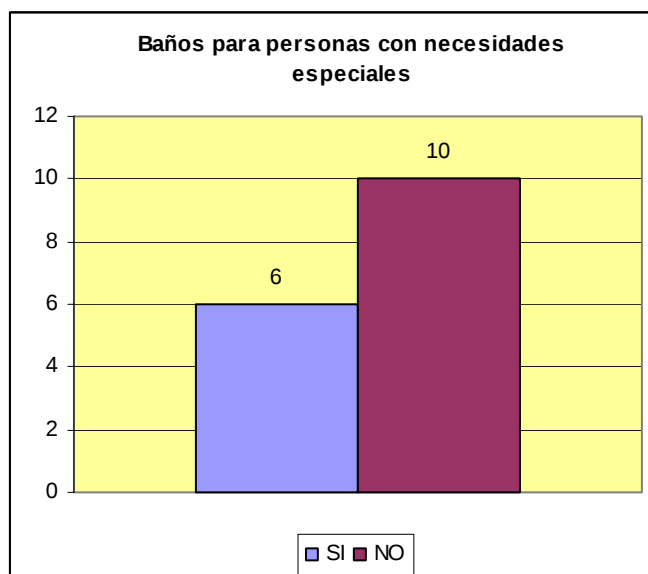
| Resultado | Cantidad | %      |
|-----------|----------|--------|
| SI        | 6        | 37.50% |
| NO        | 10       | 62.50% |

|              |           |                |
|--------------|-----------|----------------|
| <b>Total</b> | <b>16</b> | <b>100,00%</b> |
|--------------|-----------|----------------|



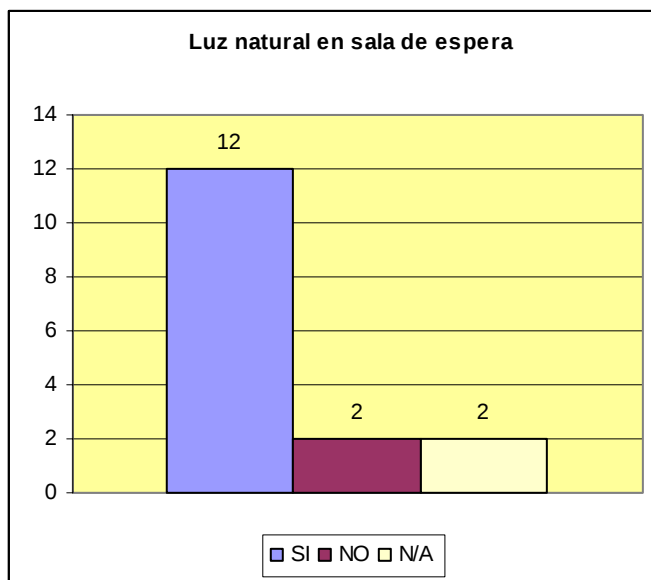
⇒ Concepto 15 = ¿Hay baños adaptados para personas con necesidades especiales?

| Resultado    | Cantidad  | %              |
|--------------|-----------|----------------|
| SI           | 6         | 37.50%         |
| NO           | 10        | 62.50%         |
| <b>Total</b> | <b>16</b> | <b>100,00%</b> |



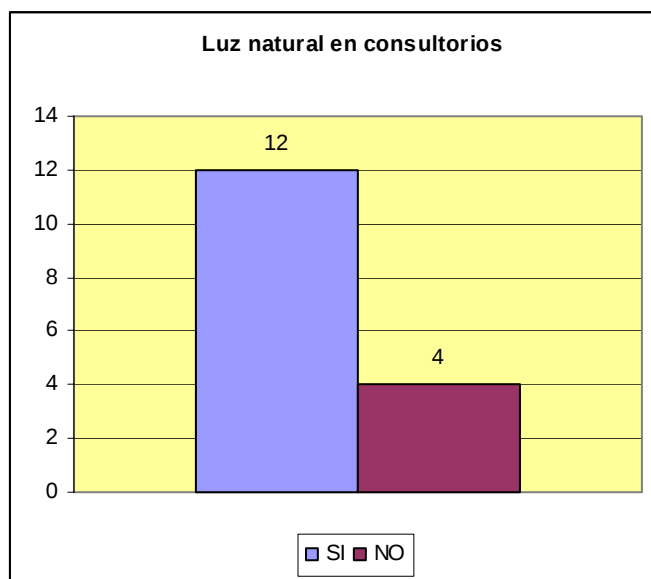
⇒ Concepto 16 = ¿Hay luz natural en la sala de espera?

| Resultado    | Cantidad  | %              |
|--------------|-----------|----------------|
| SI           | 12        | 75.00%         |
| NO           | 2         | 12.50%         |
| N/A          | 2         | 12.50%         |
| <b>Total</b> | <b>16</b> | <b>100,00%</b> |



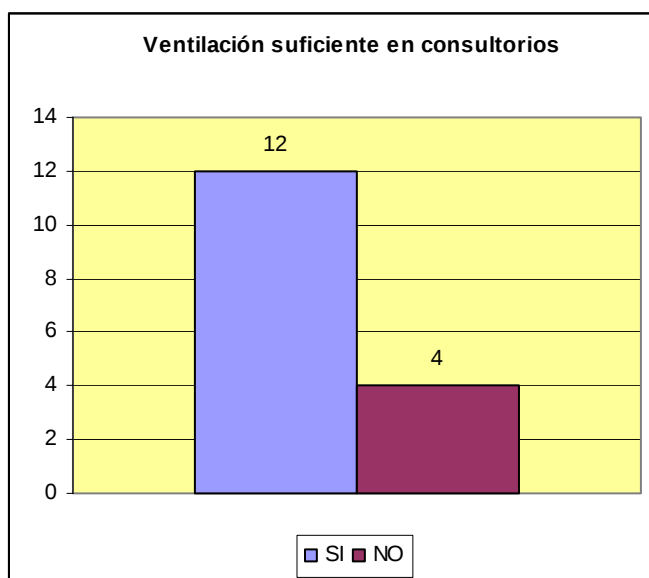
⇒ Concepto 17 = ¿Hay luz natural en los consultorios?

| Resultado    | Cantidad  | %              |
|--------------|-----------|----------------|
| SI           | 12        | 75.00%         |
| NO           | 4         | 25.00%         |
| <b>Total</b> | <b>16</b> | <b>100,00%</b> |



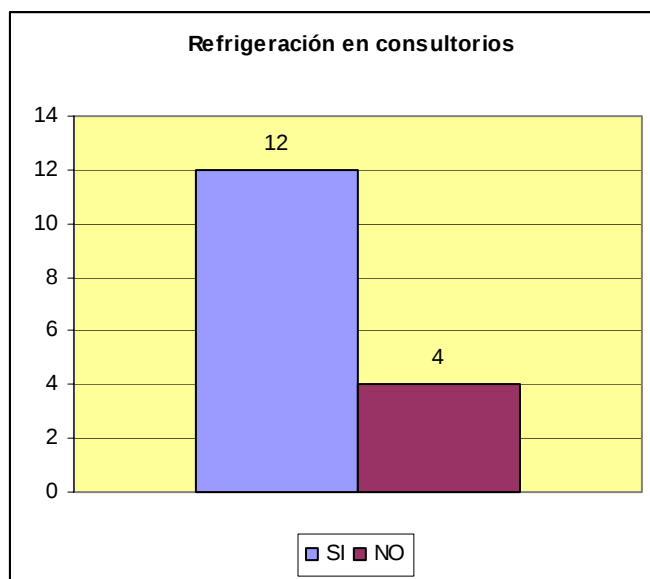
⇒ Concepto 18 = ¿Hay ventilación suficiente en los consultorios?

| Resultado    | Cantidad  | %              |
|--------------|-----------|----------------|
| SI           | 12        | 75.00%         |
| NO           | 4         | 25.00%         |
| <b>Total</b> | <b>16</b> | <b>100,00%</b> |



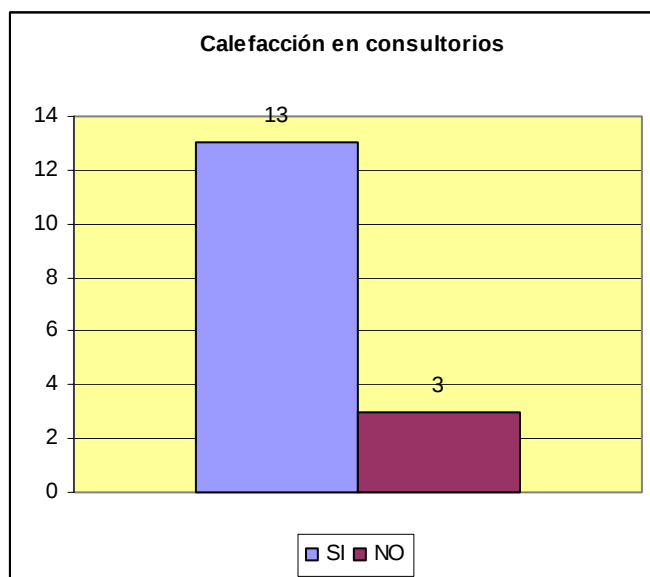
⇒ Concepto 19 = ¿Hay refrigeración (aire acondicionado) en los consultorios?

| Resultado    | Cantidad  | %              |
|--------------|-----------|----------------|
| SI           | 12        | 75.00%         |
| NO           | 4         | 25.00%         |
| <b>Total</b> | <b>16</b> | <b>100,00%</b> |



⇒ Concepto 20 = ¿Hay calefacción en los consultorios?

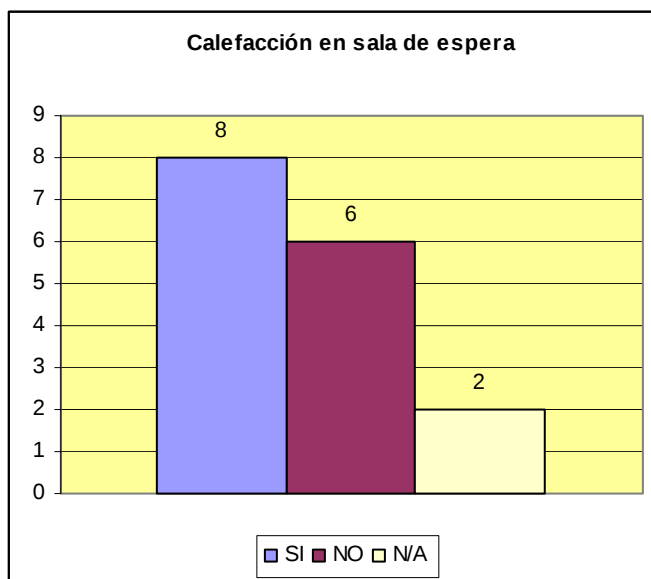
| Resultado    | Cantidad  | %              |
|--------------|-----------|----------------|
| SI           | 13        | 81.25%         |
| NO           | 3         | 18.75%         |
| <b>Total</b> | <b>16</b> | <b>100,00%</b> |



⇒ Concepto 21 = ¿Hay calefacción en la sala de espera?

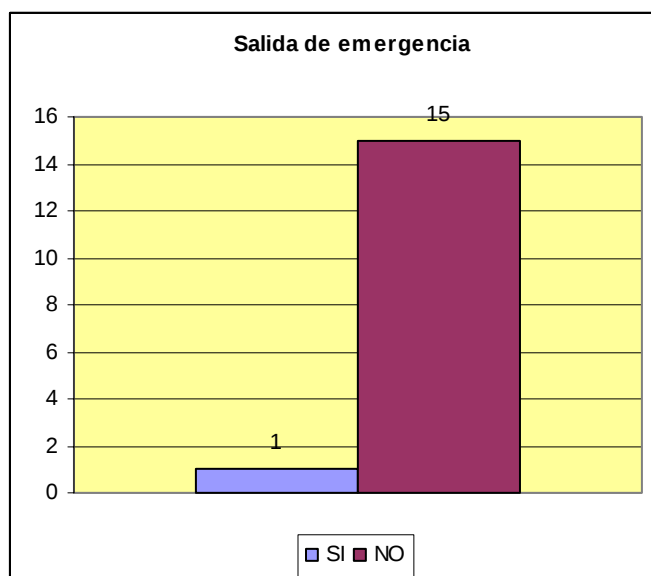
| Resultado | Cantidad | %      |
|-----------|----------|--------|
| SI        | 8        | 50.00% |
| NO        | 6        | 37.50% |

|              |           |                |
|--------------|-----------|----------------|
| N/A          | 2         | 12.50%         |
| <b>Total</b> | <b>16</b> | <b>100,00%</b> |



⇒ Concepto 22 = ¿Cuentan con salida de emergencia?

| Resultado    | Cantidad  | %              |
|--------------|-----------|----------------|
| SI           | 1         | 6.25%          |
| NO           | 15        | 93.75%         |
| <b>Total</b> | <b>16</b> | <b>100,00%</b> |



#### 9.4. Obras en el Hospital Carrillo.

Al momento del desarrollo de las tareas de auditoría no se estaba ejecutando ninguna obra en el Hospital Carrillo. Además de lo constatado por el equipo de auditoría, la Dirección del Hospital se ha manifestado en el mismo sentido y expresó también que existe un pedido de reparación de tramos de escaleras desde planta baja al primer piso y en el segundo subsuelo. Por otra parte existe en el hospital una necesidad importante para desarrollar una obra que está referida a la reubicación del sector administrativo, que no cuenta con espacios físicos adecuados ni suficientes, habiéndose solicitado la edificación del área sobre la galería de acceso al Hospital, que tramita por Carpeta N° 90611/MSGC/2008 y permanece en la Dirección General de Recursos Físicos de Salud para su trámite y resolución.

### **9.5. Limpieza tanques de agua.**

Se ha procedido a obtener información acerca de la tenencia de los certificados de limpieza y desinfección de tanques de agua a fin de confirmar la limpieza de los mismos.

El último comprobante acerca de la realización de la limpieza y desinfección de los tanques de agua con que cuenta el efector data del 26 de octubre de 2010. El servicio fue realizado por la empresa "Tanque limp" de Ester C. González.

La Ordenanza N° 43447/CD/88 dispone que se practiquen, con una periodicidad no mayor de 6 meses, la limpieza de tanques proveedores de agua potable en hospitales, entre otros establecimientos.

Por lo tanto no existe constancia del cumplimiento de esta normativa en relación a la limpieza y desinfección de los tanques de agua.

## **10. Equipamiento y aparatología.**

### **10.1. Introducción.**

Se ha realizado un procedimiento a efectos de analizar la cantidad y estado de la aparatología y equipamiento existente en el hospital. Para ello el equipo de auditoría elaboró una grilla que se presentó en 18 áreas de atención, incluyendo en la misma un punto sobre las necesidades acerca de los elementos en cuestión, y la información fue refrendada por los responsables de cada unidad de atención.

Se ha considerado como equipamiento todo lo que incluye al mobiliario de un área incluyendo los equipos odontológicos y de rayos. Por otra parte se ha considerado aparatología a toda maquinaria necesaria para el diagnóstico y la atención incluyendo instrumental rotatorio (turbina, micromotor y contrángulo).

En la grilla mencionada se contempla que el dato sobre el estado en que se encuentra el equipamiento y la aparatología de cada servicio, esté diferenciado entre "bueno", "regular", "malo" y "obsoleto", información que

facilita el análisis posterior. A continuación se muestra el corte del modelo de la grilla utilizada:

| SERVICIO ..... |              |      |              |        |         |      |          |
|----------------|--------------|------|--------------|--------|---------|------|----------|
| Cant           | Equipamiento | Cant | Aparatología | Estado |         |      |          |
|                |              |      |              | Bueno  | Regular | Malo | Obsoleto |
|                |              |      |              |        |         |      |          |
|                |              |      |              |        |         |      |          |

**Necesidades del Servicio:**

Los responsables de cada área han indicado en la grilla la cantidad, descripción, y el estado de la aparatología y equipamiento con el que cuentan. En la parte inferior de la grilla se informó acerca de las necesidades de tales elementos considerados necesarios para un mejor funcionamiento del sector. Las 18 áreas involucradas son:

- o Cirugía I.
- o Cirugía II.
- o Prótesis.
- o Laboratorio de Prótesis.
- o Tercera Edad.
- o Endodoncia.
- o Radiología.
- o Análisis Clínicos.
- o Ortodoncia.
- o Periodoncia.
- o Odontología Integral.
- o Operatoria Dental.
- o Odontopediatría.
- o Diagnóstico y Plan de Tratamiento.
- o Clínica Bucal.
- o Infectología.
- o Guardia.
- o Clínica Médica.

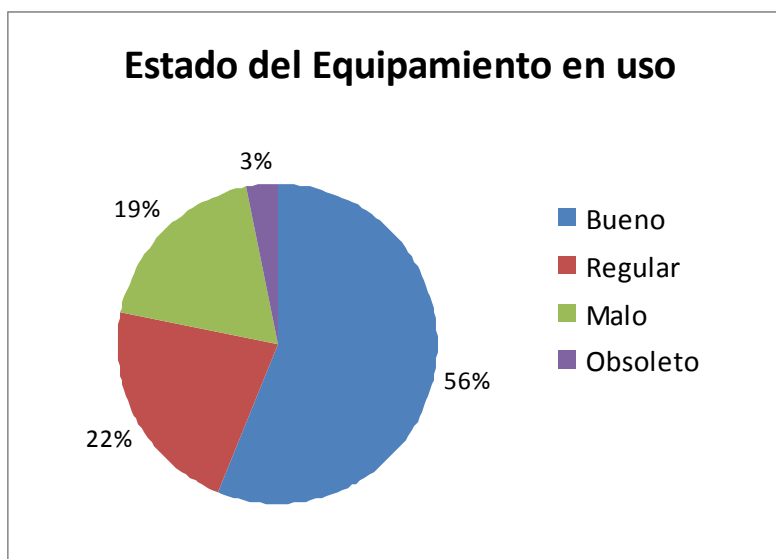
## 10.2. Equipamiento.

De la información obrante en las grillas se desprende que la cantidad total de equipamiento existente evaluado, considerando la totalidad de los servicios

es de 110 unidades. Seguidamente se detalla el listado de equipamiento con los totales por cada tipo y la descripción del estado de todos ellos.

| Equipamiento             | Estado     |            |            |           | Total       | Estado |         |      |          |
|--------------------------|------------|------------|------------|-----------|-------------|--------|---------|------|----------|
|                          | Bueno      | Regular    | Malo       | Obsoleto  |             | Bueno  | Regular | Malo | Obsoleto |
| Aire acondicionado       | 2          | 0          | 0          | 0         | 2           | 100%   | 0%      | 0%   | 0%       |
| Balanza Granataria       | 0          | 0          | 1          | 0         | 1           | 0%     | 0%      | 100% | 0%       |
| Balanza pacientes        | 0          | 0          | 0          | 1         | 1           | 0%     | 0%      | 0%   | 100%     |
| Balanza para pesar tubos | 0          | 0          | 1          | 0         | 1           | 0%     | 0%      | 100% | 0%       |
| Banqueta rodante         | 13         | 0          | 0          | 0         | 13          | 100%   | 0%      | 0%   | 0%       |
| Biombo plomado           | 0          | 0          | 2          | 0         | 2           | 0%     | 0%      | 100% | 0%       |
| Camilla                  | 0          | 1          | 0          | 0         | 1           | 0%     | 100%    | 0%   | 0%       |
| Equipo odontológico      | 30         | 16         | 3          | 1         | 50          | 60%    | 32%     | 6%   | 2%       |
| Equipo Rayos X           | 1          | 0          | 2          | 0         | 3           | 33%    | 0%      | 67%  | 0%       |
| Espectrofotómetro        | 0          | 0          | 1          | 0         | 1           | 0%     | 0%      | 100% | 0%       |
| Estante de vidrio        | 2          | 0          | 0          | 0         | 2           | 100%   | 0%      | 0%   | 0%       |
| Foco                     | 0          | 1          | 3          | 0         | 4           | 0%     | 25%     | 75%  | 0%       |
| Impresora láser          | 0          | 0          | 1          | 0         | 1           | 0%     | 0%      | 100% | 0%       |
| Mesa para instrumental   | 0          | 3          | 0          | 0         | 3           | 0%     | 100%    | 0%   | 0%       |
| Mesa quirúrgica          | 6          | 0          | 0          | 0         | 6           | 100%   | 0%      | 0%   | 0%       |
| Mesada                   | 2          | 0          | 0          | 0         | 2           | 100%   | 0%      | 0%   | 0%       |
| Ortopantomógrafo         | 0          | 0          | 1          | 0         | 1           | 0%     | 0%      | 100% | 0%       |
| PC                       | 1          | 0          | 0          | 1         | 2           | 50%    | 0%      | 0%   | 50%      |
| Salivadera               | 0          | 0          | 1          | 0         | 1           | 0%     | 0%      | 100% | 0%       |
| Secador de películas     | 0          | 0          | 1          | 0         | 1           | 0%     | 0%      | 100% | 0%       |
| Sillón odontológico      | 1          | 3          | 2          | 0         | 6           | 17%    | 50%     | 33%  | 0%       |
| Teclado y Monitor de PC  | 0          | 0          | 2          | 0         | 2           | 0%     | 0%      | 100% | 0%       |
| Ventilador de techo      | 4          | 0          | 0          | 0         | 4           | 100%   | 0%      | 0%   | 0%       |
| <b>Total</b>             | <b>62</b>  | <b>24</b>  | <b>21</b>  | <b>3</b>  | <b>110</b>  |        |         |      |          |
| <b>Porcentaje</b>        | <b>56%</b> | <b>22%</b> | <b>19%</b> | <b>3%</b> | <b>100%</b> |        |         |      |          |

Se puede apreciar que del total de unidades de equipamiento el 56% se encuentra en buen estado, el 22% en estado regular, el 19% en mal estado y un 3% obsoleto. Los equipos odontológicos (50) componen el 45% del total de unidades de equipamiento y cuyo 60% se encuentra en buen estado (30). Hay 11 unidades cuyo estado es malo en su totalidad (100%), y solamente existen esas unidades, no habiendo otras con estado bueno ni regular, y hay 1 unidad cuyo estado es obsoleto en su totalidad (100%). Para visualizar de otra forma los porcentajes de los estados se presenta el siguiente gráfico.



La unidad representativa, indispensable para la atención odontológica, es el equipo odontológico, el cual incluye el sillón, la salivadera, el foco y el brazo móvil con la platina que sostiene las salidas de agua y aire para ser acoplada la aparatología rotatoria y la de lavaje y secado. En algunas unidades de atención, solo se cuenta con sillón, foco y salivadera de ser necesario porque la especialidad no realiza atención de rehabilitación dentaria sino tratamiento de patologías de la mucosa bucal como es el caso de Clínica Bucal (Estomatología), o la Unidad de Diagnóstico y Plan de Tratamiento donde se realiza la observación del estado y la evaluación de necesidad de tratamiento para la orientación del paciente. La unidad de Cirugía II cuenta con un sillón de consulta como consultorio externo para la evaluación del paciente y su programación, y la unidad de Rayos o Radiología que solo utiliza la ergonomía del sillón para la toma de las películas radiográficas. Las banquetas rodantes, son indispensables para uso del profesional para la atención del paciente ya que en la actualidad existen muy pocas situaciones en las que se requiere, o resulta más cómodo trabajar de parado, en general el desarrollo de la atención se efectúa con el profesional sentado en una banqueta neumática que permita acomodar la altura y rodante para poder desplazarse en torno al paciente y al equipo. El resto de equipamiento y mobiliario mencionado es en menor cantidad porque hacen al ámbito de atención, necesarios en general pero no en particular para cada profesional y/o paciente como es el caso de una balanza, una mesada, un ortopantomógrafo o un secador de películas radiográficas. Cabe destacar que, tanto la camilla de la que se hace mención como la balanza para pacientes, representan prácticamente el 100% del equipamiento del consultorio del médico clínico.

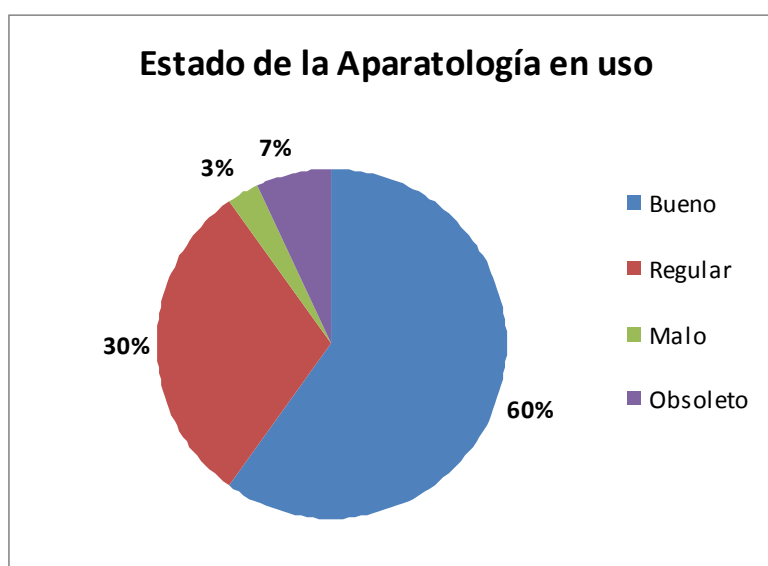
### 10.3. Aparatología.

De la información obrante en las grillas se desprende que la cantidad total de aparatología existente evaluada, considerando la totalidad de los servicios es de 135 unidades. Seguidamente se detalla el listado de aparatología con los totales por cada tipo y la descripción del estado.

| Aparatología                        | Estado    |           |          |          | Total      | Estado |         |      |          |
|-------------------------------------|-----------|-----------|----------|----------|------------|--------|---------|------|----------|
|                                     | Bueno     | Regular   | Malo     | Obsoleto |            | Bueno  | Regular | Malo | Obsoleto |
| Amalgamador                         | 0         | 0         | 1        | 0        | 1          | 0%     | 0%      | 100% | 0%       |
| Autoclave                           | 1         | 0         | 0        | 0        | 1          | 100%   | 0%      | 0%   | 0%       |
| Cavitador neumático                 | 2         | 3         | 0        | 0        | 5          | 40%    | 60%     | 0%   | 0%       |
| Centrífuga                          | 0         | 1         | 0        | 0        | 1          | 0%     | 100%    | 0%   | 0%       |
| Contrángulo                         | 12        | 1         | 0        | 0        | 13         | 92%    | 8%      | 0%   | 0%       |
| Densímetro para orina               | 0         | 1         | 0        | 0        | 1          | 0%     | 100%    | 0%   | 0%       |
| Esterilizador automático            | 1         | 0         | 0        | 0        | 1          | 100%   | 0%      | 0%   | 0%       |
| Estuche metálico para jeringa       | 1         | 0         | 0        | 0        | 1          | 100%   | 0%      | 0%   | 0%       |
| Estufa Esterilizadora               | 0         | 0         | 1        | 0        | 1          | 0%     | 0%      | 100% | 0%       |
| Estufa para cultivo                 | 0         | 1         | 0        | 0        | 1          | 0%     | 100%    | 0%   | 0%       |
| Fibra óptica                        | 0         | 0         | 0        | 1        | 1          | 0%     | 0%      | 0%   | 100%     |
| Frontoluz                           | 0         | 0         | 0        | 2        | 2          | 0%     | 0%      | 0%   | 100%     |
| Hemosuctor                          | 4         | 1         | 0        | 4        | 9          | 44%    | 11%     | 0%   | 44%      |
| Lámpara Curie light                 | 2         | 1         | 0        | 1        | 4          | 50%    | 25%     | 0%   | 25%      |
| Lámpara halógena                    | 11        | 5         | 0        | 1        | 17         | 65%    | 29%     | 0%   | 6%       |
| Lámpara LED                         | 8         | 0         | 1        | 0        | 9          | 89%    | 0%      | 11%  | 0%       |
| Lámpara para microscopio            | 0         | 1         | 0        | 0        | 1          | 0%     | 100%    | 0%   | 0%       |
| Mechero                             | 7         | 0         | 0        | 0        | 7          | 100%   | 0%      | 0%   | 0%       |
| Micromotor                          | 7         | 2         | 0        | 0        | 9          | 78%    | 22%     | 0%   | 0%       |
| Microscopio binocular               | 0         | 1         | 0        | 0        | 1          | 0%     | 100%    | 0%   | 0%       |
| Moladora                            | 0         | 0         | 1        | 0        | 1          | 0%     | 0%      | 100% | 0%       |
| Polimerizador para cocinar acrílico | 1         | 0         | 0        | 0        | 1          | 100%   | 0%      | 0%   | 0%       |
| Prensa hidráulica                   | 1         | 0         | 0        | 0        | 1          | 100%   | 0%      | 0%   | 0%       |
| Prensa manual                       | 2         | 0         | 0        | 0        | 2          | 100%   | 0%      | 0%   | 0%       |
| Pulidora                            | 2         | 0         | 0        | 0        | 2          | 100%   | 0%      | 0%   | 0%       |
| Recortadora de modelos              | 1         | 0         | 0        | 0        | 1          | 100%   | 0%      | 0%   | 0%       |
| Selladora polietileno por impulso   | 1         | 0         | 0        | 0        | 1          | 100%   | 0%      | 0%   | 0%       |
| Soporte para eritrosedimentación    | 1         | 0         | 0        | 0        | 1          | 100%   | 0%      | 0%   | 0%       |
| Soporte para tubos                  | 1         | 0         | 0        | 0        | 1          | 100%   | 0%      | 0%   | 0%       |
| Tensiómetro                         | 0         | 1         | 0        | 0        | 1          | 0%     | 100%    | 0%   | 0%       |
| Torno colgante                      | 5         | 3         | 0        | 0        | 8          | 63%    | 38%     | 0%   | 0%       |
| Torno formadora                     | 1         | 0         | 0        | 0        | 1          | 100%   | 0%      | 0%   | 0%       |
| Turbina                             | 9         | 19        | 0        | 0        | 28         | 32%    | 68%     | 0%   | 0%       |
|                                     | <b>81</b> | <b>41</b> | <b>4</b> | <b>9</b> | <b>135</b> |        |         |      |          |

|     |     |    |    |      |
|-----|-----|----|----|------|
| 60% | 30% | 3% | 7% | 100% |
|-----|-----|----|----|------|

Se puede apreciar que del total de unidades de aparatología el 60% se encuentra en buen estado, el 30% en estado regular, el 3% en mal estado y un 7% obsoleto. Las turbinas (28) componen el 21% del total de unidades de aparatología y cuyo 68% se encuentra en estado regular (19). Hay 3 unidades cuyo estado es malo en su totalidad (100%), y solamente existen esas unidades, no habiendo otras con estado bueno ni regular, y hay otras 3 unidades cuyo estado es obsoleto en su totalidad (100%). Para visualizar de otra forma los porcentajes de los estados se presenta el siguiente gráfico.



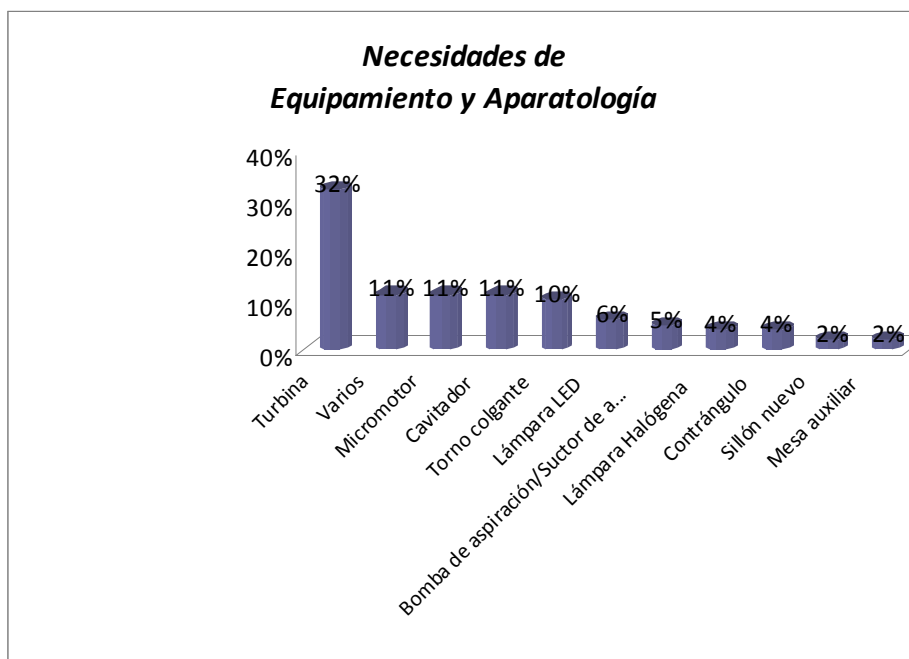
#### 10.4. Necesidades.

Las necesidades referidas por cada servicio del hospital, consideradas como indispensables para mejorar el funcionamiento del sector, incluyen equipamiento y aparatología diversas según la especialidad, sumando entre todas las informadas un total de 93 unidades. De acuerdo a la información obtenida de los propios servicios, las necesidades de los mismos oscilan del 32 % (30 turbinas: instrumental rotatorio indispensable en la atención odontológica), al 1 % (elementos específicos de los cuales se requiere 1 sola unidad). Estos últimos sumados bajo la denominación de "Varios" por su diversidad, constituyen el 11% del total de las necesidades.

| SERVICIO     | ELEMENTO                    | CANT. |
|--------------|-----------------------------|-------|
| Ortodoncia   | Arco facial                 | 1     |
|              | Articulador                 | 1     |
|              | Cabina para arenado         | 1     |
| Lab.Análisis | Coagulómetro semiautomático | 1     |

|              |                                                        |   |
|--------------|--------------------------------------------------------|---|
| Clínicos     | Extractor de aire.                                     | 1 |
|              | Microscopio binocular con lámpara halógena incorporada | 1 |
| Lab.Prótesis | Freidora de 12 lts ac.inox.                            | 1 |
|              | Freidora de 8 lts ac.inox.                             | 1 |
|              | Computadora                                            | 1 |
|              | Presurizadora para ortopedia                           | 1 |
| Prótesis     | Moladora                                               | 1 |

Asimismo, existen requerimientos no cuantificados ya que se refieren a las dimensiones o privacidad de los espacios físicos en donde funciona la unidad, o a las condiciones de ventilación y acondicionamiento de las mismas. Otros servicios han plasmado necesidades cuya cantidad no es exigida, es decir, que si bien podrían ser cuantificables, las refieren en orden general.



Algunos servicios como Endodoncia, Odontopediatría, Diagnóstico y Plan de Tratamiento, Cirugía I y Clínica Médica, no han manifestado necesidades.

### 10.5. Análisis final.

Tanto en lo referente al equipamiento como a la aparatología auditada, se obtiene como resultado que el mayor porcentaje de ambos se encuentra en buen estado de uso aunque tal porcentaje representa sólo un poco más de la mitad de lo que se cuenta (el 56% del equipamiento y el 60% de la aparatología).

En cuanto al equipamiento, el porcentaje de aquello que se encuentra en mal estado de uso, se equipara con aquello que se encuentra en estado regular (19% y 22% respectivamente), constituyendo en conjunto un escollo importante para el bienestar tanto del paciente como del profesional.

Si bien es muy bajo el porcentaje analizado de lo que se halla en mal estado y obsoleto (10%), para su utilización, en lo referente a la aparatología, es importante el porcentaje de lo que se encuentra en un estado regular de uso (30%), lo cual entorpece el accionar clínico de la atención y apela a la habilidad profesional para el logro de buenos resultados.

También es de destacar el escaso instrumental rotatorio de buena calidad, indispensable para el desarrollo de la atención odontológica, así como la cantidad insuficiente de elementos necesarios para la confección de prótesis y ortodoncia tanto en las unidades de atención como en el laboratorio de prótesis.

#### **11. Red de Odontología.**

Desde la Dirección del Hospital se expresa que con la Red de Odontología no se trabaja por el momento, ya que no se llevan a cabo actividades que correspondan a una red de este tipo.

#### **12. Asociación Cooperadora.**

El Hospital no cuenta con asociación cooperadora desde hace más de 10 años, cuando existió una que por algunos conflictos no funcionó más, y ninguna asociación tuvo actividad hasta la fecha.

La Ordenanza N° 35514/MCBA/80 regula el funcionamiento de las Asociaciones Cooperadoras, mientras que la Resolución N° 260/MCBA/SS/92 aprueba el reglamento para las Asociaciones Cooperadoras de los establecimientos asistenciales de la entonces Secretaría de Salud de la Ciudad de Buenos Aires.

### **IV. OBSERVACIONES.**

- 1. Identidad del Hospital.** La identidad del efector auditado se encuentra mellada desde el punto de vista de la accesibilidad frente a la comunidad, su único acceso propio independiente está sobre la calle Sánchez de Bustamante 2529 pero se encuentra cerrada desde abril de 2011 por falta de personal de seguridad, por lo tanto se debe ingresar al mismo atravesando el Hospital Rivadavia ingresando por Avenida Las Heras 2670, donde en su entrada no hay ninguna señalización, cartel o indicación acerca de la existencia del Hospital Carrillo.
- 2. Estructura organizativa.** El efector auditado no posee una estructura formal aprobada por normativa, situación derivada de lo estipulado por el Decreto 12/GCABA/96, impidiendo que cuente con

- una organización adecuada a sus necesidades y un ordenamiento de su estructura general, a excepción de la Dirección, Subdirección Médica y Subgerencia Operativa de Gestión Administrativa, Económica y Financiera, niveles jerárquicos respaldados expresamente por distintas disposiciones normativas.
3. Estructura organizativa. El 97% de los cargos de jefaturas no se encuentran titularizados, se trata de designaciones de responsabilidades a cargo de distintas áreas sin el correspondiente nombramiento de la función que realmente desempeñan, en 36 casos analizados, solamente uno de ellos cuenta con su cargo en forma titular (3%). Esta situación, derivada del Decreto 12/GCABA/96, no permite organizar la estructura del hospital y no existe reconocimiento formal de nuevas áreas de trabajo que surgen en el marco del avance médico odontológico y tecnológico.
  4. Infraestructura edilicia. El hospital no cuenta con servicio de gestión, operación y mantenimiento del recurso físico (predio, infraestructura, obra civil, instalaciones y equipos). Solamente dispone de 1 Jefe y 6 agentes del propio Departamento de Servicios Generales y Mantenimiento el cual no es suficiente, y no cuenta con los recursos materiales y herramientas necesarias. Por otra parte el efector tampoco cuenta con partida presupuestaria que supla esta deficiencia.<sup>37</sup>
  5. Consultorios odontológicos. En base a una evaluación de aspectos físicos básicos, realizada en el 100% de los servicios asistenciales que brindan atención en 16 consultorios externos odontológicos se realizan los siguientes comentarios:
    - a. En el 12,50% de los consultorios (2) no hay lavamanos.
    - b. Falta rampa de acceso en el segundo entpiso, donde se ubica el Servicio de Odontología Integral.
    - c. El consultorio odontológico del Servicio Clínica Bucal cuenta con una superficie (6,48 m<sup>2</sup>) menor a la mínima que exige el Ministerio de Salud de la Nación para habilitación de consultorios odontológicos (7,50 m<sup>2</sup>) con domicilio legal en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

<sup>37</sup> De acuerdo al descargo presentado por el hospital, desde el mismo se manifiesta que "Si bien en el presupuesto anual por lo general no se asignan fondos para obras menores, dado que para poder efectuar alguna de ellas es necesario tramitar la autorización y el financiamiento del nivel central, siempre se realizaron las reparaciones y/o mantenimiento de instalaciones y equipos al tiempo de ser requeridas aún cuando fuese imprescindible la contratación del personal externo especializado. Esto lo demuestran las varias licitaciones adjudicadas a los fines de mantener y reparar ascensor y montacargas, autoclaves, sillones odontológicos, central telefónica, etc. y pequeñas erogaciones por régimen de caja chica para reparaciones de puertas, ventanas, paredes, caños, motores, aparatos de aire acondicionado, etc. y hasta la compra de compresores (material respaldatorio a disposición). Actualmente el hospital cuenta con el mantenimiento de la empresa Dalkia que es contratada desde nivel central y que efectuará todos estos trabajos por el término de un año o hasta la puesta en vigencia de la licitación central para todos los hospitales transferidos de un servicio de mantenimiento edilicio por 5 años".

- d. En el 62,50% de los casos (10) se considera que no hay privacidad adecuada en los consultorios.
  - e. En el 12,50% de los casos (2) no hay sala de espera para pacientes.
  - f. En el 31,25% de los casos (5) no existen asientos suficientes para los pacientes en la sala de espera.
  - g. En el 25% de los consultorios (4) no se considera adecuada y/o suficiente la instalación eléctrica.
  - h. En el 100% de los casos, no hay baños para profesionales para ambos sexos.
  - i. En el 62,50% de los casos (10) no hay baños para pacientes para ambos sexos.
  - j. En el 62,50% de los casos (10) no hay baños adaptados para personas con necesidades especiales.
  - k. En dos consultorios odontológicos (12,50%) no hay luz natural en la sala de espera.
  - l. En cuatro consultorios odontológicos (25%) no hay luz natural en esas unidades de atención.
  - m. En 4 casos (25%) no hay ventilación suficiente en los consultorios odontológicos.
  - n. En 4 casos (25%) no hay refrigeración en los consultorios.
  - o. En 3 casos (18,75%) no hay calefacción en los consultorios.
  - p. En 6 casos (37,50%) no hay calefacción en la sala de espera.
  - q. En el 93,75% de los casos (15) no se cuenta con salida de emergencia.
6. Limpieza tanques de agua. No existe constancia del cumplimiento de lo determinado por la Ordenanza N° 43447/CD/88, que establece la limpieza y desinfección de tanques proveedores de agua potable en hospitales, con una periodicidad no mayor a 6 meses, puesto que en el efector no cuentan con ningún certificado de cumplimiento de tal servicio desde el 26 de octubre de 2010.<sup>38</sup>
7. Equipamiento. El 44% del equipamiento total de todo el sector asistencial del efector no se encuentra en estado bueno de uso, el 22% está en estado regular, el 19% malo y el 3% obsoleto, lo que constituye un escollo importante para el bienestar tanto del paciente como del profesional.<sup>39</sup>
8. Aparatología. El 40% de la aparatología total de todo el sector asistencial del hospital no se encuentra en estado bueno de uso, el

<sup>38</sup> "En fecha posterior al desarrollo de las tareas de auditoría, se ha realizado la limpieza de tanque de agua, según documentación adjunta al descargo, el día 8 de septiembre de 2012 de acuerdo a lo indicado en copia de certificado de fecha 17 de septiembre de 2012 y con su correspondiente copia del análisis bacteriológico con la conclusión que se considera la muestra de agua apta para consumo humano".

<sup>39</sup> De acuerdo al descargo presentado por el hospital, desde el mismo se manifiesta que "En el año 2012 se instalaron 10 equipos nuevos marca Nardo Herrero repartidos por todos los servicios, además se realizó una reparación integral de 11 equipos Siemens en los Servicios Operatoria Dental y Endodoncia". Se verificará en futuras auditorías.

- 30% está en estado regular, el 3% malo y el 7% obsoleto, lo que entorpece el accionar clínico de la atención y apela a la habilidad profesional para el logro de buenos resultados. Por otra parte es escaso el instrumental rotatorio indispensable para el desarrollo de la atención odontológica, así como la cantidad insuficiente de elementos necesarios para la confección de prótesis y ortodoncia, tanto en las unidades de atención como en el laboratorio de prótesis.
9. Presupuesto. No se reflejan en el presupuesto devengado del efector las partidas correspondientes a dos contrataciones de equipamiento (1 equipo de rayos x ortopantomógrafo digital con tomógrafo volumétrico y 10 sillones odontológicos) por \$ 594.740.-, en el inciso 4 – Bienes de uso, según cifras del presupuesto ejecutado del ejercicio 2011, que no permite apreciar cuál es el gasto total del efector como unidad ejecutora.<sup>40</sup>
  10. Presupuesto físico. La cifra programada de pacientes atendidos prevista para el año 2011 (284.000) para este efector, incluida en la información complementaria del presupuesto aprobado, contiene errores de cálculo, distando significativamente de la ejecutada (120.159). Cabe aclarar que en la cifra prevista para el año 2012 (119.600) se ha corregido ese desvío.
  11. Recursos Humanos. Desde los 18 servicios asistenciales se manifiesta la necesidad de incorporación de recursos humanos, en especial personal del nivel no profesional y técnico (68%), destacándose la solicitud de personal administrativo (39%).
  12. Servicio de Guardia. Se ha verificado que el Servicio de Guardia debe acudir con su personal al Servicio de Radiología en los días y horarios en que este Servicio no se encuentra en funciones, a efectos de la toma de placas de urgencia, estando autorizados solamente al acceso en casos de traumatismos. El Servicio de Guardia no cuenta con médico de guardia para el caso de eventuales traslados de pacientes. Por otra parte, el espacio físico del sector no es suficiente para un desarrollo adecuado de sus tareas.
  13. Servicio de Cirugía II. Se ha comprobado que el quirófano 3 del Servicio de Cirugía II se encuentra en desuso debido a que el área de lavado se encuentra utilizada como depósito de cajas con suero fisiológico y otros insumos por la falta de espacio disponible para la guarda de tales elementos.
  14. Servicio de Cirugía I. Se ha constatado la falta de refrigeración en la sala pequeña perteneciente al Servicio de Cirugía I que posee 2 equipos odontológicos y que funciona como quirófano.

<sup>40</sup> De acuerdo al descargo presentado por el hospital, desde el mismo se manifiesta que "Las adquisiciones mencionadas no figuran en el devengado de esta unidad de organización porque fueron financiadas con fondos de la Región Sanitaria IV (nivel central), a la cual pertenecemos".

15. **Servicio de Cirugía I.** Se ha detectado que la información elaborada por este servicio acerca del porcentaje de ausentismo promedio semanal carece de la confiabilidad adecuada, de acuerdo a los cálculos corroborados en dos semanas de marzo de 2012, donde los porcentajes indicados están por arriba de los que corresponden.
16. **Ausentismo de pacientes.** El ausentismo general de pacientes de los 6 servicios que otorgan turnos por las dos modalidades, en forma presencial en el hospital y también mediante la línea telefónica gratuita 147, ha aumentado en lo que va del año comparando una semana de marzo de 2012 con otra semana de julio del mismo año, así en Tercera Edad subió del 11% al 19%, en Cirugía I del 31% al 40%, en Diagnóstico y Plan de Tratamiento del 28% al 36%, en Odontopediatría del 11% al 15%, en Ortodoncia del 6% al 20% y en Odontología Integral del 11% al 17%. Considerando en forma global el porcentaje sobre el grupo de servicios mencionados aumentó del 19% en marzo de 2012 al 26% en julio de 2012.
17. **Ausentismo de pacientes.** Los Servicios de Cirugía I y Diagnóstico y Plan de Tratamiento poseen un ausentismo de pacientes significativo, exclusivamente en la modalidad de otorgamiento de turnos por medio de la línea telefónica gratuita 147, turnos que componen el 71% y el 81% del total de turnos otorgados, respectivamente, según datos de una semana de julio de 2012, arrojando un 47% y un 44% de promedio semanal de pacientes ausentes, respectivamente.
18. **Farmacia.** Se han detectado diversas fallas de control interno, entre las que se encuentran las siguientes:
  - a. El espacio físico que dispone el sector no es suficiente ni adecuado, en el área de Farmacia no hay refrigeración siendo el lugar donde se encuentran los medicamentos y en el área Depósito el espacio no es suficiente ni adecuado para un correcto ordenamiento y almacenamiento de los productos.
  - b. El sistema SIGEHOS contiene descripciones de los productos que no identifican específicamente a determinados productos odontológicos, debiendo adoptar aquél cuya descripción se asemeje al producto en cuestión, sin reflejar exactamente su característica.
  - c. La unidad utilizada por el sistema SIGEHOS no es totalmente clara, dando lugar a registraciones con distinto tipo de unidad, entre las que se encuentran, caja (sin identificar con cuántas unidades), envase (sin especificar qué tipo y cantidad contenida), bidón (sin expresar de cuántos litros), bobina (sin decir de cuántos metros), rollo (sin indicación de metros), sobre (sin estipular de cuántas unidades) y avio (sin manifestar de cuánta cantidad).

- d. El Parte de especies (listado mensual de stock con detalle de entradas y salidas) no contiene un único renglón con el saldo inicial y final de cada mes, debiendo sumar varios renglones para obtener dichos saldos.
  - e. Las fichas estante no están todas ubicadas en los lugares físicos donde se encuentran almacenados los productos.
  - f. Hay productos que no tienen una única ficha estante, si bien se ha comenzado a regularizar la situación, aún existen casos de productos cuyo saldo se refleja por la suma de varias fichas.
  - g. Los remitos de expedición no cuentan con numeración.
19. Farmacia. Se han detectado las siguientes falencias como consecuencia de la realización de un control de existencias efectuado el día 11/7/12:
- a. Acrílico para uso odontológico. El saldo de la ficha estante (31) no coincide con el saldo del recuento físico (34) y con el saldo según el sistema SIGEHOS (34).
  - b. Películas radiográficas. Las 7 cajas de 100 unidades cada una se encontraban vencidas.
  - c. Placa base inferior. Hay diferencias entre el sistema SIGEHOS (unidad) y la ficha estante (caja de 100 unidades), en la fijación de la unidad en que se debe registrar los movimientos del producto.
  - d. Ionómero vítreo para cementación. El saldo de la ficha estante (55) no coincide con el saldo del recuento físico (57) y con el saldo según el sistema SIGEHOS (57).
  - e. Detergente limpiador desinfectante. No hay una única ficha estante que lleve el saldo del producto, para obtener el mismo deben sumarse 4 fichas. Hay una diferencia de 8 bidones en la información que brinda el sistema SIGEHOS al 30/6/12 y al 11/7/12, siendo que los movimientos que hubo en ese período no modificaron el saldo según lo registrado en la ficha estante.
  - f. Alambre remanit. No hay una única ficha estante que lleve el saldo del producto, para obtener el mismo deben sumarse 2 fichas.
  - g. Yeso taller blanco. Se ha registrado en el sistema SIGEHOS y en la ficha estante, un ingreso de 1500 kilos, siendo que el ingreso real fue de 400 kilos, quedando pendiente de entrega por parte del proveedor 1100 kilos restantes. Se ha registrado en la ficha estante una salida de 1500 kilos a Laboratorio de Prótesis, siendo que no ha ocurrido tal salida. El recuento físico arroja una cantidad mayor en 280 kilos que la que debería estar registrada en el sistema SIGEHOS y en la ficha estante.
  - h. Camisolín descartable. Los paquetes no cuentan con una clara identificación de las cantidades contenidas, lo que no

- permitió recontar el producto debido a que se trata de elementos esterilizados. Hay una diferencia de 100 camisolines entre el saldo según el sistema SIGEHOS al 30/6/12 (3050) y al 11/7/12 (2950), no habiendo movimientos en ese período registrados según ficha estante. Hay diferencia al 11/7/12 entre el saldo según el sistema SIGEHOS (2950) y la ficha estante (3090), de 140 camisolines.
20. **Recetas.** Se ha constatado que el 15% de las 481 recetas prescriptas por los profesionales de los distintos servicios en el mes de junio de 2012 no cumple con el requisito de incluir el nombre y apellido del paciente, tal lo establecido por el Manual de Organización, Procedimientos y Normas de los Servicios de Farmacia Hospitalaria, aprobado por Resolución N° 1363/GCABA/SS/00.
  21. **Unidad de Análisis Clínicos.** Casi al cierre del desarrollo de las tareas de auditoría, la Unidad estaba compuesta solamente por una extraccionista, careciendo de jefatura, de profesional bioquímico y de personal administrativo, debiendo derivar todas las muestras a otros efectores dependientes del Ministerio de Salud del GCABA, lo que impide cumplir con sus funciones adecuadamente.
  22. **Unidad de Clínica Bucal.** El espacio físico que posee esta Unidad es reducido, sin ventilación ni luz natural, el ámbito es muy ruidoso y sin privacidad por encontrarse compartido con otra área.
  23. **Departamento de Estadística y Archivo.** El espacio físico ubicado en el segundo subsuelo, es insuficiente, sus medidas son de 3.60 mts. por 2.40 mts. de superficie, contiene un techo bajo de 2 mts. de altura, no hay luz natural ni ventilación.<sup>41</sup>
  24. **Enfermería.** Es escaso el plantel de asistentes dentales, son 47 agentes para 90 profesionales en los distintos servicios, y el 72% de las asistentes dentales no está habilitado para realizar módulos, lo que ayudaría a disminuir la escasez mencionada, por no estar comprendidas en el código de función 333 de enfermeras de odontología, implicando que las asistentes dentales tengan que recibirse también de auxiliar de enfermería o enfermeras profesionales para disponer de tal habilitación.
  25. **Comité de Ética Clínica.** El Comité llevaba un año sin reunirse a marzo de 2012, según lo constatado en el libro de actas rubricado.
  26. **Departamento de Servicios Generales y Mantenimiento.** El plantel de este sector no recibe ropa de trabajo (indumentaria y calzado).
  27. **Servicio de limpieza.** La empresa contratada para la prestación del servicio de limpieza general e integral no utiliza detergentes adecuados a las exigencias acordes a la limpieza de instalaciones

<sup>41</sup> De acuerdo al descargo presentado por el hospital, desde el mismo se manifiesta que "La situación descrita en el informe actualmente se encuentra subsanada, pues ha sido trasladada a una oficina ubicada en planta baja, espacio físico que cuenta con ventana, luz natural y ventilación". Se verificará en futuras auditorías.

en donde se prestan servicios odontológicos, debiendo el efector suministrar el producto para lograr una limpieza conforme a lo requerido por los servicios asistenciales.

28. Servicio de seguridad. El mismo es insuficiente para las instalaciones que posee el Hospital Carrillo, cuenta con un único agente de seguridad por turno y desde abril de 2011 no se puede habilitar el acceso a la puerta principal del efector por falta de vigilancia, habiéndose solicitado la ampliación de la dotación desde mayo de 2011 en reiteradas notas. Por otra parte tampoco se cuenta con personal de seguridad para controlar las imágenes transmitidas por las ocho videocámaras de seguridad que funcionan en el nosocomio.

## V. RECOMENDACIONES.

1. Identidad del Hospital. Mejorar la accesibilidad al efector mediante la habilitación de una entrada propia e independiente e identificar la existencia del mismo en todos los puntos de ingreso, a través de una señalización adecuada.
2. Estructura organizativa. Dotar al hospital de una estructura organizativa completa y adecuada a sus necesidades a fin de regularizar su ordenamiento general con el respaldo formal de la pertinente normativa.
3. Estructura organizativa. Regularizar los cargos de jefaturas sin titularización.
4. Infraestructura edilicia. Dotar al hospital de un adecuado servicio de gestión, operación y mantenimiento del recurso físico.
5. Consultorios odontológicos. Adoptar las medidas pertinentes para regularizar cuestiones de aspecto físico y de confort, mencionadas en las observaciones, de los consultorios odontológicos y salas de espera de los servicios asistenciales.
6. Limpieza tanques de agua. Tomar los recaudos correspondientes para que se cumpla con lo determinado en la Ordenanza N° 43447/CD/88 en relación a la limpieza y desinfección de tanques de agua que posee el hospital.
7. Equipamiento. Tomar las medidas necesarias para que la totalidad del equipamiento se encuentre en un estado bueno de uso.
8. Aparatología. Tomar los recaudos pertinentes para que la totalidad de la aparatología se encuentre en un estado bueno de uso, y se cuente con el material rotatorio indispensable y con elementos necesarios para la confección de prótesis y ortodoncia.
9. Presupuesto. Reflejar en las cifras presupuestarias del efector los gastos devengados por compras de equipamiento, identificándose en el inciso 4 – Bienes de uso.

10. **Presupuesto físico.** Programar la cifra de pacientes atendidos a incluir en el presupuesto físico de forma tal que se ajuste a la ejecutada.
11. **Recursos Humanos.** Adoptar las medidas pertinentes para que los 18 servicios asistenciales cuenten con los recursos humanos necesarios.
12. **Servicio de Guardia.** Tomar las medidas correspondientes para que el Servicio de Guardia cuente con servicio de radiología adecuado para los días y horarios en que éste último no se encuentre en funciones. Dotar al Servicio de Guardia de un médico de guardia para eventuales traslados de pacientes. Adoptar las medidas necesarias para que el sector cuente con un espacio físico adecuado a sus necesidades.
13. **Servicio de Cirugía II.** Liberar el área de lavado del quirófano 3 del Servicio de Cirugía II, de los elementos allí almacenados, a efectos de utilizar el mencionado quirófano.
14. **Servicio de Cirugía I.** Incorporar refrigeración a la sala pequeña del Servicio de Cirugía I que funciona como quirófano.
15. **Servicio de Cirugía I.** Tomar los recaudos necesarios para elaborar información acerca del porcentaje de ausentismo promedio semanal con la confiabilidad adecuada.
16. **Ausentismo de pacientes.** Tomar las medidas necesarias para que el ausentismo general de pacientes de los 6 servicios analizados disminuya en sus valores porcentuales.
17. **Ausentismo de pacientes.** Tomar los recaudos necesarios para que los Servicios de Cirugía I y Diagnóstico y Plan de Tratamiento disminuyan el porcentaje de ausentismo promedio semanal de pacientes, en la modalidad de otorgamiento de turnos mediante la línea telefónica gratuita 147.
18. **Farmacia.** Implementar los mecanismos necesarios para que el ambiente de control interno en el área sea adecuado.
19. **Farmacia.** Tomar las medidas necesarias para regularizar las falencias detectadas como consecuencia de la realización de un control de existencias.
20. **Recetas.** Cumplir con lo exigido por el Manual de Organización, Procedimientos y Normas de los Servicios de Farmacia Hospitalaria, en lo relacionado a la inclusión en las recetas, del nombre y apellido de los pacientes.
21. **Unidad de Análisis Clínicos.** Dotar a la Unidad de jefatura, de profesional bioquímico y de personal administrativo.
22. **Unidad de Clínica Bucal.** Conceder a la Unidad de Clínica Bucal un espacio físico adecuado en superficie, con ventilación, luz natural y con privacidad para la atención.
23. **Departamento de Estadística y Archivo.** Otorgar al Departamento un espacio físico adecuado en superficie, con luz natural y con ventilación.

24. **Enfermería.** Dotar al Departamento de Enfermería del personal suficiente para el desarrollo adecuado de sus tareas. Regularizar la situación para que las asistentes dentales puedan quedar habilitadas a la realización de módulos de enfermería.
25. **Comité de Ética Clínica.** Proceder a realizar reuniones periódicas a fin de cumplir con sus funciones.
26. **Departamento de Servicios Generales y Mantenimiento.** Proveer de ropa de trabajo (indumentaria y calzado) al personal que cumple tareas en el Departamento de Servicios Generales y Mantenimiento.
27. **Servicio de limpieza.** Exigir a la empresa contratada para la prestación del servicio de limpieza general e integral en el efector, que utilice detergentes adecuados para la limpieza de instalaciones donde se prestan servicios odontológicos.
28. **Servicio de seguridad.** Dotar al hospital de un servicio de seguridad suficiente adecuado a las necesidades del efector.

## VI. CONCLUSIONES.

El Hospital Odontológico Dr. Ramón Carrillo es un efector monovalente que brinda distintos servicios relacionados con su especialidad.

Anualmente ofrece más de 268.000 prestaciones atendiendo a más de 115.000 pacientes, con una dotación de personal de más de 200 agentes trabajando.

Se destaca el servicio que brinda este Hospital, que de acuerdo a lo contemplado en todos los servicios visitados, puede considerarse de primer nivel y contiene una apertura diversa y específica de varias especialidades, y además está próximo a implementarse un grupo de trabajo en implantes para determinados casos.

Esta actividad se desarrolla en un lugar físico que consiste en un pabellón ubicado en el predio del Hospital General de Agudos Bernardino Rivadavia, no contando actualmente con un acceso propio e independiente por falta de personal de seguridad, debiendo ingresar por otro efector en cuya entrada no existe señalización acerca del hospital monovalente, lo que recorta la identidad del efector.

La estructura organizacional, que es diversa y compleja, no se encuentra respaldada formalmente como el resto de los efectores de la Ciudad de Buenos Aires, lo que no permite tener un ordenamiento de todos los sectores y reflejo en las responsabilidades reconocidas en los cargos ocupados, a excepción de la Dirección, Subdirección Médica y Subgerencia Operativa de Gestión Administrativa, Económica y Financiera. Por otra parte los cargos de jefatura se encuentran sin titularizar en un 97%, situación pendiente de regularizar a fin de que aquellos agentes que asuman las responsabilidades pertinentes, reciban a cambio su debido reconocimiento formal.

El Hospital está necesitando incorporación de recursos humanos en administración y en enfermería (asistentes dentales) principalmente. Esta

necesidad ha sido reafirmada por los servicios asistenciales del efector. En el caso de la Unidad de Análisis Clínicos se ha quedado sin jefatura y sin profesional bioquímico, lo que implica que el sector no pueda cumplir sus funciones adecuadamente.

Falta mejorar el estado de uso de determinado equipamiento y aparatología del sector asistencial que no se encuentra en buen estado. El Servicio de Guardia adolece de un equipo de rayos propio, debiendo utilizar solamente para determinados casos y con autorización del área, el equipamiento del sector de Radiología.

Necesita de una ampliación del espacio físico para algunos sectores, en especial para el área administrativa cuyo lugar físico es insuficiente. El Servicio de Cirugía II tiene un quirófano sin utilizar por estar ocupado con insumos por falta de espacio.

Existe un ausentismo importante en dos Servicios, Cirugía I y Diagnóstico y Plan de Tratamiento, exclusivamente en la modalidad de otorgamiento de turno telefónico.

Se han notado falencias de control interno en el área de Farmacia respecto a la registración y administración de los productos y otros inconvenientes en el sistema informático que lleva el saldo de los productos. Es un sector que también carece de espacio suficiente para lograr un mejor ordenamiento del depósito de los insumos y medicamentos.

Una necesidad importante es la de la incorporación de más personal de seguridad en el efector, ya que cuenta con un solo agente por turno.

Por último, el hospital puede mejorar en muchos aspectos, puesto que el mismo es indispensable en su presencia ante las necesidades de salud que demanda la población, pero en muchos casos depende de sí mismo llevarlo a la práctica y en otros necesita el apoyo del nivel central.