

---

## **Informe Final de Auditoría**

Con Informe Ejecutivo

---

**Proyecto N° 3.22.08**

**SALUD MENTAL RESPONDE**

---

Auditoría de Gestión

Periodo 2021

**Buenos Aires, diciembre 2024**



AUDITORIA GENERAL  
DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

2024 - Año del 30° Aniversario de la Autonomía de la Ciudad de Buenos Aires"

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

**JEAN JAURES 220 - CIUDAD DE BUENOS AIRES**

## **Presidente**

Dra. Mariana Inés GAGLIARDI

## **Auditores Generales**

Dr. Juan José CALANDRI

Dra. Jorgelina Marisa CARNEVALE

Lic. Patricia Alejandra CASERES

Dr. Pablo CLUSELLAS

Lic. José Luis GIUSTI

Dr. Lisandro Mariano TESZKIEWICZ



**Código de Proyecto:** 3.22.08

**Nombre del Proyecto** "Salud Mental Responde"

**Tipo de Auditoria:** Gestión.

**Periodo bajo Examen:** Año 2021.

**Objeto:** Salud Mental Responde.

**Objetivo:** Evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos, en los términos de economía, eficiencia y eficacia.

**EQUIPO DESIGNADO**

**Directora de Proyecto:** Dra. Romina Duarte

**Auditor Supervisor:** Dra. Julia Sultani

**FECHA DE APROBACION DEL INFORME:** 20 DE DICIEMBRE DE 2024

**APROBADO POR:** UNANIMIDAD

## **INFORME EJECUTIVO**

**Lugar y fecha de emisión:** Buenos Aires, 20 de diciembre de 2024

**Código de Proyecto:** 3.22.08

**Denominación del Proyecto:** Programa Salud Mental Responde

**Tipo de Auditoría:** Gestión

**Dirección General:** Dirección General de Salud

**Período bajo examen:** 2021

**Objeto de la Auditoría:** Programa Salud Mental Responde

**Objetivo de la Auditoría:** Evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos, en los términos de economía, eficiencia y eficacia.

**Alcance:** Evaluar la ejecución del presupuesto aprobado, el logro de objetivos previstos y otros indicadores de gestión.

La presente auditoría se llevó a cabo de conformidad con el siguiente Marco Normativo:

- Las Normas de Auditoría Externa de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires,<sup>1</sup> y las Normas Básicas de Auditoría Externa de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires aprobadas por Resolución N° 161/00-AGCBA.

Marco Normativo: Anexo I

**Limitaciones al Alcance:** No hubo

---

<sup>1</sup> Ley N° 325. (BOCBA N° 884)



### Observaciones Relevantes

- El Programa Salud Mental Responde, no registró la totalidad de las prestaciones realizadas a los usuarios en el sistema de gestión hospitalaria SIGEHOS.
- El Programa Salud Mental Responde, no cuenta con una base de datos oficial provista por autoridad de aplicación para realizar el registro de su actividad.
- El Programa Salud Mental Responde, no realizó las gestiones tendientes al recupero de todas las prestaciones realizadas a usuarios que cuentan con obra social o sistema de salud prepaga.
- Las oficinas de la Dirección General de Salud Mental que fueran asignadas para la actividad del Programa Salud Mental Responde, no cumplen con la Ley N° 19.587 Seguridad e Higiene del Trabajo atento a que las mismas no cuentan con ventilación natural, y una de ellas presenta humedad en sus paredes y techo.
- En la sede ubicada en la Dirección General de Salud Mental, no se provee a los operadores de auriculares y sillas ergonómicas apropiadas para el desarrollo de las actividades

### Conclusión:

El Programa Salud Mental Responde, como parte integrante del sistema de atención primaria de la salud, demostró ser un acceso temprano y adecuado para la atención de salud mental en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, destacable su labor en el marco de la Emergencia Sanitaria decretada por la Pandemia por Covid -19, dado en contexto de confinamiento y ante el evidenciado incremento de las tasas de patologías y sintomatologías vinculadas a la salud mental de la población.

El sistema de atención remota que proporciona el Programa de Salud Mental Responde, es un abordaje interdisciplinario de atención de la salud mental, que demostró eficiencia, garantizando al ciudadano el acceso a un dispositivo formado y altamente capacitado, las 24 horas del día y los 365 días del año, en el cual, una contención inicial, derivación asistida, orientación, y en casos de crisis



2024 - Año del 30° Aniversario de la Autonomía de la Ciudad de Buenos Aires"

---

agudas o urgencias, brinda asistencia en derivación en el marco de la red de salud y en articulación con otras jurisdicciones de geo referencia de ser necesarios.

La Dirección de Salud Mental, deberá priorizar el espacio físico de calidad, acorde a las leyes de higiene y seguridad del trabajo, como así también, proporcionar las herramientas técnicas informáticas necesarias que resguarden los datos de los usuarios del sistema de salud de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

**Palabras Claves:** Salud Mental. Programas. Orientación.



**INFORME FINAL DE AUDITORÍA  
"SALUD MENTAL RESPONDE"  
PROYECTO N° 3.22.08**

**DESTINATARIO**

Señora  
Presidenta  
Legislatura Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
Dra. Clara Muzzio  
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, la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires ha procedido a efectuar un examen en el ámbito del Ministerio de Salud, con el objeto detallado en el apartado siguiente.

**I) OBJETO**

Programa "Salud Mental Responde"

**II) OBJETIVO**

Evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos, en los términos de economía, eficiencia y eficacia.

**III) ALCANCE**

Evaluar la ejecución del presupuesto aprobado, el logro de objetivos previstos y otros indicadores de gestión.

La presente auditoría se llevó a cabo de conformidad con el siguiente Marco Normativo:

2024 - Año del 30° Aniversario de la Autonomía de la Ciudad de Buenos Aires"

- Las Normas de Auditoría Externa de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires,<sup>2</sup> y las Normas Básicas de Auditoría Externa de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires aprobadas por Resolución N° 161/00-AGCBA.
- Marco Normativo: Anexo I

#### IV) LIMITACIONES AL ALCANCE

No hubo.

#### V) ACLARACIONES PREVIAS

##### V.1 Emergencia Sanitaria.

Con fecha 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud, (OMS), declaró al brote del virus SARS- Cov-2 como una Pandemia. En nuestro país, se determinó proteger la salud pública mediante el dictado del Decreto de Necesidad y Urgencia (PEN) N°260/20<sup>3</sup>, por medio del cual se amplió la emergencia pública en materia sanitaria mediante la Ley N°27.541<sup>4</sup> por el plazo de un año.

El Decreto de Necesidad y Urgencia N°867-PEN/21<sup>5</sup>, estableció: " (...) los Gobernadores, y las Gobernadoras de las Provincias y el Jefe de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, dictarán las medidas necesarias para implementar lo dispuesto en el presente decreto como agentes naturales del Gobierno Federal, conforme lo establece el artículo 128 de la Constitución Nacional. Ello, sin perjuicio de otras medidas que puedan adoptar las Provincias, la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y los Municipios en ejercicio de sus competencias propias". Y en virtud de la situación epidemiológica en el ámbito local, a los fines de prevenir y mitigar la propagación del coronavirus (COVID-19) en la Ciudad de Buenos Aires, se prorrogó la declaración de Emergencia Sanitaria declarada por Decreto de Necesidad y Urgencia N°1/20 y sus modificatorios, hasta el 31 de diciembre de 2022.<sup>6</sup>

<sup>2</sup> Ley N° 325. (BOCBA N° 884)

<sup>3</sup> DNU 260/20 (BO 34327).

<sup>4</sup> Ley N° 27.541 (BO 34268)

<sup>5</sup> Decreto 867/PEN/01. Art. 13.

<sup>6</sup> Decreto 5/CABA/2022 (BOCABA N° 6388).





En dicho contexto, en post de asegurar la continuidad de las actividades de trabajo de los agentes, el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, promulgó el Decreto N°147/20<sup>7</sup> mediante el cual estableció que: “el Ministerio de Salud de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y todos los organismos bajo su órbita, el Ministerio de Justicia y Seguridad y todas sus dependencias, la Policía de la Ciudad, la Secretaría de Integración Social para Personas Mayores del Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat y reparticiones que le dependan a dicha Secretaría, y la Secretaría de Medios y las reparticiones que dependen de la misma, se constituirían en áreas de máxima esencialidad e imprescindibles durante la vigencia de la pandemia COVID-19 (Coronavirus)”.

Por las razones expuestas, en cumplimiento de las medidas de distanciamiento social, preventivo y obligatorio instauradas a nivel nacional<sup>8</sup>, en el contexto de emergencia sanitaria referido, fueron adoptadas medidas para que los trabajadores del Gobierno de la Ciudad presten servicios conforme a esquemas de trabajo, modificando el Decreto N°147/20 mediante el Decreto N°22/21<sup>8</sup> atento a la necesidad de implementar diversas estrategias con la finalidad de redirigir sus acciones en función de las líneas estratégicas definidas, o que en un futuro se establecieran para atender la emergencia sanitaria producida por la pandemia del Coronavirus (COVID-19).<sup>9</sup>

En tal sentido, y atento las necesidades dinámicas de la prestación de servicios en el marco de la pandemia, del Decreto N°147/20 se modificaron los artículos 4° y 5°, con el objeto de ampliar los supuestos allí previstos a fin de atender las acciones que se definan como estratégicas ante la situación epidemiológica, facultando a las autoridades superiores con rango no inferior a director general o equivalente de áreas cuyos servicios serán considerados esenciales conforme lo dispuesto en el artículo 3° del presente a:

- a. Establecer protocolos y procedimientos de trabajo acordes a la situación epidemiológica actual, asegurando la prestación de los servicios.
- b. Disponer la suspensión temporal del otorgamiento de las licencias y permisos del personal contempladas en la Resolución N°180-MHFGC/20 de los trabajadores a su cargo.
- c. Modificar los horarios habituales de trabajo, lugar de prestación del servicio, o repartición.

---

<sup>7</sup> Decreto N° 147/2020 (BOCBA N° 5824)

<sup>8</sup> Ley N° 27.541. DNU N° 260/20, 297/20, sus respectivas prórrogas y modificaciones.

<sup>8</sup> Decreto N° 22/21. BOCBA 6036. (13/1/21)

<sup>9</sup> De los Considerandos del Decreto N° 22/21.



- d. Prestar el servicio de forma remota, transitoriamente, siempre que se encuentren garantizadas las prestaciones establecidas en los protocolos respectivos, debiendo en el marco de la buena fe contractual, establecer las condiciones en que dicha labor será realizada.
- e. Poner a los/as trabajadores/as a disposición de otras áreas definidas como esenciales conforme lo dispuesto en el artículo 3° del presente y de máxima esencialidad, contempladas en el artículo 1°, con el objeto de desempeñar tareas compatibles con su idoneidad.<sup>10</sup>

Asimismo, se estableció: "las autoridades superiores, con rango no inferior a director general o equivalente, cuyas reparticiones no se encuentren alcanzadas por los artículos 1° y 3° del Decreto N°147/20, quedan facultados para organizar el desempeño de las tareas de sus áreas, adoptando las medidas necesarias para que los trabajadores afectados presten servicios conforme el siguiente esquema:

- a. Autorizar a prestar el servicio de forma remota, transitoriamente, debiendo en el marco de la buena fe contractual, establecer las condiciones en que dicha labor será realizada.
- b. Poner a los/as trabajadores/as a disposición de las áreas definidas como esenciales contempladas en los artículos 1° y 3° del presente decreto con el objeto de desempeñar tareas compatibles con su idoneidad.
- c. Modificar los horarios habituales de trabajo o lugar de prestación del servicio o repartición.
- d. Justificar las inasistencias de aquellos trabajadores que, por las características de sus tareas, no puedan realizar su trabajo con las modalidades previstas en los incisos a) y b) del presente artículo.<sup>11</sup>

## **V 2 Marco Normativo**

### **V.2.1. Derecho a la Salud**

La Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, garantiza el derecho a la salud integral, la cual se encuentra directamente vinculada con la satisfacción de necesidades de alimentación, vivienda, trabajo, educación, vestido, cultura y ambiente.

---

<sup>10</sup> Decreto N° 22/21. Art. 1. (Modificación Art. 4. Decreto 147/20).

<sup>11</sup> Decreto N° 22/20. Art2. (modifica Art. 5. Decreto 147/20)

El gasto público en salud, se considera una inversión social prioritaria, que asegura las acciones colectivas e individuales de promoción, protección, prevención, atención y rehabilitación a la salud y su gratuidad, con criterio de accesibilidad, equidad, integralidad, solidaridad, universalidad y de oportunidad. La Ciudad de Buenos Aires, ejerce su función indelegable como autoridad sanitaria, realizando acciones de: regulación, habilitación, fiscalización y control de todo el circuito de producción, comercialización y consumo de productos alimenticios, medicamentos, tecnología médica, el ejercicio de las profesiones, la acreditación de los servicios de salud y cualquier otro aspecto que tenga incidencia en ella, coordinando su actividad con otras jurisdicciones.<sup>12</sup>

## V 2.2. Derecho a la Salud Mental

Ley Nacional de Salud Mental N°26.657<sup>13</sup>, reglamentada por el Decreto N°603/2013, tiene por objeto asegurar el derecho a la protección de la salud mental de todas las personas, y el pleno goce de los derechos humanos de aquellas con padecimiento mental que se encuentran en el territorio nacional, reconocidos en la Constitución Nacional y tratados internacionales, instrumentos de derechos humanos con jerarquía constitucional conforme al Artículo N° 75 inciso 22, sin perjuicio de las regulaciones más beneficiosas que para la protección de estos derechos que puedan establecer las provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires<sup>14</sup> y se consideran parte integrante los principios de Naciones Unidas para la protección de los enfermos mentales y para el mejoramiento de la atención de salud mental, adoptado por la Asamblea General en su resolución 46/119 del 17 de diciembre de 1991, asimismo, la Declaración de Caracas de la Organización Panamericana de la Salud y de la Organización Mundial de la Salud, para la reestructuración de la atención psiquiátrica dentro de los sistemas locales de Salud, del 14 de noviembre de 1990, y los Principios de Brasilia Rectores; para el desarrollo de la atención en salud mental en las américas, del 9 de noviembre de 1990, se consideran instrumentos de orientación para la planificación de políticas públicas.<sup>15</sup>

En el marco de la ley se reconoce a la salud mental como “un proceso determinado por componentes históricos, socio económicos, culturales, biológicos y psicológicos, cuya preservación y mantenimiento implica una

<sup>12</sup> Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Art. 22.

<sup>13</sup> Ley N° 26.657 (Sancionada el 25/11/2010. Promulgada el 02/12/2010. Reglamentada mediante el Decreto N° 603 de fecha 28 de mayo de 2013, publicado en el Boletín Oficial N° 32.649 del 29 de mayo de 2013

<sup>14</sup> Ley N° 26.657. (Art. 1).

<sup>15</sup> Ley N° 26.657. (Art. 2)

<sup>16</sup> Ley N° 26.657. (Art. 3)



dinámica construcción social vinculada a la concreción de los derechos humanos y sociales de toda persona.<sup>16</sup>

Establece el decreto reglamentario N° 603/2013 en sus considerandos respecto a la definición de salud mental, "que dicha definición se articula con la consagrada conceptualización de la salud desde la Organización Mundial de la Salud como un estado completo de bienestar físico, mental y social y no solamente a la ausencia de afecciones o enfermedades."<sup>16</sup>

El Estado Argentino, reconoce a las personas con padecimientos mentales los siguientes derechos:<sup>17</sup>

- a) Derecho a recibir atención sanitaria y social integral y humanizada, a partir del acceso gratuito, igualitario y equitativo a las prestaciones e insumos necesarios, con el objeto de asegurar la recuperación y preservación de su salud;
- b) Derecho a conocer y preservar su identidad, sus grupos de pertenencia, su genealogía y su historia;
- c) Derecho a recibir una atención basada en fundamentos científicos ajustados a principios éticos;
- d) Derecho a recibir tratamiento y a ser tratado con la alternativa terapéutica más conveniente, que menos restrinja sus derechos y libertades, promoviendo la integración familiar, laboral y comunitaria;
- e) Derecho a ser acompañado antes, durante y luego del tratamiento por sus familiares, otros afectos o a quien la persona con padecimiento mental designe;
- f) Derecho a recibir o rechazar asistencia o auxilio espiritual o religioso;
- g) Derecho del asistido, su abogado, un familiar, o allegado que éste designe, a acceder a sus antecedentes familiares, fichas e historias clínicas;
- h) Derecho a que, en el caso de internación involuntaria o voluntaria prolongada, las condiciones de la misma sean supervisadas periódicamente por el órgano de revisión;
- i) Derecho a no ser identificado ni discriminado por un padecimiento mental actual o pasado;
- j) Derecho a ser informado de manera adecuada y comprensible de los derechos que lo asisten, y de todo lo inherente a su salud y tratamiento, según las normas del consentimiento informado, incluyendo las alternativas para su atención, que en el caso de no ser comprendidas por el paciente se comunicarán a los familiares, tutores o representantes legales;

---

<sup>16</sup> Preámbulo de la Constitución de la OMS adoptada por la conferencia sanitaria internacional celebrada en Nueva York el 19 de junio de 1946).

<sup>17</sup> Ley N°26.657. (Art. 7)



- k) Derecho a poder tomar decisiones relacionadas con su atención y su tratamiento dentro de sus posibilidades;
- l) Derecho a recibir un tratamiento personalizado en un ambiente apto con resguardo de su intimidad, siendo reconocido siempre como sujeto de derecho, con el pleno respeto de su vida privada y libertad de comunicación;
- m) Derecho a no ser objeto de investigaciones clínicas ni tratamientos experimentales sin un consentimiento fehaciente;
- n) Derecho a que el padecimiento mental no sea considerado un estado inmodificable;
- o) Derecho a no ser sometido a trabajos forzados;
- p) Derecho a recibir una justa compensación por su tarea en caso de participar de actividades encuadradas como laborterapia o trabajos comunitarios, que impliquen producción de objetos, obras o servicios que luego sean comercializados.

“Las políticas públicas en materia de salud mental tendrán como objetivo favorecer el acceso a la atención de las personas desde la perspectiva de salud integral, garantizando todos los derechos establecidos en la Ley N°26.657 y el eje, deberá estar puesto en la persona, su singularidad, más allá del tipo de adicción que padezca. Entendiéndose por servicio de salud en un sentido no restrictivo, a toda propuesta o alternativa de abordaje tendiente a la promoción de la salud mental, prevención del padecimiento, intervención temprana, tratamiento, rehabilitación y/o inclusión social, reducción de daños evitables o cualquier otro objetivo de apoyo o acompañamiento que se desarrolle en los ámbitos públicos o privados”.

19

La Autoridad de aplicación debe promover que las autoridades de salud de cada jurisdicción, en coordinación con las áreas de educación, trabajo y otras que correspondan, implementen acciones de inclusión social laboral y de atención en la salud mental comunitaria.

En el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires, la Constitución de la Ciudad garantiza el derecho a la salud integral, vinculada con la satisfacción de necesidades de alimentación, vivienda, trabajo, educación, vestido, cultura y ambiente. “Las políticas de salud mental reconocerán la singularidad de los asistidos por su malestar psíquico y su condición de sujetos de derecho, garantizando su atención en los establecimientos estatales. No tienen como fin el control social,

y erradican el castigo; propenden a la desinstitucionalización progresiva, creando una red de servicios y de protección social".<sup>18</sup>

El Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, ejerce su función indelegable de autoridad sanitaria. Regula, habilita, fiscaliza y controla todo el circuito de producción, comercialización y consumo de productos alimenticios, medicamentos, tecnología médica, el ejercicio de las profesiones y la acreditación de los servicios de salud y cualquier otro aspecto que tenga incidencia en ella. Coordina su actividad con otras jurisdicciones.<sup>19</sup>

La Ley N°153 Ley Básica de Salud, tiene por objeto "garantizar el derecho a la salud integral, mediante la regulación y ordenamiento de todas las acciones conducentes a tal fin"<sup>20</sup>.

En materia de Salud establece que se complementará con la legislación específica en los siguientes temas:

- a. Consejo General de Salud
- b. Ejercicio profesional
- c. Salud mental, la cual contempla los siguientes lineamientos:
  1. El respeto a la singularidad de los asistidos, asegurando espacios adecuados que posibiliten la emergencia de la palabra en todas sus formas
  2. Evitar modalidades terapéuticas segregacionistas que impongan al sujeto ideales sociales y culturales que no le fueran propio
  3. La desinstitucionalización progresiva se desarrolla en el marco de la ley, a partir de los recursos humanos y de la infraestructura existente. Implementando modalidades alternativas de atención y reinserción social, tales como casas de medio camino, talleres protegidos, comunidades terapéuticas y hospitales de día.<sup>21</sup>

Ley N°448, tiene como objeto "garantizar el derecho a la salud mental de todas las personas en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires".<sup>22</sup>

---

<sup>18</sup> Constitución de la CABA. Art. 22

<sup>19</sup> Decreto Reglamentario Ley N° 26.657, N° 603/2013. Artículo N°4.

<sup>19</sup> Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Art. 22.

<sup>20</sup> Ley N° 153. Art. 1.

<sup>21</sup> Ley N° 153. Art. 48.

<sup>22</sup> Ley 448. Arto. 1.



El reconocimiento de la salud mental, tal como lo reconoce la Ley N° 448 es “un proceso determinado histórica y culturalmente en la sociedad, cuya preservación y mejoramiento implica una dinámica de construcción social, y está vinculada a la concreción de los derechos al trabajo, al bienestar, a la vivienda, a la seguridad social, a la educación, a la cultura, a la capacitación y a un medio ambiente saludable.

La salud mental es inescindible de la salud integral, y parte del reconocimiento de la persona en su integridad bio-psico-sociocultural y de la necesidad del logro de las mejores condiciones posibles para su desarrollo físico, intelectual y afectivo”.<sup>23</sup>

Por lo expuesto, el sistema de atención de salud mental en la Ciudad de Buenos Aires se implementó conforme a los principios rectores derivados de la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires la Ley N°153 y la Ley N°448, conformando el marco jurídico para la formulación e implementación de políticas públicas en materia de salud mental en la Ciudad de Buenos Aires.

Atento a lo referido, la Ley N°448 establece lineamientos y acciones que debe contemplar la autoridad de aplicación en salud mental:

- a. La promoción de la salud mental de la población a través de la ejecución de políticas orientadas al reforzamiento y restitución de lazos sociales solidarios;
- b. La prevención tendrá como objetivo accionar sobre problemas específicos de salud mental y los síntomas sociales que emergen de la comunidad;
- c. La asistencia debe garantizar la mejor calidad y efectividad a través de un sistema de redes;
- d. La potenciación de los recursos orientados a la asistencia ambulatoria, sistemas de internación parcial y atención domiciliaria, procurando la conservación de los vínculos sociales, familiares y la reinserción social y laboral;
- e. La asistencia en todos los casos será realizada por profesionales de la salud mental certificados por autoridad competente;
- f. La recuperación del bienestar psíquico y la rehabilitación de las personas asistidas en casos de patologías graves, debiendo tender a recuperar su autonomía, calidad de vida y la plena vigencia de sus derechos;
- g. La reinserción social mediante acciones desarrolladas en conjunto con las áreas de Trabajo, Educación, Promoción Social y aquellas que fuesen necesarias para efectivizar la recuperación y rehabilitación del asistido;

---

<sup>23</sup> Ley N° 448. Art. 2. B.

- h. La conformación de equipos interdisciplinarios de acuerdo a las incumbencias específicas;
- i. Los responsables de los establecimientos asistenciales deben tener conocimiento de los recursos terapéuticos disponibles, de las prácticas asistenciales, de los requerimientos de capacitación del personal a su cargo, instrumentando los recursos necesarios para adecuar la formación profesional a las necesidades de los asistidos.<sup>24</sup>

### **V 3 Antecedente del Programa Salud Mental Responde- Programa: “Servicio de Orientación Telefónica”**

“Atento a la necesidad de optimizar la atención y la orientación telefónica a las personas que realizan consultas manifestando situaciones vinculadas con la salud mental, el marco de la Ley N°448, el Ministerio de Salud del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires resolvió dictar la Resolución N°2265/07”<sup>25</sup> mediante la cual creo el “Programa de Servicio de Orientación Telefónica”, dependiente de la Dirección General de Salud Mental, implementando líneas telefónicas para el servicio Salud Mental Responde (Objeto de la presente auditoria y para el servicio de ayuda telefónica en drogas y alcohol), con el objeto de optimizar la atención y orientación telefónica a personas que realizan consultas vinculadas con la salud mental, facilitar y promover a las consultas una orientación para acceder a los dispositivos asistenciales existentes en la materia. Respecto de los servicios referidos, se establecieron: objetivos, estructura, misiones y funciones, destinatarios y asignación de recursos, como así también, aprobó el modelo de las fichas técnicas para la registración de llamados.<sup>26</sup> Posteriormente, el Ministerio de Salud del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, determinó la necesidad de realizar un cambio de denominación del “Servicio de Orientación Telefónica”, para llamarlo: “Programa Salud Mental Responde”. Acto administrativo realizado mediante la Resolución 3450/22<sup>27</sup>, sancionada el 16/09/22, la cual no fue publicada.<sup>28</sup>

---

<sup>24</sup> Ley N° 448. Art. 10.

<sup>25</sup> Considerandos: Resolución N°2265/07. Sancionada el 23/10/07 y publicada el 16/11/07.

<sup>26</sup> Resolución N° 2265/07. Art.1

<sup>27</sup> Resolución N° 3450/22 (Sancionada 16 de septiembre de 2022. Sin Publicar). Información suministrada por la Dirección General de Salud Mental. Ministerio de Salud del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

<sup>28</sup> Decreto N° 964/08. Artículo 2.- Es obligatoria la publicación en el Boletín Oficial de leyes, decretos y resoluciones, incluyendo sus respectivos anexos, así como de todo otro acto o



Los fundamentos de la denominación “Programa Salud Mental Responde” , tiene su origen en los considerandos de la Resolución N°3450/22: atento a que “(...) en la actualidad se evidenció el incremento en las tasas de patologías y sintomatologías vinculadas a la salud mental que reflejan la necesidad imperiosa e inmediata de analizar, diseñar y promover nuevos modos de abordaje tendientes a la atención primaria de la salud y por ende la actualización del programa a fin de mejorar la actualización de los usuarios al sistema de salud mediante mecanismos interdisciplinarios de atención remota en salud mental, brindando un acceso temprano, adecuado y de calidad, garantizando que la atención telefónica remota sea brindada por equipos de salud mental, que aseguren al usuario un contacto inicial que: permita acceder a un diagnóstico integral presuntivo, caracterización de riesgo, contención inicial y/o derivación asistida a dispositivos de atención según su área programática”.

Atento a lo referido, el Ministerio de Salud del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, realizó una ampliación del Programa Salud Mental Responde, en el marco modificando el modelo organizacional, como así también brindando un servicio de atención que funcione todos los días del año, las 24 horas, respondiendo a un sistema de redes integradas de servicios de salud y cuidados progresivos, de acuerdo con el nivel de requerimiento y su área de georeferencia.

#### **V. 4 Programa Salud Mental Responde**

El “Programa Salud Mental Responde”, está dirigido a la comunidad en general formando parte de los dispositivos y modalidades con que cuenta la Red de Servicios de Salud Mental en la Ciudad de Buenos Aires, y también, pensado para los profesionales y organizaciones que requieran información detallada vinculada con la guía de recursos de derivación de la red de salud mental, teniendo en cuenta las legislaciones de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Leyes N°153 y N° 448, como así también la legislación nacional, Ley N° 26.657. El programa “Salud Mental Responde”, se diseñó para mejorar la accesibilidad al sistema de salud y sus objetivos se encuentren alineados a las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud, y la Organización Panamericana de la Salud sobre redes integradas de servicios de salud a través de dispositivos interdisciplinarios de atención remota en salud mental.<sup>29</sup>

---

documento que disponga la legislación vigente. RESOLUCIÓN N° 54-SECLYT/19: Apruébase el "Régimen de Publicación del Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires" que como Anexo I:

<sup>29</sup> OMS “Sistema de información de salud mental. Guías sobre servicios y políticas de salud mental) OPS “Redes integradas de servicios de salud” año 2010)

## VI) PROCEDIMIENTOS

### VI. 1. Relevamiento y actualización del Marco Normativo. Anexo I.

Análisis de la normativa y documentación relevante, aplicable al objeto de auditoría. Consultas a fuentes oficiales, y sitios web que se detallan a continuación:

[www.boletinoficial.buenosaires.gob.ar](http://www.boletinoficial.buenosaires.gob.ar) [www.buenosaires.gob.ar/buscador](http://www.buenosaires.gob.ar/buscador)  
normativas

<http://www.cedom.gov.ar/buscaLeyes.aspx>

VI.2 Relevamiento. Solicitud de información y requerimientos efectuados mediante Notas.

VI. 3 Relevamiento. Entrevistas protocolares con funcionarios responsables de cada área que interviene en la gestión del Programa Salud Mental Responde. Solicitud de información documental.

VI.4 Procedimientos. Gestión. Evaluación y análisis de la información. Determinación de los procedimientos de auditoría, evaluación de los riesgos de auditoría. Obtención de evidencias. Control interno.

VI.5 Organismos de control externo. Solicitud de informes, dictámenes, actos administrativos y/o jurídicos, información requerida a los organismos constitucionales de control externo, organismos centralizados y descentralizados, con la finalidad de analizar la información remitida en el caso de corresponder respecto del objeto de la presente auditoría.

### VI. 2 Notas Remitidas

- IF-2023-0007883-AGCBA-DGSAL de fecha 18 de abril de 2023: Plan Operativo: Proyecto N°3.22.08 "Salud Mental Responde".
- Nota N°2023-0008743-AGCBA-AGLMT del 27 de abril de 2023, dirigida a la Dirección General de Salud Mental. Presentación de equipo de trabajo.
  - Nota N°2023-00011473-AGCBA-AGLMT, del 29 de mayo de 2023. Solicitud de información a la Defensoría General de la Ciudad de Buenos Aires.
- Nota N°2023-00011474-AGCBA-AGLMT, del 29 de mayo de 2023. Solicitud de información a la Procuración de la Ciudad de Buenos Aires.



- Nota N°2023-00011476\_AGCB-AGLMT del 29 de mayo de 2023. Solicitud de información a la Sindicatura de la Ciudad de Buenos Aires.
- Nota N°2023-00012158-AGCB-AGLMT, del día 6 de junio de 2023, mediante la cual se confiere una prórroga de 10 días corridos para el cumplimiento solicitado a al Procurador de la Ciudad de Buenos Aires por esta AGCB mediante Nota N°2023-11474- AGCB-AGLMT.
- Nota N2023-00016103-AGCB-DSAL de fecha 25 de julio de 2023, remitida a la Dirección de Salud Mental del Ministerio de Salud, mediante la cual se solicitó información referida al Programa Salud Mental Responde.
- Nota N°2023-29819776-GCABA-DGSAM con fecha del 8 de agosto de 2023. Solicitud de prórroga.
- Nota N°2023-00018005-AGCB-DSAL del 17 de agosto de 2023, confiere prórroga de 10 días hábiles para el cumplimiento solicitado mediante Nota N°2023-00016103-AGCB-DSAL.
- Nota N°2023-31914363-GCABA-DGSAM. Con fecha 25 de agosto de 2023 remite información solicitada.
- Nota N°2023-00028815-AGCB-DSAL, del 6 de diciembre de 2023, mediante la cual se requirió a la Dirección de Salud Mental detalles fondos con los que se financia el Programa, procedencia de los créditos asignados para su funcionamiento entre otros.
- Nota N°2024-00001397-AGCB-DSAL, con fecha 22 de enero de 2024, confiere prórroga por 5 días hábiles para el cumplimiento de Nota N°202300028815.
- Nota N°2024-06531325-GCABA-DGSAM con fecha 6 de febrero remite información solicitada por nota 2023-00028815-AGCB-DGSAL.
- Nota N°2024-27669096-GCABA-DGSAM de fecha 22 de julio de 2024, solicita prórroga.
- Nota N°2024-00014061-AGCB-DGSAL de fecha 23 de julio de 2024, concede prórroga.
- Nota N 2024-28560860-GCABA-DGSAM de fecha 30 de julio de 2024 remite información solicitada.

### **VI. 3 Programa “Salud Mental Responde”. Relevamiento.**

El Programa Salud Mental Responde, de aquí en adelante “El Programa”, prevé mejorar la accesibilidad del sistema de salud de la población, como así también reducir la fragmentación del cuidado asistencial, mejorar la eficiencia de los efectores de salud mental, evitar la duplicación de infraestructura y servicios, disminuyendo los costos, y al mismo tiempo brindando una atención equitativa,



eficiente, que satisfaga mejor las expectativas y necesidades de atención de la comunidad.

Dicho abordaje, se realiza a través de dispositivos interdisciplinarios de atención remota en salud mental, en el marco del plan general del Ministerio de Salud de la Ciudad de Buenos Aires de "Cuidados Progresivos en Salud" en este caso en particular se nominará "Cuidados Progresivos en Salud Mental".

Es una herramienta que propone optimizar la forma de atención en cuidados progresivos de salud mental, siguiendo los valores y principios que rigen la atención primaria de la salud mental.

El programa depende del departamento de atención domiciliaria, inserción social y laboral, que así mismo, depende de la Dirección General de Salud Mental del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

### **VI.3.1 Funcionamiento del Programa Salud Mental Responde**

El "Programa Salud Mental Responde" tiene como misión brindar una evaluación, contención y/o orientación en salud mental de manera remota, gratuita y accesible para la comunidad, las 24 horas, todos los días de la semana. El equipo de trabajo se divide en tres áreas, la coordinación del programa, el área de recepción de llamados conformada por la atención de las líneas telefónicas y un área denominada de derivación asistida.

El programa cuenta con una única línea telefónica gratuita: 0800-333-1665, la cual recibe mantenimiento y actualizaciones de configuración, para que todas las líneas suenen simultáneamente. Cuenta con un mensaje de contestador, para cuando las líneas están ocupadas o en curso.

En cuanto a su difusión, el programa cuenta con un Instagram de la Dirección General de Salud Mental para realizar acciones de prevención, promoción de la salud y difusión, y la página oficial del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

En el periodo auditado, <sup>32</sup> el programa funcionó en las siguientes sedes:

-Centro Salud Mental N°1 Hugo Rosario<sup>30</sup>, Manuela Pedraza 1558, CABA. - Dirección General de Salud Mental del GCABA. De lunes a viernes de 8 a 20 horas. San Luis 3237. CABA.

-Ministerio de Salud del GCABA. Durante el turno noche, sábados, domingos y feriados. Monasterio 480. CABA.

---

<sup>30</sup> A mediados del año 2021, se informó a esta auditoría, que fueron retiradas las líneas de atención telefónica del Programa Salud Mental Responde del Centro N° 1.



La atención telefónica es realizada por profesionales de salud mental (psicólogos y psiquiatras), convirtiendo a la línea en el único dispositivo de la Ciudad de Buenos Aires, en donde el ciudadano se puede comunicar de modo inmediato y directo con un profesional de salud mental sin intermediar orientador o personal no profesional, contribuyendo a la mejora y la accesibilidad de los usuarios a los efectores y dispositivos de atención en salud mental, a partir de una evaluación interdisciplinaria e integral que permita una atención rápida y de calidad a través de la telesalud mental.

### **VI.3.2 Objetivos generales**

- a). Facilitar la información y orientar acerca de los dispositivos existentes en relación con el ámbito de la salud mental y de la red metropolitana de adicciones a las personas que soliciten a través del servicio de atención telefónica.
- b). Instalar en el sistema para la comunidad, una fuente de orientación informativa de recursos de mayor o menor complejidad institucional, fijando una vía de acceso eficaz y eficiente, prestando una escucha capacitada y considerada, acorde a las demandas de atención.
- c). Posibilitar un primer acercamiento a través de los servicios de orientación telefónica a los efectores del sistema en forma fácil y directa, ahorrándole al consultante tiempo y esfuerzo, intentando reducir la inequidad y buscando el desarrollo de las acciones en materia de salud mental y de las problemáticas de las adicciones.<sup>31</sup>

### **VI.3.3 Objetivos específicos**

Informar y orientar al consultante respecto de la accesibilidad a los servicios preventivos y asistenciales.

Incorporar los recursos necesarios para la implementación de nuevas modalidades en los distintos efectores de la red de acuerdo con lo establecido en los artículos 13 y 14 de la ley N°448 y constituir una fuente de información y consulta privilegiada para los trabajadores del sistema de salud como para los medios de comunicación periódicos científicos, investigadores sociales y estudiantes en general y consolidar los datos que resulten de las evaluaciones epidemiológicas.<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup> Resolución N° 2265/MSGCBA/07.Anexo 1.

<sup>32</sup> Resolución N° 2265/MSGCBA/07.Anexo 1.

Asimismo, se pudo determinar mediante el análisis del informe de gestión que realizó el Programa Salud Mental Responde, correspondiente al periodo año 2021, que objetivos conforme de la gestión son superadores a los objetivos enunciados en la norma referida, y se encontraron enfocados al fortalecimiento de las redes integradas de servicios de salud a través de un plan estratégico de cuidados progresivos en salud mental, el cual permitió proveer servicios de salud integrales a la población de forma equitativa con el objetivo de promoción, prevención, atención y rehabilitación de la salud de las personas de la comunidad, brindando una evaluación interdisciplinaria e integral que permita una atención rápida y de calidad a través de la atención remota.<sup>33</sup>

En cuanto a la estructura o modelo organizacional, la normativa establece respecto del Programa Salud Mental Responde, "un dispositivo de orientación y facilitación de la información de la red de salud mental a través de la atención telefónica."<sup>37</sup>

#### **VI.3 4. Función de la Coordinación del Programa Salud Mental Responde**

Coordinar, proyectar, proponer y tramitar las necesidades de gestión administrativa del programa.

1. Organizar y mantener actualizado el archivo y registro de información necesario para un adecuado funcionamiento.
2. Coordinar pautas y acciones comunes con otras dependencias del área de salud mental.
3. Coordinar acciones a fin de detectar las necesidades de capacitación del personal con las distintas dependencias del organismo.
4. Gestionar actualizando un registro de la documentación recibida y enviada por el programa.
5. Organizar y planificar la difusión del programa hacia la comunidad en general y hacia los efectores dependientes del Ministerio de Salud en particular.
6. Otras actividades donde sea necesaria su participación y colaboración.<sup>34</sup>

---

<sup>33</sup> Informe de Gestión. Programa Salud Mental Responde, junio 2022. <sup>37</sup> Resolución N° 2265/MSGCBA/07. Anexo 1 y 2.

<sup>34</sup> Res. N° 2265/MSGCBA/07. Anexo I.

### **VI. 3.5. Función de los operadores:<sup>35</sup>**

- 1 Atender las llamadas que se reciban en la central telefónica
- 2 Brindar respuesta a los consultantes orientando hacia los servicios que se prestan a través de los distintos efectores del Ministerio de Salud.
- 3 Registrar los datos de la llamada en formulario establecido a tal fin aprobado en Anexo II de la Resolución N°2265/07.
4. Realizar periódicamente la actualización de la guía de recursos que permita brindar orientación adecuada a las consultas.

### **VI. 3.6. Recursos Humanos. Equipos de trabajos. Funcionamiento y composición**

Para la gestión, organización y el funcionamiento, el “Programa Salud Mental Responde”, contó un equipo interdisciplinario: la coordinación compuesta por cuatro profesionales: dos psicólogos, un médico psiquiatra y un trabajador social con cargos de planta de 30 horas cada uno, y una administrativa. Las actividades de gestión a cargo fueron: organización, conformación de guardias, realización de derivaciones asistidas, supervisión clínica, coordinación de reuniones y espacios de formación, realizando la articulación y comunicación del trabajo en conjunto con los efectores de salud y dispositivos de la red de atención, con el objeto de efectivizar las derivaciones asistidas, fortaleciendo una gestión integrada de los sistemas de apoyo clínicos y logísticos, con el objetivo de mejorar la eficacia del programa.

El personal asignado para la atención telefónica del programa contó con diferentes equipos interdisciplinarios de trabajo que funcionaron indistintamente para la recepción de los llamados en las tres sedes: Centro N °1 de Salud Mental “Dr. Hugo Rosarios”,<sup>36</sup> el Ministerio de Salud del GCABA, y en la Dirección General de Salud Mental del GCABA.

El Centro N °1 de Salud Mental “Dr. Hugo Rosarios”, funcionó con un equipo de trabajo con personal de planta, residentes y concurrentes de psicología y psiquiatría, en el horario de 8:00 a 14:00 horas, contando con dos líneas telefónicas.

---

<sup>35</sup> Res. N° 2265/MSGCBA/07. Anexo I.

<sup>36</sup> Centro N °1 de Salud Mental “Dr. Hugo Rosarios” a mediados del periodo auditado dejó de ser sede del Programa Salud Mental Responde.

En el Ministerio de Salud del GCABA, funcionó un equipo conformado por profesionales psicólogos y un trabajador social, pertenecientes a la carrera hospitalaria del GCABA de diferentes efectores, los cuales realizaron guardias de 12 horas en duplas de trabajo, todos los días de la semana en horario nocturno, de 20 a 8 horas, y los fines de semanas y feriados en turno diurno, de 8 a 20hs, y nocturno, de 20 a 8 horas, atendiendo dos líneas telefónicas.

En la sede de la Dirección General de Salud Mental del GCABA, funcionó la coordinación del programa con un psiquiatra y una psicóloga pertenecientes a la carrera hospitalaria del GCABA de diferentes efectores, y en la atención telefónica: dos psicólogos de lunes a viernes en el horario de 8:00 a 14:00 horas y de 14:00 a 20.

Atento a la mayor cantidad de usuarios que accedieron al programa en el horario diurno (mañanas y tardes), se decidió el funcionamiento simultáneo de tres líneas telefónicas para esta franja horaria, y que los equipos de trabajo se conformaran con tres profesionales en cada turno y la participación de residentes y concurrentes que realizan su práctica de modo supervisado en el marco de las rotaciones formales que contempla el programa de formación en la sede de la Dirección General de Salud Mental.

### **VI.3.7 Programa Salud Mental Responde, Protocolo de acción y actuación. Guía de procedimientos. Análisis.**

El Programa Salud Mental Responde, cuenta con un protocolo de actuación y guía de procedimientos, del cual se pudo determinar mediante su análisis en primer lugar que se encuentra inscripto dentro de los Programas Especiales de la Dirección General de Salud Mental dependiente de la Subsecretaría de Atención Hospitalaria del Ministerio de Salud del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, y específicamente dirigido a usuarios de la Red Pública de Salud de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en el caso de aquellos usuarios que tengan domicilio en otra jurisdicción, los mismos serán redirigidos a la atención en su jurisdicción.

El protocolo de actuación cuenta con una "Guía del Triage Inicial" mediante la cual, el operador realiza un contacto inicial con el usuario solicitándole sus datos en caso de que la comunicación se interrumpa, con el objetivo de reanudar la comunicación y resolver la crisis. Realizará una evaluación de riesgo suicida en caso de corresponder, siendo de fundamental importancia en la evaluación de





toda llamada, la identificación del usuario y el registro de los datos epidemiológicos básicos de acuerdo con historia clínica registrando el motivo de consulta donde se utilizarán las mismas palabras del paciente y el operador podría arribar a un diagnóstico presuntivo para poder identificar de manera conjunta un grupo de problemas/síntomas que deben ser investigados y delinear los objetivos terapéuticos.

Posteriormente, el profesional iniciará un proceso terapéutico tratando de mitigar la ansiedad y el dolor psíquico, los cuales puede ser resueltos sin necesidad de activar derivaciones a dispositivos de salud mental resueltos en la misma llamada, como así también pueden ser utilizados otros mecanismos para resolver la necesidad con derivaciones a otros dispositivos de salud mental en el primer nivel de atención de salud mental según sea un trastorno de ansiedad, trastorno de estado de ánimo, crisis situacionales o problemas personales que puedan ser algunas crisis que requieran algo más que un contacto telefónico. Si el profesional interviniente evalúa que la situación no se resolverá en ese marco temporal, o requiere derivación a un tratamiento específico, iniciará con el usuario el proceso de derivación sin demoras. Esto lo hará explicando de manera clara y sencilla los motivos de la indicación

#### Llamadas de Seguimiento:

Una vez resuelta la crisis, derivado o no el usuario a otro dispositivo de atención, el protocolo establece que es conveniente la realización de tres llamadas de seguimiento para reevaluar al usuario y una llamada si el usuario fue derivado a otro dispositivo de salud mental para determinar la adaptación al nuevo dispositivo y brindar apoyo colaborando con la resolución de obstáculos en el acceso de existir.

#### Proceso de Derivación:

En el caso de tratamiento ambulatorio, luego de la entrevista inicial, orientación o resolución de crisis, la derivación será realizada al dispositivo que el operador considere más apropiado, siguiendo un orden según la complejidad, iniciando por los CESAC<sup>37</sup>, CEMAR,<sup>38</sup> CESAM<sup>39</sup>, Unidades de Atención en Salud Mental Hospitalaria y Hospitales Especializados en Salud Mental. En cada uno de estos Centros Asistenciales, existirá un Referente de SMR, con quien se comunicará el Operador de SMR para conseguir el Turno. Este referente será el responsable

---

<sup>37</sup> Centro de Salud Comunitario.

<sup>38</sup> Centro de Salud Mental.

<sup>39</sup> Centro de Salud y Acción Comunitaria.

de garantizar y otorgar el turno. En caso de continuar bajo la modalidad de Asistencia Remota, el horario y día en que el usuario será llamado por teléfono o por videollamada.

En caso de modalidad de Atención Presencial, día y horario en el que será citado para ser asistido. Toda derivación debe pensarse en territorio, favoreciendo la atención dentro de la comunidad de proximidad de cada usuario, conforme con la Ley Nacional de Salud Mental N°26.657. Para la efectivización de dicha derivación se hará uso de la posibilidad de gestión de turnos a través del sistema (SIGEHOS) del GCABA y asentado en la Historia Integral de Salud (HIS). Dentro del proceso de derivación se incluyen aquellos usuarios que al ingreso declaren estar bajo la cobertura de una Obra Social (OS) o bajo la cobertura de un seguro médico (Prepaga), siendo en estos casos, de no mediar Emergencia, la derivación inmediata con orientación a los recursos de sus respectivas coberturas. Una vez obtenida la derivación, el Equipo de SMR que intervino en el contacto Inicial, realizará la Llamada de Seguimiento, para supervisar la inclusión del usuario en el dispositivo de atención y/o colaborar en la accesibilidad al mismo, como ha sido detallado anteriormente en el Ítem: Llamadas de Seguimiento.

En caso de Intervención en Crisis en Terreno y Seguimiento Domiciliario: En el caso de que el usuario presente una crisis, que no sea una emergencia psiquiátrica, pero requiera evaluación presencial y no pueda trasladarse por razones de su padecimiento, el protocolo determina que el operador deberá dar a intervención en crisis en terreno y seguimiento domiciliario.

Dicha intervención será articulada con el Programa ADOP/ADOPI dependiente de la Dirección General de Salud Mental, el cual es un dispositivo de Atención Domiciliaria Psicológica- Psiquiátrica-Social de trabajo en equipo interdisciplinario. El equipo de intervención en crisis en terreno, de no resolver la crisis, deberá articular con SAME Emergencias Psiquiátricas para solicitar y/o coordinar la hospitalización

En caso de Emergencia Psiquiátrica:

En caso de que el operador detecte en el curso del contacto inicial o en las consultas sucesivas de la resolución de la crisis, riesgo cierto e inminente, activará el Protocolo de Emergencia Psiquiátrica. Diferenciado:

1. Crisis sin riesgo cierto e inminente: en caso de resolución parcial de la crisis en la primera llamada se evaluará la pertinencia de derivar a un tratamiento



ambulatorio, virtual o presencial según el caso, con tres llamadas de seguimiento en un esquema de seguimiento.

2. Crisis con riesgo cierto e inminente: se trata de una emergencia psiquiátrica detectando un riesgo cierto e inminente, el profesional que se encuentra interviniendo en forma activa con la llamada en curso, solicitará apoyo al segundo operador para que se ponga en comunicación inmediata con SAME Urgencias Psiquiátricas y/o /Bomberos/ Policía según sea de necesidad, para activar la Intervención de Emergencia.

En el caso de tratarse de usuarios o pacientes preexistentes en el programa, que suspendieron el tratamiento habitual o se descompensaron, reagudizando el cuadro de base se les realizará la contención de la crisis y se ofrecerá el restablecimiento del tratamiento preexistente con el mismo efector de la Red, u otro, si así el usuario lo deseara.

En caso de requerirse Internación en Unidad de Salud Mental, y el usuario aceptara la misma, se contactará con la guardia de salud mental del efector más cercano al domicilio que cuente con internación en salud mental solicitando el apoyo del SAME Emergencias Psiquiátricas a los efectos de efectivizar la misma.

### **VI. 3. 8. Programa Salud Mental Responde. Registro de su actividad.**

Los operadores del Programa Salud Mental Responde, ante el llamado del usuario, proceden a realizar el registro de los datos personales, los detalles de la consulta: si es orientativa o si se trata de un usuario al que se le brinda una prestación, registrando la información brindada por usuario: el motivo del llamado, la pre existencia de tratamientos de salud mental, las prestaciones realizadas por el programa con la descripción del tratamiento concreto, y en caso de corresponder, prescribirá la necesidad de seguimiento del paciente por el programa, o la activación de los protocolos de actuación en caso de crisis o de urgencias con los que cuenta el programa en plataformas y herramientas que brinda Microsoft Google Forms<sup>40</sup>, y atento a lo referido, se determinó que el Programa Salud Mental Responde no cuenta con una base de datos propia creada por autoridad de aplicación a los efectos del registro<sup>41</sup>, fines y actividades del programa que permitiera almacenar los “datos sensibles” bajo los criterios de las políticas de seguridad, privacidad y protección de datos

<sup>40</sup> Microsoft Forms Se utiliza para recopilar información, opiniones y respuestas de usuarios, ya sea para encuestas de satisfacción, exámenes o cualquier otro propósito.

<sup>41</sup> Autoridad de Aplicación: Ministerio de Salud del GCABA. Dirección General de Salud Mental.

personales<sup>42</sup> entendidos como derechos fundamentales.<sup>43</sup>  
OBERVACIÓN 2

### **VI. 3. 9. Programa Salud Mental Responde. Accesibilidad. Usuarios del Programa**

En cuanto a la actividad realizada por el “Programa Salud Mental Responde” en el periodo auditado, en base a la información remitida se pudo establecer que fueron atendidos de diez mil setecientos veinte (10.720) llamados de usuarios. De los registros documentales remitidos, se determinaron los motivos de los llamados de usuarios; la resolución brindada por el programa; el problema prevalente determinado por el programa; el detalle del sexo respecto de los consultantes; los antecedentes respecto de tratamiento de salud mental y en detalle, si el consultante contó con cobertura de salud privada, obra social o falta de cobertura en su caso, cuestiones detalladas en los siguientes gráficos:

Cuadro N°6: Detalle. Motivo del llamado por usuario al Programa Salud Mental Responde, correspondiente al año 2021

Motivo del llamado	Llamados	%
Evaluación por Salud Mental / Apoyo psicosocial / Contención verbal	5859	54,7
Búsqueda de información / Orientación	4521	42,2
Crisis/urgencia	226	2,1
Interrupción del tratamiento de salud mental	114	1,1
Suma total	10720	100

Fuente: Información remitida por el Programa Salud Mental Responde, mediante Nota N°202331914363-GCABA-DGSAM

Cuadro N°7 Detalle de cantidad de consultantes que reiteraron llamados al programa en el periodo auditado año 2021.

<sup>42</sup> Ley N° 1845. Artículo 3° Definiciones - A los fines de la presente ley se entiende por: Datos personales: Información de cualquier tipo referida a personas físicas o de existencia ideal, determinadas o determinables.

<sup>43</sup> Ley N° 1845. Ley de Protección de datos personales. Art. 17: Seguridad - El tratamiento de datos personales se sujetará a las medidas de seguridad establecidas en la correspondiente normativa nacional. El responsable del archivo, registro, base o banco de datos, el encargado del tratamiento y los usuarios de datos deben adoptar todas las medidas técnicas y de organización necesarias y adecuadas que impidan la adulteración, pérdida, destrucción y el tratamiento o acceso no autorizado a los datos incluidos en sus archivos, registros, bases o bancos de datos. Dichas medidas deberán garantizar un nivel de seguridad apropiado en relación con la tecnología aplicada y sus avances, con la naturaleza de los datos tratados y con los riesgos propios del tratamiento.

2024 - Año del 30° Aniversario de la Autonomía de la Ciudad de Buenos Aires"

¿Ha establecido comunicaciones previas con SMR?	Llamados	%
No	6099	56,9
Si	4616	43,1
sin datos	5	0,0
Suma total	10720	100

Fuente: Información remitida por el Programa Salud Mental Responde, mediante Nota N 2023-31914363-GCABA-DGSAM

Cuadro N°8: Enfermedad prevalente de los usuarios del Programa salud Mental Responde en el periodo correspondiente al año 2021.

Determinación de los prevalentes detectados respecto de salud mental/ orientación. (Es posible registrar más de uno en cada llamado).	Llamados	%
Angustia	4124	30,39
Ansiedad	3419	25,19
Síntomas psicóticos	2277	16,78
Trastorno del estado de ánimo	1565	11,53
Situación de duelo	480	3,53
Agresividad / Impulsividad	405	2,98
Consumo problemático de sustancias	392	2,88
Trastorno de la Conducta Alimentaria	265	1,95
Violencia familiar / género	245	1,80
Trastorno del sueño	214	1,57
Trastorno Generalizado del Desarrollo	112	0,82
Solicitud de Psicodiagnóstico	71	0,52
Suma total	13569	100

Fuente: Información remitida por el Programa Salud Mental Responde, mediante Nota N°2023-31914363-GCABA-DGSAM

Cuadro N°9: Detalle de la resolución concreta del llamado realizado al Programa Salud Mental Responde. Año 2021.

Resolución de la llamada. Detalle.	Llamados	%
Se resuelve en el mismo llamado	5660	52,8
Se brinda contención, información, se reorienta por jurisdicción / área programática	3073	28,7



2024 - Año del 30° Aniversario de la Autonomía de la Ciudad de Buenos Aires"

Se brinda contención, información y se reorienta por obra social / prepaga	1239	11,6
Se indica asistir a guardia hospitalaria para evaluación interdisciplinaria presencial	381	3,6
Se acuerda un llamado posterior desde SMR	323	3,0
Se completa planilla para derivación asistida	23	0,2
Se activa dispositivo de urgencia / SAME	21	0,2
Suma total	10720	100

Fuente: Información remitida por el Programa Salud Mental Responde, mediante Nota N°2023-31914363-GCABA-DGSAM

Cuadro N°10: Antecedentes de la salud mental de los usuarios.

Antecedentes de tratamiento por Salud Mental (Algunos usuarios tienen más de un tipo de antecedente)	Llamados	%
Ambulatorio	7251	63,33
Sin antecedentes	3032	26,48
Internación por Salud Mental	951	8,30
Hospital de día	156	1,36
Comunidad terapéutica	59	0,51
Suma total	11449	100

Fuente: Información remitida por el Programa Salud Mental Responde, mediante Nota N°2023-31914363-GCABA-DGSAM

Cuadro N° 11: Detalle según género de los usuarios del Programa Salud Mental Responde, Año 2021.

Género	Llamados	%
Femenino	7553	70,5
Masculino	3137	29,3
Otro	30	0,3
Suma total	10720	100

Fuente: Información remitida por el Programa Salud Mental Responde, mediante Nota N°2023-31914363-GCABA-DGSAM

Cuadro N°12: Detalle de cobertura social respecto del usuario del Programa Salud Mental Responde, correspondiente al año 2021.

¿Posee O.S. / Prepaga?	Llamados	%
------------------------	----------	---

2024 - Año del 30° Aniversario de la Autonomía de la Ciudad de Buenos Aires"

No (Incluye PROFE/Incluir Salud - ya que NO son obras sociales) <sup>44</sup>	6687	62,4
Si	4029	37,6
sin datos	4	0,0
Suma total	10720	100

Fuente: Información remitida por el Programa Salud Mental Responde, mediante Nota N°2023-31914363-GCABA-DGSAM

El "Programa Salud Mental Responde", informó a esta auditoría, que realizó el registro en SIGEHOS<sup>49</sup>, un total de tres mil ciento veintinueve usuarios (3.129), no alcanzando a registrar en el sistema de gestión hospitalaria al total de los usuarios y/o llamados que tuvieron acceso al programa durante el periodo auditado.

#### OBSERVACIÓN 1

Por lo expuesto, ante la falta de registro de la totalidad de las prestaciones realizadas a los usuarios, el "Programa Salud Mental Responde", no cumplió en el periodo auditado con los principios de la Ley N°5669, la cual crea el sistema integrador de historias clínicas electrónicas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con la finalidad de almacenar toda la información sanitaria.

Asimismo, en el periodo auditado, el "Programa Salud Mental Responde", no realizó las gestiones tendientes al recupero de las prestaciones realizadas a los usuarios del programa que contaban con obra social o sistema de salud prepaga.<sup>50</sup>

#### OBSERVACIÓN 3

### VI. 4 PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA. PROGRAMA SALUD MENTAL RESPONDE.

En el marco de las normas de auditoría externa, en base a las evidencias documentales remitidas por Dirección General de Salud Mental dependiente del Ministerio de Salud del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, como así también, en el marco de la información suministrada mediante las entrevistas realizadas a las autoridades de la coordinación del "Programa Salud Mental

<sup>44</sup> Programa Federal Incluir Salud. Titulares de pensiones no contributivas. Agencia Nacional de discapacidad. Se toma para el programa como usuario sin obra social a los efectos de registro de presentación. <https://www.argentina.gob.ar/andis/acceder-al-programa-federal-incluir-salud>

Responde", y las visitas oculares en las sedes físicas como base de funcionamiento de las actividades del programa, es que se determinaron los siguientes procedimientos y a continuación, se detallan los resultados de los mismos.

#### **VI. 4 .1 Procedimiento de Recursos Humanos. Programa Salud Mental Responde**

##### **VI 4.1.1 Composición. Recursos Humanos.**

Atento a la información suministrada por la Dirección General de Salud Mental, del Ministerio de Salud del GCABA, el "Programa Salud Mental Responde", en el periodo auditado, contó para la realización de sus objetivos con los recursos humanos que a continuación se detallan por lugar o sede de trabajo, especificando profesión, situación de revista y jornada laboral y modalidad de contratación. Atento a que a mediados del periodo auditado fueran retiradas las líneas del programa del Centro Salud Mental N °1 Hugo Rosario, no se analizó la compensación del personal afectado a las actividades).

1)-Cinco (5) profesionales con partida de la DGSAM<sup>45</sup>:

- Una Médica Psiquiatra (Planta), Coordinación. Jornada laboral 30 horas semanales.
- Una Psicóloga (Suplencia de Guardia), Coordinación. Jornada laboral 30 horas semanales.
- Una Psicóloga (Planta), Atención telefónica. Jornada laboral 35 horas.
- Un Psicólogo (Planta), Atención telefónica. Jornada laboral 30 horas.
- Una Administrativa, (Planta). Jornada laboral 35 horas.

<sup>45</sup> Dirección General de Salud Mental. Ministerio de Salud. GCABA.

<sup>49</sup> Ley N° 25.326: Principios Generales de Protección de Datos personales. Art. 9. Seguridad de los datos: 1. El responsable o usuario del archivo de datos debe adoptar las medidas técnicas y organizativas que resulten necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos personales, de modo de evitar su adulteración, pérdida, consulta o tratamiento no autorizado, y que permitan detectar desviaciones, intencionales o no, de información, ya sea que los riesgos provengan de la acción humana o del medio técnico utilizado. 2. Queda prohibido registrar datos personales en archivos, registros o bancos que no reúnan condiciones técnicas de integridad y seguridad. Sistema de Gestión Hospitalaria. GCABA.

<sup>50</sup> Ley N° 5669. Sistema Integrador de Historias Clínicas Electrónicas y su Registro, conforme lo establecido en la Ley N° 153: Ley Básica de Salud. Ley N°5669 Art.4. Principio de oportunidad: 19. Oportunidad: el principio de oportunidad establece que el registro que realice el profesional actuante en la historia clínica electrónica debe ser simultáneo o inmediatamente después de la ocurrencia de la prestación de servicio.



El personal de planta (Profesionales de la carrera médica hospitalaria) cuentan con 30 horas semanales de las cuales 24hs. son asistenciales y 6hs. corresponden a capacitación.

2)-Dieciocho (18) profesionales con partidas en distintos efectores de salud del GCABA, que prestaron su servicio para el programa tanto en la Dirección de Salud Mental como para la sede del Ministerio de Salud según la necesidad, a saber:

- Diecisiete (17) Psicólogos con Guardias de 12hs., conformados por:
  - \*Cuatro (4) pertenecientes al Hospital Piñero
    - \*Uno (1) perteneciente a la Dir. Gral. Hospitales
    - \*Dos (2) perteneciente al Hospital Argerich
    - \*Tres (3) perteneciente al Hospital Cecilia Grierson,
      - \*Uno (1) perteneciente a la DGSAM
      - \*Uno (1) perteneciente al Hospital Durand
      - \*Uno (1) perteneciente al Hospital Moyano
      - \*Uno (1) perteneciente al Hospital Borda,
      - \*Uno (1) perteneciente al Hospital Ramos Mejía
      - \*Uno (1) perteneciente al EAIT
      - \*Uno (1) perteneciente al Hospital Vélez Sarsfield
  - Un (1) Trabajador Social, que pertenece al Hospital Moyano con Guardia de 12hs.

Cuadro N°13. Recursos Humanos. Contratación Agentes. Guardias.  
**GUARDIA (12HS)**

Especialidad	Cantidad de Agentes
Psicólogas	17
Trabajadora Social	1
Subtotal	18

**Profesionales con Partida DGSAM**

Especialidad	Cantidad de Agentes
Psiquiatras	1
Psicólogas	3
Administrativa	1
Subtotal	5
Total de agentes	23

Fuente: Información suministrada por la DGSAM

El "Programa Salud Mental Responde", en el periodo auditado contó con profesionales de carrera administrativa hospitalaria, y profesionales que prestaron sus actividades en el marco de la figura de suplencias de guardias SAME ya sea de 12 o 24 horas.

La guardia de urgencias o guardias SAME, es una figura no contemplada dentro de las funciones del programa, y dentro de las características propias de la guardia SAME, refiere ser una guardia de emergencia que tiene un valor distinto a la guardia común, ya que contiene un suplemento de emergencia. Las actividades realizadas en el programa, no se realizan físicamente en alguna guardia o servicio de urgencia hospitalaria de los efectores de la Ciudad de Buenos Aires.<sup>46</sup>

#### OBSERVACION 4

El "Programa Salud Mental Responde", en el periodo auditado no realizó el control de presentismo del personal.

#### OBSERVACION 5

### **VI.4.2 Equipamiento del Programa Salud Mental Responde**

El "Programa Salud Mental Responde", funcionó en tres sedes hasta mitad del año 2021, atento a que la sede ubicada en el Centro Salud Mental N°1 Hugo Rosario, dejó de prestar asistencia, quedando solo en funcionamiento las siguientes sedes:

- A) Ministerio de Salud del GCABA. Ubicada en la calle Monasterio 480. CABA.
- B) Dirección General de Salud Mental del GCABA. Ubicada en la calle San Luis 3237. CABA.

Respecto de la línea telefónica utilizada para el programa, el mantenimiento fue realizado por la Gerencia Operativa de Tecnología Informática y Comunicaciones de la Dirección General de Sistemas de Información Sanitaria (DGSISIN) y la Agencia de Sistemas de Información (ASI) de la Gerencia Operativa de Redes de la Dirección General de Infraestructura. El Programa Salud Mental Responde, no cuenta con caja chica y no realizó gestiones de compras o contrataciones, atento a que el equipamiento y los insumos necesarios para el desarrollo de su

---

<sup>46</sup> Ministerio de Salud de la Ciudad de Buenos Aires. Unidad de Auditoría Interna. Proyecto N° 8/21. Funcionamiento de los Programas Especiales de Salud Mental".

2024 - Año del 30° Aniversario de la Autonomía de la Ciudad de Buenos Aires"

actividad corresponden a la gestión proveniente del presupuesto asignado a la Dirección General de Salud Mental.

En cuanto al equipamiento, se pudo determinar que tanto las computadoras como las notebooks que utiliza el programa, son provistas por la Dirección General de Salud Mental pero no de uso exclusivo del programa, sino que forman parte del equipamiento de la Dirección de Salud Mental y pueden variar de oficina dentro de la Dirección General de Salud Mental.

La Dirección de Salud Mental no provee de auriculares para el trabajo de los operadores, los que son autogestionados.

#### OBSERVACIÓN N°7

En cuanto al equipamiento (computadoras) se relevó que, en la sede ubicada en la Dirección de Salud Mental, el programa contó con 5 computadoras y tres teléfonos para el desarrollo de sus actividades.

Cuadro N°14. Equipamiento Sede DGSAM.

RELEVAMIENTO ACTUAL EQUIPAMIENTO "SALUD MENTAL RESPONDE" - DGSAM						
DETALLE DE EQUIPAMIENTO	SEDE	DESCRIPCIÓN	MARCA	N° SERIE	ESTADO ACTUAL DE FUNCIONAMIENTO	UBICACIÓN DEL EQUIPO
Computadora	DGSAM	CPU	BANGHO	AR020000205931	Mal funcionamiento (sólo cámara)	Oficina 8
Computadora	DGSAM	CPU	BANGHO	00180-020-305-233	En funcionamiento	
Computadora	DGSAM	CPU	EXO	1098762A00043	En funcionamiento	Oficina 86
		Teclado	HP			
Computadora	DGSAM	CPU	BANGHO		En funcionamiento	
		Teclado	EXO			
Computadora	DGSAM	CPU	EXO	1098762A00050	En funcionamiento	Oficina 87
		Teclado	EXO			
Computadora	DGSAM	CPU	EXO	1095393B00005	En funcionamiento	
		Teclado	GENIUS			

Fuente: Elaboración propia en base al relevamiento realizado en DGSAM. Espacios vacíos corresponden a falta de información.

Y en la sede del Ministerio de Salud, Monasterio 480. CABA, el programa contó con dos computadoras y dos teléfonos para el desarrollo de sus actividades.

Cuadro N°15. Equipamiento sede Ministerio de Salud.



2024 - Año del 30° Aniversario de la Autonomía de la Ciudad de Buenos Aires"

RELEVAMIENTO ACTUAL EQUIPAMIENTO "SALUD MENTAL RESPONDE" - SEDE MONASTERIO						
DETALLE DE EQUIPAMIENTO	SEDE	Nº PATRIMONIO	DESCRIPCIÓN	MARCA	Nº SERIE	ESTADO ACTUAL DE FUNCIONAMIENTO
CPU	SAME	685039	CPU	EXO		En funcionamiento
Monitor	SAME		LED EXO	EXO	HD24i	
Teclado	SAME			EXO		
Teléfono	SAME			UNIFY		
Monitor	SAME		LED EXO	EXO	HD24i	En funcionamiento
Teclado	SAME			EXO		
Teléfono	SAME			UNIFY		
Parlante	SAME			Sin datos		

Fuente: Elaboración propia en base al relevamiento realizado en la sede del Programa Salud Mental Responde en el Ministerio de Salud. Monasterio 480. CABA.

No se remitió la información respecto del inventario del equipamiento para complementar el cuadro que antecede. No es objeto de la presente auditoría.

### **VI. 4.3 Estado edilicio y mobiliario de las sedes donde funciona el Programa Salud Mental Responde**

#### **VI. 4.3.1 Sede Dirección General de Salud Mental**

En la sede ubicada en la Dirección General de Salud Mental, el programa cuenta con tres oficinas asignadas para el desarrollo de sus actividades, ubicadas en plata baja del edificio. Una de ellas, es de uso exclusivo para el funcionamiento de la coordinación del programa.

En cuanto al estado edilicio de las oficinas asignadas en la sede referida, se determinó que las mismas, no cuenta con ventanas, impidiendo una ventilación



natural, y una de las oficinas relevadas <sup>47</sup> presentó avanzados procesos de humedad en el techo. <sup>48</sup>

#### OBSERVACION N°6

Respecto del mobiliario, se relevó que las sillas no son las apropiadas para la actividad que realiza un operador telefónico atento a que no cuentan de condiciones ergonómicas básicas que permitan una correcta postura de trabajo, previniendo riesgos laborales o lesiones musculoesqueléticas atento a las largas jornadas laborales.

#### OBSERVACION N°7

### **VI. 4.3.2 Sede Ministerio de Salud**

Durante parte del periodo auditado, el “Programa Salud Mental Responde” en la sede ubicada en el Ministerio de Salud, Monasterio 480, CABA, funcionó y desarrolló sus actividades dentro en un container ubicado en el estacionamiento del edificio.

Posteriormente hasta la actualidad, el personal fue reubicado dentro del edificio del Ministerio de Salud hasta la fecha, pero no cuenta con oficina propia para realizar sus actividades, cuenta con dos puestos de trabajo en una oficina que comparte con el área de salud comunitaria.

### **VII. Análisis presupuestario**

El “Programa Salud Mental Responde”, no cuenta con presupuesto propio para el desarrollo de sus misiones y funciones.

Del análisis efectuado del presupuesto 2021,<sup>49</sup> la Cuenta de Inversión y la Base de Transacciones, específicamente la apertura presupuestaria no permitió

---

<sup>47</sup> Oficina numerada como oficina Número 87 en la DGSAM.

<sup>48</sup> Ley N° 265: Competencias Autoridad Administrativa del trabajo de la CABA. Policía del Trabajo. Condiciones y medio ambiente del trabajo. Artículo 11: Sin perjuicio de las facultades y competencias determinadas en la Ley de Riesgos del Trabajo, determinase que la Autoridad Administrativa del Trabajo de la Ciudad de Buenos Aires tiene, en orden a la indelegable misión que le corresponde al Estado de asegurar la integridad psicofísica de los trabajadores, facultades propias de fiscalización de las condiciones y medio ambiente del trabajo, haciendo aplicación de la Ley de Higiene y Seguridad en el Trabajo y normas complementarias. Ley 19587/1972. Ley de Higiene y Seguridad en el Trabajo.

<sup>49</sup> Ley N° 6.384, promulgada por el Decreto N° 460/20, aprueba el Presupuesto General de

individualizar particularmente las afectaciones correspondientes al “Programa Salud Mental Responde”, dado que se encuentra dentro de la actividad 68000: “Programa de Inclusión Sociocultural del paciente con Trastorno Mental Severo” y dichas partidas, las distribuye la Dirección General de Salud Mental entre varios programas.

Por lo tanto, la fuente y base de financiamiento asignado al “Programa Salud Mental Responde”, depende de las partidas presupuestarias que le otorga la Dirección General de Salud Mental, perteneciente al Ministerio de Salud del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, correspondiente a la Jurisdicción N°40: Ministerio de Salud. Unidad Ejecutora N°4000: Subsecretaría Atención Hospitalaria. Programa N°85: Atención de Salud Mental.

En cuanto a las metas físicas, el Programa N°85 “Atención de Salud Mental”, cuenta con sus metas físicas definidas: “pacientes atendidos en salud mental”, pero el “Programa Salud Mental Responde”, al no tener presupuesto propio, no confecciona metas físicas.

El presupuesto sancionado para la Jurisdicción 40: Ministerio de Salud, en el periodo correspondiente al año 2021, ascendió a la suma de Noventa y un mil doscientos sesenta millones trescientos cincuenta y seis mil setecientos cincuenta y nueve pesos, (\$ 91.260.356.759,00) y para la Unidad Ejecutora 4000: Subsecretaría de Atención Hospitalaria, el presupuesto sancionado fue de un mil cincuenta y seis millones setecientos tres mil seiscientos dieciocho pesos (\$ 1.056.703.618,00) representando la U.E. un 1,16% del presupuesto a nivel Jurisdicción.

Cuadro N°1: Presupuesto año 2021.

Jur.	U. Ejec.	Programa	Descripción	Presupuesto Sancionado	Relación Porcentual
40			Ministerio de Salud	\$91.260.356.759,00	100,00%
40	4000		Subsecretaría de Atención Hospitalaria	\$ 1.056.703.618,00	<b>1,16%</b>

Fuente: Cuadro de elaboración propia con datos obtenidos de la Cuenta de Inversión 2021

Gastos y Cálculo de Recursos de la Administración del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para el ejercicio 2021.

El Programa N°85, que corresponde a Atención de Salud Mental, tuvo un Crédito Sancionado de setecientos noventa y un millones doscientos sesenta y cinco mil novecientos noventa y tres pesos (\$ 791.265.993,00), reflejando un 74,88% de la Unidad Ejecutora.

Cuadro N°2: Unidad Ejecutora: Subsecretaría Atención Hospitalaria.

Jur.	U. Ejec.	Programa	Descripción	Presupuesto Sancionado	Relación Porcentual
40	4000		Subsecretaría de Atención Hospitalaria	\$ 1.056.703.618,00	100,00%
40	4000	85	Atención de Salud Mental	\$ 791.265.993,00	<b>74,88%</b>

Fuente: Cuadro de elaboración propia con datos obtenidos de la Cuenta de Inversión 2021

En el siguiente Cuadro, se puede constatar que el presupuesto sancionado para el Programa 85 asciende a pesos setecientos noventa y un millones doscientos sesenta y cinco mil novecientos noventa y tres (\$ 791.265.993,00), mientras el crédito de sanción para la Actividad 68000 – Reinserción Social, asciende a pesos quinientos millones doscientos setenta y tres mil (\$ 580.273.000,00), que representa un 73,33% de participación de la Actividad en el Programa.

Cuadro N°3: Crédito de sanción para la Actividad 68000 – Reinserción Social

Jur.	U. Ejec.	Programa	Actividad	Descripción	Presupuesto Sancionado	Relación Porcentual
40	4000	85		Atención de Salud Mental	\$791.265.993,00	100,00%
40	4000	85	68000	Reinserción Social	580.273.000,00	<b>73,33%</b>

Fuente: Cuadro de elaboración propia con datos obtenidos de la Cuenta de Inversión 2021

**Cuadro N°4: Crédito de Sanción del Programa 85 - Atención de Salud Mental-**

Presupuesto Financiero - Programa 85						
Jur	U E	Prog	Inc	PPpal	Descripción	Crédito de Sanción
40	4000	85			<b>Atención De Salud Mental</b>	<b>791.265.993,00</b>
40	4000	85	1		<b>Gastos En Personal</b>	142.717.425,00
40	4000	85	1	1	Personal Permanente	128.671.602,00
40	4000	85	1	2	Personal Transitorio	8.647.549,00
40	4000	85	1	4	Asignaciones Familiares	164.231,00
40	4000	85	1	5	Asistencia Social Al Personal	2.025.329,00
40	4000	85	1	7	Gabinete De Autoridades Superiores	3.208.714,00
40	4000	85	2		<b>Bienes De Consumo</b>	3.643.000,00
40	4000	85	2	1	Productos Alimenticios, Agropecuarios Y Forestales	996.000,00
40	4000	85	2	2	Textiles Y Vestuario	508.600,00
40	4000	85	2	3	Pulpa, Papel, Cartón Y Sus Productos	120.000,00
40	4000	85	2	4	Productos De Cuero Y Caucho	38.000,00
40	4000	85	2	5	Productos Químicos, Combustibles Y Lubricantes	735.500,00
40	4000	85	2	6	Productos De Minerales No Metálicos	0,00
40	4000	85	2	7	Productos Metálicos	0,00
40	4000	85	2	9	Otros Bienes De Consumo	1.244.900,00
40	4000	85	3		<b>Servicios No Personales</b>	65.905.568,00
40	4000	85	3	1	Servicios Básicos	39.476,00
40	4000	85	3	2	Alquileres Y Derechos	8.000.000,00
40	4000	85	3	3	Mantenimiento, Reparación Y Limpieza	2.439.980,00
40	4000	85	3	4	Servicios Profesionales, Técnicos Y Operativos	25.722.000,00
40	4000	85	3	5	Servicios Especializados, Comerciales Y Financieros	200.000,00
40	4000	85	3	7	Pasajes, Viáticos Y Movilidad	400.000,00
40	4000	85	3	8	Impuestos, Derechos, Tasas Y Juicios	0,00
40	4000	85	3	9	Otros Servicios	29.104.112,00
40	4000	85	4		<b>Bienes De Uso</b>	0,00
40	4000	85	4	3	Maquinaria Y Equipo	0,00
40	4000	85	4	9	Otros Bienes De Uso E Inversiones	0,00
40	4000	85	5		<b>Transferencias</b>	579.000.000,00
40	4000	85	5	1	Transferencias Al Sector Privado Para Financiar Gastos Corrientes	579.000.000,00



El total devengado por el Programa 85 "Atención de Salud Mental" Actividad 68000 – Reinserción Social para el período 2021, dentro de la cual está Salud Mental Responde, ascendió a la suma de \$ 676.637.800,54 (Seiscientos setenta y seis millones seiscientos treinta y siete mil ochocientos pesos con cincuenta y cuatro centavos).

El monto devengado de \$722.025,36 (Setecientos veintidós mil veinticinco con treinta y seis centavos), corresponde al Inciso II – Bienes de Consumo – representando un 0,11% del total.

En el Inciso III – Servicios No Personales – el monto es de \$ 22.957.867,24 (Veintidós millones novecientos cincuenta y siete mil ochocientos sesenta y siete con veinticuatro centavos) significando un 3,39% del presupuesto devengado de la U.E. 4000.

En el Inciso V – Transferencias – observamos un monto de \$ 652.957.907,94 (Seiscientos cincuenta y dos millones novecientos cincuenta y siete mil novecientos siete con noventa y cuatro centavos), que corresponde al 96,50% del total.

Los fondos del mismo provienen del Tesoro de la Ciudad, con lo cual la fuente de financiamiento utilizada es la 11 y se distribuyen entre todos los programas, dentro de los cuales se encuentra Salud Mental Responde, y luego del análisis realizado dentro de la apertura presupuestaria, no es posible individualizar particularmente las afectaciones correspondientes al Programa Salud Mental Responde, dado que éste se encuentra dentro de la actividad 68000, Programas de Reinserción Social, y las partidas se distribuyen entre todos los Programas que desarrolla la Dirección General.

Cuadro N°5: Ejercicio Presupuestario. Programa 85. Actividad 68000. Ejercicio 2021.



2024 - Año del 30° Aniversario de la Autonomía de la Ciudad de Buenos Aires"

Ejecución Presupuestaria Prog 85 Actividad 68000- Ejercicio 2021										
Jur	Prog	Activ	Inci so	PPpa l	Descripción	Crédito de Sanción	Modificaciones Presupuestarias	Crédito Vigente	Devengado	Porcentaje por Inciso
40	85	68000			Reinsercion Social	580.273.000,00	96.464.550,00	676.737.550,00	676.637.800,54	
40	85	68000	2		Bienes De Consumo	1.273.000,00	-451.226,00	821.774,00	722.025,36	0,11%
40	85	68000	2	1	Productos Alimenticios, Agropecuarios Y Forestales	96.000,00	3.743,00	99.743,00	0,00	
40	85	68000	2	2	Textiles Y Vestuario	188.600,00	-188.600,00	0,00	0,00	
40	85	68000	2	3	Pulpa,Papel, Cartón Y Sus Productos	20.000,00	68.327,00	88.327,00	88.326,21	
40	85	68000	2	4	Productos De Cuero Y Caucho	38.000,00	-38.000,00	0,00	0,00	
40	85	68000	2	5	Productos Químicos, Combustibles Y Lubricantes	435.500,00	-175.780,00	259.720,00	259.718,42	
40	85	68000	2	9	Otros Bienes De Consumo	494.900,00	-120.916,00	373.984,00	373.980,73	
40	85	68000	3		Servicios No Personales	0,00	22.957.868,00	22.957.868,00	22.957.867,24	3,39%
40	85	68000	3	5	Servicios Especializados, Comerciales Y Financieros	0,00	22.957.868,00	22.957.868,00	22.957.867,24	
40	85	68000	5		Transferencias	579.000.000,00	73.957.908,00	652.957.908,00	652.957.907,94	96,50%
40	85	68000	5	1	Transferencias Al Sector Privado Para Financiar Gastos Corrientes	579.000.000,00	73.957.908,00	652.957.908,00	652.957.907,94	
										<b>100,00%</b>

Fuente: Información obtenida del Presupuesto 2021

## VII ORGANISMOS DE CONTROL EXTERNO

### VII. 1 Defensoría de la Ciudad de Buenos Aires

Mediante Nota 2023-00011473- AGCBA, con fecha 29 de mayo de 2023, se solicitó a la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires, remita copia de dictámenes o resoluciones emitidos durante el periodo correspondiente al año 2021, que tengan como objeto al Programa Salud Mental Responde y se adjunte copia del o de los expedientes mediante el cual tramitaran o tramitaron los dictámenes de corresponder.

Atento a lo requerido, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, mediante email oficial con fecha 15 de junio de 2023, informó que



no existen actuaciones tramitadas por dicha temática en la Subdirección de Salud Mental, dependiente de esta Dirección General, durante el año 2021.

## VII. 2 Sindicatura General de la Ciudad de Buenos Aires,<sup>56</sup>

Mediante Nota N°2023- 00011476-AGCBA de fecha 29 de mayo de 2023, se solicitó a la Sindicatura General de la Ciudad de Buenos Aires, remita copia de informes que tengan como objeto el Programa "Salud Mental Responde", Ministerio de Salud, Gobierno CABA, correspondiente al año 2021, adjuntando a la información suministrada, copia de los informes completos mediante los cuales tramitaron las actuaciones. Mediante email oficial de fecha 31 de mayo de 2023, la Sindicatura General de la Ciudad de Buenos Aires, informó a esta auditoría que en orden al proyecto cuya información se requiere surge que no se emitieron por parte de este Órgano de Control, Informes de Auditoría en relación al proyecto mencionado durante el período 2021.

## VII. 3 Procuración General de la Ciudad de Buenos Aires:

Mediante Nota N°2023-00011474-AGCBA con fecha 29 de mayo de 2023, se solicitó al Procurador General de la Ciudad de Buenos Aires, remita: informes, resoluciones y/o dictámenes realizados relacionados con el objeto de auditoría emitidos en el periodo correspondiente al año 2021.

De acuerdo con los requerimientos efectuados, mediante email oficial de fecha 19 de septiembre de 2023, la Procuración General de la Ciudad de Buenos Aires, refirió que no tramitan reclamos, dictámenes, recursos administrativos, juicios o cualquier otra actuación relacionada con el tema del Proyecto de Auditoría N°3.22.08 "Salud Mental Responde".

## VIII. OBSERVACIONES

1. El Programa Salud Mental Responde, no registró la totalidad de las prestaciones realizadas a los usuarios en el sistema de gestión hospitalaria SIGEHOS<sup>50</sup>.

<sup>56</sup> Ley N° 70. (Artículo 127.- La Sindicatura General de la Ciudad de Buenos Aires debe informar: 1. Al jefe/a de Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires sobre la gestión económica, financiera, operativa y de control interno de los organismos comprendidos dentro del ámbito de su competencia. 2. A la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires, sobre la gestión de fiscalización cumplida dentro del ámbito de competencia, sin perjuicio de atender consultas y requerimientos específicos formulados por dicho órgano).

Ley N° 325. (Artículo 10: La Auditoría General de la Ciudad requerirá a la Sindicatura General de la Ciudad de Buenos Aires la información y colaboración necesaria para el cumplimiento de las funciones establecidas en la Ley 70.



2. El Programa Salud Mental Responde, no cuenta con una base de datos oficial provista por autoridad de aplicación para realizar el registro de su actividad.
3. El Programa Salud Mental Responde, no realizó las gestiones tendientes al recupero de todas las prestaciones realizadas a usuarios que cuentan con obra social o sistema de salud prepaga.<sup>51</sup>
4. El Programa Salud Mental Responde, cuenta con la figura guardia de urgencias o guardias SAME, no contemplada dentro de las funciones del programa.<sup>52</sup>
5. En cuanto a los recursos humanos, no se realizó control de presentismo.
6. Las oficinas de la Dirección General de Salud Mental que fueran asignadas para la actividad del Programa Salud Mental Responde, no cumplen con la Ley N°19.587 Seguridad e Higiene del Trabajo atento a que las mismas no cuentan con ventilación natural, y una de ellas presenta humedad en sus paredes y techo.<sup>53</sup>
7. En la sede ubicada en la Dirección General de Salud Mental, no se provee a los operadores de auriculares y sillas ergonómicas apropiadas para el desarrollo de las actividades

---

<sup>50</sup> Sistema de Gestión Hospitalaria. GCABA. <sup>58</sup> Decreto N° 964/08, Artículo 2.

<sup>51</sup> El auditado en su descargo manifiesta que a partir del año 2023 se comenzó con el proceso de capacitación de profesionales y personal administrativo para el proceso de recupero de gastos. Actualmente en vigencia.

<sup>52</sup> El auditado en su descargo manifiesta que durante la Pandemia por Covi-19 la normativa vigente contemplaba el pago mediante la modalidad de guardias SAME atengo la emergencia sanitaria declarada por el Decreto de Necesidad y Urgencia N°1/20 y sus modificatorios números 8/20, 12/20, 15/20, 17/20, 5/21, 7/21, 8/21, 9/21, 10/21, 11/21, 12/21, 13/21, 14/21 y sucesivos.

<sup>53</sup> El auditado manifiesta en su descargo, que el edificio donde se emplaza la Dirección General de Salud Mental solo dos oficinas cuentan con ventilación natural. La geometría del edificio e incluso la influencia de los edificios vecinos no permiten que todas las oficinas reciban ventilación natural.

## IX. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Programa Salud Mental Responde, proceder a registrar la totalidad de las prestaciones realizadas a los usuarios en el sistema de gestión hospitalaria SIGEHOS<sup>54</sup>.
2. La Dirección General de Salud Mental, deberá realizar las gestiones tendientes a proporcionar al Programa Salud Mental Responde, de una base de datos oficial provista por autoridad de aplicación para realizar el registro de su actividad.
3. El Programa Salud Mental Responde, deberá implementar los mecanismos para el recupero de todas las prestaciones realizadas a usuarios que cuentan con obra social o sistema de salud prepaga.
4. La Dirección de Salud Mental deberá arbitrar los mecanismos necesarios para ajustarse a derecho.
5. El Programa Salud Mental Responde, deberá implementar un control de presentismo.
6. La Dirección General de Salud Mental, progresivamente, deberá diseñar un plan de reestructuración del espacio físico para ajustarse a la normativa. Ley N°19.587 Seguridad e Higiene del Trabajo.
7. La Dirección General de Salud Mental, deberá proporcionar a sus agentes y operadores de auriculares, y sillas ergonómicas apropiadas para el desarrollo de las actividades.

### Anexo I Marco Normativo

**-Constitución Nacional:** Ley Fundamental. Principios Generales. Pactos Internacionales.

**-Decreto de Necesidad y Urgencia N°260/PEN/2020:** Amplia la Emergencia Pública en materia Sanitaria en virtud de la Pandemia declarada por la OMS en relación con el Coronavirus (Covid-19) por el plazo de un año. Asilamiento Obligatorio. Acciones preventivas. Suspensión temporada de vuelos. **-Decreto de Necesidad y Urgencia N°867/PEN/2021:** Prorroga el DNU N°260/20 hasta el 31 de diciembre de 2022.

**-Constitución de la Ciudad de Buenos Aires:** Ley Fundamental. Principios Generales.

---

<sup>54</sup> Sistema de Gestión Hospitalaria. GCABA.

<sup>58</sup> Decreto N° 964/08, Artículo 2.

- 
- Ley N°123:** Evaluación de Impacto Ambiental. Modificadorias y Complementarias.
  - Ley N°153:** Ley básica de salud.
  - Ley N°154:** Regula la generación, manipulación, almacenamiento, recolección, transporte, tratamiento y disposición final de todos los residuos patogénicos provenientes de aquellas actividades que propendan a la atención de la salud humana y animal, con fines de prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación, estudio, docencia, investigación, o producción comercial de elementos biológicos, ubicados en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires. Decreto Reglamentario. Modificadorias y Complementarias.
  - Ley N°448:** Ley Salud Mental. CABA.
  - Ley N°1218:** Obligaciones, deberes, atribuciones y competencia de la Procuración General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Sus modificadorias y complementarias.
  - Ley N°2095:** Ley de Compras y Contrataciones. Modificadorias y complementarias. -**Ley N°6281:** Aprueba el Presupuesto General de Gastos y Cálculo de Recursos de la Administración del GCABA para el ejercicio 2020.
  - Ley N°6292:** Aprueba la Ley de Ministerios del GCABA.
  - Ley N°6301:** Emergencia Económica y Financiera en CABA.
  - Ley N°6.384: Decreto N°460/20.** Presupuesto General de Gastos y Cálculo de Recursos de la Administración del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para el ejercicio 2021. Decreto 483/20 EE N°31.028.995-GCABADGOGPP/20 s/ Decreto Distribución Analítica del Presupuesto General de Gastos y Cálculo de Recursos de la Administración del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para el Ejercicio 2021. Decreto 484/20 EE N°31.028.910 -GCABA-DGOGPP/20 s/ Normas Anuales de Ejecución y Aplicación del Presupuesto General de la Administración del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para el Ejercicio Fiscal 2021 -**Cuenta de Inversión 2021.**
  - Decreto N°1510/GCABA/97.** Procedimiento Administrativo en la CABA.
  - Resolución N°2265/MSGCBA/07: Ministerio de Salud. Dirección General de Salud Mental. Aprueba programa servicio de orientación telefónica. Designa Coordinador.
  - **Decreto de Necesidad y Urgencia N°1/2020 CABA.** Declara la emergencia sanitaria en el ámbito de la CABA hasta el 15 de junio de 2020.
  - Decreto 166/20:** Establece que por el lapso que dure la emergencia sanitaria declarada por Decreto de Necesidad y Urgencia N°1/20 los niveles de decisión del Ministro de Salud para los procedimientos de selección de contratación de



bienes, servicios y muebles registrables quedan equiparados a los de Jefe de Gobierno según anexo II del Decreto N°207/19.

**-Decreto N°147/2020.** Establece áreas de máxima esencialidad e imprescindibles durante la vigencia de la Pandemia Covid-19. Teletrabajo.

**-Decreto de Necesidad y Urgencia 6/2020.** Modificatorio.

**-Decreto de Necesidad y Urgencia N°7/2020:** Modificatorio.

**-Decreto de Necesidad y Urgencia N°8/2020.** Modificatorio. Prórroga hasta el 31 de agosto de 2020 la Emergencia Sanitaria declarada por Decreto de Necesidad y Urgencia N°1/20).

**-Decreto de Necesidad y Urgencia N°12/2020.** Prorroga hasta el 30 de septiembre de 2020 la emergencia sanitaria.

**-Decreto de Necesidad y Urgencia N°15/2020** Prorroga hasta el 30 de noviembre la Emergencia Sanitaria.

**-Decreto de Necesidad y Urgencia N°17/2020** Prorroga hasta el 31 de enero de 2020 la Emergencia Sanitaria.

**-Resolución N°2265/07:** Programa de Servicio de Orientación telefónica. -

**Resolución N°2902/MHFGC/20.** Delega en el titular de la Jefatura de Gabinete de Ministros, la facultad de aprobar gastos correspondientes a la provisión y entrega de viandas de alimentos, dentro de lo previsto por Decreto 433/20.

**-Resolución N°3186/MHFGC/2020 y su Ampliatoria: Resolución N°4647/MHFGC/2020.** Procedió a delegar en el titular del Ministerio de Salud, la facultad de aprobar gastos que surgen con carácter de excepción en el marco de la emergencia sanitaria declarada por COVID 19, como adquisiciones de medicamentos e insumos biomédicos o servicios varios para garantizar el funcionamiento de los efectores de salud en resguardo de pacientes y del personal, servicio de limpieza de 10 hospitales públicos identificados como ex Nacionales, del sector de Unidades Febriles de Urgencias (UFUS), de las Unidades Transitorias de Aislamientos (UTAS) y de los edificios administrativos, como así también, servicios de geriatría, diálisis, traslados en dispositivos especiales, prestaciones en hogares de salud mental, acompañantes terapéuticos, y demás prestaciones que no pueden discontinuarse para pacientes beneficiarios del Programa Incluir Salud de la Agencia Nacional de Discapacidad, en el periodo julio 2020 a noviembre 2020 hasta la suma de pesos treinta millones y para el mes de diciembre de 2020 hasta la suma de sesenta millones.

**-Resolución N°3450/22.** Denominación nombre Programa Salud Mental Responde.

**-Resolución N°54-SECLYT-19:** Régimen de publicación del Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.