

Secretaría de Salud



Ministerio de Salud y Desarrollo Social  
**Presidencia de la Nación**



HOSPITAL NACIONAL EN RED ESPECIALIZADO EN  
**SALUD MENTAL Y ADICCIONES**  
Lic. Laura Bonaparte

**UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA**

INFORME DE AUDITORIA N° 3 – 2019

DISPOSITIVOS AMBULATORIOS – AÑO 2019

JUNIO 2019

## **INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA**

### **INFORME Nº 3 / Hospital Nacional en Red Lic. Laura Bonaparte- UAI /2019**

### **DISPOSITIVOS AMBULATORIOS - Año 2019**

---

El presente informe denominado "Dispositivos Ambulatorios – Año 2019", se realiza de acuerdo a lo previsto en el Plan Anual 2019 de esta Unidad de Auditoría Interna.

El objeto de la Auditoria consistió verificar el adecuado cumplimiento de los fines previstos por el organismo para el proceso dispositivos ambulatorios, analizando el grado de operatividad y el nivel de eficiencia alcanzado, tanto en los Consultorios Externos, Hospital de Día, Niños, niñas y Adolescentes y Atención a la Demanda Espontanea.

El alcance del presente informe comprendió:

- Realizar un relevamiento de los procesos llevados adelante en el área.
- Evaluar el grado de operatividad de los dispositivos.
- Constatar el grado de cumplimiento de los objetivos y metas del sector.
- Realizar el seguimiento de observaciones pendientes de regularización en el área.

Las tareas de Auditoria se llevaron a cabo entre 21 de mayo y el 26 de junio de 2019.

La tarea fue realizada de acuerdo con la Resolución 152/2002 Sindicatura General de la Nación.

El periodo auditado corresponde a junio 2019.

En virtud de la tarea realizada según lo descripto en el alcance del punto 3, con los comentarios descriptos en el punto 6, se concluye que los distintos dispositivos que comprende este proceso cumplen razonablemente los fines previstos para este proceso y a su vez alcanzan un satisfactorio grado de operatividad y nivel de eficiencia.

En cuanto al grado de operatividad las metas alcanzadas comprometidas en Consultorios Externos y Niños Niñas y Adolescentes se han alcanzado las metas comprometidas para el año 2018 y el dispositivo Hospital de Día efectuó prestaciones en un 33% más que las metas previstas.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 28 de junio de 2019.

## **INFORME DE AUDITORÍA**

### **INFORME Nº 3 / Hospital Nacional en Red Lic. Laura Bonaparte- UAI /2019 DISPOSITIVOS AMBULATORIOS - Año 2019**

De: Auditor Interno  
Dr. Hugo Gimigliano

Al: Sr. Interventor General del Hospital Nacional en Red Lic. Laura Bonaparte  
Mg. Ignacio O'Donnell

Al: Sr. Director Asistente  
Dr. Fernando Calvo

---

#### **1. INTRODUCCIÓN**

El presente informe denominado "Dispositivos Ambulatorios – Año 2019", se realiza de acuerdo a lo previsto en el Plan Anual 2019 de esta Unidad de Auditoría Interna.

#### **2. OBJETO**

El objeto de la Auditoria consistió verificar el adecuado cumplimiento de los fines previstos por el organismo para el proceso dispositivos ambulatorios, analizando el grado de operatividad y el nivel de eficiencia alcanzado, tanto en los Consultorios Externos, Hospital de Día, Niños, niñas y Adolescentes y Atención a la Demanda Espontanea.

#### **3. ALCANCE**

El alcance del presente informe comprendió:

- Realizar un relevamiento de los procesos llevados adelante en el área.
- Evaluar el grado de operatividad de los dispositivos.
- Constatar el grado de cumplimiento de los objetivos y metas del sector.
- Realizar el seguimiento de observaciones pendientes de regularización en el área.

Los procedimientos llevados a cabo consistieron en:

- Realizar entrevistas con responsables del sector y profesionales del servicio.
- Analizar la documentación específica con respecto al cumplimiento de metas y producción, según lo establecido en el Presupuesto 2018, evaluando causa – efecto de los desvíos si los hubiere.
- Realizar un relevamiento y análisis de los distintos procesos implementados por el sector, evaluando registros según sea el caso y el área de influencia del organismo.
- Verificar el cumplimiento de las disposiciones que rigen la modalidad de registro y consignación en las historias clínicas, a partir de su lectura, análisis y entrevista con los profesionales actuantes.
- Verificar el cumplimiento de la normativa vigente.
- Constatar la existencia del libro de Quejas - art. 29 del Decreto 603/2013.
- Relevar la dotación de personal de cada dispositivo a efectos de verificar la razonabilidad de la dotación de personal del mismo.
- Pruebas de verificación tendientes al seguimiento de observaciones pendientes de regularización.

Las tareas de Auditoria se llevaron a cabo entre 21 de mayo y el 26 de junio de 2019.

La tarea fue realizada de acuerdo con la Resolución 152/2002 Sindicatura General de la Nación.

El periodo auditado corresponde a junio 2019.

#### **4. LIMITACIONES AL ALCANCE**

En la presente auditoria esta UAI no tuvo limitaciones al alcance.

#### **5. MARCO DE REFERENCIA**

- Ley Nacional de Salud Mental N ° 26.657.
- Ley 26.529 Derechos del Paciente en su relación con los Profesionales e Instituciones de la Salud, su modificatoria Ley 26.742
- Decreto 1089/2012 Reglamentación de la Ley 26.529
- Ley 17.132 Reglas para el ejercicio de la medicina, odontología y actividades.

## 6. TAREAS REALIZADAS

El proceso de los Dispositivos Ambulatorios abarca varios dispositivos de este Hospital a saber:

- Consultorios Externos.
- Hospital de Día
- Niños Niñas y Adolescentes
- Atención a la Demanda Espontanea.

A los efectos de verificar el cumplimiento de los fines previstos, su grado de operatividad y nivel de eficiencia de cada dispositivo se ha realizado las siguientes tareas:

Una descripción del dispositivo, la dotación de personal, las metas previstas y ejecutadas durante el año 2018.

Un análisis de las historias clínicas a efectos de verificar si se cumplen las disposiciones en la materia.

### 6.1 DISPOSITIVO CONSULTORIOS EXTERNOS

#### 6.1.1 Descripción del Dispositivo

Esta UAI mantuvo entrevistas con la responsable del dispositivo Lic. Adriana Mercado.

Este dispositivo se implementa dentro de los parámetros de la ley de Salud Mental 26.657, es un dispositivo ambulatorio de segundo nivel de atención; con intervención interdisciplinaria, conformada por psiquiatras, psicólogos, trabajadores sociales, terapeutas ocupacionales y orientadores laborales. Funciona brindando tratamientos individuales, terapias grupales y orientación familiar.

Este dispositivo está enfocado en una política de reducción de daños, respetando los tiempos de cada paciente con el objetivo de generar en él, una mayor independencia, calidad de vida y fortalecimiento vincular con las siguientes estrategias de abordaje:

- **Terapia Ocupacional:** Permite desarrollar el nivel óptimo de desempeño ocupacional adecuado a la realidad psíquica, física y socioeconómica de la persona a través de un equipo interdisciplinario.
- **Orientación Laboral:** Apunta a la búsqueda de trabajos adecuados para el paciente, pudiendo el mismo identificar los recursos y obstáculos, a su vez se brindan pautas para la entrevista de trabajo y planificación de la rutina diaria, como así también la orientación hacia programas de microemprendimiento,

- **Abordaje vincular:** Ayudar a reconocer la propia crisis. Dar respuesta a situaciones puntuales a través de indicaciones precisas.
- **Grupo de reflexión de familia:** Facilitar el acercamiento al espacio de orientación de otros integrantes del grupo de referencia.

Los pacientes son derivados de otros dispositivos como ser Atención a la Demanda Espontanea, Internación, Agudos y un 5% de Atención Primaria de la Salud y del dispositivo Niños Niñas y Adolescentes a partir de que cumplen 18 años.

La modalidad general de intervención es interdisciplinaria y está compuesta por:

- 1) alguna o todas de las siguientes modalidades de abordaje terapéutico: Psicólogos, Psiquiatras, Trabajador Social, Terapeuta Ocupacional, según cada caso.
- 2) Abordaje Vincular
- 3) Abordaje Grupal: Taller de Orientación Laboral. Espacio de abordaje vincular (con referente afectivo del paciente)

Se realizan una vez por mes supervisiones de pacientes participando todo el equipo. Y también una vez por mes supervisión de Psiquiatría.

### 6.1.2. Dotación del dispositivo

Por Resolución N° RESOL-2018-95-APN-D#HNRESMYA del 19/06/2018 se nombra a la Lic. Adriana Haydee Mercado a partir del 01/06/ 2018.

El Servicio a junio de 2019 tiene un total de 33 agentes:

- 1 Coordinadora Lic en Psicología
- 8 Médicos Psiquiatras;
- 17 Licenciados en Psicología;
- 1 Licenciado en Relaciones Laborales,
- 4 Trabajadores Sociales y
- 1 Terapeuta Ocupacional
- 1 Administrativo

### 6.1.3. Metas

PROGRAMACION FISICA ANUAL Y TRIMESTRAL DE METAS 2018																
N° de Meta	DENOMINACION	UNIDAD DE MEDIDA	CODIGO	Tipo de Medicion	PROG. ANUAL INICIAL	PROG. ANUAL FINAL	PROGRAMACION TRIMESTRAL				EJECUCION TRIMESTRAL				EJECUCION ANUAL	DESVIO
							1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM		
2835	Asistencia Ambulatoria por Consultorios Externos	Prestacion efectuada	317	Suma	12,000	10,000	2,500	2,500	2,500	2,500	2,302	2,593	3,005	2,688	10,588	5.88%
2835	Asistencia Ambulatoria por Consultorios Externos	Paciente Asistido	317	Promedio	700	500	500	500	500	500	505	454	480	523	491	-1.90%

CAUSA DEL DESVIO				
DENOMINACION	CODIGO DE UNIDAD DE MEDIDA		TIPO DE MEDICIÓN	% de Desvio
Asistencia Ambulatoria por Consultorios Externos	Paciente Asistido	190	Promedio	-1.90%
El desvío observado se debe a que el servicio se encuentra en proceso de absorción de nueva demanda y optimización en sus recursos humanos.				
Asistencia Ambulatoria por Consultorios Externos	Prestacion Efectuada	317	Suma	5.88%
El desvío observado se debe a que el servicio se encuentra en proceso de absorción de nueva demanda y optimización en sus recursos humanos				

#### 6.1.4. Historias Clínicas (H.C.)

Del relevamiento preliminar surge que este servicio atiende en promedio, 500 personas por mes. En función de ello se tomó una muestra de 9 historias clínicas al azar, que representan cerca del 2% de los pacientes que asisten a este servicio.

Las H.C. auditadas, se encontraron completas y parcialmente foliadas.

Todas con datos filiatorios completos, actualizados, con fecha clara de inicio.

Las H.C. se encuentran escritas de puño y con letra identificable, también consta la fecha de realización, con firma del profesional y los datos identificatorios del mismo.

En cuanto a la estructura de las H.C, en general son claras y comprensibles, precisas y explicativas, las mismas se encontraron sin tachaduras enmiendas, sin espacios en blanco, ni textos interlineados.

También se comprobó la existencia del Consentimiento Informado Impreso en todas las H.C. auditadas.

N.º H:C	Inicio de tratamiento	Fecha de Egreso	Observaciones
34.566	En ADE:28/12/19 En Consultorios Externos 08/011/16	Actualmente en tratamiento	
31.859	En ADE:05/02/15 C. Externos:02/15	Actualmente en tratamiento	Paciente con Subsidio Habitacional

38.803	11/02/15 a Hospital C.Externos:16/05/19	Actualmente en tratamiento	
39.407	En ADE:24/04/19 C. Externos14/05/19	Actualmente en tratamiento	
29.970	24/04/14	Deja de concurrir 11/12/18	No hay registro de llamados por su ausencia al tratamiento
39.203	En ADE: 19/06/19 C.Externos:19/06/19	Actualmente en tratamiento	Internado por descompensación desde 15/03/19 hasta 12/06/19 con epicrisis
39.329	En ADE:05/04/19 C.Externos:16/05/19	Actualmente en tratamiento	
37.136	En ADE:24/01/17 C. Externos:19/06/19	Actualmente en tratamiento	Derivación Hospital Moyano
25.474	19/05/08 Consultorios Externos	Actualmente en tratamiento en Consultorios Externos	Fue derivado a distintos dispositivos a lo largo del tratamiento inclusive a Internación en Hospital Borda

### 6.1.5. Conclusión del Dispositivo

Se evaluó la aplicación de la Ley Nacional N° 26.657 de Salud Mental y de la Ley N° 26.529 sobre Derechos del Paciente, Historia Clínica y Consentimiento Informado, de la cual se encontraron observaciones que formular.

Se ha constatado que el dispositivo Consultorios Externos cumple los objetivos del dispositivo de generar en cada paciente, una mayor independencia, calidad de vida y fortalecimiento vincular con las distintas estrategias de abordaje

## 6.2 DISPOSITIVO HOSPITAL DE DIA

### 6.2.1 Descripción del Dispositivo

Esta UAI mantuvo entrevistas con los responsables del dispositivo de cada uno de los turnos, siendo que de mañana lo coordina la Lic. Ángeles Alonso y el de la tarde el Lic. Mario Iribarren.

El Hospital de Día es un dispositivo de tratamiento ambulatorio de mayor complejidad e intensidad que permite conjugar la asistencia clínico – terapéutica con procesos de reconstrucción del lazo social y de inclusión, y que toma como punto de partida la singularidad de cada sujeto en su contexto particular. Tiene el objetivo de lograr tanto un cambio subjetivo como la modificación de las variables sociales que le resultan desfavorables al sujeto.

Los pacientes pueden estar tiempo completo o medio día, según el plan terapéutico de cada caso.

El hospital de día recibe pacientes del servicio de Atención a la Demanda Espontanea, de la Atención Primaria de la Salud como también de movimientos internos de un dispositivo de Internación, Agudos o de Consultorios Externos.

En este dispositivo el paciente permanece gran parte del día haciendo que lo grupal tome central importancia, disminuyendo las internaciones y garantizando la atención de pacientes que requieran abordajes más complejos e integrales que la atención por Consultorios Externos. A su vez durante el día concurren a este dispositivo pacientes que se encuentran en el dispositivo de internación.

El abordaje de los pacientes sigue la lógica del caso por caso, a efectos de establecer la mejor estrategia terapéutica para cada paciente en particular y se realiza a través de:

- Terapia Individual.
- Psicoterapia en grupos.
- Abordaje vincular.
- Intervenciones del trabajador Social.
- Acompañamiento Terapéutico.
- Tratamiento Psiquiátrico.
- Talleres de inclusión social
- Taller de planificación cotidiana
- Taller de tiempo libre y recreación
- Taller de radio y producción de radio
- Taller audiovisual
- Campamentos (financiados por el hospital)
- Espacios clínicos individuales y grupales

### **6.2.2. Dotación del dispositivo**

A la fecha del informe el Servicio de Hospital de Día está a cargo de 2 coordinadores Psicólogos, el Lic. Mario Ernesto Iribarren y la Lic. María De Los Ángeles Alonso, nombrados por Resol N° 176 del 13/08/2013 y Resol N° 335 del 12/06/2015 respectivamente.

De ellos dependen 18 agentes para los dos turnos.

3 Médicos Psiquiatras;  
9 Licenciados en Psicología;  
1 Psicólogo Social  
3 Trabajadores Sociales,  
1 Operador Social  
1 Acompañante Terapéutica

### 6.2.3. Metas

PROGRAMACION FISICA ANUAL Y TRIMESTRAL DE METAS 2018																
N° de Meta	DENOMINACION	UNIDAD DE MEDIDA	CODIGO	Tipo de Medicion	PROG. ANUAL INICIAL	PROG. ANUAL FINAL	PROGRAMACION TRIMESTRAL				EJECUCION TRIMESTRAL				EJECUCION ANUAL	DESVIO
							1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM		
2836	Asistencia Ambulatoria en Centro de Día	Paciente Asistido	190	Promedio	70	70	70	70	70	70	89	92	101	93	94	33.93%

CAUSA DEL DESVIO			
DENOMINACION	CODIGO DE UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE MEDICIÓN	% de Desvio
Asistencia Ambulatoria en Centro de Día	Paciente Asistido	190	Promedio
. El desvío que se observa está dado por la creciente asistencia de pacientes al dispositivo de Hospital de Día de Fin de Semana, producto de ello se ha generado un aumento en la ejecución de la meta programada, logrando dar asistencia a un porcentaje mayor de personas.			

### 6.2.4 Historias Clínicas (H.C.)

Del relevamiento preliminar surge que este servicio atiende en promedio, 66 personas por día. En función de ello se tomó una muestra de 8 historias clínicas que representan el 12% de los pacientes que asisten a este servicio.

Las H.C. auditadas, se encontraron completas y parcialmente foliadas.

Todas con datos filiatorios completos, actualizados, con fecha clara de inicio.

Las H.C. escritas de puño y con letra identificable, existencia de fecha de realización,

Con firma del profesional con datos identificatorios del mismo.

Si vemos la estructura de las H.C., en general son claras, comprensibles, precisas y explicativas.

Sin tachaduras enmiendas en general (dos de ellas con errores) sin espacios en blanco, ni textos interlineados.

Existencia de Consentimiento Informado Impreso en la totalidad de la H.C. auditados.

<b>N.º H:C</b>	<b>Inicio de tratamiento</b>	<b>Fecha de Egreso</b>	<b>Observaciones</b>
69.240	En ADE:29/01/18 En Hospital de Día 16/04/19	Actualmente continua su tratamiento en el lugar	Desde Inicio en ADE hasta hospital de Día internación
35.144	25/04/19	Actualmente en tratamiento	
32.213	26/03/15	Actualmente continua su tratamiento en el lugar	Historia Clínica con dos tomos Con intervalos de Internación
20.288	2/02/19	Actualmente en tratamiento	Se encontraron enmiendas
25.245	28/04/17	Actualmente en tratamiento	Historia Clínica con dos tomos Con intervalos de internaciones
37.780	20/10/17	Actualmente en tratamiento	
28.825	08/2013	Actualmente en tratamiento	
37.936	26/02/17	02/2017	

En la entrevista con la Licencia Ángeles Alonso se refirió a que algunas Historias Clínicas, tienen todavía ciertas deficiencias ocasionadas por la falta de personal administrativo y el deterioro sufrido por el pasaje por los diferentes servicios.

### **6.2.5 Conclusión del dispositivo**

Se evaluó la aplicación de la Ley Nacional N° 26.657 de Salud Mental y de la Ley N° 26.529 sobre Derechos del Paciente, Historia Clínica y Consentimiento

Informado, de la cual esta UAI no tiene observaciones que formular.

Se ha constatado que el dispositivo Hospital de Día cumple los objetivos de lograr tanto un cambio subjetivo como la modificación de las variables sociales que le resultan desfavorables al sujeto, tomando en cuenta que la población de este dispositivo son pacientes en general duales (cuadros psicóticos y consumo problemático de sustancias) son pacientes crónicos con un grado importante de vulnerabilidad.

## **6.3 DISPOSITIVO NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**

### **6.3.1 Descripción del Dispositivo**

Este dispositivo ambulatorio está orientado a la atención de problemas graves en la constitución subjetiva, y/o con problemas a nivel del lazo social en la niñez y la adolescencia.

Se brinda atención ambulatoria hasta cumplir los 18 años de edad, ofreciendo tratamientos a cargo de equipos interdisciplinarios en Consultorios Externos y en el Hospital de Día, trabajando bajo la modalidad grupal en torno a talleres asistenciales para adolescentes y para niños/as.

En el marco de la Ley N° 26.061 de Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes, se brinda:

**Atención a la Demanda Espontánea:** está integrado por un equipo interdisciplinario (un psicólogo, un psiquiatra y un trabajador social) que brinda entrevistas para delimitar el motivo de la consulta, realizar un diagnóstico presuntivo, orientar a padres, familiares y escuelas, precisar una conducta terapéutica a seguir (como, por ejemplo, la derivación a Consultorios Externos u Hospital de Día). Recibe consulta de personas hasta 16 años de edad.

**Consultorios Externos:** la complejidad de muchos motivos de consulta (situaciones de violencia, desencadenamientos de la psicosis en la pubertad, discapacidades, pasajes al acto, situaciones de consumos problemáticos en la adolescencia, fracaso escolar, trastornos alimentarios, problemas de conducta, autismo infantil, entre otros) requieren un abordaje interdisciplinario para su comprensión y resolución. El dispositivo funciona de lunes a viernes de 8 a 20 horas. Está formado por un psicólogo, un trabajador social y psiquiatras Infanto – juveniles.

**Hospital de Día:** el servicio propone espacios de trabajo por edades además de la participación en distintas actividades colectivas, que se plantean en el marco del plan terapéutico. Algunos de los talleres que se ofrecen son:

- Taller de Títeres
- Taller de Audiovisual
- Taller de Actividad Física
- Taller de Cine
- Taller de Creación
- Taller de Juego
- Taller de Música
- Taller de Grupo Familiar
- Taller de Grupo de Adolescentes

En este Hospital de Día tienen registrados 100 pacientes activos.

Se realizan capacitaciones de educación Sexual para adolescente con E.O.E. Articulando con el Consejo de Niños y Niñas de la ciudad sobre los sistemas de adopción

El dispositivo está ubicado en Salcedo 3268, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Es una locación separada del Hospital, con el propósito de resguardar las características y especificidad de la atención al niño o adolescente, en algunos aspectos incompatibles con aquellas de la atención al adulto.

### **6.3.2. Dotación del dispositivo**

A la fecha de este informe el Servicio de Niños, Niñas y Adolescentes estaba a cargo de su Coordinadora, la Licenciada en Psicología Carolina Alcuaz, nombrada por Resol N° 93 del 19/06/2018.

El equipo interdisciplinario a su cargo está integrado por 14 agentes.

2 Médicos Psiquiatras;

6 Licenciados en Psicología; (un agente en comisión)

2 Trabajador Social,

1 Secretario (con parte médico desde hace un año)

3 Tallerista.

### **6.3.3. Metas**

Las metas del dispositivo Niños Niñas y Adolescentes se encuentran sumadas a la meta de Consultorios Externos y Hospital de Día de adultos, dado que las formas de abordaje podrían variar entre las que se brindan a adultos de las que se utilizan para los adolescentes y niños, se sugiere evaluar la posibilidad de dejar de compartir las

metas de este dispositivo con la de los adultos a efectos de evaluar el desempeño de cada dispositivo por separado.

#### **6.3.4 Historias Clínicas (H.C.)**

Se auditaron diez historias clínicas del dispositivo.

Las H.C. auditadas, se encontraron completas y debidamente foliadas.

Todas con datos filiatorios completos, actualizados, con fecha clara de inicio, y dos de las mismas con egreso con su respectiva epicrisis.

Las H.C. escritas de puño y con letra identificable, existencia de fecha de realización,

Con firma del profesional con datos identificatorios del mismo.

Estructura de las H.C.: En general claras y comprensibles, precisas y explicativas.

Sin tachaduras enmiendas, sin espacios en blanco, ni textos interlineados.

Existencia de Consentimiento Informado Impreso en 9 de las 10 H.C. auditados

Una sola con consentimiento informado manuscrito y firmado por familiar responsable.

<b>N.º Historia Clínica</b>	<b>Inicio de tratamiento</b>	<b>Fecha de Egreso</b>	<b>Edad</b>
39159	26/08/18	Revoca/reingreso 20/11/18 actualmente en tratamiento	10 años
38442	14/08/19	Actualmente en tratamiento	4años
38163	02/03/18	Actualmente en tratamiento	13 años
39269	20/02/19	Actualmente en tratamiento	17 años
37088	18/09/19	Actualmente en tratamiento	9 años
37631	08/06/17	Fin de tratamiento 30/07/18 con Epicrisis.	6 años
390876	23/01/19	Actualmente en tratamiento	12 años
39086	17/12/18	Actualmente en tratamiento	13 años
36605	05/10/16	Fin de tratamiento 02/08/17 con epicrisis	12 años
39087	12/12/18	Actualmente en tratamiento	12 años

La coordinadora expresa que las Historias no se mueven del dispositivo hasta que los pacientes cumplan los 18 años de edad.

### **6.3.5 Conclusion Final del Dispositivo**

Se evaluó la aplicación de la Ley Nacional N° 26.657 de Salud Mental y de la Ley N° 26.529 sobre Derechos del Paciente, Historia Clínica y Consentimiento Informado, de la cual no tiene esta UAI, observaciones que formular.

## **6.4. ATENCION A LA DEMANDA ESPONTANEA**

### **6.4.1 Descripción del Dispositivo**

Se realizaron entrevistas con Lic. Gabriela Scheinkestl, coordinadora del dispositivo.

La Atención a la Demanda Espontanea recibe al paciente con un equipo interdisciplinario que decide, según cada caso, el tratamiento más adecuado.

Este servicio atiende de lunes a viernes de 8 a 20hs., por orden de llegada.

Se atienden pacientes que asisten en forma voluntaria, con oficios judiciales, familiares que buscan información y a quienes se los orienta y pacientes derivados de otras Instituciones.

Los profesionales del Servicio inician el Legajo a los pacientes por primera vez.

Se evalúan en la entrevista: Síntomas Diagnóstico sintomático, clínico, psiquiátrico, jurídico, social, psicológico.

Pacientes con riesgo por estado de intoxicación y/o intercepción son derivados al Servicio de Guardia, para evaluación de su internación.

Los pacientes con derivación a Hospital de día o Consultorios Externos hasta ser ubicados en estos servicios, se los sostiene con Terapia Grupal terapéutica. Con patologías más severas también apoyan en grupo los Referentes Pares.

### **6.4.2 Historias Clínicas (H.C.)**

Los Legajos e intervenciones de pacientes recurrentes al Hospital, fueron auditadas al analizar las Historias clínicas de Hospital de Día y Consultorios Externos.

Encontrándose completos los datos filiatorios de los pacientes, el seguimiento terapéutico grupal y el seguimiento de los mismos.

## **6.5. COMITÉ DE HISTORIAS CLINICAS**

El 29/06/2016 se dicta la resolución 87 del CENARESO, a través de la cual se decide la creación del Comité de Historias Clínicas, que alcanza a todos los dispositivos del hospital, con las siguientes funciones: promover y hacer cumplir las normas nacionales sobre Historias Clínicas, elaborar las normas para su contenido, crear el registro de historias promoviendo su archivo digital.

La última acta del Comité de Historias Clínicas data del 21 de diciembre de 2017, atento a lo expuesto y habiendo tomado conocimiento este UAI, que el Hospital estaría desarrollando un software de Historias Clínicas; entendemos conveniente darle participación al referido comité en cuanto a su incumbencia.

### 6.5.1 Formularios de Historias Clínicas

Los formularios que componen las historias clínicas fueron establecidos por la Resolución N° 126/2016 CENARESO, del 07 de septiembre de 2016.

Se aprueba el formulario e instructivo de Historia Clínica Primera Entrevista (Primera página), este formulario debe ser obligatoriamente cumplimentado ante cada ingreso de un paciente por el dispositivo demanda espontánea y será la documentación inicial de La H.C.

### 6.6. LIBRO DE QUEJAS

El decreto 603/2013, reglamentario de la Ley N° 26.657 en su art. 29 establece:

**“Artículo 29.-** Las autoridades de los establecimientos que presten atención en salud mental deberán entregar a todo el personal vinculado al área, copia del texto de la Ley y su Reglamentación. Asimismo, los usuarios, familiares y allegados tendrán a su disposición **un libro de quejas**, al que tendrán acceso irrestricto tanto la Autoridad de Aplicación, el Órgano de Revisión, el abogado defensor como la Autoridad Judicial. La Autoridad de Aplicación promoverá espacios de capacitación sobre los contenidos de la Ley y de los instrumentos internacionales de referencia, dirigidos a todos los integrantes del equipo de salud mental”

Se constató la disponibilidad del mencionado libro, en la Dirección del Hospital, siendo el ultimo reclamo el día 24 de mayo de 2018.

### 7. OBSERVACIONES

De la labor practicada no se surgen nuevas observaciones.

### 8. SEGUIMIENTO DE LAS OBSERVACIONES

**INFORME 07/2016      Observación 1      SISIO 04      Fecha del informe: 19/08/2016**

*"No se encuentra aprobado por ninguna resolución el nuevo modelo de formularios para el armado de las historias clínicas usadas en la actualidad por el hospital".*

**Comentario de la UAI:**

Los formularios que componen las historias clínicas fueron establecidos por la Resolución N° 126/2016 CENARESO, del 07 de septiembre de 2016, por lo cual se cambia su estado a regularizada.

**INFORME 07/2016      Observación 2      SISIO 05      Fecha del informe: 19/08/2016**

*"No existe un ningún registro administrativo donde consten los movimientos de retiro y devolución de las historias clínicas".*

**Opinión del Sector Auditado:**

Se informa a esta UAI que el área Gestión de Pacientes lleva un control del movimiento de Historias Clínicas del dispositivo Consultorios Externos y del Hospital de Día.

En el dispositivo Niñas, Niños y Adolescentes, las Historias Clínicas no salen del dispositivo.

**Comentario de la UAI:**

Atento a lo expuesto, se levanta la observación pasando a regularizada.

**INFORME 07/2016      Observación 3      SISIO 01      Fecha del informe: 19/08/2016**

*"En el dispositivo Consultorios Externos se observó un foliado incompleto de las Historias Clínicas. no cumpliendo lo normado en la ley 26.529".*

**Opinión del Sector Auditado:**

Habiendo efectuado un relevamiento la Coordinadora del Servicio, informa a esta UAI que, dada la cantidad de pacientes diarios en los dos turnos, para tener el 100% foliado no alcanza el único secretario que se encuentra solo a la tarde a hacer esa tarea.

**Comentario de la UAI:**

Se mantiene la observación hasta su revisión en la próxima auditoria.

**INFORME 07/2016      Observación 4      SISIO 02      Fecha del informe: 19/08/2016**

*"En el dispositivo Niños Niñas y Adolescentes se observó un foliado incompleto de las Historias Clínicas, no cumpliendo lo normado en la ley 26.529".*

**Comentario de la UAI:**

De la revisión practicada solo una Historia Clínica tenía el foliado incompleto, por lo cual se cambia el estado de esta observación a regularizada.

**INFORME 07/2016 Observación 5 SISIO 03 Fecha del informe: 19/08/2016**

*“A su vez se observó que las Historias Clínicas del dispositivo Niños, Niñas y Adolescentes no contaban con el formulario de consentimiento informado del paciente o la persona a cargo del mismo”.*

**Comentario UAI:**

De la revisión practicada las Historia Clínica contenían el formulario de consentimiento informado, por lo cual esta UAI modifica el estado de esta observación a regularizada.

## **9. CONCLUSION**

En virtud de la tarea realizada según lo descripto en el alcance del punto 3, con los comentarios descriptos en el punto 6, se concluye que los distintos dispositivos que comprende este proceso cumplen razonablemente los fines previstos para este proceso y a su vez alcanzan un satisfactorio grado de operatividad y nivel de eficiencia.

En cuanto al grado de operatividad las metas alcanzadas comprometidas en Consultorios Externos y Niños Niñas y Adolescentes se han alcanzado las metas comprometidas para el año 2018 y el dispositivo Hospital de Día efectuó prestaciones en un 33% más que las metas previstas.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 28 de junio de 2019.