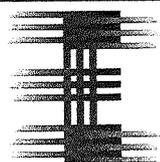


**OBRA SOCIAL DE LA CIUDAD  
DE BUENOS AIRES (Ob.SBA)**

**Memoria y estados contables  
al 31 de diciembre de 2012 y 2011  
juntamente con el informe del auditor**



**Elizalde/Casares  
& Asoc. S.C.**  
audidores y consultores

Uruguay 775 - 8º Piso  
(C1015ABO) Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
tel.: (5411) 4375-1250 fax: (5411) 4371-2474



An independent firm associated  
with AGN INTERNATIONAL

## MIEMBROS DEL DIRECTORIO

<b>Presidente</b>	Sr. Juan Carlos Cela
<b>Vicepresidente</b>	Dr. Mariano Gallegos
<b>Directores por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires</b>	Sr. Luciano Víctor Drommi Dr. Claudio Omar Niño Sra. María Eugenia Rodríguez Araya Lic. Fernando Reggio
<b>Directores por el Sindicato Único de Trabajadores del Estado de la Ciudad de Buenos Aires</b>	Sr. José Pérez Dra. María Cristina Sosa Arq. Horacio López Gaschetto Dr. Aníbal Torretta
<b>Director por la Asociación de Médicos Municipales</b>	Sr. Alberto Jorge Lavrut
<b>Director por la Unión de Docentes Argentinos</b>	Sr. Claudio Tomas Peñalva
<b>Síndico</b>	Dr. Pedro Martín Laburu

## MEMORIA AÑO 2012

### INTRODUCCIÓN:

Hoy ponemos a su consideración el presente Balance General, Estado de Resultados, Estado de Flujo de Efectivo, Estado de Evolución del Patrimonio Neto, Cuadros, Anexos y Notas por el ejercicio económico finalizado el 31/12/2012.

De la lectura de la documentación que acompañamos podemos observar que se revirtió el resultado negativo que veníamos sosteniendo en los últimos tres ejercicios. Si bien no podemos decir que la institución está saneada, sostenemos que la vuelta al integral equilibrio económico financiero no es una utopía.

El balance General arroja una utilidad de \$ 13.661.847, que representa un incremento del 15% con respecto al ejercicio anterior, generado principalmente en el proceso de contención del gasto al que se encuentra abocada la Institución.

La Resolución 157 emitida por el Sr. Presidente el 13/04/2012, plasmó una de las decisiones más importantes adoptadas durante este ejercicio, cuyos beneficios se podrán ver a lo largo del ejercicio 2014. Trata sobre la afectación presupuestaria del 1% de todos los ingresos que se generen, con destino a la remodelación integral, obras futuras edilicias y equipamiento del Sanatorio Dr. Julio Méndez, principal efector de nuestra Obra Social. La misma norma da sustentabilidad y previsibilidad al proyecto. Al cierre del ejercicio económico se encontraban reservados para este fin \$12.005.759,15. Debe aclararse que la resolución no establece límites temporales ni económicos al proyecto. Las obras que se realicen beneficiarán a la Institución al incrementar la dotación de camas de internación, reduciendo la derivación de pacientes. El equipamiento nuevo acorde con la envergadura de las obras a realizar, actualizará la vida útil promedio de los bienes actualmente en uso, para beneficio de nuestros afiliados.

Acompañando estas medidas, mediante Disposición 83, Resolución 62, de fecha 24/07/2012, se aprobó el Plan Médico Prestacional y sus normas generales. En forma novedosa se aprobó también una matriz prestacional propia con valores de referencia. Con la aplicación de este instrumento se firmaron nuevos contratos con los prestadores definiéndose de este modo la cobertura médico asistencial que la Ob.SBA presta a sus beneficiarios.

En cuanto a los ingresos, cabe mencionar, los esfuerzos orientados a redefinir y reorganizar las acciones para optimizar la asistencia que el Fondo Compensador debe prestar a nuestra institución de acuerdo a lo previsto en el Decreto 1721, habida cuenta que se trata de una fuente de ingresos genuina que permite absorber, aunque parcialmente, los crecientes costos en alta

complejidad y prestaciones especiales. Se trabajó en la detección temprana de los ítems pasibles de recupero del Fondo, la recolección oportuna de la documentación, el ordenamiento administrativo, minimizar los rechazos y a comienzos del año 2013, en la redacción de los procedimientos para la correcta exposición en el Balance General de los montos pendientes de recupero y en gestión frente a los órganos de contralor.

A continuación, resumimos las actividades administrativas, la logística y los recursos de las distintas Áreas que componen el Organismo, conforme a la información provista por cada una de las dependencias respectivas, remitidas con motivo de la elaboración de la presente:

#### **COORDINACIÓN PLAN MÉDICO PRESTACIONAL**

Esta gestión realizó la planificación, programación y normalización de las Prestaciones Médico Asistenciales a través de la readecuación de los convenios de la Obra Social, estableciendo una formulación de una única matriz con valores de referencia a fin de homogeneizar las prestaciones y con el objeto de asegurar los beneficios del sistema médico prestacional, cumpliendo con las políticas de la Institución para nuestra red de prestadores. La cobertura médica se brinda a través:

- Atención Primaria
- Atención Segundo Nivel (Alta Complejidad)
- Atención Tercer Nivel.

Dado el crecimiento de servicios periféricos y la demanda de los afiliados se ha ampliado la red prestacional, con la incorporación de nuevos prestadores a nuestro sistema. Asimismo, se efectuó la coordinación y supervisión de las tareas administrativas y prestacionales periféricas a través de las distintas Áreas dependientes de esta Coordinación con el objeto de efectuar un control de los procedimientos de acciones internas. Se procuró articular acciones entre todas las Direcciones involucradas con las prestaciones médico asistenciales a través de los efectores propios y de la red de prestadores. Se intervino en los trámites correspondientes a autorizaciones, beneficios, subsidios, reintegros y casos de excepciones solicitados por los afiliados. Por otra parte se cumplió con las funciones de asesoramiento requeridas por el Directorio sobre las cuestiones vinculadas al Sistema Médico Prestacional y por último se fiscalizó el cumplimiento de las disposiciones, resoluciones y normativas correspondientes a la poblacional beneficiaria.

#### **UNIDAD NORMALIZADORA DEL ÁREA AFILIACIONES**

El Área Afiliaciones que responde funcionalmente a la correspondiente Unidad Normalizadora, durante el año 2012, informa haber intervenido en 19.750 carpetas sobre reintegros varios iniciados por los afiliados a través del Sector Mesa de Entradas o el Área de Acción Social, constatando las afiliaciones respectivas. Se iniciaron 893 expedientes tramitando las solicitudes respectivas de afiliación o baja de adherentes para el cese del descuento de familiar respectivo (ya sea por renuncia o fallecimiento). Además, se gestionaron las afiliaciones de compañeras/os, menores a cargo (nietos, sobrinos, etc.), hijos discapacitados, incapacitados, estudiantes o bien se formalizaron las respectivas

denegatorias. Se informaron Carpetas de Casas de Sepelios. Se constató la afiliación en 3.800 carpetas de facturación por afiliados internados fuera del Sanatorio "Dr. Julio Méndez". Se emitieron 1.600 Certificados de Situación de Afiliación para presentar ante distintos Organismos Oficiales (ANSe.S, AFJP, Frenopático, Pami, etc.). Se emitieron 37.454 carnets (altas de titulares y grupo familiar, renovaciones y extravíos). La atención al público estimada fue de 101.974 afiliados, la cantidad de modificaciones al sistema y actualización al padrón fue de 72.960, siendo el total de los movimientos de 128.284. Se informaron 54 carpetas de Libre Opción, 305 Oficios Judiciales, Cartas Documento. Se entregaron 5.700 comprobantes de afiliación para Jubilados, Pensionados en trámite, docentes sin estabilidad en el cargo que abonan la cuota de afiliación, adherentes cumpliendo carencias, agentes con licencias sin goce de sueldo, extensión de coberturas por noventa días para quienes finalizan su vinculación con la Ob.SBA. Se produjeron los informes técnicos de las carpetas tramitadas ante el Área. Se informaron 12.432 Formularios OSMEDICA de agentes titulares conjuntamente con su grupo familiar, 14.516 afiliados que optaron por el Plan Superador Ob.SBA-OSDE (estas dos últimas cantidades, provistas por la Dirección General de Sistemas). Se informaron 111 reingresos a Ob.SBA. Se dieron 13.637 altas de afiliados, 15.377 bajas, 37.454 credenciales impresas, 171.749 afiliados activos, 46.226 afiliados pasivos, con un total de 217.975 afiliados registrados (titulares y grupo familiar) para el año 2012.

#### **DIRECCIÓN DE LIBRE OPCIÓN**

Durante el año se produjo el traspaso de las dependencias de atención al afiliado de la ex sede Maipú a la Unidad de Atención Mataderos. Las actividades se desarrollaron dentro de lo estipulado para los trasposos a otras obras sociales conforme Decreto N° 377/09 G.C.B.A. La apertura de este registro fue concretada con fecha 6 de Agosto de 2012 y cierre el 19 de Enero de 2013. Con respecto al Plan Superador Ob.SBA/OSDE se encuentra a la firma el nuevo convenio que mantendrá los derechos de admisión para los afiliados que así lo deseen, conforme pautas que se acordaron con esa prestadora. La cantidad de afiliados que optaron por otras obras sociales en el transcurso del año 2012 ascendió a los 9.100 y los suscriptores que optaron por el Plan Superador OSDE, fueron 8.107 afiliados (14.404 teniendo en cuenta el grupo familiar).

#### **ÁREA DESPACHO**

El Área Despacho continuó desarrollando sus tareas focalizándose en todos los trámites relacionados con actuaciones cuyo tratamiento requieren resolución por parte del Directorio o la Presidencia del Organismo. El cúmulo de estas actuaciones son las que dictan el ritmo de las actividades del Área, en tanto que otras gestiones iniciadas por los afiliados, encuentran respuestas a otros niveles Gerenciales de la Ob.SBA, conforme a los circuitos administrativos delineados a tales fines.

Se registraron 1.530 carpetas ingresadas. En tanto, se dio salida a 1.530 carpetas. Se elaboraron 70 informes (en su mayoría, correspondientes a notificaciones para los afiliados sobre resoluciones adoptadas por la Dirección General de Asuntos Legales, a través de los dictámenes respectivos), 52 memorandos, 18 notas referentes a asuntos varios de relevancia para el Área, y se realizaron un total

aproximado de 130.820 fotocopias de las Disposiciones, Resoluciones de Presidencia y Disposiciones de la Unidad Normalizadora del Área Afiliaciones, como así también de las contrataciones celebradas con los prestadores de la Ob.SBA, todas las cuales fueron autenticadas, previa a su distribución por las distintas Áreas pertinentes, para su comunicación y notificación respectiva. En el Organismo, se produjeron 646 Resoluciones de Presidencia, 225 Disposiciones de Presidencia y 643 Disposiciones de la Unidad Normalizadora del Área Afiliaciones. Las normas antes mencionadas, incluyeron aprobaciones de contratos con prestadores de la Ob.SBA y ocasionalmente, para autorizar el ingreso de personal en reemplazo y para cumplir funciones en Áreas críticas, en cumplimiento del temperamento adoptado por Resoluciones N° 36 y 37-Ob.SBA/09, también se encargó de transcribir Disposiciones de la Unidad Normalizadora del Área Afiliaciones, respetando el Proyecto de Disposición respectivo remitido a tales fines, elaborado por la citada Unidad Normalizadora conforme a las Reglamentaciones vigentes. Por último, se remitieron los memorandos respectivos a las distintas Áreas que conforman la Obra Social, con el objeto de solicitar, remitan su memoria, a los fines de su posterior compaginación y preparación por parte de este Área.

#### **DIRECCION GENERAL DE ASUNTOS JURIDICOS**

Durante el año 2012 se actualizaron, como todos los años, el Sistema Operativo Lex Doctor - programa predeterminado para el registro de expedientes Judiciales y Administrativos - y los sistemas jurídicos de consulta on line de las Editoriales La Ley y Abeledo Perrot. Se llevó a cabo un progresivo reemplazo del equipamiento del Área, un reordenamiento general del Área en la distribución de actuaciones administrativas y judiciales, la redistribución de tareas al personal e interacción de los profesionales con diferentes Áreas (Afiliaciones, Compras, Secretaría del Directorio, Discapacidad, Sanatorio Julio Méndez etc), la optimización y reducción de los plazos de resolución de los trámites administrativos, obteniendo del personal activas respuestas frente a los problemas, asesoramiento y aporte de soluciones. Se destaca asimismo la inminente merma del índice de litigiosidad con Ob.S.B.A., la depuración del inventario de juicios, la promoción de la adecuación legal en materia impositiva, la readecuación general de los contratos prestacionales y la participación activa en materia de retiros voluntarios. Se promovió el tratamiento, desarrollo, elaboración de normas y procedimientos necesarios para asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales y normativa interna vigente.

#### **DIRECCION GENERAL DE SISTEMAS**

Las tareas realizadas durante el año 2012 se efectuaron sobre la premisa de generar un ámbito de valor agregado a la institución aportando las medidas necesarias para la centralización y mejor administración de la totalidad de los recursos y aplicaciones existentes, evitar la duplicación de los datos y tareas; como así también tender a la optimización de los procesos y seguridad de la información.

A continuación, un detalle de algunas de las tareas más significativas que fueron desarrolladas por las diferentes áreas que componen esta Dirección General.

### Tecnología

- Consolidación y Unificación de los dominios de las sedes y la estructura de Active Directory, realizado en la sede de Mataderos; tarea que permite la mejor administración de los usuarios y recursos de la Red.
- Reconfiguración y creación de reglas de seguridad perimetral en el firewall, mejorando esto, la seguridad integral de la red.
- Instalación, configuración y puesta en marcha de un nuevo sistema de respaldo de información, creación de las tareas necesarias para incluir las bases de datos de SQL y sistemas de aplicaciones en el sistema de backup, consolidando todo el respaldo de la información en el nuevo producto Data Protector.
- Reconfiguración y mejora de sistemas de alarma generando una baja en el tiempo de respuesta a posibles fallas o caídas en los sistemas.
- Mantenimiento del sistema Lex Doctor para el área de Legales, cubriendo un requerimiento del área para disponer de un sistema a medida.
- Configuración de certificado de Exchange para la telefonía móvil.
- Automatización On-Line vía Webservice para la consulta y autorización de afiliados.
- Instalación y puesta en marcha del servidor, acondicionamiento del Data Center y configuración de la conexión en la nueva sede Rivadavia 6161.
- Ampliación de Velocidad en el vínculo MPLS de todas las sedes, permitiendo un mejor tiempo de respuesta en las aplicaciones vinculadas a la sede central y el tráfico de Internet.
- Implementación de un nuevo sistema Antivirus Trend Micro con administración centralizada y alcance a todas las sedes de la obra social.
- Implementación de centrales de telefonía VoIP en las sedes Central, Honorio 959, Honorio 930 y Mataderos quedando Sanatorio Julio Mendez en una segunda etapa programada para el primer semestre de 2013.
- Mantenimiento y acondicionamiento del sistema de contingencia de Energía en los Data Center de todas las sedes.

### Desarrollo

Webservice Ob.SBA: Se realizó una actualización del servicio, alcanzando mayor velocidad de proceso.

Presupuestos: Se centralizaron los datos del aplicativo en SQL Server, permitiendo mejor trabajo en grupo y aumentando la seguridad de los mismos.

### Sistema Nomenclador/Prestador/Prestación:

- Se actualizó el sistema de relación entre prestador y práctica asociada, permitiendo la vinculación entre el nuevo Nomenclador Unico de Prácticas y los prestadores.
- Se avanzó en el trabajo de vinculación de los prestadores para realizar autorizaciones de prácticas y validación de afiliados.

- Se generó un nuevo programa de Servicios Periféricos, que permite interactuar con el nuevo nomenclador, aporta nuevas reglas de trabajo y seguridad y pone en funcionamiento el sistema de Preautorización
- Se realizó un programa de Consulta al Nomenclador de Prácticas.
- Se comenzó a trabajar en el extracto diario de datos del Sistema de Validación Online de prácticas, para generar estadísticas de atención.

#### Mesa de Entradas

- Se centralizó la información del Sistema de Mesa de Entradas General, permitiendo su acceso a consulta desde todas las Sedes.
- Se generaron aplicativos para la generación de Carpetas desde Sede Central, Sede Honorio Pueyrredón y Sede Alberdi.

Censo de Personal: Se agregó al Sistema de Personal un módulo de censo y actualización de legajos de personal.

#### Soporte Técnico

Se enumeran a continuación las tareas más significativas desarrolladas a lo largo del período con respecto a la reubicación e instalación de puestos de trabajo:

- Desmontado del cableado lógico y eléctrico de la sede Maipú
- Mudanza de los puestos de trabajo de la sede Maipú a las sedes Mataderos, Honorio Pueyrredón y Central.
- Desmontado del cableado lógico y eléctrico de la sede CUDA Av. de Mayo.
- Traslado del centro de cómputos de la sede Av. de Mayo a Rivadavia 6161.
- Armado del cableado lógico y eléctrico de la nueva sede Av. Rivadavia 6161.
- Remodelación de la oficina de sistemas en la sede de turismo, colocación de cable canal ,tendido del cableado lógico y eléctrico.
- Configuración de todas las terminales e impresoras.
- Actualización del parque informático en las sedes.
- Se colocaron CPU y Monitores nuevos en algunos puestos de trabajo
- Se actualizó el software de base y se dio apoyo a los usuarios en el uso de los mismos
- Colocación y unificación de impresoras en sectores de mayor consumo, con sus respectivos cableados
- Control y actualización del inventario de máquinas y todo el hardware de las sedes
- Colocación de nuevos puestos de trabajos en las áreas de Afiliaciones y Mesa de Entradas

#### Cómputos Contables - Sistematización

Elaboración de estadísticas de cruces de afiliados con aportes del GCBA , análisis de inconsistencias, generación de listados y gráficos de afiliados, de aportes por ente y rango de aportes, Consultas sobre Actas No Remunerativas 2003 a 2005 de Afiliados del GCBA. Opción de Obra Social: altas de Focos por Resoluciones, control de Focos con Padrón Haberes por Datos erróneos, totales de Disminución de Aporte por Opción. Plan Superador Ob.SBA-OSDE: altas de afiliados, control de facturación, control de padrón, control de pagos de diferencia abonada por recibo de sueldo por Ente, pasaje de Bases de Datos a SQL, creación de Store Procedures en SQL Server, desarrollo, Implementación y Puesta en marcha del Sistema de Consultas de Facturación, Aportes,

Comunicación, Descuentos, Pagos y Deudas del Plan Superador Ob.SBA-OSDE en SQL Server. Las Consultas se pueden efectuar por nº de Cuil, Apellido y Nombre, Asociado, Documento, Formulario, Plan, Valor Plan, Ente-Año-Mes, Plan-Año-Mes, y pueden grabarse como planilla Excel o abrir la planilla desde el Sistema. Padrón de Haberes Desarrollo, Implementación y Puesta en marcha del Sistema de Pasaje de Bases de Datos a SQL Server, Menú Pasaje último mes/ últimos 5 meses/ histórico de padrones: Osde, Gcba, Ob.SBA-IVC, Anses, Jardin Zoologico, Htal.Garrahan, Control Ingresos, Retiro Voluntario y todos. Desarrollo, Implementación y Puesta en marcha del Sistema de Carga, Control y Gestion de Padrones de Haberes. Menús: por Ente, Osde, Opción, Total, Unificado, Histórico, Estadísticas y Consultas. Desarrollo, Implementación y Puesta en marcha del Sistema de Consultas de Padrones de Haberes desde SQL Server. Generación de Bases de Datos, carga de las mismas y pantallas para Retiros Voluntarios 2012 y Bajas del GCBA.

Asimismo se han asistido a los distintos sistemas en cuanto a su mantenimiento.

### Sistemas Turismo

Entre otras tareas cabe mencionar: recepción de solicitudes enviadas por la oficina de liquidaciones, clasificación de las mismas por hotel y fecha de salida, consulta y verificación de datos en el Padrón Municipal, seguimiento y recupero de deudores por rechazos, envío por mail a las Residencias listados con ingresos de pasajeros por fecha, convocatoria de los futuros pasajeros hacia afiliaciones para que regularicen su situación (falta de carnet – activos que al jubilarse sin saber pasan a Pami y quieren como obra social Ob.SBA - actualización de datos ), confección de estadísticas diversas: cantidad de pasajeros y plazas, cobros y por cobrar (financiación por haberes o tarjeta de crédito, contado), confección de bosquejos en Corel Draw de plantillas para tarjetas de números de solicitudes y tarjetas para el retiro de viaje de bodas, diseño gráfico de folletos dípticos y trípticos.

### Sistemas Sanatorio Julio Mendez

**Historia Clínica Ambulatoria:** Se ha comenzado a utilizar la Historia Clínica para el paciente ambulatorio, en este módulo se pueden registrar los motivos de la consulta, indicar el diagnóstico presuntivo o definitivo, y el detalle de las indicaciones medicas realizadas por el profesional interviniente. Con esto, se podrá obtener fácilmente la cantidad real de pacientes atendidos por especialidad, y obtener estadísticas diversas, como ser tipos de diagnósticos vistos durante el período que se desee.

**Capacitaciones:** Se realizaron capacitaciones personalizadas sobre diferentes módulos del Sistema de Gestión Hospitalaria, tanto a profesionales como a personal administrativo. Se han reforzado los conocimientos de la utilización de la Historia Clínica Ambulatoria.

**Cardiología:** al módulo de HC Ambulatoria, se está agregando en este servicio, un pequeño modulo, donde los profesionales podrán controlar y resguardar informes de los controles médicos que se realizan diariamente, el cual podrá ser compartido con otros profesionales del Sanatorio, para una mejor calidad de atención.

**Sistema PACS:** Se instaló en el Danta Center de este Sanatorio, un sistema de archivo y transmisión de imágenes, Se trata de un sistema informatizado para el archivo digital de imágenes médicas y para

la transmisión de éstas a estaciones de visualización dedicadas, a través de la red informática de este Sanatorio.

**Módulo de Historia Clínica de internados:** Se continúa capacitando a residentes médicos en la utilización de la HC del paciente internado, con el agregado de la puesta en práctica de las indicaciones médicas,

#### **Departamento IT – Soporte**

Durante el año 2012, se ampliaron y reubicaron diversos puestos de con sus respectivos equipos, a saber, en los consultorios de Clínica Médica, Cardiología Plata Baja, Otorrinolaringología, Fonoaudiología, Cirugía Vascular, Ginecología, Oncología, Proctología. Asimismo, se procedió al cableado de nuevos puestos e instalaron nuevas computadoras en los sectores de Biomédicos, Anatomía Patológica, Farmacia, Servicio de Rayos, Office de Enfermería, Dirección de Enfermería, Depósito Central, Lavadero, Servicios Periféricos. Se realizó una reinstalación del Sistema Operativo y la actualización del sistema SQL, quedando instalada la versión 2008.

Se están instalando 9 nuevos puestos de trabajos, con sus respectivos cableados, para la visualización de imágenes de Resonancias Magnéticas, estas fueron indicadas estratégicamente por la Dirección del Sanatorio.

#### **ÁREA ADMINISTRATIVA (SEDE CENTRAL)**

Incluye el Sector de Mesa de Entradas General y Archivo, Archivo General y Predio José C. Paz. El total de carpetas iniciadas en Mesa de Entradas - Sector Atención de Afiliados (desgloses, amparos, diferencias de facturas) - asciende a 4.595, las iniciadas en la Unidad Honorio Pueyrredón y Procesadas en este Sector Mesa de Entradas son 7.478, y 2120 en la Coordinación del CUDA. El total de carpetas de facturación fue de 15.028, más 429 pagos a cuenta y 4 convenios. Carpetas archivadas: 11.440. Notificaciones: 9.500.

#### **MÓDULOS DE ATENCIÓN PERSONALIZADA (MAP)**

Las gestiones realizadas por los MAPs consistieron en: Recepción, tramitación y resolución de quejas y reclamos que se generan a través del CALL CENTER con seguimiento personalizado vía telefónica con el afiliado.

Se continuó, tal como en el año 2011, con la informatización del tratamiento de quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de detectar las falencias y/o problemas prestacionales de la Obra Social. De este modo, se centraliza toda la demanda producida por el afiliado, generando una base de datos con su historial completo, que permite a través de un análisis por medio de estadísticas, proponer mejoras tanto en las prestaciones como en el sistema administrativo de la obra social, para brindar un servicio más eficiente.

#### **ÁREAS DESCENTRALIZADAS**

#### **DIRECCIÓN GENERAL DE COMPRAS Y CONTRATACIONES**

Se han efectuado contrataciones mediante los procedimientos de selección de proveedores, en un todo de acuerdo con el Reglamento General de Compras y Contrataciones, ampliando en forma continua el Registro de Proveedores. Se le dio la transparencia y competitividad requerida a los procedimientos licitatorios, realizando un relevamiento de toda la documentación pertinente. En lo que respecta a la confección de los pedidos efectuados por las distintas dependencias de la institución, se efectuaron relevamientos detallados del stock disponible al momento de efectuarse cada procedimiento de selección de proveedores correspondiente. A título de ejemplo, se han adquirido material descartable, insumos biomédicos, medicación general, implantes y prótesis, banco de suturas, drogas, insumos para hematología, hepatología y hemoterapia destinados a los distintos Servicios del Sanatorio Dr. Julio Méndez, procurando el no desabastecimiento de los mismos, mediante órdenes abiertas. Asimismo se ha adquirido aparatología, y se han obtenido en comodato diversos equipos.

Mediante Licitación Privada se renovaron equipos de computación, incluyendo los insumos correspondientes, con destino a todas las Áreas, manteniendo de ese modo actualizado todo el parque informático. En el transcurso del año 2012 se han confeccionado 402 órdenes definitivas, distribuidas entre los distintos Servicios del Sanatorio Dr. Julio Méndez, Sede Central y anexos y se suscribieron 68 contratos, distribuidos en recontractaciones y nuevos prestadores, conforme la matriz prestacional indicada, en la cual se destaca la validación obligatoria para todos los prestadores.

#### GERENCIA DE TURISMO

Durante el año 2012, la Gerencia de turismo brindó a los afiliados la posibilidad de viajar a las Residencias de a zonas Atlántica de la Pcia. de Buenos Aires y Serrana de la Pcia. de Córdoba. Con respecto a la zona Atlántica, la **Residencia Marítima de Mar del Plata** funcionó con el régimen de Media Pensión, recibiendo 3.869 afiliados mayores, 148 menores y 122 menores sin cargo; dentro de la misma se realizó la remodelación en los baños de planta baja agregando un baño para discapacitados, y la colocación de equipos de aire acondicionados.

En cuanto a la **Residencia Serrana de Salsipuedes**, concurrieron 1.513 mayores, 179 menores y 126 menores sin cargo. La principal reforma efectuada fue el recambio de la caldera, motivo por el que permaneció cerrada durante 6 (seis) meses. Entre otras reformas, cabe consignar la adquisición de elementos para cocina, comedor y bar, recambio general de lámparas comunes por las de bajo consumo, reposición de 24 matafuegos, retapizados de almohadones de juego de living, remodelación en general de Áreas natatorias, adquisición y colocación de puertas automáticas, adquisición de bombas Rowa 7/1 220v y bomba centrífuga 0.5 HP, estabilizadores para protección de tensión eléctrica, máquina centrífuga, construcción de cuarto de expendio de bebidas en cocina comedor. Con respecto a la **Residencia Serrana de Mina Clavero**, concurrieron 2.950 afiliados mayores, 200 menores y 148 menores sin cargo. Permaneció cerrada durante 68 días. Se realizaron trabajos de instalación de cableado y compra de aires acondicionados, asfalto de entrada al hotel, arreglos e iluminación en sectores varios del jardín, compra de aparatos de TV.

**Actividades Turísticas**, La **Isla Malvinas Argentinas** (Tigre) permaneció habilitada durante el 01/01/12 hasta el 07/08/12, concurrieron un total de 3624 personas. El Directorio de Ob.SBA resolvió por unanimidad convalidar el Acta de restitución y transferencia de la Ob.SBA a S.U.T.E.C.B.A por el

inmueble ubicado en el Delta conforme lo estipulan las cláusulas del documento celebrado y confirmado por Disposición de Ob.SBA con fecha 07 de Agosto de 2012.-

El **Centro Recreativo Municipal**, ofreció a los afiliados amplios sectores de parque, área de quinchos y parrillas, canchas de tenis, fútbol, pelota paleta y piscina con solarium. Se realizaron pinturas de árboles, rejas laterales del tanque, se adquirieron cestos, juegos para niños, se arreglaron en cámaras del predio, se colocaron carteles indicadores, cerámicas y guardas en entrada de vestuarios, ventanas de aluminio y se instaló un nuevo sistema de ventilación, se efectuaron arreglos en baños de caballeros, trabajos de electricidad en general.

Los afiliados pudieron acceder durante todo el año a viajes de bodas de "Miel", "Plata" y "Oro" en las Residencias Marítima de Mar del Plata y Serrana de Salsipuedes consistiendo de 7 días de alojamiento con regímenes de media pensión en la zona marítima y de pensión completa, en la zona serrana.

#### **DIRECCIÓN GENERAL DE SEDES – HONORIO PUEYRREDÓN**

La Dirección General de Sedes en Honorio Pueyrredón, está compuesta de las siguientes áreas: Acción Social, Servicios Periféricos, Fondo Compensador, Área Administrativa Prestacional, Asesoría Legal, Auditoría Médica, y Plan Materno Infantil.

En el Área de **Acción Social** se realizaron relevamientos socioeconómicos y ambientales en sede y en domicilio para el otorgamiento de becas, reducción de coseguro, eximición de deudas, geriatría, trámites de solicitud de afiliación de familiares a cargo y/o por discapacidad etc. Se evaluaron y tramitaron internaciones geriátricas, realizando visitas periódicas a los centros contratados a fin de verificar la atención a nuestros beneficiarios, y asistir a aquellos que carecen de grupo familiar o de familia continente. Cada sector del área contribuyó a optimizar un registro mensual para la confección de las pertinentes estadísticas de agentes que gozan del subsidio por guarderías que otorga la Obra Social, como así también de afiliados internados en geriátricos o en los Centros de Adicciones contratados.

En el Área de **Servicios Periféricos** se puso en marcha un nuevo sistema informático de autorizaciones, que fue acompañado de un cambio en la modalidad de acceso de los afiliados a estudios y prácticas de baja complejidad: toda prestación de este nivel no requiere contar con derivación de este Sector. De este modo, los centros médicos obtienen su autorización vía internet o posnet, mediante el sistema de convalidación previsto por contrato. En relación a este cambio, se brinda asesoramiento a los afiliados y se instruye a los centros sobre la nueva norma.

#### **Fondo Compensador**

Se enviaron al Hospital Rawson y al Banco Ciudad la cantidad de 8.265 trámites discriminados de la siguiente manera, mediante los que se lograron reintegros de gastos médicos por la suma de \$52 millones, persistiendo al cierre del ejercicio \$38 millones pendientes de cobro.

	Htal Rawson	Banco Ciudad
<i>Cirugías</i>	228	85
<i>Prótesis</i>	192	128
<i>Discapacidad</i>	2232	1894
<i>HIV</i>	4172	5742
<i>Transplantes</i>	16	28
<i>CPAP-BPAP</i>	132	130
<i>Adicciones</i>	245	218
<i>Medicación</i>	1048	1420
<b>Total</b>	<b>8265</b>	<b>9645</b>

Asimismo, el movimiento de carpetas en el Sector fue el siguiente:

	Ingresos	Egresos	Total
<b>Mesa de Entradas</b>	6.859	5.726	12.585
<b>CUDA</b>	313		313
<b>Total</b>	<b>7.172</b>	<b>5.726</b>	<b>12.898</b>

#### Área Administrativa Prestacional

Se implementó el Programa de Atención a Celíacos de acuerdo a lo resuelto por el Directorio de esta Obra Social mediante Disposiciones Nº 136/11 y 40/12.

Asimismo, se desarrolló un sistema de Control de Gestión a fin de verificar el correcto otorgamiento de las prestaciones solicitadas. Esto también permitió canalizar tanto las satisfacciones como los reclamos de los afiliados.

#### Plan Materno Infantil

Se realizó asesoramiento a los afiliados requirentes sobre la cobertura del programa de Fertilización Asistida, llevándose a cabo inscripciones y derivaciones a los efectores contratados, como asimismo

la tramitación de autorizaciones de prácticas y medicación con la intervención de Auditoría Médica y la evaluación periódica de la calidad de atención y el otorgamiento de turnos.

Se estableció un sistema de seguimiento telefónico para verificar que las embarazadas menores lleven a cabo los controles médicos pertinentes.

Conjuntamente con el Servicio de Obstetricia del Sanatorio "Dr. Julio Méndez", se brindó asesoramiento sobre la cobertura de métodos anticonceptivos y se coordinaron turnos para la colocación de dispositivos intrauterinos y ligadura de trompas según el caso.

#### **Auditoría Médica y de Medicamentos**

Durante el año 2012 se totalizaron 3.693 beneficios según el siguiente detalle:

Se autorizaron 1.313 estudios diversos, 23 cirugías. Se proveyeron 82 C/Bpap; 500 ortesis, 99 prótesis y 585 pañales. Y fueron otorgados 605 reintegros ascendiendo los estudios de oftalmología a 486.

Con respecto a la Auditoría de Medicamentos, se gestionaron un total de 598 carpetas generales, 298 de vacunas de alergia, 130 de rehabilitación motora y cognitiva conductual, 684 Frascos Factor VIII (Hemofilia) auditados por Secretaría y se recibieron 917 trámites de pacientes del interior. En el transcurso del año 2012, en total se autorizaron 65.436 trámites, de los cuales 46.270 fueron de medicación para crónicos, 10.556 para diabetes y 8.610 de alto costo. Con respecto a la atención de afiliados que requirieron medicación oncológica, se efectuaron un total de 2.568 trámites en el año, con un promedio de 13 trámites diarios.

#### **COORDINACIÓN GENERAL UNIDAD DE ATENCIÓN MATADEROS**

En la Sede funcionaron en el 2012 los siguientes sectores:

**Mesa de informes:** Diariamente ingresaron a la Sede un total de 300 personas (aprox,) alcanzando un total de 6.388 consultas atendidas en el 2012. **Mesa de Entradas:** Sector que articula directamente con Mesa de Entradas de Ob.SBA. Cantidad de operaciones realizadas en 2012: 1.297 **Autorización de Prácticas Ambulatorias: Servicios periféricos- Acción Social.** Se dio curso a la solicitud de autorización de prácticas ambulatorias y de consultas, emitidas con la intervención de la Auditoría Médica y del Coordinador de la Sede. Para ello se tuvo en cuenta la vigencia del Plan Médico Asistencial y el criterio médico de la Auditoría. Se llevaron a cabo 113 Inscripciones al Plan Materno Infantil. Desde lo que abarca el Área de Acción Social, se gestionó la provisión de ortesis varias como otoamplifonos, traslados y cobertura de discapacidades varias. Asimismo, cabe mencionar que para todo trámite se constató vía posnet la situación del afiliado previamente a hacer efectiva la autorización. Cantidad de operaciones realizadas en **2012:** 53.018 desde Servicios Periféricos, 360 desde el Área de Acción Social, y recepción y reenvío al C.U.D.A. de 339 operaciones. **Medicamentos:** Para el caso de otras patologías crónicas prevalentes, se continuó dando el alta a medicación crónica, con la panilla pertinente según los casos y con la receta emitida por el profesional tratante, se procedió a emitir copias para extender la cobertura a 60 o 90 días según los casos. Las mismas se autorizan con la firma en original del Médico Auditor y con las fechas correspondientes a las próximas entregas. Se informa que sobre un total de de 19.811 afiliados atendidos por el sector, se realizaron 18.771 autorizaciones con la intervención de

la Auditoría: Medicación Crónica-General- ACO- Plan Materno Infantil- Glaucoma-etc. **Área Chequeras:** Sector que depende del Área Contable de Ob.SBA Central, desde donde se efectiviza la venta de chequeras, para activos-pasivos- planes maternos, crónicos y recetas, alcanzando un total de 10.274 operaciones. **Afiliaciones:** Este sector gestiona y articula con Ob.SBA Central, todo trámite de afiliación. Emisión de credenciales provisorias. Consultas en el padrón. Estado o situación. Altas, bajas, modificaciones. Pedido de emisión de la credencial definitiva. Afiliación a cargo según los casos contemplados por Ob.SBA. Cantidad de operaciones realizadas en 2012: Emisión de carnet 4.440- altas 1106- bajas 43- modificación de afiliados 3114. Total de operaciones: 11.417. **Auditoría Médica:** Sector a cargo de profesionales médicos que auditan medicación crónica y solicitudes de autorización y prácticas ambulatorias. **Asistencia Social:** Funciona a los efectos de confeccionar las entrevistas y/o encuestas sociales para la provisión de pañales- subsidios o becas y gratuidad de medicamentos. Articula con la Sede de Honorio Pueyrredón. Total de consultas en el año 2012: 1.651 consultas, dando origen a 79 encuestas con iniciación de carpetas. **Telefonía:** Sector destinado a la atención telefónica de los afiliados, desde allí se brinda asesoramiento sobre prestaciones- prestadores- medicamentos. Trámites diversos. **Archivo:** Es importante destacar la puesta en marcha del nuevo sistema de Periféricos, lo que permite dar curso directo a las prácticas ambulatorias que se autorizan vía Traditum. Durante el 2012 Se realizaron un total de 92.023 operaciones entre todas las Áreas exceptuando el sector de libre opción.

#### COORDINACIÓN GENERAL DEL C.U.D.A.

El CUDA tiene a su cargo tanto la Auditoría de la Facturación de los prestadores contratados como la Auditoría y Autorización de cirugías, trasplantes, tratamientos de distintas especialidades médicas y paramédicas, pedidos de prótesis y el traslado de los pacientes desde su domicilio a los centros de atención durante las urgencias o traslados de pacientes a realizar estudios a diversos prestadores.

En relación a la actividad de Autorizaciones de prestaciones, las mismas se adecuaron a las necesidades básicas en cada caso, no autorizándose provisión de insumos por encima de lo que establece el PMO, o bien contemplando en todos los casos la satisfacción del afiliado, buscando la resolución del problema de la mejor manera, con el prestador más conveniente; desprendiéndose de los números evaluados una disminución de la entrega de prótesis, medicamentos, cirugías complejas (cardiovascular) esto último con un aumento en las prestaciones del Sanatorio Dr. Julio Méndez.

#### Auditoría de Facturación

Este sector ha realizado una Gestión en Equipo, conjuntamente entre médicos y administrativos, a fin de analizar la documentación recibida con la facturación de prestadores ambulatorios e internación, registrar en el sistema informático el dictamen de la Auditoría así como los débitos sugeridos al Área Contable.

A fin del año 2012 este sector de CUDA se traslada de Av. de Mayo 844 a Av. Rivadavia 6161.

Se recibieron en el área los nuevos contratos convenidos con los prestadores que están siendo utilizados para realizar la evaluación y débitos correspondientes.

Comparativamente desde los años anteriores, de este CUDA, se observa que la facturación procesada fue en el año 2010 de \$ 460.856.333 con \$ 26.462.380 de débitos, en el año 2011 ascendía a \$ 529.658.991 con \$ 21.747.758 de débitos y finalmente en el año 2012 llegó a \$ 669.979.852 con \$ 28.905.871 de débitos. Se desprende del informe que durante el 2012 el total facturado ascendió notablemente con respecto al año anterior a raíz de la adecuación de los aranceles concedidos a los prestadores en nuevos contratos acorde a la inflación.

Cabe destacar que se trabaja con normas de procedimientos destinadas a reglar internamente los criterios del trabajo, a saber: régimen de reuniones, criterios de selección de casos a analizar, metodología para la recolección y análisis de datos para la revisión sistemática de la facturación, sistema de registros y difusión de los hallazgos y conclusiones. Para el caso de instituciones que brinden servicios por acto médico, las normas de procedimientos deben contemplar también los procedimientos para la admisión y egreso de pacientes y el circuito administrativo que permita la completa facturación de las prestaciones.

En el sector de Auditoría Administrativa se contemplan los siguientes procesos: autorización previa de prestaciones, control y liquidación de prestaciones, revisión de facturaciones, registro de observaciones, desglose de documentación y débitos/créditos y registro de entrada y salida de facturaciones.

#### Auditoría médica de Prestaciones

Comparativamente desde los años anteriores, de este CUDA, las prestaciones auditadas son las siguientes:

		año 2011	año 2012
<b>Internaciones</b>	Internaciones denunciadas	9806	8893
	Traslados Internos	543	480
	Internaciones rechazadas	21597	21545
	Promedio de Estada	6.9	6.9
<b>Ubicaciones</b>	Clínica Médica Qx	6064	5370
	Pediatría	930	914
	Área Cerrada Adulto	1258	1106
	Área Cerrada Infantil	328	316
	Obstetricia	1422	1326

<b>Autorizaciones</b>	Prácticas Auditadas	9285	7924
	Prótesis	1824	1533
	Medicamentos	2119	1636
	Consultas	376	290
	Plan Transplante	59	56
	Cardiovascular	1070	906
<b>Sanatorio Mendez</b>	Denunciadas al CUDA	1356	1276
	Internaciones rechazadas	2727	2959
	Traslados Internos	372	434
	Promedio de Estada	10,3	10,9
	Clínico Qx	1113	999
	Área Cerrada	462	413
	Autorizaciones	1282	1367
	Cardiovascular	241	265

Observaciones:

- De acuerdo al registro en las Bases de Datos de Ob.SBA, las internaciones disminuyeron para el año 2012.
- En el apartado Internación están los pacientes denunciados en el año 2012, pero en el apartado Ubicaciones contienen las camas acumuladas por los ingresos anteriores al año 2012, pero fueron utilizadas durante el mismo.
- En cuanto a las autorizaciones también disminuyó la cantidad.

**SANATORIO DR. JULIO MÉNDEZ**

**Sector Citaciones Médicas:** A partir de marzo del 2012 se comenzó en forma paulatina a entregar los turnos de las distintas especialidades desde la ventanilla del mismo o por teléfono por medio del sistema QTECH; por lo tanto sobre un total de 36 especialidades, 20 se dan directamente y el resto por el Sector Citaciones Médicas y/o Call Center.

**Área Call Center:** En relación a la actividad asistencial se atendió todos los requerimientos del afiliado, suministrándole los turnos por éstos solicitados, brindándole información detallada de los servicios que se ofrecen.

**Sector Admisión y Egresos:** Se realizaron 6.290 internaciones en piso, 2.040 ingresos en el hospital de día, 2.167 ingresos para la unidad de cirugía ambulatoria y se confeccionaron 475 certificados de defunción.

**Sector Informes:** se compone de una Mesa Ubicada en el Hall Central del Sanatorio, donde se validan los turnos de los afiliados antes de que concurran a los consultorios. Asimismo se orienta y brinda información general del Sanatorio y de la Obra Social a los afiliados, números de teléfono de las distintas reparticiones, direcciones, centros periféricos contratados, etc. Se atendió un promedio de 900 afiliados por día.

**Asesoría Jurídica y Medicina Legal:** Se contestaron 219 carpetas, se cursaron 393 notas DAMI. A partir de este año se implementó un trabajo coordinado con el Área de Salud Mental, el Equipo Interdisciplinario del Sanatorio y el Servicio Social. Se han hecho 50 consultas respecto de temas legales a agentes, Servicios y Direcciones de este Nosocomio.

#### DIRECCIÓN GENERAL MÉDICA DEL SANATORIO

**Área de Prestaciones y Aranceles:** Realizó la auditoría de solicitudes de estudios médicos, prácticas, supervisión, control y autorización de formularios de baja, media y alta complejidad, prestaciones médicas, asistenciales, gestión de medicación crónica y trámites relacionados con Acción Social, en el caso de afiliados con capacidades especiales y de internados se realizan los pedidos de turnos telefónicos y para estos últimos la gestión para su traslado en ambulancia. Se atendieron un total de 31.566 afiliados, entre las 4 Sedes en total 71.412 para autorizaciones. Se hicieron 2.491 autorizaciones de medicamentos.

**División Farmacia:** La centralización del abastecimiento de gases medicinales trajo aparejado una disminución en la cantidad de tubos acarreados, lo que permitió implementar una redistribución de tareas del personal administrativo y técnico, ya que se minimizó la carga administrativa que implica la elaboración del pedido, recepción, entrega y acarreo de tubos sin mencionar que esta disminución de manipuleo de tubos se traduce en un aumento importante de la bioseguridad. Cabe destacar que además se minimiza el costo que implica el alquiler y el traslado de tubos. Con el objeto de intensificar las tareas correspondientes al área de Farmacia Clínica se incorporaron 3 Profesionales Farmacéuticos de Planta. Esta incorporación tiene como objeto, mediante la integración del profesional farmacéutico al equipo de salud, la disminución del índice de riesgo y el aumento de la seguridad del paciente a través de seguimiento fármaco-terapéutico más personalizado de los pacientes.

**Central de Esterilización:** Cuenta con distintos Sectores de Trabajos: Recepción de materiales, Descontaminación y lavado, Acondicionamiento y empaque, Esterilización, Entrega de materiales esterilizados, Área administrativa, Área de archivo. La especialización y control de todos los sectores junto con el procesamiento de todos los registros y documentación efectuada

permiten brindar la trazabilidad de los distintos dispositivos médicos procesados y esterilizados en la Central de Esterilización.

**Servicio de Reumatología:** Se continuó apuntando a brindar al paciente una mejor calidad de atención médica y a un crecimiento científico dentro del grupo de trabajo.

**Coordinación de Cesación Tabáquica:** La dotación del personal en el Sector Profesional esta integrada por 6 profesionales que realizan tratamiento de cesación individual, como así también grupal, coordinan grupos de mantenimiento y talleres de prevención de recaídas. Cuentan con la colaboración de una Psicóloga que atiende a los pacientes que requieren asistencia para acompañar el proceso para dejar de fumar y el Sector Administrativo cuenta con una Secretaria Administrativa.

**Servicio de Dermatología:** Se trabajaron 2.893,5 horas médicas. Se citaron 10.435 pacientes. Se atendieron 10.532 afiliados con un promedio de hora médica de 4,62 pacientes. Se ausentaron con un porcentaje de 2,24. Se realizaron 963 prácticas, 528 biopsias y 198 interconsultas.

**Servicio de Hematología:** Cuenta con una dotación total de 14 personas como recurso humano del sector. Se ha recibido un nuevo aparato (agregómetro plaquetario del laboratorio Helena) para incorporar nuevos estudios hematológicos en hemostasia. Se incorporaron nuevas determinaciones: agregación plaquetaria y hemoglobina fetal para estudio de hemoglobinopatias y funcionalidad plaquetaria. Se está avanzando lentamente en la informatización de la actividad del servicio.

**Servicio de Nefrología:** Cuenta con 6 profesionales médicos, 5 enfermeros y técnicos de hemodiálisis y 2 administrativos. Se recibió un equipo Hemodializador Fresenius 4008. Se realizaron 3440 prestaciones por consultorios externos, 2225 interconsultas, 385 controles de pacientes dializados en centros periféricos y trasplantados, 524 sesiones de tratamiento hemodialítico y 6 punciones de biopsia renal.

**Sección Salud Mental Infanto Juvenil:** Durante el año 2012, el Servicio de Salud Mental Infanto Juvenil realizó su tarea asistencial privilegiando la atención interdisciplinaria y la accesibilidad al servicio con el fin de brindar una respuesta rápida y adecuada a la demanda para evitar el deterioro que produce la atención diferida. Se organizó la atención ambulatoria en base a estos objetivos y teniendo en cuenta los recursos que dispone la Obra Social para la atención en Salud Mental.

Se implementó la modalidad de Admisiones Espontáneas al Servicio, donde un equipo interdisciplinario, conformado por un psicólogo y un psicopedagogo, atendió al consultante de primera vez.

Se brindaron en total 10.600 prestaciones asistenciales, las cuales fueron realizadas por los diez profesionales que conforman el Servicio, (5 psicólogos y 5 psicopedagogos) con el apoyo administrativo de una secretaria.

En materia de prevención y promoción de la salud se generaron estrategias directas e indirectas para el logro de tal objetivo, y en materia de docencia e investigación se organizaron actividades de capacitación para los profesionales del Servicio con invitados destacados en temas coherentes con las políticas que se impulsan.

Los profesionales del Servicio participaron en Congresos y/o Jornadas de otras Instituciones.

Se actualizaron los recursos disponibles para trabajar en red.

**Servicio de Neumonología:** Se registró un aumento en las consultas ambulatorias y en internación. Se profundizó en el programa de atención a pacientes en tratamiento con oxígeno terapia ambulatoria y con presión positiva. Se continuó con el programa de ventilación no invasiva en internación clínica. Se interactuó con otras especialidades, principalmente CM, UTI, UCO/cardiología, reumatología (HTP), kinesiología, enfermería.

**Unidad alimentación y dietética:** Se sirvieron 40.282 raciones completas, con un promedio diario de 110. Los pacientes asistidos con nutrición enteral se mantuvieron igual, con un promedio diario de 20 por día. Los regímenes de alta confeccionados fueron 11,5% más que el año anterior. En el área de consultorios externos, se observó una disminución del 3% en el número de consultas en relación al año anterior con un total de 3.725. El consultorio de Nutrición en cirugía bariátrica atendió 164 pacientes 36,5% más que en 2011. En el consultorio del programa de Obesidad se realizaron 627 consultas 14 % menos que el año anterior. En cuanto a los programas asistenciales se continuó con los Encuentros Psicoeducativos de Obesidad con un promedio de 11 pacientes por encuentro. Curso de educación diabetológica con la presencia de 15 pacientes en promedio por clase. En relación al personal autorizado: Se sirvieron por día: 222 almuerzos, 9 más que el año anterior; y 107 cenas, 4 más que en el 2011. Los refrigerios servidos a los dadores de sangre sumaron un total de 2661. En el servicio también se realizan evaluaciones nutricionales de pacientes ambulatorios y autorizaciones para tramitar la entrega de productos nutroterapicos, tanto suplementos orales como alimentación enteral con un total anual de 64 y 162 pacientes respectivamente.

**Servicio Social:** En cuanto al recurso humano, está integrado por 7 profesionales y el sector administrativo, cuenta con 2 agentes desarrollando la función. Se efectuaron un total de 20.928 entrevistas, 11.924 gestiones intersanatoriales, 6.746 extrasanatoriales, 13.845 asesoramientos por trámites y 2.944 derivaciones a otros centros.

**Servicio Asistencial de Violencia Familiar Programa SAVER:** Durante el año 2012 se atendieron 98 nuevos casos 16% masculinas y 84% femeninas.

**División Odontología:** Durante el año 2012 se afianzó la organización de la división lográndose la integración de todos los sectores que la conforman: odontólogos, asistentes dentales, radiólogos y administrativos. Se ha realizado internamente una encuesta de opinión para desarrollar pautas de trabajo y convivencia, lo que permitió un funcionamiento de manera integral. Se unificaron criterios de diagnóstico dentro de la división, para evitar disparidad de procedimientos. Se reinsertó a la División en el conjunto sanatorial, interactuando con servicios como Cardiología, Infectología y Hemoterapia, lo que ha permitido unificar criterios y mejorar la atención sobre todo en pacientes de riesgo. Con el servicio de Neumonología se comenzó a desarrollar dispositivos intrabucales de adelantamiento mandibular para tratamiento de apneas y ronquidos, con buenos resultados terapéuticos, logrando disminuir las sintomatologías, mejorando la calidad de vida del paciente. Cabe aclarar que es el único servicio odontológico en capital que los realiza. Se implementó el