

2023

INFORME ANUAL

Obra Social de la Ciudad de Buenos Aires



ObSBA

OBRA SOCIAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES



www.obsba.org.ar



ObsBA

OBRA SOCIAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Una ObSBA fuerte y que crece con transparencia

El 11 de noviembre del 2022 asumí la responsabilidad de ser presidente de la obra social, teniendo en claro el desafío que significaba pero con la seguridad y el compromiso de poder revertir la situación en la que se encontraba.

Desde el primer día y hasta hoy tengo en claro que el objetivo es devolverle la Obra Social a los afiliados y afiliadas. Sé que falta mucho pero, junto a todos los trabajadores y trabajadoras de la casa, logramos en este año dar los primeros pasos hacia la Ob.SBA que queremos y que merecen aquellos que contribuyen todos los meses.

Este documento es el primer Informe Anual que se publica desde la creación de la Obra Social, tiene como misión la de rendir cuenta ante nuestros afiliados respecto de las principales acciones que se llevaron adelante. Creemos firmemente en que la transparencia es una herramienta fundamental de gestión.

Es por ello que una de las primeras medidas que adoptamos fue la creación de la Unidad de Auditoría Interna (U.A.I), un área transversal a toda la obra social con la función de control. Esto permite que todos los circuitos y procedimientos tengan una instancia de supervisión y fiscalización.

El eje central este año estuvo enfocado principalmente en el restablecimiento y normalización de las prestaciones de salud, entendiendo que para ello, era necesario un fortalecimiento institucional y una regularización económica de la deuda con los prestadores privados. Terminamos este año con más de veinte prestadores de salud, entre el primer y segundo nivel de atención.

Sin embargo, tenemos en claro cuál es la principal política prestacional de la obra



Alejandro AMOR - Presidente ObSBA

social: el fortalecimiento de nuestro efector de salud propio que es el Sanatorio “Dr. Julio Mendez”. Para ello, desarrollamos el Plan de Remodelación y Refacción Integral del Sanatorio.

A la fecha de publicación del presente informe se han realizado una multiplicidad de obras de refacción, ha sido presentado el master plan y se ha iniciado la confección de los pliegos para llamar a licitación pública para la remodelación total de los quirófanos, esta obra significa la primera de entre un conjunto que se espera que, en 4 años, puedan renovar totalmente el Sanatorio.

Más allá de los edificios y los equipamientos sabemos que lo más valioso de nuestro Sanatorio son sus profesionales, por eso firmamos un convenio con la Universidad de Buenos Aires (U.B.A) que reconoce al Sanatorio “Dr. Julio Mendez” como establecimiento universitario. Esto significa más y mejor capacitación y se traduce en una constante mejora en la atención de nuestros afiliados y afiliadas. Ampliamos los cu-

pos residenciales y las especialidades con residencia, creemos en una formación continua de nuestros profesionales con posterior incorporación a nuestra planta. Los formamos y si así lo desean pasan a ser parte de la casa.

En la búsqueda de la ampliación de la atención médica y fortalecimiento del Sanatorio "Dr. Julio Mendez" se ha tomado una medida histórica que fue la extensión de la atención al turno tarde y a los días sábados de muchos de los servicios. A tal fin fueron incorporados más de 100 profesionales.

Entendiendo que el camino hacia adelante es con efectores propios, se inauguraron dos nuevos centros de Salud los cuales funcionan como anexos del Sanatorio "Dr. Julio Mendez". El primero de ellos ubicado en Av. Carabobo 84, Centro de Salud Flores I, y el segundo en Av. de los Corrales 6782, Centro de Salud Mataderos I.

Orgullosamente hoy podemos también decir que la Ob.SBA cuenta con un servicio de traslados propio. A través de una licitación pública fue adquirida una flota de 10 ambulancias totalmente equipadas.

Esa licitación pública se agrega a las 346 licitaciones hechas a lo largo de este año, publicadas todas en nuestra página web continuando el camino de la transparencia activa.

Detrás de lo hecho hasta ahora, hay un grupo de trabajo con un gran compromiso y responsabilidad. Sabemos que nada se logra de forma individual sino que la construcción es colectiva y tiene que seguir, crecer y perdurar más allá de cualquier gestión. Por eso también hemos llevado adelante, en el marco de la Comisión de Relaciones Laborales, la Nueva Carrera Administrativa, la cual tiene vigencia desde el 1 de diciembre de este año.

Hemos también dado un paso adelante en la comunicación con nuestros afiliados

y afiliadas. Creemos firmemente en que esta herramienta es central para estar más cerca de las demandas. Desarrollamos una nueva página web, nuevas redes sociales y un newsletter para también mejorar el acceso a la información.

Entendemos la importancia de la identificación de nuestros edificios de una manera homogénea y el sentido de ubicación dentro de ellos. Es por esto que trabajamos en la renovación total de la cartelería y marquesinas de las distintas sedes como en la implementación de una nueva señalética en nuestro Sanatorio, para una mejora en el flujo de la circulación del afiliado/a dentro del mismo.

Pero sin dudas lo más relevante en este aspecto fue la instalación del Nuevo Centro de Contacto, una línea telefónica de atención directa con la Obra Social y un equipo de trabajo que brinda, mediante las redes sociales y correo electrónico, una pronta respuesta e información al afiliado y afiliada. Hoy llámás al 0800 y en menos de 20 segundos te atiende alguien, podés hablar con una persona que te va a orientar en la solución de tu problema. Todavía queda mucho por hacer y creemos que hay que expandir el centro de contacto para mejorar nuestras estadísticas y la atención.

Llegamos hasta acá porque creemos en las obras sociales, en el sistema de salud argentino que no deja a nadie desprotegido y creemos en el aspecto solidario que debemos tener en la administración de esta Ob.SBA que es de todos y todas.

Hoy confirmamos que estamos en la dirección correcta y lejos de conformarnos, vamos por más. Vamos por una Ob.SBA de primer nivel que sea motivo de orgullo y con sentido de pertenencia. Vamos por la excelencia para las y los trabajadores, para las y los afiliados.

Seguimos con la misma fortaleza del primer día porque estamos decididos y te-

nemos la plena convicción de que vamos a tener la Ob.SBA que queremos, merecemos y soñamos.

Esta breve enunciación de acciones y tareas realizadas son tan solo una síntesis de los esfuerzos y logros llevados a cabo a lo largo del año, las cuales detallamos minuciosamente en el siguiente informe anual.

A handwritten signature in black ink, reading "Alejandro Amor", written in a cursive style. The signature is positioned above a solid horizontal line.

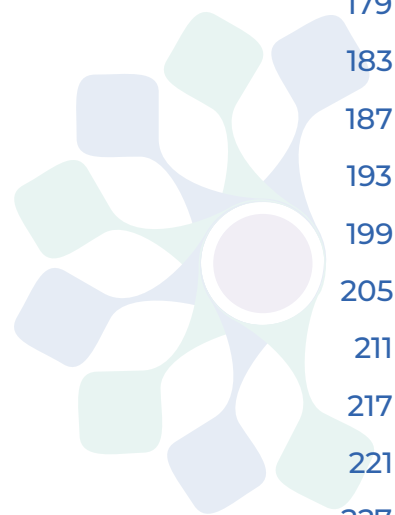
ALEJANDRO AMOR

Presidente

Obra Social de la Ciudad de Buenos Aires

Índice

1. Directorio	9
2. Unidad Auditoría Interna	19
3. Sanatorio “Dr. Julio Méndez”	25
- Asociación de Profesionales (ASIPRO)	43
4. Conducción Ejecutiva de Prestaciones Médicas	47
5. Secretaría de Asesoría Médica	55
- Fondo Compensador	61
6. Conducción Ejecutiva de Derivación y Auditoría	65
7. Comisión Única de Medicamentos	71
8. Programa de Abordaje de Personas con Discapacidad	79
9. Conducción Ejecutiva de Recursos Económicos y Financieros	83
- Dirección General de Compras y Contrataciones	89
- Dirección General Contable	99
- Dirección General de Tesorería	105
- Dirección General de Presupuesto	109
- Dirección General de Impuestos	113
10. Conducción Ejecutiva de Administración General y Atención al Afiliado	117
11. Conducción Ejecutiva de Sistemas, Modernización y Estadísticas	133
12. Conducción Ejecutiva de Comunicación	141
13. Conducción Ejecutiva de Asuntos Jurídicos	155
- Secretaría Legal y Técnica	163
14. Conducción Ejecutiva de Políticas de Prevención y Abordaje de las Violencias	171
15. Comisión de Relaciones Laborales	179
- Dirección General de Recursos Humanos	183
- Dirección General Adjunta Recursos Humanos	187
- Gerencia de Recursos Humanos	193
- Dirección de Personal	199
16. Programa Integral de Atención al Adulto Mayor	205
17. Mesa de Entrada y Archivo	211
18. Despacho	217
19. Actividades de Recreación y Turismo	221
20. Libre Opción y Plan Superador	227





1. Directorio

Presidente	Alejandro AMOR
Vicepresidente	Diego CARUSONI
Director	Eduardo Alberto BARRAGÁN
Director	Daniel Mario MÉNDEZ
Director	Santiago SÁNCHEZ VIGO
Director	Roberto VILA
Director	Aldo Ernesto PERUSSO
Director	Oscar Juan DI VIRGILIO
Director	Santiago Agustín PISTOLETTI
Director	Víctor Ángel BRACAMONTE
Director	Jorge APREDA
Director	Jorge AYALA
Síndico	Marcelo MEIS

El Directorio de la Obra Social de la Ciudad de Buenos Aires (Ob.SBA) tiene a su cargo la administración de la entidad y, para ello, cuenta con una conformación que brinda representatividad a los distintos sectores con interés en el correcto desempeño de la misma:

- a. El Presidente, propuesto por el Sindicato Único de Trabajadores y Empleados de la Ciudad de Buenos Aires.
- b. El Vicepresidente, propuesto por el Jefe de Gobierno de la Ciudad.
- c. Cuatro directores, propuestos por el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- d. Cuatro directores, propuestos por el Sindicato Único de Trabajadores y Empleados de la ciudad de Buenos Aires.
- e. Un director, propuesto por la entidad con personería gremial en la Ciudad de Buenos Aires que agrupe mayoritariamente a los trabajadores docentes que se desempeñan en la Ciudad de Buenos Aires.
- f. Un director, propuesto por la Asociación de Médicos de la Ciudad de Buenos Aires.

Las principales atribuciones y deberes que la Ley de creación de la Obra Social le asigna al Directorio, son las siguientes:

- Dictar los reglamentos generales y operativos que resulten necesarios para el desenvolvimiento de la entidad.
- Dictar el reglamento interno de administración y toda otra disposición atinente a la estructuración, organización, gerenciamiento, procesos y actividades de la Obra Social.
- Administrar los bienes de la entidad conforme a las normativas aplicables, y aprobar la compraventa de inmuebles.
- Considerar y aprobar el presupuesto anual de gastos y cálculo de recursos, así como los Balances generales y las cuentas de inversión como la Memoria de cada ejercicio.

- Establecer condiciones y procedimientos que posibiliten la percepción de los distintos tipos de recursos e ingresos que corresponden a la Obra Social.
- Aprobar los acuerdos, convenios, contrataciones con organismos de la Seguridad Social y del sector.
- Definir los planes de salud que desarrollará la Obra Social, así como las diversas modalidades de los servicios prestacionales.
- Establecer los regímenes aplicables para la afiliación y adhesión de los beneficiarios.
- Aprobar el esquema de organización y gerenciamiento de la entidad, comprensivo de sus unidades, servicios y actividades, así como los diversos reglamentos a aplicarse, tales como los de compras y contrataciones de bienes y servicios, así como los manuales de procedimientos.
- Establecer y reglamentar todo lo atinente al régimen laboral y de administración de sus recursos humanos.

Por otra parte, la fiscalización de la Obra Social se halla a cargo de un Síndico, cuya función es la de vigilar todas las operaciones contables, financieras y patrimoniales de la entidad, y además dictaminar sobre los presupuestos, memoria, balances y cuentas de gasto e inversiones.



Reunión de Directorio

Definición de los principales ejes de abordaje

Al iniciar la gestión actual en noviembre de 2022, tanto el Presidente como el resto del Directorio debió afrontar un arduo trabajo en función de la conjunción de circunstancias derivadas de la salida de la pandemia de Covid-19 y de la crítica situación edilicia y prestacional de la Obra Social –lo que motivó el dictado de la emergencia prestacional y la emergencia edilicia-. En este sentido, las más de 25 reuniones que se formalizaron en el marco del Directorio desde ese entonces tuvieron como objetivo lograr:

- Reestructuración y reordenamiento administrativo del organismo.
- Incorporación de nuevas sedes de atención propias.
- Reacondicionamiento de las sedes ya existentes.
- Restitución de prestaciones suspendidas.
- Ampliación de la red prestacional, en las distintas modalidades.
- Remodelación, modernización, ampliación y adecuación del Sanatorio Dr. Julio Méndez.
- Equipamiento y dotación de personal suficiente del Sanatorio Dr. Julio Méndez.

Todas estas directrices, que a su vez se verán detalladas a lo largo del presente Informe de Gestión en los acápites correspondientes a la descripción del trabajo de las diferentes áreas y sectores de la Ob.SBA, se implementaron con el fin de obtener una optimización del servicio de la Obra Social, y de esta manera brindar una mayor, mejor, más cercana y más adecuada atención, servicio y prestación de salud a nuestros afiliados y afiliadas.

De esta manera, las acciones que se desprendieron de esas directrices se pueden clasificar –a efecto meramente descriptivo- en tres grupos

que las distinguen: las vinculadas con la situación de emergencia sanitaria prestacional, las vinculadas con la situación de emergencia edilicia y las referidas a la reestructuración organizacional y administrativa.

1. Emergencia Sanitaria Prestacional

En el contexto de la emergencia sanitaria, siendo la Ob.SBA, una organización en el ámbito de la salud, nuestro compromiso con la excelencia en la atención médica se ha vuelto, en las circunstancias actuales, aún más relevante. Como resultado, los directores resolvieron implementar un enfoque integral para mejorar la calidad y cantidad las prestaciones de salud.

Entre las medidas más destacadas se encuentran:

» AUMENTO DE LA CANTIDAD DE PRESTACIONES

- **INSTITUTO IMEP** - incorporación
- **CLINICA SAN CAYETANO** – incorporación.
- **PRIDELSA APE Salud Mental** - incorporación.
- **VIDA SALUD** – ampliación de prestaciones.
- **DIAGNOSUR** - incorporación.
- **DERAGOPYAN** – incorporación.
- **FUSEA** - ampliación de prestaciones.
- **GRUPO MEDICO NOVAE** – incorporación.
- **IMBROSER** – ampliación de prestaciones.
- **Confort MEDIC** – ampliación de prestaciones.
- **APROMED** - ampliación de prestaciones.

- **AMOEMRA** – ampliación de prestaciones.
- **CONEXION SALUD** - incorporación para pacientes del interior.
- **HOSPITAL ITALIANO DE CORDOBA** - incorporación paciente del interior.
- **CARDIOMED** – ampliación de prestaciones.
- **AXONICO** – ampliación de prestaciones.

» DESARROLLO DE NUEVOS CENTROS DE ATENCIÓN CORRESPONDIENTE AL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN

Como parte de la estrategia de fortalecimiento de la institución, el Directorio adoptó las medidas conducentes a fin de descentralizar una gran parte de lo que se suele denominar como primer nivel de atención, dando al Sanatorio Dr. Julio Méndez un lugar de preponderancia para el abordaje respecto del segundo y tercer nivel de atención. Así, se dispuso la implementación de nuevos centros de salud y poner a disposición de los/as afiliados/as una nueva política de consultorios externos de cercanía a través del Programa Ob.SBA más cerca, el cual consiste en la contratación de profesionales de la Salud de diversas especialidades que permitan cubrir la demanda de los afiliados/as, quienes brindan atención en diversos puntos de la Ciudad y la Provincia de Buenos Aires.

En la actualidad el Sanatorio Dr. Julio Méndez es el principal efector de salud, otorgando el 16% de los turnos solo si hablamos del primer nivel de atención. El modelo de gestión perseguido por el actual Directorio no solo garantiza y agiliza el acceso a la salud de los afiliados y las afiliadas, sino que también representa un sistema de buen gobierno en términos económicos, dado que cualquier prestación tercerizada se estima en un precio final con un 50% por encima del costo.

Entre los centros de atención primaria incorporados, cabe destacar:

Centro de Salud Flores I: Allí funciona el **Nuevo**

Contact Center y el servicio de salud mental de infancias y adolescencias.

Centro de Salud Mataderos I: funciona desde el 13 de noviembre con los servicios de medicina general y familiar, ginecología y pediatría, extracción de sangre y vacunatorio, a los efectos de esta apertura se adquirió el inmueble en cuestión.

Centro de asistencia a las víctimas de violencias.



» PROGRAMA Ob.SBA +CERCA

La demanda de atención en primer nivel y la estrategia de seguimiento integral y longitudinal motivó la creación del programa **Ob.SBA + CERCA**.

Funciona en el Área Metropolitana de Buenos Aires. El programa plantea la incorporación de médicos y médicas (clínica médica, medicina general y familiar, cardiología y ginecología), brindar atención cercana a los domicilios personales o laborales de los/as afiliados y afiliadas.

Estos/as especialistas se encuentran ubicados en los siguientes **barrios de la CABA:**

- **Almagro**

- **Belgrano**
- **Caballito**
- **Flores**
- **Lugano**
- **Mataderos**
- **Palermo**

Y en las siguientes localidades del **conurbano**:

- **3 de febrero**
- **Avellaneda**
- **Hurlingham**
- **La Matanza**
- **Lanús**
- **Morón**
- **San Martín**

El programa se halla aún en una primera etapa siendo su fecha de inicio el 1 de agosto de 2023. Se proyecta en la actualidad un total de 840 consultas mensuales, habiéndose ya suscripto 13 contratos con profesionales. De esta manera se estiman 4200 nuevas consultas al 31 de diciembre 2023.

» **EQUIPAMIENTO Y MEJORAMIENTO DEL SANATORIO DR. JULIO MÉNDEZ**

Otro eje fundamental durante el último año ha sido el mejoramiento del equipamiento y las instalaciones del Sanatorio de la Obra Social. Al respecto, algunas de las cuestiones aprobadas por el Directorio en este sentido fueron las siguientes:

- Creación de un shock room pediátrico.
- Plan de renovación informática.

- Mantenimiento de equipos y aparatología del Sanatorio.
- Contratación del Servicio de Elaboración de comida.
- Contratación del servicio de digitalización de las historias clínicas.
- Pintura de la fachada de todo el Sanatorio.
- Adquisición de equipos acondicionadores de aire.
- Adquisición de computados e impresoras multifunción.
- Adquisición de escritorios y sillas ergonómicas.
- Adquisición de 5 ambulancias y 4 vehículos utilitarios, con destino al Servicio de Traslado.
- Adquisición de sillas y camillas para el Servicio de Enfermería.
- Adquisición de colchones hospitalarios, con destino al Servicio de Enfermería.
- Equipamiento para el Servicio de anatomía patológica.
- Equipamiento con destino al Servicio de Ginecología.
- Adquisición de estetoscopios y tensiómetros, con destino al Servicio de Enfermería.
- Alquiler de torre de videoendoscopia con destino al servicio de Gastroenterología.
- Adquisición de televisores y soportes para los mismos, con destino al Servicio de Admisión y Egreso del Sanatorio.
- Adquisición de equipamiento (biombos hospitalarios), con destino al Servicio de Enfermería.
- Adquisición de ecógrafo con destino al Ser-

vicio de Ecografía.

- Adquisición de instrumental, con destino a la Unidad Quirófano.
- Adquisición de equipamiento (resectoscopio completo), con destino a la Unidad Quirófano.
- Adquisición de insumos (bombas de insulinas con jeringas), con destino al shock room Pediátrico.
- Adquisición de insumos, para llevar a cabo la Campaña de Cáncer de Mama y Cuello de Útero.
- Adquisición de equipo en comodato (detección virus HPV), con destino al Servicio de Laboratorio.
- Adquisición de TOTEMS, destino al Servicio De Admisión y Egreso.

2. Emergencia edilicia

Atento al grave estado de situación edilicia existente al momento de iniciar la gestión y conscientes de la importancia de contar con instalaciones suficientes, adecuadas y seguras, los directores también dispusieron abordar la situación descripta a efectos de ir resolviendo de manera progresiva el déficit mencionado. Cabe subrayar que la mejora y renovación de las instalaciones redundan en mejores condiciones laborales para los/as trabajadores/as del organismo y en un óptimo espacio de atención para los/as afiliados/as.

» NUEVAS SEDES

Como ya fuera mencionado, se incorporaron nuevas sedes de atención para consultorios externos, y en dichos espacios se acordó también el traslado de sectores de trabajo de la Ob.SBA. Asimismo se incorporaron otras sedes vinculadas con la expansión del espacio de trabajo de la Obra Social.

- **Sede Av. De los Corrales 6782, con destino a consultorios externos.**
- **Sede Carabobo 84, con destino a consultorios externos y al Contact Center (atención telefónica y solicitud de turnos).**
- **Sede del Servicio de Políticas de prevención y abordaje de las Violencias.**
- **Nueva Farmacia en Av. Rivadavia 6064.**
- **Nuevo edificio de trabajo administrativo en Av. Rivadavia 6075.**

Con la finalidad de acercar la Obra Social a los/as afiliados/as y mejorar la atención presencial, se dispuso la apertura de nuevos **Módulos de atención Personalizada (MAP)**.

- **En Sede Comunal 15, Av. Córdoba 5690.**
- **En la Dirección General de Gestión de la Flota Automotor, Av. Castro 7680.**
- **En Sede Comunal 10, Bacaray 3698.**
- **En la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos, Viamonte 900.**

» MODERNIZACIÓN DE INSTALACIONES EXISTENTES

Además de abrir nuevas sedes, el directorio definió la modernización de las instalaciones existentes. A ese efecto, se llevaron a cabo remodelaciones y mejoras estructurales en todas nuestras sedes para garantizar la seguridad y mejoramiento de las condiciones de trabajo y el adecuado espacio de atención para los afiliados/as. Asimismo, se adquirió equipamiento informático y mobiliario para todos los edificios.

3. Reestructuración organizacional y administrativa

Para alcanzar una prestación de excelencia, el Directorio llevó a cabo una evaluación de las estructuras administrativas y los procedimientos internos, procediendo a efectuar cambios significativos en la gestión y administración de la Ob.SBA.

» IMPLEMENTACIÓN DE NUEVAS ESTRUCTURAS

Se implementaron nuevas estructuras organizativas con el objeto de optimizar la coordinación entre las distintas áreas administrativas y equipos médicos, ampliar las áreas de trabajo y servicios y permitiendo una mayor articulación en el trabajo diario en pos de brindar una atención más eficaz a los/as afiliados/as.

- Creación de una nueva estructura orgánica de conducción.
- Creación de la Comisión de Relaciones Laborales.
- Creación de un comité de ética en diálogo con la UBA.
- Creación del Servicio de Cefaleas.
- Creación del centro de tratamiento del Dolor.
- Creación del Servicio de Medicina General y Familiar.
- Creación de la Unidad de Inventario y Suministro.
- Creación de la Unidad de Cirugía Bariátrica.

» PROCEDIMIENTOS INNOVADORES

En la búsqueda de la actualización y modernización de los procesos de trabajo, el Directorio dispuso la aprobación de diferentes procedimientos que tienden a simplificar la tramitación por afiliados/as y prestadores de solitu-

des, requerimientos o cualquier otro tipo de vinculación con la Obra Social. Se pueden enumerar entre ellas:

- Nuevo Reglamento General de Compras y Contrataciones.
- Implementación de un nuevo Circuito de incorporación, baja y renovación de prestaciones de todos los Niveles de atención.
- Nuevo circuito de Libre Opción.
- Implementación de un nuevo sistema Contable y de Liquidación de Haberes.

» OTRAS MEDIDAS DESTINADAS A MEJORAR LAS PRESTACIONES Y EL FUNCIONAMIENTO DE LA OB.SBA

Finalmente, corresponde hacer mención a otras medidas que aprobó el Directorio teniendo como meta mejorar el funcionamiento de la Obra Social y el alcance de las prestaciones que otorga.

- Implementación de una revista Científica en el Sanatorio Dr. Julio Méndez.
- Celebración de un convenio con la Universidad de San Martín.
- Celebración de un convenio con la Universidad de Buenos Aires (UBA).
- Implementación de una Nueva Carrera Administrativa.
- Creación de una cuenta de Emergencia para el correcto funcionamiento del Sanatorio.
- Diseño de manual de identidad logo/marca.
- Adhesión a la Ley de Diabetes.
- Ampliación del Programa Médico Asistencial de Celiaquía.

- Ampliación del Programa Médico Asistencial, respecto de la provisión de Audífonos.
- Ampliación del Programa Médico Asistencial, respecto del programa de Fertilidad.

Constituye el compromiso del actual Presidente y Directorio de la Obra Social de la Ciudad de Buenos Aires, continuar en este camino de mejoramiento constante y paulatino hacia una entidad que brinde más y mejores servicios de salud a sus afiliados/as.

Miembros del Directorio



Alejandro AMOR
PRESIDENTE



Diego CARUSONI
VICEPRESIDENTE



Eduardo BARRAGÁN
DIRECTOR



Daniel MÉNDEZ
DIRECTOR



Santiago SÁNCHEZ VIGO
DIRECTOR



Roberto VILA
DIRECTOR



Aldo PERUSSO
DIRECTOR



Oscar DI VIRGILIO
DIRECTOR



Santiago PISTOLETTI
DIRECTOR



Víctor BRACAMONTE
DIRECTOR



Jorge APREDA
DIRECTOR



Jorge AYALA
DIRECTOR



Marcelo MEIS
SÍNDICO



Reunión de Directorio en la Sede Central de la ObsBA

Bienvenidos a **ObSBA**

Obra Social de la Ciudad de Buenos Aires



CARTILLA WEB 	CREENCIAL DIGITAL 	LICITACIONES 	FARMACIAS 	TURISMO
PORTAL DE SALUD 	INSTRUCTIVOS 	TELEFONOS UTILES 	CARPETA DIGITAL 	AFILIACIONES

 **Telemedicina**
Nuevo servicio de telemedicina
[INGRESAR](#)



 **CENTRO DE SALUD
MATADEROS I**

Te invitamos a conocer más, acerca de nuestro nuevo centro propio de atención en el barrio de Mataderos, ubicado en **Av. de los Corrales 6782.**

[INGRESAR](#)



2. Unidad Auditoría Interna

Responsable: Dr. Darío Spada

Introducción

La Obra Social de la Ciudad de Buenos Aires –en adelante Ob.SBA– establecida mediante la Ley N°472, detectó la necesidad de contar con una Unidad de Auditoría Interna (en adelante UAI), la cual fue dispuesta por Disposición N° 421-ObSBA/22 (artículo 1ero) en virtud de lo aprobado en la reunión de Directorio celebrada el día 17 de noviembre de 2022.

Del Anexo I de dicha Disposición surgen las responsabilidades, misiones y funciones de la UAI:

- Asistir al Presidente de la Ob.SBA en materia de control interno, con el objeto de evaluar el cumplimiento de los objetivos establecidos en la Ley 472 y optimizar la gestión institucional de la entidad.
- Conducir y supervisar los procedimientos de auditoría en las unidades organizativas de la Ob.SBA, con el objeto de verificar el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.
- Evaluar la gestión de las unidades organizativas auditadas a fin de producir los informes necesarios para la toma de decisiones.
- Verificar la puesta en práctica, por parte de las unidades organizativas auditadas, de las observaciones y recomendaciones formuladas por la UAI.
- Intervenir en la elaboración y adecuación de las normas y procedimientos inherentes al sistema de control interno y evaluar el cumplimiento de dicha normativa por parte de las unidades organizativas auditadas.
- Poner en conocimiento del Presidente los actos que hubieren acarreado o estimen que pudieren acarrear perjuicios contra el patrimonio de la Obra Social.

Acciones llevadas adelante en el período:

En primer lugar vale señalar que el Responsable de la Unidad de Auditoría interna fue designado por Resolución N° 857-Ob.SBA/2022 dictada por el Presidente de la Obra Social el 23 de noviembre de 2022.

Asimismo cabe mencionar que el proceso de conformación del equipo de Auditores dependientes de la UAI (Auditor Contable y Financiero, Auditora Legal, Auditor Informático y Auditor Médico) culminó en febrero de 2023.

En el transcurso de ese mismo mes, la UAI presentó el Informe sobre el Análisis de la Situación Patrimonial, Económica, Financiera, Sanitaria y Prestacional de la Ob.SBA, que incluyó el período 2021 hasta el 17 de noviembre de 2022.

Con posterioridad a la presentación dicho informe, esta UAI presentó los siguientes informes:

- Recomendación sobre Protección de datos personales y seguridad de la información que se halla en poder de la Obra Social.
- Análisis sobre el balance 2021-2022.
- Reporte sobre análisis de memoria y balance ejercicio Enero 2022 - Diciembre 2022.
- Reporte de Capacitación de Cursos de Normas Internacionales ISO 9001-2015, a cargo de la Dra. María Cristina Ferrari, realizado entre el 18 de abril y el 6 de junio de 2023.
- Autoevaluación para el Área de Recursos Humanos que incluyó a: Dirección General de Recursos Humanos, Dirección General Adjunta de Recursos Humanos, Personal de las distintas sedes, Personal que reviste funciones en el Sanatorio Dr. Julio Méndez, Personal que

se desempeña en la Sede Central y Gerencia de Recursos Humanos.

- Autoevaluación Conducción Ejecutiva de Sistemas.
- Autoevaluación de Conducción Ejecutiva de Asuntos Jurídicos.
- Informe General sobre situación actual de Recursos Humanos.
- Recomendaciones sobre mejoras y procedimientos (Asuntos Jurídicos).
- Reporte sobre seguridad informática.
- Pedido de información a la Conducción Ejecutiva de Sistemas.
- Reporte sobre análisis de rendición de gastos Sanatorio Dr. Julio Méndez.
- Informe sobre falta de Comunicación entre Conducción Ejecutiva de Sistemas y UAI.
- Evaluación sobre pedido de la Defensoría del Pueblo y recomendación sobre seguridad de la información y resguardo de datos personales de los/as afiliados/as

A continuación se desarrollarán los ítems principales de algunos de los informes mencionados:

♦ Informe sobre el Análisis de la Situación Patrimonial, Económica, Financiera, Sanitaria y Prestacional de la Ob.SBA en el período 2021 hasta noviembre de 2022.

La UAI a través de este informe brindó al Presidente un cabal conocimiento del estado situacional de la Ob.SBA en los aspectos patrimonial, económico, financiero, sanitario y prestacional para el período 2021-noviembre de 2022, fecha de asunción en la Presidencia del Dr. Alejandro Amor. Con la presentación de dicho informe, la UAI asis-

tió al Presidente de la Ob.SBA en materia de control interno, con el objeto de evaluar el cumplimiento de los objetivos establecidos en la Ley 472 y optimizar la gestión institucional de la entidad y asimismo, puso en conocimiento del Presidente los actos que hubieren acarreado o pudieren acarrear perjuicios contra el patrimonio de la entidad.

Cabe mencionar que a la fecha de asunción en el cargo del Dr. Alejandro Amor, se encontraban afectadas gran parte de las prestaciones que brindaba el Sanatorio Dr. Julio Méndez, así como también la mayor parte de los contratos con las prestadoras de servicios extra sanatoriales.

♦ Auditoría de Recursos Humanos

Con la realización de la mencionada Auditoría la UAI obtuvo información muy importante que procesó, para poder emitir un dictamen/informe. El mismo, elevado con el fin de poner en conocimiento las falencias y fortalezas de las áreas auditadas, permitió evaluar la gestión de las unidades organizativas auditadas a fin de proceder a la toma de decisiones. Asimismo, el informe dio cuenta de la verificación de la puesta en práctica, por parte de las áreas auditadas, de las observaciones y recomendaciones formuladas por la UAI, colaborando así con la conducción presidencial.

♦ Auditoría de la Conducción Ejecutiva de Asuntos Jurídicos

Con la realización de la mencionada Auditoría la UAI obtuvo información muy importante que procesó y emitió sugerencias y recomendaciones, previo dictamen presentado a Presidencia. El informe dio cuenta de la verificación de la puesta en práctica, por parte del área de las observaciones y recomendaciones formuladas por la UAI, subsanando cuestiones observadas previamente.

♦ Auditoría de la Conducción Ejecutiva de Sistemas

Como preliminar, es dable destacar que la Obra Social, en el marco de su actividad habitual, trata información altamente confidencial y calificada por la ley como información sensible, que merece un tratamiento especial en materia de seguridad informática. Ante ello, la Obra Social y sus directivos, son responsables de preservar la confidencialidad de dicha información.

Es de señalar que, el 30 de noviembre de 2022 Argentina aprobó el Protocolo Modificatorio del Convenio 108 de Datos Personales, que amplió la protección de los datos a categorías especiales de datos personales cuyo tratamiento está permitido únicamente cuando se consagren salvaguardas apropiadas: tales datos son tratados por la Obra Social, siendo responsable de su confidencialidad y seguridad informática, y hoy en día no se encuentran resguardados.

Asimismo, cabe recordar que, mediante la sanción de la Ley 27.706, se creó, en febrero de 2023, el Programa Federal Único de Informatización y Digitalización de Historias Clínicas de la República Argentina, que establece la historia clínica electrónica y su tratamiento, cuya reglamentación es inminente, de modo que es importante para salvaguardar la responsabilidad de la Obra Social, contar con los recursos tecnológicos necesarios para su implementación futura y contar con la capacitación de todo el personal en la materia.

Con la realización de la mencionada Auditoría la UAI obtuvo información muy importante y recomendó el urgente tratamiento e implementación de los recursos tecnológicos y técnicos necesarios en materia de tratamiento de información sensible, protección de la misma y seguridad informática.

Comentarios y conclusiones:

La abundante cantidad de informes presentados por esta UAI durante el corto período examinado da cuenta de su óptima

gestión en el cumplimiento de sus responsabilidades, misiones y funciones, principalmente en la asistencia al Presidente de la Ob.SBA en materia de control interno, y optimización de la gestión institucional de la entidad.

Asimismo, es dable resaltar la presencia de la UAI en la evaluación de la gestión de las unidades organizativas auditadas a fin de producir los informes necesarios para la toma de decisiones.

Finalmente, es menester destacar que los distintos informes presentados han cumplido la finalidad de poner en conocimiento del Presidente los actos que hubieren acarreado o pudieren acarrear perjuicios contra el patrimonio de la Obra Social.

Es fundamental señalar que cada una de las acciones desarrolladas han generado respuestas positivas en las distintas unidades organizativas auditadas, cumpliendo así esta UAI con las misiones y funciones que le han sido asignadas.

◆ Capacitación en las Normas Internacionales ISO 9001:2015

La UAI organizó y llevó a cabo una capacitación en materia de procedimientos y estandarización a los fines de su certificación, destinada a los Directores y personal jerárquico de las distintas áreas de la Ob.SBA. Ello, toda vez que esta Unidad detectó que dichas áreas no contaban con un procedimiento estandarizado que facilite la puesta en común a los fines de realizar un trabajo integrado y mancomunado que optimice la labor de la obra social en pos de brindar un mejor servicio al/la afiliado/a.

Por tal razón, entre el 18 de abril y el 6 de junio del corriente 2023, se llevó a cabo la “Capacitación en las Normas Internacionales ISO 9001:2015” en el Salón Azul, sito en Av. Directorio 1537, a cargo de la Dra. María Cristina Ferrari, a los efectos de normativizar y estandarizar los procedimientos

en la Ob.SBA e implementar el Sistema de Gestión de Calidad según Normas ISO 9001:2015 en Organizaciones de Salud.

En tal sentido se capacitó a 55 integrantes de la obra social a través de 8 encuentros de 2 horas cada uno bajo la modalidad teórico práctica, es decir, 16 horas presenciales, más 16 horas asincrónicas, que totalizaron 32 horas de capacitación.

Cabe señalar que todos los integrantes de la UAI participaron activamente asistiendo a la Dra. Ferrari.

Las clases se organizaron en grupos de trabajo a partir de las distintas áreas dentro de la institución, a las cuales se les solicitó que pensarán y escribirán un código de ética grupal; la elección de un Proceso a trabajar, la planificación y desarrollo de los objetivos de calidad del área; las competencias que debería tener el líder del proceso; los indicadores de calidad; el análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) y la elaboración de la Matriz de riesgos.

El objetivo propuesto para la realización de la capacitación fue que los participantes, desde una mirada integral, adquieran competencias de Gestión de Calidad que les permita liderar equipos de trabajo multidisciplinarios y de alto rendimiento, para disminuir errores y prevenir riesgos, con la consecuente optimización de los procesos de cada área de trabajo, a través de diseños innovadores de modelos de gestión e indicadores de calidad con estándares internacionales.

Asimismo, se hizo énfasis en la identificación de obstáculos y hábitos adversos, para aprender a descubrirlos, exponerlos, tratarlos y disminuirlos. Con la realización del Curso de Capacitación la UAI intervino en la elaboración y adecuación de las normas y procedimientos inherentes al sistema de control interno a los fines de evaluar el cumplimiento de dicha normativa por parte de las unidades organizativas auditadas.

El objetivo de estandarizar procedimientos se cumplió con total efectividad.



Capacitación en las Normas Internacionales ISO 9001:2015



3. Sanatorio Dr. Julio Méndez

Consejo de Administración:

Carlos Mouse
Gustavo Santoandre
Axel Urbanavicius
Nicolás Martínez Absi
Ariel Domínguez

Introducción

Reseña histórica

El sanatorio Dr. Julio Méndez es inaugurado el 31 de Marzo de 1958. Su primer director, Dr. Bernardis, sugirió ponerle el nombre “Dr. Julio Méndez”, en memoria del médico infectólogo que se destacó por su lucha durante la fiebre amarilla, que en el año 1871 azotó los barrios del sur de la ciudad. Su régimen de administración, con algunas modificaciones, funcionó hasta la creación de la Obra Social de la Ciudad de Buenos Aires, en el año 2000 (Ley N° 472, de creación de la Ob.SBA, sancionada por la Legislatura porteña). A lo largo de los años, se fueron incorporando servicios y especialidades, acorde al avance científico-asistencial de la medicina en general y de la demanda de atención de sus afiliados/as en particular. Se incorporó la atención médica ambulatoria, se ampliaron las salas de internación general, las áreas de cuidados críticos (intensivos, intermedios y unidad coronaria), división de emergencias en la guardia externa, se estableció el régimen de residencias médicas, en principio, clínica médica, en el año 1978, seguido de terapia intensiva, cardiología, cirugía general, gastroenterología y traumatología.

Con sus 65 años, este Sanatorio ha atravesado situaciones muy adversas y diferentes circunstancias político-sociales que han desafiado su columna vertebral, conformada por el esfuerzo aunado de sus trabajadores y trabajadoras, quienes, en búsqueda de garantizar una atención de calidad y satisfacción para sus afiliados, han logrado sortearlas.

En el año 2020, la pandemia por el Covid-19 puso a prueba la capacidad de respuesta institucional ante un contexto sanitario desconocido, impredecible, que exigió eficacia y rapidez en la adaptación del sanatorio y de la Obra Social, desde el punto de vista estructural y funcional, a los fines de dar una respuesta inmediata, adecuada y

eficaz para mitigar el daño colateral de la emergencia que azotó a todos los sectores.

Sin embargo, dejó una huella indeleble en las instituciones de salud de todo el mundo, y el Sanatorio Dr. Julio Méndez no fue la excepción. Superada la etapa crítica de la pandemia, el sistema de salud se vio afectado por una crisis económica, estructural y social, que a fines del 2022 generó un incremento de la demanda de atención médica como resultado de la acumulación de consultas ambulatorias, en materia de controles periódicos de salud, procedimientos médicos no esenciales, entre otros, que durante el 2020 y 2021 no pudieron ser satisfechos. Sumado a esto, la pérdida de recursos humanos, como secuela de la pandemia, dificultades financieras que dejaron su impronta en un déficit en el mantenimiento preventivo estructural, y la falta de renovación de equipamiento necesario, para garantizar prácticas de atención apropiadas, dejaron una institución lábil y expuesta.

Comienzos de la nueva Gestión

La nueva gestión, a partir de Noviembre del 2022, propuso un plan de refacción y remodelación del Sanatorio, un master plan a ejecutarse en los próximos 4 años con el objetivo de consolidar un hospital de Alta Complejidad, al tiempo que pone sobre la agenda, las prioridades para dar una respuesta inmediata, orientada a la potenciación absoluta del Sanatorio Julio Méndez, como el principal efector de salud de la Obra Social.

El aumento de la carga asistencial, el déficit de recursos humanos, producto de trabajadores y trabajadoras afectadas por la enfermedad COVID-19, o por enfermedades comórbidas que obligó a licencias prolongadas, provocó la disminución de la planta profesional y por ende una carente oferta en la asistencia. Suma a esta situación, y previamente mencionado, un deterioro de los recursos estructurales y equipamiento

insuficiente.

Bajo la dirección del Consejo de Administración del Sanatorio Dr. Julio Méndez, siguiendo los lineamientos del Directorio y la Presidencia de Ob.SBA, se dio comienzo a la ejecución de un plan progresivo y multi-etápico, hacia un hospital de Alta Complejidad y la atención centrada en el/la paciente.

Diagnóstico de Situación

Durante esta primera etapa, con el objetivo de establecer el punto de partida de la nueva gestión, se llevó a cabo el diagnóstico de situación considerando cuatro ejes centrales. Se realizó un relevamiento sobre los recursos estructurales, como el estado edilicio, condiciones laborales y equipamiento; recursos humanos y sus necesidades médico-asistenciales; la formación académica y la proyección de crecimiento de cada servicio para los próximos años.

En primera instancia, se seleccionaron los servicios que, por conocimiento previo, necesitaban atención prioritaria y en base a estos resultados, se trabajó en la búsqueda de soluciones, que para algunos casos serán paliativas, hasta avanzar en el proceso de remodelación institucional general planteado en párrafos anteriores. Se mantuvieron entrevistas con los/as jefes/as de servicio, a quienes se escuchó sobre sus necesidades, se les compartió un documento y se consensuó su contenido, teniendo como guía, los ejes mencionados. Al mismo tiempo, desde el Consejo de Administración, se les informó sobre el plan de trabajo y sus expectativas.

Recursos Humanos

Fueron entrevistados los servicios de especialidades clínico-quirúrgicas, cuya actividad principal es la atención ambulatoria, poniendo de manifiesto la necesidad de ampliar el plantel médico, los horarios de atención matutino y vespertino con el

fin de disminuir la brecha entre la oferta y la demanda (que se evidencia en el retraso del otorgamiento de turnos, con lapsos que varían entre 1 a 4 meses, según el servicio, en perjuicio de los y las pacientes); la necesidad de la incorporación de nuevas especialidades y subespecialidades.

Luego de esta primera exploración con los diferentes servicios, surgió la necesidad de instrumentar y llevar adelante el primer concurso médico, para las especialidades de clínica médica, pediatría, ginecología, diabetes, traumatología, endocrinología, cardiología y urología. Además, se les planteó la necesidad de aumentar el porcentaje de horas semanales, destinadas a la atención ambulatoria en los servicios más afectados por la demanda.

Se identificaron los servicios que estaban en condiciones de ampliar el plantel de residentes y aquellos que pudieran incorporar el sistema de residencia en sus especialidades.

Respecto de las condiciones contractuales, se avanzó en la contratación a planta permanente del personal en diferentes áreas que se encontraban trabajando bajo modalidad de locación de servicios, como también se identificaron profesionales que pudieran aumentar su prestación con la modalidad de extensión horaria, acorde a solicitud de los mismos, dándoles prioridad en el proceso. Además, en el plan de cubrir cargos de conducción que estaban ocupándose en forma interina y no remunerada se llevó a cabo el concurso de la jefatura de la Unidad de Neurología y se trabaja actualmente, para avanzar con jefaturas que aún siguen descubiertas (por cambios de función, jubilación, etc.), como es el caso de Diabetes, Reumatología y Servicios de Internación.

Acerca de las áreas de enfermería, técnicos y camilleros, durante el año en curso, se trabajó en el desarrollo de las estructuras orgánicas funcionales-jefaturas. La consoli-

dación de estas estructuras se encontraba pendiente desde hacía muchos años. Se avanzó en la jerarquización del personal del Sanatorio Méndez disponiendo: 21 jefes de Sección y 35 supervisores sobre una planta de 570 enfermeros/as. Se trabaja aún en el área de técnicos y camilleros.

Recursos Estructurales

Adecuar las instalaciones de la institución, a los requerimientos asistenciales actuales (incremento del tipo y el número de prestaciones, incremento de recursos humanos) distantes de aquellos existentes en el año 1958, colocó sobre la agenda la necesidad imperiosa de remodelar y ampliar dichas áreas. Estas necesidades sobresalen en la mayoría de las entrevistas mantenidas con los servicios, al igual que la mejora del sistema de ventilación (frio-calor), la adecuación del mobiliario, la mejora del sistema informático y por ende, el acceso a la historia clínica electrónica vigente, al sistema de recetas médicas, al acceso digital de imágenes.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO EDIFICIO

Exteriores - Reparación de Fachada

El edificio destaca por su estilo arquitectónico moderno y funcional, con una extensión de 20.000 metros cuadrados en un lote que ocupa tres cuartas partes de una manzana, representando fielmente la corriente racionalista. Construido con materiales como hormigón armado y vidrio, el Sanatorio cuenta con amplios espacios interiores y grandes ventanales que permiten la entrada de luz natural, brindando una atmósfera acogedora y luminosa.

A pesar de su nobleza arquitectónica, el paso del tiempo ha indicado la necesidad de llevar a cabo trabajos de conservación y adaptación al siglo XXI. Es por eso que, a iniciativa de la Presidencia de la Ob.SBA, se ha llevado a cabo un proyecto de puesta en valor, readecuación y modernización del

Sanatorio, no solo en su interior, sino también en su exterior. Sorprendentemente, desde su construcción en 1958, nunca se había pintado completamente su fachada, por lo que se consideró que este sería el primer paso lógico en el marco de un proyecto de enorme envergadura y sin precedentes.

Para abordar esta tarea, se ha realizado un minucioso trabajo de micro sellado de fisuras y vanos, así como un lavado a presión para eliminar la suciedad acumulada a lo largo de los años. Además, se ha llevado a cabo la impresión y pintura de muros, medianeras, ventanas y rejas, devolviendo al edificio su esplendor original. Estos trabajos no solo tienen como objetivo mejorar la estética de este emblemático edificio en el barrio de Caballito, sino que también se basan en la necesidad de impermeabilizar completamente la estructura, asegurando su funcionalidad al cien por ciento.

La puesta en valor del Sanatorio Méndez no solo resalta su belleza arquitectónica, sino que también garantiza su durabilidad y adaptación a los estándares del siglo XXI. Este proyecto representa un compromiso con la preservación del patrimonio histórico y cultural de la ciudad, así como con el bienestar de los pacientes y el personal médico que trabajan en este reconocido centro de salud.

Interiores de la Institución

Durante el periodo 2020/2022, producto de la pandemia y postpandemia de Covid-19, en el interior del Sanatorio solo se hicieron reparaciones menores y de urgencia, acorde con la utilización de la menor cantidad de personal de mantenimiento para disminuir la exposición de recursos humanos al virus.

A inicios del 2023, se dio prioridad a reparaciones y cambios de los equipos de aire acondicionado en pisos de internación, distribuido en cinco (5) pisos con ciento

cincuenta y siete (157) camas, y consultorios externos, logrando que todos los sectores, incluidos pasillos de distribución y salas de espera, cuenten con refrigeración que garantice la estadía adecuada para los pacientes y el personal afectado. Se llevó a cabo la misma valoración y puesta al día para las áreas quirúrgicas, la Unidad de Cuidados Críticos (primer piso y tercer piso) con un total de veintidós camas (22), la Unidad de Cuidados Coronarios (sexto piso), con nueve (9 camas), la Unidad de Cuidados ambulatorios (UCA), que cuenta con nueve (9) camas, el hospital de Día, con cuatro (4) puestos en el sector de emergencias, sector de enfermería, áreas administrativas, y de mantenimiento en general. Se cambiaron un total de 45 equipos de aire acondicionado.

Se relevó, además, el estado en materia edilicia de los pisos de internación clínica y sectores de uso público (baños). La misma pone en evidencia la necesidad de continuar optimizando las condiciones estructurales para garantizar una adecuada atención a nuestros afiliados y afiliadas como también el entorno laboral de nuestros trabajadores y trabajadoras.

Se realizaron trabajos de pintura en paredes y techos de pasillos de distribución, salas de espera y aberturas. Se bajaron techos y se cambiaron luminarias, colocando nuevas, tipo led. Estos trabajos no solo respondieron a una cuestión de estética y modernización, sino a mejorar la eficiencia térmica y lumínica que incluyó cambiar los viejos tubos de luz por paneles led los cuales consumen menos energía. Se hizo renovación, actualización y modernización de toda la señalética de planta baja, hall de entrada primer piso y segundo.

Se están adecuando los consultorios, en principio pertenecientes a la sección de Salud Mental de Niños, Niñas y Adolescentes, que serán destinados a la Unidad de Obesidad y Cirugía Metabólica. De la misma forma se adecuarán para la Unidad de



Refacción de consultorios externos y nueva señalética

Cuidados Paliativos y la nueva sección de Tratamiento del Dolor.

Con la implementación de un servicio propio de ambulancias se debieron construir dos dormitorios y espacio de estar para choferes, camilleros y médicos, como así también una oficina en el área de traslado para el sector de logística.

Red de protección contra incendios

Se relevó el estado de la red de incendios, que comprende en esta institución, matafuegos y nichos hidrantes. Se elevó un informe al consejo y al área de seguridad institucional, quienes llevaron a cabo la puesta al día de toda la red compuesta por cincuenta y cinco (55) nichos hidrantes y ciento cincuenta (150) matafuegos.

RECUPERACIÓN DE LA CAPACIDAD PRESTACIONAL. UNIDAD QUIRÚRGICA Y CENTRO DE ESTERILIZACIÓN.

Desde el mes de Febrero se ha trabajado con el equipo de arquitectos e ingenieros de la Universidad de Buenos Aires (UBA), designados por la Presidencia de la Obra Social, quienes están encargados de llevar adelante la remodelación del edificio proyectada por esta gestión. En una primera etapa se trabajó en el diseño funcional y arquitectónico del Centro Quirúrgico actual y del Centro de Esterilización, pertenecientes al 7° y 8° piso. En el mismo sentido, y considerándolo prioritario por sus condiciones estructurales, se proyectó la remodelación

del área ubicada en subsuelo, de Laboratorio, servicio de Hemoterapia y el servicio de Anatomía Patológica. Se mantuvieron un total de 16 reuniones, con profesionales de los diferentes sectores, a quienes se los involucró en todo el proceso. Fueron convocados los/as jefes/as de quirófanos, esterilización, personal de enfermería, farmacia y control de infecciones para avanzar en la construcción del plan de reestructuración de la planta quirúrgica y esterilización. Se sumaron los referentes de los servicios a refaccionar en el subsuelo. El equipo UBA generó versiones de planos, que se fueron modificando y adaptando según consenso.

Plan de descentralización de la atención ambulatoria

Centro de Salud Flores I

Se llevó a cabo el traslado del Servicio de Salud Mental para la atención de Niñas, Niños y Adolescentes al centro de salud situado en Carabobo 84, dependiente del Sanatorio. El servicio continuará prestando atención a pacientes en internación o en urgencias que así lo requieran.



Inauguración del Centro de Salud Flores I

Centro de Salud Mataderos I

En el mes de agosto se concretó la compra de un edificio en el barrio de Mataderos que funcionó anteriormente como poli-



Inauguración del Centro de Salud Mataderos I

consultorio. Siguiendo la línea de potenciar los servicios propios, optimizar la calidad de atención y reducir los costos de las prestaciones brindadas se dispuso que este centro, denominado Centro de Salud Mataderos I, situado en la calle Corrales, tenga dependencia orgánica funcional del Consejo de Administración del Sanatorio Dr. Julio Méndez. En el mes de septiembre, se dió comienzo a la puesta en valor de este edificio, y se llevó a cabo su inauguración el día 13 de noviembre.

Se trata de un predio que en total cuenta con nueve consultorios externos y espacios para servicios paramédicos. Por su amplio rango de atención horaria (8 a 18 hs.), y su disponibilidad tiene capacidad para brindar alrededor de 5.000 consultas médicas mensuales. Se realiza atención primaria de la Salud a través de la incorporación del servicio de Medicina General y Familiar y atención del adulto mayor. Además, se irán incluyendo otras especialidades acordes a la demanda detectada en el proceso (ginecología, cardiología, diabetes, vacunación).

Equipamiento

Se llevó a cabo el relevamiento en materia de equipamiento de todos los sectores de la institución. La información fue remitida por los/as jefes/as de cada área, recopilada y entregada al equipo de arquitectos e ingenieros que tienen a cargo la remodelación y reestructuración institucional para

los próximos 4 años. En la Institución hay 3972 dispositivos, entre ellos: equipos de diagnóstico (comprende una amplia gama desde tensiómetros, equipos de rayos, ecógrafos, endoscopios, colposcopios, espirómetros, etc), equipos terapéuticos (como los dispositivos de electroterapia, ultrasonido, magnetoterapia), instrumental quirúrgico (instrumentos de corte, de contenido, pinzas hemostáticas, retractores, accesorios, como los dilatadores, cánulas, bandejas de esterilización); equipo médico duradero (sillas de rueda, camas de hospital, nebulizadores). Durante el relevamiento, surgió el pedido de diferentes servicios respecto de la necesidad de renovar, mejorar, y adquirir nuevos dispositivos para garantizar buenas prácticas profesionales.

En primera instancia se realizó la reparación y puesta en valor del Centro de Esterilización. Se arreglaron 2 equipos de autoclave, 1 equipo de peróxido de etileno y 2 máquinas lavadoras. La optimización de este centro es clave en el funcionamiento adecuado de la planta de quirófanos y áreas que requieren garantizar las condiciones de seguridad de los insumos requeridos para la atención de cada paciente. Asimismo, se incorporó al Laboratorio Central un equipo de biología molecular. Por otra parte, se adquirió un Micrótopo para el Servicio de Anatomía Patológica y un ecógrafo para el Servicio de Ecografía. Se compraron monitores multicanales y dispositivos de ventilación mecánica para abastecer al Shock Room de pediatría.

Acciones definidas basadas en el diagnóstico de situación

Consultorios externos. Aumento de la oferta

Primer Concurso Médico

Durante los meses de Febrero y Marzo del corriente, se llevó a cabo la convocatoria para la cobertura de cargos de 30 horas semanales, turno vespertino, en las espe-

cialidades de Clínica Médica, Pediatría, Ginecología, Endocrinología, Diabetes, Traumatología, Cardiología y Urología. Se consolidó el jurado conformado por el/la jefe/a de servicio, según la especialidad, representantes del Comité de Docencia e Investigación (CDI), de la Asociación de Profesionales (ASIPRO), la Dirección Médica y la Subdirección de Planificación Sanitaria. Se presentaron ochenta y ocho (88) profesionales. Se llevó a cabo la puntuación de CVs, la entrevista presencial y la calificación final. Por cumplimiento de requisitos y cupos demandados por cada servicio, ingresaron catorce (14) profesionales: cuatro (4) al Servicio de Clínica Médica, cuatro (4) al Servicio de Pediatría, cuatro (4) al Servicio de Ginecología, uno (1) al servicio de Diabetología y uno (1) al servicio de Endocrinología, mientras que, para el resto de las especialidades solicitadas, los cargos quedaron vacantes.

Estos ingresos generaron un aumento de 2368 turnos ofertados para adultos/as y 921 turnos para pacientes pediátricos por mes al sistema de atención ambulatoria.

Horario Matutino y Vespertino

Con el fin de optimizar y ampliar la oferta de turnos se extendió el horario de atención de consultorios externos al turno tarde, hasta las 19 horas y se solicitó a los servicios que aumenten el porcentaje de horas ofrecidas por la mañana. Los consultorios externos centraban su horario de atención por las mañanas principalmente y pocos servicios lo hacían durante todo el día.

Ampliación de días de atención

A los fines de acortar la brecha asistencial entre la oferta y la demanda, y a raíz de la escucha a las afiliadas y los afiliados, quienes por motivos laborales, familiares, u otros, no pueden asistir durante los días de semana, algunos servicios, ofrecieron la apertura de atención para los días sábados en horario matutino. En este caso, amplia-

ron su agenda de atención, los Servicios de Kinesiología, Odontología, Fonoaudiología, Laboratorio y Diagnóstico por Imágenes (Radiología) lo que suma 992 turnos a la cantidad total mensual.

Creación de Nuevos Consultorios

En el espacio físico perteneciente al área de Historias Clínicas (Planta Baja) se realizó una reestructuración y remodelación.

Se le otorgó al área una nueva ubicación, producto del avance de la digitalización y nuevas tecnologías en informática sanitaria, ejemplo de ello la historia clínica digital, el voluminoso espacio que ocupaban las historias clínicas en papel en la planta baja fue demolido en el mes de marzo y allí se crearon seis (6) consultorios con destino a

la atención ambulatoria indiferenciada.

Las acciones mencionadas anteriormente, incrementaron de manera relevante, la oferta de consultas médicas, lo que llevó a un aumento del 32 % de la consulta asistida.

Este resultado surge de la comparación estadística de pacientes asistidos en el periodo enero-octubre 2022-2023.

Durante enero a octubre del 2022 se realizaron 281.093 consultas, mientras que en el mismo periodo, a razón de las modificaciones en la dinámica de la agenda de atención médica ambulatoria como también del aumento de recursos humanos, se registraron 371.050 consultas asistidas (Fig.1).

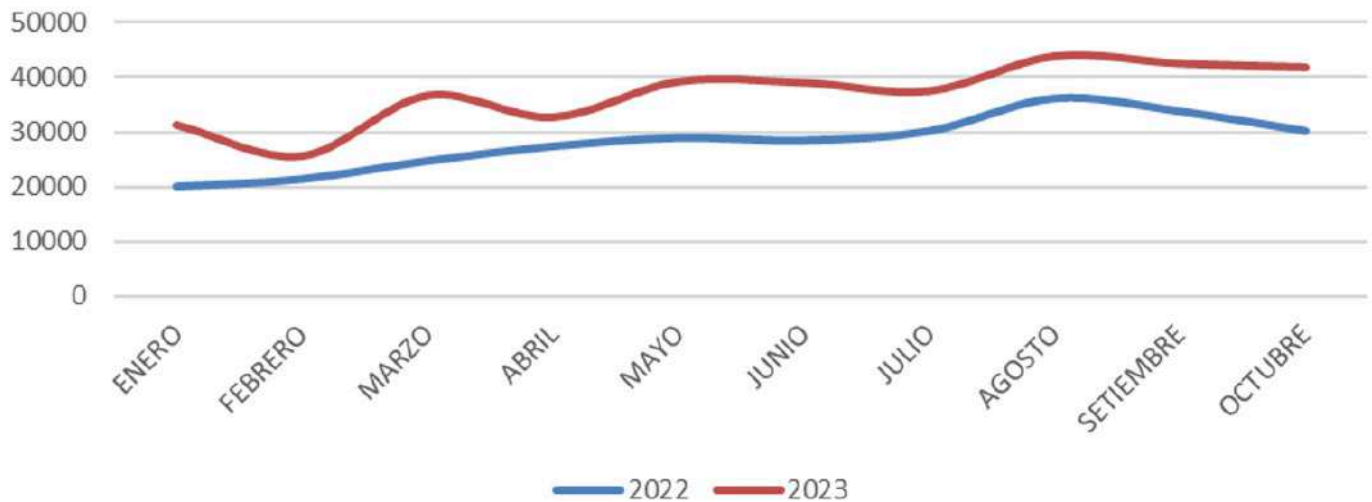


Fig.1

Fig.1. Consultas atendidas. Periodo comparativo Enero-Octubre 2022 y 2023. **Fuente:** Área de Estadística. SJM. Octubre 2023.

Cabe mencionar que algunos servicios se destacaron en cuanto al crecimiento de la oferta, es el caso de Ecografía, con un aumento del 63% y Gastroenterología con un 23%. Por su parte, el Servicio de Kinesiología incrementó su atención un 25%, beneficiado por la reapertura del Gimnasio de Rehabilitación Cardiovascular y Respiratoria. La posibilidad del aumento de consultas, prácticas y atención médica se debió a

la fuerte inversión dispuesta en el Sanatorio, principalmente en recursos humanos profesionales.

Incorporación de nuevos servicios y prestaciones

Unidad de Obesidad y Cirugía Metabólica

La obesidad es la principal causa de incre-

mento de la morbimortalidad, de mayor prevalencia en los países desarrollados y representa un problema de la salud pública que requiere ser abordado, al tiempo que genera un impacto negativo, con altos costos en el sistema de salud. La prevalencia a nivel poblacional, de sobrepeso u obesidad, en mayores de 18 años, según la Encuesta Nacional de Factores de Riesgo (Ministerio de Salud de la Nación, 2018), es del 60%. En función de dar una respuesta a esta problemática desde nuestra Obra Social, para los afiliados y afiliadas afectadas, se trabajó en la formación de un equipo multidisciplinario, integrado por médicos/as nutricionistas, licenciados/as en nutrición, licenciados/as en psicología con experiencia de manejo de trastornos nutricionales, cirujanos/as expertos/as en cirugía bariátrica. Se lleva a cabo la incorporación del equipo con un total de nueve profesionales para la atención individual y grupal, con un enfoque multicomponente. La unidad comenzó a funcionar teniendo como propósito inicial, la asistencia de ciento cuarenta (140) pacientes postergados, a raíz de la pandemia de Covid-19 con indicación de intervenciones quirúrgicas, y se respondió a diferentes estados de demanda.

Sección de Cefaleas y algias craneofaciales. Unidad de Neurología

Se creó la Sección de “Cefaleas y algias craneofaciales”. Las cefaleas y algias craneofaciales son la primera causa de consulta dentro de neurología en la población económicamente activa. Dentro de las cefaleas que llegan a la consulta neurológica la más frecuente es la migraña con una prevalencia a nivel mundial del 14%, representando también la segunda causa neurológica de discapacidad a nivel mundial y en Sudamérica. Estas dolencias no sólo afectan la calidad de vida de los individuos que la sufren y de su familia, sino que genera un perjuicio económico traducido en pérdida del rendimiento laboral y ausentismo, y producen gastos innecesarios para el sistema de salud, tanto directamente, por

el consumo de medicamentos, consultas a guardia, llamados a servicios de emergencias e internaciones, como indirectamente, a raíz del uso desmedido de analgésicos (cefalea por sobreuso de medicación, úlceras y hemorragias digestivas, trastornos renales y hepáticos, aumento de hipertensión arterial, etc).

Por esta razón se amplió la prestación en la unidad de Neurología, al incorporar esta subespecialidad, que comenzó a funcionar a partir del mes de Noviembre de 2023, con un médico especialista recientemente incorporado, quien además, trabaja de manera conjunta con un profesional de Salud Mental. Esta sección prevé para los próximos meses la realización de un curso de capacitación en Cefalea y algias craneofaciales destinado a profesionales de la salud, tanto personal de planta como residentes y concurrentes, principalmente del Servicio de Neurología y Clínica Médica, pero extensivo a todas las áreas que puedan beneficiarse de conocimientos en este campo (Neurocirugía, Otorrinolaringología, Odontología, Anestesia, Psiquiatría, Pediatría, Traumatología, Kinesiología, etc).

Sección de Epilepsia. Unidad de Neurología.

Se dispuso la creación de una Sección de Epilepsia. La Epilepsia es una de las tres causas más frecuentes de consulta en el servicio de Neurología, luego de Accidentes Cerebro Vasculares y demencias. En todo el mundo unos 50 millones de personas la padecen. La creación de esta sección permitirá la orientación adecuada al paciente que la padece como así también, la identificación precoz de quienes tienen epilepsia refractaria, importante estos, para la evaluación de diferentes alternativas terapéuticas: farmacológicas y no farmacológicas. En este último punto, se propuso desarrollar un equipo multidisciplinario de dieta cetogénica. Además, para ampliar los estudios que se realizan actualmente (EEG Simple, con activación compleja y prolongado) es necesario incorporar un EEG pro-

longado de sueño, Polisomnografía y Video EEG. Esta sección comenzó a funcionar a partir del mes de Noviembre de 2023.

Consultorio de Interrupción Voluntaria y Legal del Embarazo (IVE/ILE). Unidad de Obstetricia.

Dando cumplimiento a Ley nacional N° 27.610, que regula el acceso a la interrupción voluntaria y legal del embarazo y a la atención postaborto de todas las personas con capacidad de gestar, de aplicación obligatoria en todo el país, se creó el consultorio IVE/ILE dependiente del Servicio de Obstetricia. A fin de poder incorporar este espacio, se cubrieron cargos con tres profesionales tocoginecólogos no objetores de conciencia, entrenados en cirugías laparoscópicas para realizar intervenciones de esterilización -ligadura tubaria bilateral- pudiendo satisfacer la demanda de atención que se genere. De esta forma, se ha constituido este servicio bajo las pautas de la normativa vigente con los siguientes ejes rectores: - que la paciente reciba del personal de salud un trato digno y respetuoso de su autonomía;- que se garantice la privacidad en la consulta y la confidencialidad de toda la información vinculada a la atención;- que se brinde atención de calidad;- que se haga entrega de información actualizada, comprensible, veraz y en lenguaje y formatos accesibles sobre los procedimientos y cuidados posteriores. Además, se realiza asesoramiento sobre anticoncepción y planificación familiar. Se prevé incorporar dos profesionales especializados en fertilización y diversidad sexual a través del segundo concurso abierto (actualmente en ejecución).

Aumento de prestaciones dependiente del servicio de Cirugía

Se incorporaron profesionales en el Servicio de Cirugía, para el ejercicio de subespecialidades que han mostrado aumento de la demanda: Cirugía Percutánea, Cirugía de Cabeza y Cuello, Urología (en este caso,

ingresaron especialistas en cirugía electiva de esterilización masculina (vasectomía) y para la realización de procedimientos específicos como la resección transuretral.

Ampliación del servicio de Pediatría. Control niño sano

El Servicio de Pediatría creció cuanti y cualitativamente, se aumentó la oferta de turnos con cobertura del horario vespertino y se incorporaron nuevas subespecialidades a las ya existentes: Dermatología, Gastroenterología, Diabetes y Nutrición, Neurología y Neuro Desarrollo y Neumonología. Estas incorporaciones vienen a facilitar el acceso a múltiples especialidades mejorando los estándares de calidad de atención, luego de la escucha atenta a los múltiples reclamos de afiliados/as. Esta nueva apertura también permite la realización de interconsultas a especialistas en la institución, lo que ha disminuido la necesidad de derivación a otros centros asistenciales.

Optimización del servicio de Emergología Pediátrica

El Sanatorio Dr. Julio Méndez cuenta con una guardia de Pediatría, a los fines de asistir a consultas que requieran atención de urgencia, y un sector de tres (3) camas que conforman un Shock Room, para la atención de riesgo, y emergencias. En este contexto, se realiza el soporte vital del paciente hasta lograr las condiciones óptimas que permitan su derivación si así lo requiere. Para optimizar su funcionamiento, se incorporó un plantel de ocho (8) médicos/as emergentólogos/as pediátricos/as, se renovó el equipamiento con aparatología de última generación, monitores paramétricos, dispositivos de asistencia mecánica, cardio desfibrilador, y demás insumos médicos pediátricos. Asimismo, se completó el mobiliario y se adquirió una camilla de traslado específica para pacientes pediátricos.

Consultorios de Atención Inmediata Pediátrica (CAIP)

El servicio del CAIP fue implementado para dar atención diferencial a las urgencias y emergencias, lo que permite una distribución pertinente de los/as pacientes/as según requieran atención de patología aguda ambulatoria, controles de seguimiento, hasta el alta médica por la patología que lo llevó a la consulta. Por tal motivo, y dada la alta demanda, a lo que se agrega el déficit de respuesta edilicia, se separó físicamente dicho servicio, se ubicaron los consultorios y la sala de espera con ingreso por calle Hidalgo y con acceso directo a la guardia de pediatría. Con esta separación física de atención general pediatría y CAIP se logró dar respuesta a un reclamo frecuente de padres/madres de niños/as que concurren a control y altas y que compartían el mismo espacio con pacientes afectados/as de patologías respiratorias agudas y otras circunstancias.

A los fines de poder separar físicamente la Guardia de Pediatría de los Consultorios de Atención Inmediata Pediátrica (CAIP) se incorporaron 64 metros cuadrados, especialmente equipados para cuatro (4) consultorios médicos y sala de espera, mejorando sus comodidades con conexión a internet y TV.

Creación de la división Atención del Adulto Mayor

Esta nueva actividad asistencial comenzó a funcionar en el consultorio 104 (primer piso) y aplica para pacientes mayores de 70 años, derivados por los servicios de oncología, hematología, patología mamaria, cardiocirugía como también asiste a las interconsultas del servicio de internación. La creación de este circuito de derivación, permite, a través de la Valoración Geriátrica Integral (VGI) ampliada, realizar una adecuación de las estrategias terapéuticas recomendadas por las guías de tratamientos para este grupo etario, al tiempo que se evitan intervenciones que pudieran perjudicar al paciente. La VGI se realiza con escalas específicas, para cada patología de-

tectada. Por otro lado, permite prevenir la sobrecarga terapéutica que solo aumenta los efectos adversos de las drogas, lo que genera internaciones y/o complicaciones que se suman a su enfermedad de base; adecuar el uso apropiado de los recursos humanos en el equipo de salud; y trabajar en el fortalecimiento del vínculo entre paciente -familiar-cuidador-equipo de salud.

Conformación de la Unidad de Medicina General y/o Familiar

Uno de los objetivos de esta nueva gestión, es descentralizar la atención ambulatoria del/la afiliado/a, y elevar el nivel de complejidad de atención del Sanatorio Dr. Julio Méndez, como principal efector. Para esto, se trabaja en el primer nivel de atención, con la intención de ubicarlo en centros periféricos, cercanos a los barrios, donde se ha detectado alta densidad de afiliados y afiliadas, y de esta forma, facilitar su acceso a la salud.

La medicina general y/o familiar (MGYF) es la especialidad que se ocupa del primer nivel de atención, recibe la primera consulta, resuelve las patologías prevalentes, se ocupa de la prevención de enfermedades y la promoción de la salud. En ese sentido, realiza un trabajo sanitario con participación comunitaria articulando con referentes institucionales donde se asienta el centro efector. Durante este año, se creó la Unidad de MGYF y se inició la contratación de 7 profesionales. Se prevé el inicio de atención en el Primer Piso del Sanatorio, al tiempo que destina parte de su agenda asistencial a los consultorios en la Sede de Mataderos I.

Ampliación y conformación de la Unidad de Cuidados Paliativos.

La propuesta se centró básicamente en la puesta en marcha de la Unidad de Cuidados Paliativos. Tiene como objetivo la creación de un área asistencial, específica que permita asistir a la población de pacientes portadores de enfermedades oncológicas

avanzadas, y de otras patologías crónicas progresivas, además, monitorear periódicamente a los/as pacientes en el control de síntomas; constituir un modelo de referencia asistencial y de capacitación dentro y fuera de la Institución. De esta manera se busca la satisfacción de los/as pacientes, familiares y de los/as profesionales, al garantizar un área segura, de contención, soporte y entorno afectivo, necesaria en etapas de procesos patológicos complejos y/o finales de vida. Se trabaja en la formación académica continua en lo que respecta a control de dolor por cáncer y uso de morfina principalmente con los/as profesionales médicos/as y enfermeros/as de los distintos Servicios de la institución.

Se planteó la necesidad de incorporar una sección que aborde en forma específica el seguimiento de estos/as pacientes. Su objetivo es ofrecer y garantizar el acceso a los afiliados y afiliadas que padecen esta patología, dar una respuesta a la problemática e impedir el progreso de su discapacidad física, mejorar su calidad de vida y salud mental a través de su contención. La atención y el manejo específico a través de profesionales capacitados, evitan múltiples consultas a los centros de urgencias y emergencias de forma recurrente las que terminan en internaciones innecesarias o evitables. Esto ocurre como consecuencia del daño por el uso abusivo y descontrolado de tratamientos a demanda (se intenta evitar comorbilidades como daño en el aparato digestivo, úlceras gastroduodenales, hemorragias digestivas, disfunción plaquetaria, etc. que recargan el sistema de salud). Se dispusieron los recursos necesarios y la incorporación de un nuevo profesional para dar comienzo a su funcionamiento, previsto para el mes de Noviembre de 2023. Este centro tiene asignada la atención de la consulta ambulatoria, consulta y seguimiento en internación y se prevé adecuar los recursos humanos y físicos para la atención en internación domiciliaria.

Nuevo Gimnasio de Rehabilitación Cardio-

vascular y Respiratoria

A los efectos de mejorar la accesibilidad física e incrementar el espacio de trabajo se asignó una nueva área al Gimnasio de Rehabilitación Cardiopulmonar en la planta baja, lugar de fácil acceso para los/as pacientes con dicha indicación, al tiempo que se proveyó de los insumos y equipamiento necesarios para un adecuado funcionamiento y atención de calidad. Se incorporaron tres (3) profesionales kinesiólogos/as para ampliar la oferta asistencial, comenzando a funcionar el mes de Junio de 2023. Actualmente concurren a rehabilitación cardiovascular y pulmonar, 25 pacientes con frecuencia bisemanal.

Guardias pasivas, respuesta las 24 hs.

Teniendo en cuenta la necesidad ante el aumento de la demanda de atención en condiciones de urgencias y emergencias, se dispuso la modalidad de guardias pasivas de 24 horas. La guardia pasiva consiste en contar con profesionales especialistas, fuera del horario habitual de trabajo, que se encuentran a disposición de los requerimientos inherentes a cada servicio, los 365 días del año. De esta forma, se dio una respuesta a especialidades que así lo requerían. A las ya existentes: Endoscopia digestiva, Neurocirugía, Nefrología, Ecografía, Psiquiatría infanto-juvenil, se incorporaron las siguientes guardias pasivas: Toxicología, Urología, Neumología, Cirugía vascular periférica, Infectología y Laboratorio de bacteriología. En relación a Salud Mental, se ha optimizado el mecanismo de interconsultas en patologías de urgencia, minimizando los tiempos de resolución de problemas y acelerando los procedimientos de derivación a efectores específicos desde la guardia.

Laboratorio Central

El Laboratorio Central, ubicado en el subsuelo, ejerce la cobertura del 99% de todas las prácticas solicitadas. Se ha incorporado

nueva tecnología diagnóstica de biología molecular, incrementando sensiblemente la eficacia diagnóstica tanto en tiempos como en especificidad de los métodos empleados. Como ya se mencionó, se está trabajando en la proyección de la ampliación del área a los fines de mejorar las condiciones laborales y asistenciales.

Unidades propias de traslado

La conformación de un sistema propio y de autoabastecimiento, se encuadra dentro de los objetivos de la nueva gestión de la Obra Social, en búsqueda de una mejor calidad prestacional a menor costo. En este sentido, se creó el sistema de ambulancias de traslado propio. Se adquirieron cinco (5) ambulancias. Dos de ellas son Unidades de Terapia Intensiva Móvil (UTIM) asignadas a traslados de urgencias y emergencias. Cinco unidades equipadas con camillas, fueron asignadas al traslado programado propio, mejorando así las prestaciones a los afiliados y ajustando el servicio a sus necesidades.

El área de traslado funciona las 24 horas en la sede del Sanatorio Méndez. Para un funcionamiento óptimo, se incrementó el personal en el área, llegando en la actualidad a cuarenta agentes (choferes, camilleros/as, administrativos/as, médicos/as) para lo que se debió adecuar y asignar, espacios de trabajo y descanso. Se trabaja diariamente en mejorar la logística y funcionamiento del área, debido a la alta demanda que se genera los días de semana, principalmente en horarios matutinos. Esta situación genera un cotidiano desafío para dar un uso correcto en materia de dispositivos y recursos humanos.

Prevención y promoción

Programa de Prevención y control de infecciones

Durante este año se ha desarrollado y disseminado la normativa sobre Higiene de

manos; Recomendaciones de aislamiento; Prevención de infecciones asociadas a dispositivos; Normas de limpieza, etc. Además, se le da seguimiento al cumplimiento de las normativas destinadas a la prevención de la infección del sitio quirúrgico: Profilaxis quirúrgica, Baño prequirúrgico del/la paciente ambulatorio/a, Baño prequirúrgico del/la paciente internado/a, Lavado de manos en quirófano, momentos todos de crucial importancia a los fines de prevenir las infecciones intrahospitalarias (ISQ). Cabe mencionar que las ISQ son muy frecuentes, pero a su vez más del 60 % son prevenibles. Las ISQ aumentan los días de internación, la necesidad de re-operaciones al/la paciente y de 2 a 11 veces mayor riesgo de muerte comparado con los/as pacientes que no tuvieron infecciones. Algunos de los factores de riesgo son modificables como: el control de glucemia en todos/as los/as pacientes, el ajuste de las dosis de los antimicrobianos utilizados en la profilaxis en pacientes con obesidad, la cesación tabáquica 1 mes previo a la cirugía y la decolonización en los pacientes portadores de Síndromes Áureos. Entre los factores del perioperatorio se encuentran: la antisepsia de piel, la profilaxis antimicrobiana y la duración de la cirugía.

Entre otras medidas, se mantuvieron numerosas reuniones con la empresa de limpieza para ajustar la calidad y la dinámica de trabajo (frecuencia, prioridades) como también, la adecuación de los recursos humanos a la demanda institucional.



Primeras Camilleras Mujeres

Por otro lado, y en línea de seguir trabajando en otros aspectos que contribuyen a evitar infecciones intrahospitalarias y con el objetivo de garantizar las prácticas seguras en cirugía, en quirófanos, se trabajó con representantes de las áreas involucradas en este proceso. Participaron los/as jefes/as de quirófanos, la jefa de la División enfermería, el jefe de División Cirugía y el área de Planificación Sanitaria, con la participación del equipo de control de infecciones y la jefa del servicio de Hematología.

Suficiente evidencia demuestra que la aplicación correcta de un protocolo sistematizado con el objeto de verificar un listado de acciones que aportan a la seguridad del/la paciente en el proceso de la práctica quirúrgica disminuye las complicaciones quirúrgicas y por ende la mortalidad. Se trabajó en el protocolo recomendado por el Ministerio de Salud que ya estaba siendo implementado en el área, adaptado según contexto institucional. Se realizó la verificación de las actividades y se generaron 2 protocolos, pre quirúrgico (previo al ingreso al quirófano) y post quirúrgico (posterior a la salida de quirófano), cuyo cumplimiento queda a cargo del personal de enfermería.

Campañas de prevención del cáncer de mama y uterino

El cáncer de mama es el tumor más frecuente en la mujer y la principal causa de muerte por cáncer en nuestro País. Se diagnostica 22.000 casos nuevos por año. Las campañas de prevención permiten detectar la enfermedad en fase asintomática, lo que permite a la paciente la detección precoz y la curación definitiva. Esta campaña se realiza anualmente en esta institución y brinda a las afiliadas un acceso equitativo y continuo, al cuidado integral de su salud. La población objetivo está integrada por mujeres y personas trans sanas, entre 35 y 75 años, sin antecedentes de cáncer de mama. Este año, fueron asistidas 276 pacientes en patología mamaria. Respecto de la campaña de prevención de cáncer

de útero y con el objetivo de disminuir la morbimortalidad, se dispuso implementar pruebas de tamizaje costo-efectivas. La población objetivo está integrada por mujeres con útero de 25 a 65 años. Durante la campaña se realizaron 403 pruebas de Papanicolau.

Campañas de vacunación antigripal

Se llevó a cabo la campaña de vacunación anual en el Sanatorio Dr. Julio Méndez, en las sedes de Salsipuedes, Minaclavero, Necochea y Mar del Plata. Además, fueron vacunados pacientes en hogares y geriátricos; personal en las sedes de Honorio Pueyrredón, Alberdi y Ob.SBA Central. Pacientes imposibilitados/as de trasladarse al Sanatorio fueron vacunados en sus domicilios. Se aplicaron un total de 7901 dosis vs 5000 dosis en el 2022 (esto implicó un aumento del 58 %).

Academia:

Formación de Pregrado.

Desde el año 1989, esta institución cuenta con la Unidad Docente Hospitalaria dependiente de la Facultad de Medicina de la Universidad de Buenos Aires. Actualmente, entre julio y diciembre de 2023, cursan diariamente 26 alumnos en la materia Medicina Interna.

Asimismo, se cursan las materias de Semiología, Neumonología, Neurología, Cirugía, Otorrinolaringología, Ortopedia y Traumatología, Ginecología y Oftalmología.

Se llevan a cabo, además, las rotaciones correspondientes a las Prácticas Finales Obligatorias (PFO), ex-IAR. Las PFO son: Clínica Médica, Cirugía General, Atención Primaria de Salud (APS), y Salud Mental. Esta actividad demanda horas de trabajo por parte de los/as profesionales convocados destinadas a la preparación, el dictado de clases y la realización de la parte de práctica clínica con los/as pacientes.

Cursadas de Pregrado

- ✓ Medicina Interna
- ✓ Semiología
- ✓ Neurología
- ✓ Neumonología
- ✓ Otorrinolaringología
- ✓ Oftalmología
- ✓ Traumatología y Ortopedia
- ✓ Ginecología

Formación de Posgrado.

La residencia médica se inicia en 1978 con la especialidad de Clínica Médica. Posteriormente, se agregan las residencias de Anatomía Patológica, Cirugía General, Ortopedia y Traumatología, Unidad de Terapia Intensiva, Cardiología, Gastroenterología y Otorrinolaringología, a través del examen de Capacitación del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

Con la actual gestión se realizó la apertura de nuevas residencias: Neurología, Nefrología, Servicios Sociales, Mastología, Cirugía Cardiovascular, Hematología, Infectología; con la propuesta de nuevas residencias para el próximo año (Anestesia, Neumonología).

La Institución cuenta hoy con un sistema de residencias conformado por 161 profesionales en diferentes etapas en el proceso de formación (**Fig.2**).

En junio de 2023, se realizó para todas las residencias médicas existentes, la evaluación por el Ministerio de Salud de la Nación, a través del Sistema Integral de Evaluaciones de Residencias. Se recibió la categorización de la Residencia de Clínica Médica, con un nivel de reconocimiento A. El resto de las residencias aguardan que se les otorgue su nivel de reconocimiento.

Además, se firmó un convenio entre la Dirección del Sanatorio Méndez y la Facultad de Medicina de la Universidad de Buenos Aires (UBA), que otorga la categoría de

Hospital Asociado (UBA). Esto permite ser sede de la Carrera de Médico Especialista para los médicos residentes de los servicios de Clínica Médica, Terapia Intensiva y Cirugía General quienes egresan con el título de especialista otorgado por la UBA.

El sistema de Concurrencias permite a los profesionales la capacitación en servicios de posgrado a tiempo parcial con una duración de 5 años de dedicación, no remunerados. En la Institución, actualmente se cuenta con 9 concurrentes. En la unidad de Neurología hay dos (2) profesionales en 2do. año; tres (3) en 3er. año; y cuatro (4) en 4to año.

Por otro lado, el Servicio de Cabeza y Cuello cuenta con la concurrencia de un profesional con grado de especialidad (por residencia completa) que se incorporó a través del programa de entrenamiento (fellowship), al igual que el servicio de Coloproctología, el cual también tiene un profesional a su cargo.

Comité de Docencia e Investigación

El Comité de Docencia e Investigación (CDI) es un Comité asesor de la Dirección Médica que cuenta con 12 miembros, que se renuevan cada 4 años. En su composición participan todos/as los/as profesionales interesados/as de la institución. Los/as integrantes se dividen en subcomisiones para llevar a cabo las actividades correspondientes.

Durante el año 2023, la Subcomisión "Aula" distribuyó toda la actividad académica en el aula central. La Subcomisión "Residentes y Concurrentes" propuso a la dirección médica la realización del curso de RCP Avanzado Obligatorio para todos/as los/as médicos/as residentes de Primer Año, solicitando del aporte económico de la Obra Social. Asimismo, se aprobó el ingreso de concurrentes en Neurología y el mencionado fellowship en los Servicios de Cabeza y Cuello y Coloproctología.

Residencia	1º año	2º año	3º año	4º año	Jefatura de residentes	Instrucción de residentes
Anatomía patológica	1		1	1	1	1
Cardiología	3	3	3	3	1	1
Cirugía general	3	3	3	3	1	1
Cirugía vascular	1					1
Clínica médica	21	19	10	13	4	2
Gastroenterología	3	2	2	2	1	1
Hematología	1					1
Infectología	1					1
Nefrología	1					1
Neurología	1					
Ortopedia y traumatología	4	4	3	4	1	2
Otorrinolaringología	1	1				1
Mastología	1					
Terapia intensiva	3	4	2	3	2	2
Trabajo social	1					
Totales	46	36	24	29	11	15

Fig.2 Cantidad de médicos residentes por año y por especialidad. Nótese el aumento de especialidades en el primer año, correspondiente al 2023. **Fuente:** Centro de Docencia e Investigación (CDI).SJM



de Medicina Interna los viernes, que contó con invitados externos y de la institución. La Subcomisión “Trabajos Científicos” evaluó y aprobó trabajos científicos propuestos por diferentes servicios para la Jornada Biental Científica.

El CDI cuenta, desde hace un año, con una página web (<http://cdimendez.com.ar>) que le permite mantener una comunicación constante con el cuerpo profesional acerca de todas las actividades académicas a lo largo del año.

La **Jornada Biental Científica**, se desarrolla cada dos años, y en la historia de esta institución, ya se han realizado exitosamente veintisiete (27) eventos, que congregan a médicos/as no solo de esta casa, sino también a profesionales de la salud de todo el País, y disertantes de múltiples especialidades.

La Subcomisión “Ateneos” organizó la distribución y realización de los Ateneos Centrales los miércoles de 11 a 12.30 hs. La Subcomisión “Cursos” organizó el Curso Anual

Las mismas contribuyen al enriquecimiento académico y formación de todo el plantel de profesionales y al incentivo en el desarrollo de la actividad científica y de

investigación. Durante el mes de Noviembre se llevó a cabo la XXVII Reunión Bial Científica, con el eje temático “Medicina en movimiento y prevención como meta”, logrando un nivel académico y de organización de excelencia.



Nueva Isla Central e iluminación led en Techos

Estas jornadas fueron inauguradas por el Presidente de la Obra Social y contó con 500 inscriptos. Se llevaron a cabo mesas redondas sobre puesta al día y debate sobre diferentes temáticas relacionadas a rehabilitación y actividad física, en las cuales participaron 22 coordinadores/as y 60 disertantes. Además, se presentaron 38 pósters científicos y 17 comunicaciones orales.

Hacia un Hospital Universitario

La ObSBA y la Facultad de Ciencias Médicas, firmaron un convenio de colaboración para la realización de actividades conjuntas (cursos de capacitación, trabajos de investigación, asistencia y asesoramiento técnico), programa que inicia el camino de esta institución en su conversión a un Hospital Universitario, a la altura del Hospital Nacional de Clínicas José de San Martín, el Hospital Universitario CEMIC de la Ciudad, el Hospital Austral de la Provincia de Buenos Aires y el Hospital del Centenario de la Ciudad de Rosario. Dicho programa permitirá la formación de estudiantes de todas las carreras dictadas por esa casa de altos

estudios, licenciaturas, tecnicaturas y sus especialidades, así como residencias médicas, estudios de laboratorio y farmacia. Este convenio pone al Sanatorio en un nivel de excelencia y de potencial crecimiento hacia un Hospital Universitario de alta complejidad.



Puesta en valor: Pintura de la Fachada exterior del Sanatorio



Intervenciones de alta y baja complejidad



Asociación Sindical de Profesionales del Sanatorio Dr. Julio Méndez (ASIPRO)

Debido a la marcha inflacionaria del año en curso y luego de numerosas reuniones a lo largo del año se ha acordado con las autoridades de la obra social un incremento salarial al mes de noviembre de 139% tomando como referencia el salario de diciembre de 2022

Se estableció el traslado de dicho incremento porcentual al valor de reemplazo de guardia instaurándose un mecanismo de actualización automático para los sucesivos aumentos.

Por otra parte, se acordó la creación de un suplemento por capacitación con un monto equivalente a 6 horas semanales con el objetivo de recompensar la actualización permanente requerida por todas las profesiones de la salud para desempeñar una labor de excelencia como exige nuestro Sanatorio.

Asimismo, se convino la actualización de los suplementos existentes quedando los mismos vinculados a un porcentual del salario básico del profesional que recién ingresa a la carrera de la siguiente manera: suplemento de ingreso a carrera 30%, suplemento por título de especialista 35% y suplemento por tareas de supervisión de salud mental 25%.

En lo referente a la Carrera Profesional Sanatorial se consensuó la creación de las categorías 18 y 17 para los profesionales que revistan 28 y 33 años de antigüedad respectivamente, mientras que se modificó la antigüedad requerida para acceder a la categoría 19 que será de 23 años.

Consideramos central la importancia de la estabilidad laboral del cuerpo profesional, por lo que siguiendo esa premisa se trabajó conjuntamente con las autoridades en la contratación de la mayoría de los profesionales que se desempeñaban en calidad de monotributistas con su consiguiente ingreso a la carrera profesional en la planta transitoria. Asimismo, se decidió conjuntamen-

te el pase a la planta permanente de todos los profesionales contratados durante los años 2020 y 2021, como una manera de reconocer su esfuerzo durante la pandemia por Covid19. Por otra parte, se consensuó la incorporación a la carrera profesional de todos los profesionales que se desempeñan como auditores en las diferentes sedes de la obra social.

El crecimiento de los diferentes servicios del Sanatorio y la inauguración de nuevas sedes de atención motivaron la necesidad de contratación de profesionales la cual acompañamos en la realización de cada concurso abierto llevado a cabo por las autoridades, dándole un marco de transparencia en la incorporación de los mismos y permitiendo de esta manera jerarquizar el recurso humano en beneficio de la institución. Asimismo, se llevó a cabo el concurso para la designación de Jefe de Unidad Neurología, quedando pendiente la designación de jefes de Unidad Reumatología y Jefes de Unidad y Sección en pisos de internación, por puestos vacantes por jubilación y reasignación de funciones.

Trabajamos conjuntamente con la presidencia de la obra social en la creación de nuevas residencias profesionales ya que consideramos que la formación profesional enaltece y jerarquiza el nivel de atención brindado en la institución. De esta manera, celebramos la apertura de las residencias de Hematología, Infectología, Nefrología, Neurología, Otorrinolaringología, Trabajo Social y Patología Mamaria.



Reunión de trabajo en Club IMOS

Centro de Salud FLORES I



PRÓXIMAMENTE



Centro de Salud
FLORES

Nuestro Contact Center
0800. 348.1014



4. Conducción Ejecutiva de Prestaciones Médicas

Responsable: Lic. Dante Escobar

Situación Inicial

Para la redacción del presente informe es necesario contextualizar la situación de la Obra Social en noviembre del año 2022.

En dicho momento la Obra Social de la Ciudad de Buenos Aires atravesaba una profunda crisis, la entonces Coordinación Prestacional tuvo 4 gestiones diferentes en un año y carecía de plan prestacional dado que no se encontraban vigentes la casi totalidad de las prestaciones a nuestros/as afiliados/as.

Este impacto se puede analizar desde dos ejes principalmente. Uno desde el vínculo de la Obra Social con sus prestadores y otro desde el vínculo de la obra social con los/as afiliados/as.

En dicho momento la Ob.SBA carecía de cartilla médica. La relación con los prestadores estaba muy debilitada. Los/as afiliados/as se enfrentaban no solo a la falta de prestaciones, sino que la realización de los trámites era casi exclusivamente de forma presencial lo cual hacía muy dificultosa la gestión de las necesidades en tiempo y forma, siendo exclusivamente el Sanatorio Dr. Julio Méndez el único lugar de prestación ambulatoria.

Por lo anteriormente expuesto esta Conducción Ejecutiva de Prestaciones Salud tuvo y tiene aún hoy un gran desafío en función al fortalecimiento del vínculo con los prestadores y la búsqueda de garantizar a los/as afiliados/as más y mejores prestaciones, de modo tal que vean adecuadamente protegida su salud.

Vínculo con Prestadores

Como punto de partida esta Conducción decidió restablecer la comunicación con los prestadores para día a día construir la base de un plan prestacional integral.

Esta tarea conllevó innumerables reunio-

nes no solo con los prestadores sino con otras áreas de la Obra Social. Los convenios que se realizaron fueron no solo en beneficio de la atención del/la afiliado/a sino acorde a la situación que la Ob.SBA estaba afrontando sobre todo en lo económico.

Aun así, se estableció un marco de convenio único de primer nivel con codificación y valorización similar.

Estadísticamente la atención de pacientes en la red de prestadores que está vigente al día de hoy, se puede observar cómo ha ido incrementando la tasa de uso de cada centro desde enero 2023.

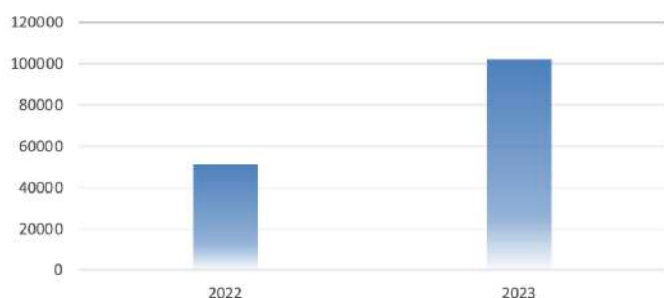
Si bien no hay estadísticas anteriores dado que no había análisis prestacional alguno, se utilizó la información del sistema para realizar una comparación entre la gestión del 2022 y la gestión del 2023.

Tomando el año completo 2022 la atención ambulatoria por sistema es de 477.177 prestaciones y se atendieron 51.157.

En la actualidad en lo que va del 2023 (Periodo cuantificado enero a agosto) se validaron ya 636.625 prestaciones y se atendieron 102.049 pacientes. Esto representa un incremento del 20% en la cantidad de prestaciones brindadas y más del doble de afiliados atendidos. Eso sin tener en consideración que resta aún un cuatrimestre del año en curso.



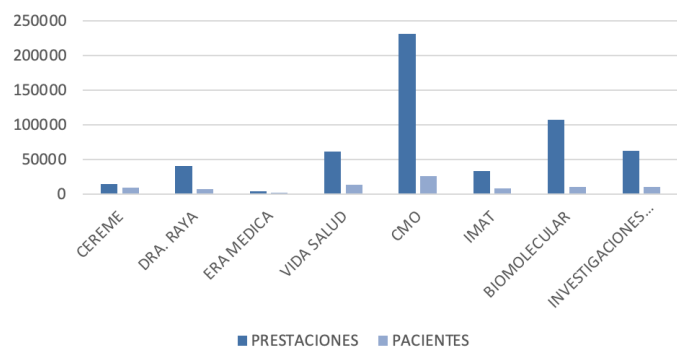
PACIENTES AMBULATORIOS ATENDIDOS



CUADRO I

Prestadores incorporados	PRESTACIONES	PACIENTES
CEREME	14281	8700
DRA. RAYA	40332	7295
ERA MEDICA	3503	2207
VIDA SALUD	61567	13109
CMO	231140	25477
IMAT	32808	7542
BIOMOLECULAR	107382	10202
INVESTIGACIONES MEDICAS	61965	10362

PRESTACIONES Y PACIENTES



Prestaciones incorporadas
PROGRAMA DE CELIAQUIA
LICITACION DE PAÑALES PARA DISCAPACIDAD*
PRESTACIONES POR TELECONSULTAS
APERTURA DE CENTRO PROPIO MATADEROS (INAGURACION NOVIEMBRE 2023)
APERTURA DE CENTRO PROPIO FLORES I PARA SALUD MENTAL INFANTOJUVENIL
PROGRAMA ADULTOS MAYORES
PROGRAMA OBSBA MAS CERCA INCORPORACION DE PROFESIONALES CON CONSULTORIO PROPIO
OTORGAMIENTO DE OTOAUDIFONOS BILATERALES
AMPLIACIÓN DE PRESTACIÓN DE LENTES
*Anteriormente circunscripta a Reintegro

A efectos de continuar ilustrando el ingente esfuerzo realizado por la actual gestión a cargo de la conducción de la Obra Social, se acompañan a continuación dos cuadros, el primero de ellos detalla los poli consultorios que fueron incorporados durante el último año y el segundo consigna algunas de las incorporaciones de Programas y prestaciones.

Resulta dable desarrollar muy sucintamente en qué consistieron algunas de estas incorporaciones.

Programa de Celiaquía: Si bien desde el año 2011 existía una prestación por celiacía, el monto de la misma se había actualizado en una oportunidad en el año 2021 y en otra en el 2022. Teniendo en consideración el marco normativo vigente, además de actualizar nuevamente el monto durante el año 2023, por lo que pasó de \$2672 a \$7.806,73, se dispuso incorporar la prestación otorgada dentro del Plan Médico Prestacional con un esquema de actualización automática, según los parámetros dispuestos por el Decreto 218/2023 del Poder Ejecutivo Nacional.

Licitaciones de Pañales para Discapacidad: Anteriormente circunscripta a reintegro. Actualmente tiene como ventaja para el/la afiliado/a que no debe pagar por anticipado el insumo, ni esperar el circuito para que le reintegren el dinero. Se adquirieron para este fin 518.600 pañales por semestre.

Programa Adultos Mayores: El cual se desarrollará en el acápite particular.

Programa Ob.SBA más Cerca: Tal como se desarrollara en el acápite correspondiente al Directorio de esta Obra Social, el Programa funciona en el Área Metropolitana de Buenos Aires y plantea, por medio de contratación directa de médicos y médicas de las especialidades básicas (clínica médica, medicina general y familiar, cardiología y ginecología), brindar atención cercana a los domicilios personales o laborales de los/

as afiliados y afiliadas

Otorgamiento de Otoaudífonos bilaterales: Se amplió la cobertura de otoaudífonos, brindando una prestación mayor a la dispuesta por el Programa Médico Obligatorio. Ello en virtud de que se consideró que resulta necesaria la cobertura integral de cualquier tratamiento que conduzca a la superación de las barreras que la discapacidad ocasiona y con el objetivo de adecuar la prestación al bloque normativo vigente y mejorar el estándar de prestaciones brindados a los/as afiliados/as de la Ob.SBA. A su vez, ello resulta afín a los objetivos del Plan Médico Asistencial de la Obra Social en cuanto propende a la cobertura universal de la población comprendida sobre el principio de una concepción integral y solidaria que garantice la accesibilidad, adecuando la respuesta sanitaria a las diversas necesidades de los/as afiliados/as.

La mejora del servicio a nuestros/as afiliados/as no puede limitarse únicamente a conseguir más y mejores prestaciones, por lo que otro eje fundamental ha sido la búsqueda de mayor calidad en la atención. A través del trabajo en conjunto con diferentes áreas, como ser: Dirección General de Sistemas, Conducción Ejecutiva de Administración General y Atención del afiliado, Módulos de Atención Personalizada, Dirección General de Sedes, Dirección General Contable, Conducción Ejecutiva de Recursos Económicos y Financieros, Dirección General de Compras y Contrataciones, se logró diseñar e implementar mejoras para la atención de nuestros/as afiliados/as, así como también de los circuitos internos.

Por otro lado, la sistematización de la información nos permite hoy tener una trazabilidad de las prestaciones través de la validación en el sistema TRADITUM.

Y por otro lado para nuestros/as afiliados/as representa un cambio de paradigma contar en la actualidad con un carnet virtual un portal online y la cartilla digital. La po-

sibilidad que nos brinda la sistematización de la información no solo repercute en la atención del/la afiliado/a o la trazabilidad de las prestaciones, sino que también tiene un impacto en la auditoría respectiva. Este punto aún hoy se encuentra en proceso dado que la convivencia de 2 sistemas de información interna como son la carpeta física y expedientes digitales sigue implicando un desafío a superar.

Vínculo con los/as afiliados/as

Por otra parte, se dispuso como eje de trabajo, restablecer el vínculo con los/as afiliados/as, por lo que pasamos de la gestión de trámites de forma presencial a hacerlo través del portal de salud, correo electrónico o incluso vía WhatsApp. Ello implica la simplificación para el/la afiliado/a de la solicitud de prestaciones y su autorización que en la actualidad es 100% digital, sin necesidad de que se acerque a autorizar de forma presencial ninguna prestación.

Actualmente a través del correo electrónico institucional de la Conducción Ejecutiva se reciben consultas las 24 hs., los 7 días de la semana, algo que no tiene precedente alguno en esta área.

Trabajo de articulación con áreas de la Obra Social.

El equipo de trabajo que compone esta Conducción Ejecutiva de Prestaciones de Salud articula con todas las áreas de la obra social siendo las siguientes las actividades que se lograron incorporar y que mejoran el funcionamiento integral de la Ob.SBA

1. Análisis profundo de antecedentes de cada afiliado/a que requiera una autorización o auditoría. (Hospital Italiano)

Mejora en tiempos de respuesta:

2. Expedientes y correos electrónicos: se responden en promedio dentro de las 24 horas de recibidas. Siendo el mail

institucional un canal directo con el afiliado y los prestadores.

3. Informes analíticos de presupuestos de provisión de tratamientos, provisión de medicación, provisión de materiales fuera de vademécum, provisión de materiales en vademécum sin proveedor asignado.

4. Resolución de consultas de auditorías de sedes, Conducción Ejecutiva de Asuntos Jurídicos, Dirección General de Compras y Contrataciones y Módulos de Atención Personal dentro de las 24 horas. Evaluación de cada caso en particular. Encuadre de las autorizaciones solicitadas dentro de las normativas vigentes y así establecer qué corresponde a una continuidad de tratamiento y si amerita incorporarse a un centro de atención de mayor complejidad.

5. Sedes: Sede Honorio Pueyrredón y Mataderos: se reciben consultas por situaciones particulares. Se lleva adelante la diferenciación de encuadre de coberturas, en particular en casos de discapacidad. Aumento de topes de medicamentos. Autorizaciones de medicamentos especiales de mediano o alto costo.

6. Compras: asesoría de presupuestos de medicamentos, insumos y material descartable, audífonos y órtesis de alto costo.

7. Gerencia de gestión y control: asesoría por presupuestos de medicamentos, insumos y material descartable, bombas de alimentación, audífonos y órtesis.

8. Alimentos: Evaluación de informes médicos, tipo y cantidad de alimentos a autorizar. Alimentos especiales.

9. Consultas al público: Cabe mencionar que, aunque la Obra Social está en proceso y proveyendo nuevos canales de comunicación para evacuar las dudas y

consultas a través del correo electrónico e incluso de redes sociales, son muchos/as los/as afiliados/as que concurren en forma espontánea a la sede y los mismos son recibidos de forma diaria, realizando un asesoramiento sobre cada caso particular.

10. Asesoramiento médico para desarrollo de programas, impacto de nuevas leyes, disposiciones.

11. Codificación de prestaciones de nuevos contratos: verificar el nomenclador Ob.SBA y homologar códigos o generar nuevos si fuera necesario (Prestaciones ambulatorias).

12. Asesoramiento a la Conducción Ejecutiva de Asuntos Jurídicos para respuesta de demandas y amparos.

13. Provisión de estudios: cuando un/a afiliado/a requiere un estudio que por su especificidad no se encuentra convenido se realiza una búsqueda dentro de nuestra red de prestadores para poder realizarlo. La conducción selecciona el lugar indicado de acuerdo a la indicación médica y realiza las gestiones administrativas con el centro de manera institucional para que el/la afiliado/a solo tenga que ir a realizarse el estudio donde fue derivado/a.

14. Este punto viene a acompañar que desde el 1 de mayo de 2023 se eliminó la figura de reintegro como estaba concebida, siendo actualmente una circunstancia excepcional.

15. Tramitación de elementos que estén fuera de vademécum y sean requeridos en cirugías tanto en pacientes internados/as como ambulatorios/as. Esto implica: pedido de presupuestos (3) auditoría médica para confirmar que lo presupuestado se ajusta a la prescripción y confirmación del médico tratante.

Esta Conducción coordina cotidianamente con el Fondo Compensador (FC) la arti-

culación de provisión de estudios de baja complejidad en Fertilidad.

A través de esta área se trabajó con la Dirección General de Sedes y la Conducción Ejecutiva de Recursos Económicos y Financieros en regularizar la histórica dificultad que tenía la Obra Social en los convenios de geriatría, crónicos y provisión de pañales para personas con Certificado Único de Discapacidad, interactuando con nuestro efector propio el Sanatorio Dr. Julio Méndez en el área de salud mental y en todo lo inherente a las prestaciones que realiza la Ob.SBA estableciendo prioridad en el mismo.





5. Secretaría de Asesoría Médica

Responsable: Dra. María Laura Romero

Acciones:

Se redactaron y revisaron los anexos de prestaciones de prácticas ambulatorias, internación y de tercer nivel de 24 contratos.

Se gestionó la adherencia de los diferentes prestadores de tercer nivel para obtener el recupero de los pacientes con CUD (Certificado Único de Discapacidad).

El Nomenclador de prestaciones consiste en un catálogo donde se detallan las técnicas médicas y los estudios diagnósticos. Deben estar identificados por códigos que permiten su identificación además de la obtención de información relevante para los afiliados y para la Obra Social. Durante esta gestión se inició su ordenamiento y homologación con los códigos nacionales. Esto facilita la identificación de códigos repetidos que alteran las autorizaciones y las correspondientes auditorias. Además de continuar con este ordenamiento que se traslada a los contratos de los diferentes prestadores, el objetivo final es la confección de un Nomenclador único para la Obra Social.

Se confeccionó el nuevo Nomenclador de prótesis consultando a la totalidad de los/as jefes/as de Servicio del Sanatorio Dr. Julio Méndez y evaluando con los/as auditores/as médicos/as y administrativos/as sobre la incorporación de lo no nomenclado solicitado por otros prestadores.

Teniendo en cuenta que la auditoria corresponde a un proceso sistemático, que permite mediante la recolección de datos y evidencias, determinar la confiabilidad y calidad de la ejecución de las actividades realizadas, en congruencia a las políticas y procedimientos establecidos en la Obra Social que permite la toma de decisiones, se dio curso a la extensión del sistema informático del Fondo Compensador a la Conducción Ejecutiva de Derivación y Auditoria, actualmente en funcionamiento. Esto permitió agilizar la tramitación, re-

gistrar a totalidad de los expedientes y dar transparencia a la gestión

La auditoría de facturación es un proceso que determina el registro sistemático de cada uno de los servicios prestados durante la internación de un afiliado o relacionado a las prestaciones ambulatorias para producir un documento o factura que permite su pago. En relación a esto se ordenaron los procesos correspondientes a la auditoria de facturación de internación y desde el mes de agosto de 2023 se inició la reestructuración correspondiente a las ambulatorias.

Se redactaron los nuevos Requisitos para la auditoria de las prestaciones del Fondo Compensador aprobadas por DI-2023-2-GCABA-DGAMT donde se establece la documentación necesaria para que una prestación se autorizada y financiada

Se confeccionó el formulario para la auditoria de estructura de los nuevos prestadores. Esto permite el análisis indirecto de la calidad de atención de una institución que se incorpora como prestador. Dentro de los aspectos que se evalúan se encuentra la accesibilidad, habilitaciones y acreditaciones, accesos para diferente tipo de pacientes, señalética, circulación, instalaciones generales y especiales, ubicación y relación entre los servicios, unidades especiales, equipamiento, dotación de personal entre otras.

Se realizaron diferentes reuniones con prestadores de tercer nivel para informar nuevo circuito de derivación, gestión de las altas e informe de normas para la auditoria de facturación. Este trabajo fue realizado entre la Conducción Ejecutiva de Derivación y Auditoria, la Coordinación General del Fondo Compensador, el área de Discapacidad y la Conducción Ejecutiva de Asuntos Jurídicos. Las reuniones fueron efectivas y registradas en Actas de Trabajo.

En el marco de la evaluación de prestadores se confeccionó un acuerdo de servicio y manual de procedimiento con la auditoría de terreno contratada que brinda información médica sobre la situación de los/as afiliados/as internados/as en los prestadores contratados. Teniendo en cuenta que el Sanatorio Dr Julio Méndez es el prestador propio de la Obra Social y el más importante, se gestionó la extensión de la auditoría de terreno en la mencionada institución con el agregado del relevamiento de satisfacción de los/as afiliados/as.

La Ob.SBA forma parte del Consejo de Obras y Servicios Sociales de la República Argentina (COSSPRA). Es una institución civil sin fines de lucro creada en el año 1966 y contiene a las veintitrés Obras Sociales Provinciales (OSP) y a la Obra Social de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA), agrupando aproximadamente a 7.200.000 beneficiarios. Esta Asesoría intervino en representación del Presidente de la Ob.SBA según lo establecido en la Reunión ejecutiva ampliada de COSSPRA del 21 de abril de 2023 realizada en la Casa de Santa Cruz en Buenos Aires.

Con la colaboración de COSSPRA se tramitó ante el Ministerio de Salud de Nación la participación en la compra conjunta de medicamentos destinado al tratamiento de la Hemofilia representando un ahorro del 93 % para la Obra Social. El convenio fue firmado el 10 de julio de 2023 entre el Presidente de ObSBA y la Ministra de Salud de Nación. La hemofilia es un trastorno hemorrágico hereditario en el cual la sangre no se coagula de manera adecuada, lo que puede causar hemorragias tanto espontáneas como después de una cirugía o posterior a una lesión.

Se tramitó ante el Instituto Nacional Central Único Coordinador de Ablación e Implante (INCUCAI) la formación del Banco de huesos para el Sanatorio Dr Julio Méndez para su utilización como implantes o injertos en cirugías ortopédicas complejas

y la designación del Coordinador de procuración de órganos y tejidos para asegurar la detección, evaluación y tratamiento de potenciales donantes de órganos, proveer información completa y precisa a las familias sobre la donación de órganos y tejidos, garantizar el desarrollo de las etapas del proceso donación- trasplante, generar acciones de promoción, difusión y capacitación en la institución según lo establecido en la Ley N° 27.447.

Se colaboró con la formación del Shock Room de la guardia de pediatría del Sanatorio Dr Julio Méndez y se intervino en la búsqueda de los médicos terapeutas pediátricos para la atención de pacientes críticos en situación de emergencia según lo establecido en la Resolución N° 428-2001 del Ministerio de Salud de Nación.

En cuanto a mejoras en las condiciones de trabajo, se gestionaron las modificaciones de mobiliario del Fondo Compensador, Conducción Ejecutiva de Derivación y Auditoría y de la auditoría de Facturación ubicada en Av. Rivadavia 6161.

Por otra parte, a efectos de mejorar las intervenciones del sector, se logró el ingreso de cuatro médicos auditores para el Fondo Compensador y la Conducción Ejecutiva de Derivación y Auditoría, uno para fertilidad, cuatro para auditoría de facturación y una Lic. en Trabajo Social para trabajo de terreno.

Modificación de circuitos internos

En el marco de la mejora continua y teniendo en cuenta que la gestión por procesos permite unificar criterios, ya que las instituciones sanitarias suelen estar regidas por personas con formaciones y criterios dispares, que condicionan el transcurrir y la fluidez de las actividades se actualizaron normativas y circuitos internos:

- Se redactaron las Normas Operativas para la autorización, auditoría y presen-

tación de la facturación de la totalidad de las prestaciones para ser incorporados en los diferentes contratos.

- Se confeccionaron los circuitos para la tramitación y derivación de las prestaciones de Rehabilitación.
- Se redactó el Circuito de auditoría, autorización y presentación de la facturación de prótesis.
- Se unificó la auditoría médica y administrativa del Fondo Compensador y Conducción Ejecutiva de Derivación y Auditoría.

Informe técnico, documento de trabajo, relevamiento:

Se relevaron los circuitos para acreditar los procedimientos del Fondo Compensador y Conducción Ejecutiva de Derivación y Auditoría. Esto generó la confección de instructivos, flujogramas y mapas de procesos con el objetivo de acreditar bajo la norma ISO 9001-2015.

Se confeccionaron varios documentos de trabajo resultantes de las reuniones efectivas con la empresa contratada para la auditoría de terreno, con los prestadores contratados para la internación de rehabilitación e internación domiciliaria con el fin de registrar los cambios surgidos del acuerdo general, informar a las autoridades cumpliendo con el circuito de la mejora continua: planear- hacer-verificar-actuar.

Participación de jornadas o congresos:

La actual complejidad de los sistemas de salud y su vertiginoso proceso de transformación con la incorporación constante de nuevas tecnologías imponen la necesidad de reformar las estructuras y procesos de gestión de los mismos, a los fines de garantizar la optimización de los recursos que son limitados, la búsqueda de soluciones, la selección de mejores alternativas, y la

conversión de las decisiones en acciones efectivas. Por ello es importante la formación continua con la participación de jornadas o congresos como también a través de la docencia universitaria. Esto permite la actualización profesional necesaria para afrontar los desafíos que imponen los nuevos escenarios. En ese orden de ideas, el área participó de los siguientes Congresos, jornadas y actividad docente relacionados con la gestión dentro de los sistemas de salud:

- Participación en la 2º Asamblea Anual Ordinaria de COSSPRA (Consejo de Obras y Servicios Sociales de la República Argentina) del 10 de noviembre de 2023 realizada en la ciudad de Mendoza.
- Participación del III Congreso Interdisciplinario de OSEP (Obra Social de los Empleados Públicos de Mendoza) del 10 de noviembre de 2023 realizada en la ciudad de Mendoza.
- Participación en la Reunión ejecutiva ampliada de COSSPRA del 21 de abril de 2023 realizada en la Casa de Santa Cruz en Buenos Aires.
- Coordinación del Posgrado de Alta Gestión de Calidad en Servicios de Salud. Pontificia Universidad Católica Argentina Santa María de los Buenos Aires.
- Disertación en la Mesa Redonda sobre "Gestión en los servicios de salud en los tres subsectores del Sistema". Universidad Favaloro, 9 de junio de 2023.
- Participación docente de la Maestría de Gerencia y Administración de Servicios y Sistemas de Salud de la Universidad Favaloro a cargo del Módulo de Gestión de la Calidad.
- Capacitación en Normas Internacionales ISO 9001:2015.
- Participación del X Seminario Hispano-

americano en Gestión de Salud realizado en Barcelona, España del 19 al 22 de junio de 2023.

- Participación en la presentación de la “Escuela del Paciente”. Pontificia Universidad Católica Argentina Santa María de los Buenos Aires, 19 de setiembre de 2023.



Firma de Acuerdo con el Hospital Garrahan



Fondo Compensador

Responsable: Dra. María Elena Risso

Creado por el Decreto de Necesidad de Urgencia N° 1721/GCABA/97. Es un régimen de seguro destinado al personal y a los familiares a cargo del trabajador del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires a los efectos de cubrir los riesgos de fallecimiento, trasplante de órganos y prestaciones de alta complejidad”.

Acciones

Se confeccionaron dos Nomencladores de Alta Complejidad y Trasplante de órganos del Fondo Compensador (FC) aprobados por el Ministerio de Hacienda bajo las Resoluciones-2022-7953 y 2023-5500-GCABA-MHFGC.

Se confeccionaron dos Nomencladores del FC para que sean aprobados en el mes de octubre y diciembre del 2023.

Diseño del proceso para tramitar prestaciones del FC a través del Sistema Integral de Gestión Administrativa y Financiera (SIGAF) juntamente con SIGAF del Área Contable y Tesorería.

Confección e implementación del circuito de tramitación para las prestaciones de fertilidad incluidas en el Fondo Compensador.

Elaboración del Proyecto de normativas destinadas al Programa de fertilidad, con intervención de la Conducción Ejecutiva de Asuntos Jurídicos y la Secretaría Legal y Técnica.

Propuesta de modificación de la modalidad de facturación de la medicación destinada al tratamiento de la patología HIV en acuerdo con el proveedor, la Dirección General de Medicina y el Trabajo (DGAMT) y la Conducción Ejecutiva de Recursos Económico-Financieros.

Acuerdo con DGAMT (Dirección General de Medicina y el Trabajo) y Secretaria General Técnica, Administrativa y Legal del Ministerio de Hacienda para recupero económico

ante el Fondo Compensador de un medicamento de alto costo llamado Galsufase destinado al tratamiento de una enfermedad de baja incidencia denominada de Maroteaux –Lamy de transmisión genética generada por déficit de la enzima arilsulfatasa.

Desarrollo y elaboración de documentos requeridos para lograr la certificación en normas ISO en el proceso de pre-autorización de prestaciones de FC. Juntamente con la Unidad de Auditoría Interna (UAI).

En relación con la acreditación bajo normas ISO se efectuaron las siguientes acciones:

- Nueve reuniones con la redacción de las Actas correspondientes.
- Instructivo de pre autorización de prestaciones correspondiente al Fondo Compensador.
- Acuerdo de Servicio con la auditoria de terreno.
- Acuerdo de Servicio con la Conducción Ejecutiva de Asuntos Jurídicos.
- Acuerdo de Servicio con la DGAMT.
- Manual de Procedimiento de la Auditoria de terreno.
- Encuesta para evaluar satisfacción del afiliado.
- Mapa de procesos.
- Flujogramas.
- Formularios únicos de solicitud de prestaciones.

Modificación de circuitos internos:

- Mejora en el proceso de autorización y pago por provisión de implante coclear y procesador de voz.
- Implementación de nuevo circuito de pago del Fondo Compensador adecuado según nuevo sistema informático contable.
- Implementación del proceso alternativo de provisión de materiales por falta de proveedores. Solicitud de presupuestos.
- Registro de los profesionales prescriptores de medicamentos destinados al tratamiento de enfermedad fibroquística en el Registro único de Enfermedades raras establecido por el Ministerio de Salud de Nación.

Relevamiento:

- Se relevaron los circuitos para acreditar los procedimientos del Fondo Compensador y Conducción Ejecutiva de Derivación y Auditoría bajo normas ISO 9001-2015.
- Normativas de procedimiento de auditoría de Fondo Compensador incluidas en los contratos.
- Conformación de Anexos de los contratos de los medicamentos incluidos en el Nomenclador del Fondo Compensador.
- Informe económico del proceso Fondo Compensador.

Participación de jornadas o congresos:

Capacitación en Normas Internacionales ISO 9001:2015.



6. Conducción Ejecutiva de Derivación y Auditoría

Responsable: Dra. Aldana Barrios

Acciones:

Auditoría Médica y Administrativa en internación:

En el comienzo de la gestión los procesos se encontraban desordenados. Hubo que realizar un relevamiento de los mismos. Se encontraron serias falencias en el proceso de autorización dado que no existían registros de las autorizaciones emanadas por la Conducción Ejecutiva de Derivación y Auditoría debido a que, producto de la pandemia, se alteraron los circuitos existentes y no se habían podido recuperar. Sólo permanecía el registro en el sistema de las denuncias de internaciones y del movimiento de altas, rechazos de vacantes de internación y traslados realizados por la Central de Derivaciones. A su vez, los programas existentes eran obsoletos en relación a los programas existentes en el mercado actual.

Debido a esto, las autorizaciones se efectuaban vía correo electrónico, siendo esta forma el único registro, lo que provocó que las casillas de correo llegaran al máximo de capacidad, generando múltiples direcciones de correos que agregaron confusión a todo el circuito y pérdida de los registros atrapados en diferentes casillas de correo.

En el marco de la reorganización del área, se decidió la adecuación del programa informático existente en el Fondo Compensador, a los procesos de autorización efectuados en la Auditoría Médica de esta Conducción Ejecutiva, por lo que actualmente contamos con un registro de autorizaciones de prácticas y prótesis a través de la web, que permite la pre autorización de trámites y ordena el proceso de auditoría de facturación, además permite el teletrabajo de la auditoría médica, lo que brinda mayor dinamismo y velocidad al proceso.

Para complementarlo se realizaron reuniones con la empresa que realiza el software y capacitaciones para todo el personal. Si bien se logró una mejora significativa,

se sigue trabajando para ampliar y perfeccionar el sistema. El objetivo es continuar disminuyendo el porcentaje de trámites rechazados como así también el tiempo de demora entre la recepción y la autorización.

Desde el punto de vista operativo y de cara a la acreditación de normas ISO 9001-2015 se trabajó sobre las normas operativas siendo estas incluidas en los contratos como apoyo para la organización de los procesos.

Área de rehabilitación e Internación Domiciliaria:

Al inicio de la gestión la Obra Social contaba con una lista de espera a centros de rehabilitación que sólo en el Sanatorio Dr Julio Méndez, ascendía a más de 35 personas y otras tantas internadas en diferentes prestadores. No se contaba con médico/a auditor/a para ninguna de estas dos prestaciones, las prórrogas para rehabilitación se autorizaban a mes vencido y existían pacientes internados en dichos centros que ya habían alcanzado el máximo posible de su rehabilitación.

Se tomó la decisión de unificar ambas áreas, se incorporó a un médico auditor y a un trabajador social, y se estructuró de tal forma que en la actualidad existe un responsable médico y un responsable administrativo a cargo de ambas divisiones. Se establecieron circuitos de trabajo y normas operativas que se incorporaron a los contratos de los prestadores, estableciendo a esta Conducción Ejecutiva como único centro de derivación de la Obra Social.

También se amplió el contrato con la empresa de auditoría de terreno extendiendo el control sobre centros de rehabilitación, se realizaron acuerdos de servicios estableciendo pautas de trabajo que facilitaron el feedback de información para ambas partes: se auditó caso por caso de cada paciente internado, se organizó, se categorizó y se dio inicio al proceso de altas, generando de

esta manera vacantes para pacientes que se encontraban en lista de espera, logrando que actualmente dicha lista no supere los 10-12 pacientes.

Hemos generado tanto en internación domiciliaria como en rehabilitación formularios con códigos QR que contienen información valiosa para los afiliados y familiares que les será útil durante el período que duren las prestaciones, como por ejemplo las direcciones de correo de interés, números de teléfono, pautas para enviar las solicitudes, etc. También se está trabajando en informatizar estas dos áreas para lograr el adecuado registro de prestaciones, aunque este cambio se está realizando progresivamente a medida que se incorpora nuevo personal y nueva tecnología.

Área de Pacientes del Interior:

Es el área en la que mayores dificultades hemos encontrado para su organización. La Obra Social siempre contó con un prestador para el interior del país que, pese a su amplia red de prestaciones, pocas eran las prestaciones que cubría. El área contaba solo con 3 administrativos/as (sin médico/a auditor/a), ni registros de ninguna gestión. Todas las prácticas, desde la provisión de pañales, cirugías, prestaciones de discapacidad, medicamentos, etc. se gestionaban por reintegro, sin el adecuado control médico y administrativo. Tampoco se realizaban los débitos de las prácticas que correspondía brindar al prestador contratado.

Actualmente contamos con un médico auditor del área y se establecieron circuitos para las diferentes prestaciones y provisiones, si bien el prestador actual encuentra algunas dificultades en ampliar la red de prestadores en el interior, trabajamos para poder ofrecerle a los/as afiliados/as diferentes alternativas a sus necesidades. Contar con una auditoría médica y administrativa, permite agilizar los trámites de los/as afiliados/as y que la obra social, además, ejerza el debido control sobre las prestaciones

contratadas.

Aun habiendo logrado estos avances, debe resaltarse que esta es el área que más desafíos propone y a la que habrá que fortalecer en los próximos meses, poniendo en funcionamiento los circuitos ya establecidos y generando nuevos circuitos de trabajo que faciliten el acceso a las prestaciones de los afiliados radicados en el interior.

Central de Derivaciones de Urgencias:

Sin duda es el área más sensible y crítica de esta Conducción Ejecutiva, siendo que todas las derivaciones de urgencia y búsqueda de vacante en centros de alta complejidad pasan por ella. Una de las grandes dificultades del área es lograr la incorporación de nuevo personal, dado que para dichos puestos se requiere de un recurso humano capacitado específicamente para operar en contextos de emergencia, entrenados en el manejo de temas de salud en general y capaces de desenvolverse en situaciones de alto nivel de estrés.

La Central trabajaba las 24 hs. Con variadas deficiencias en cuanto a las condiciones laborales y ambientales. A efectos de revertir esta situación, se dispuso la provisión de sillas ergonómicas, la presencia de personal de seguridad en todos los horarios y una significativa mejora en las condiciones del ambiente laboral.

A fines del 2022 e inicio del corriente año, se debieron enfrentar serias dificultades para operar por hallarse sin prestador de traslados en muchas oportunidades. Si bien los integrantes de la Central trabajaron con un alto nivel de compromiso en la resolución de las derivaciones y se restablecieron los contratos con los prestadores para la derivación de urgencia, lo más significativo ha sido la puesta en funcionamiento de la Central de Traslados del Sanatorio Dr. Julio Méndez con la incorporación de ambulancias propias de alta y baja complejidad para adultos y pediátricos, mejorando la

efectividad y los tiempos de espera en los traslados (dos UTIM, tres de traslado y cinco equipadas con la última tecnología).

Informe técnico, documento de trabajo, relevamiento:

- Registro de derivaciones de pacientes en el ámbito de la ciudad de Buenos Aires y alrededores (datos obtenidos del programa informático en uso).
- Registro de autorizaciones de prácticas y prótesis en el nuevo programa informático de autorizaciones: Se dio inicio al procedimiento de registro de pre autorización a través del sistema informático desde agosto de 2023.
- Normas operativas incorporadas a los contratos de los prestadores: Se incorporaron a los contratos de los diferentes prestadores de la obra social las normas y requisitos del proceso de autorización de prácticas como apoyo a la gestión de trámites.
- Participación en la creación de los formularios de Internación Domiciliaria y Rehabilitación con código QR: Los mismos ofrecen no solo datos específicos para los médicos auditores y para los prestadores, sino también teléfonos y correos electrónicos útiles para el afiliado y sus familiares mientras dure la prestación.
- Participaciones en jornadas o congresos:
- Participación en la Capacitación de Normas ISO 9001-15.

Se realizó un análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) que permitieron objetivar las falencias del Área y la manera de mejorarlas que redundara en un beneficio para el afiliado.

En el marco de la modernización de la Obra Social parte del plantel perteneciente a la Conducción Ejecutiva participó de las Jornadas de capacitación sobre la implementación de Normas de Calidad ISO 9001-2015 impartidas por la Dra. María Cristina Ferrari.



7. Comisión Única de Medicamentos

Responsable: Dr. Daniel Livio

La gran mayoría de los planes de tratamiento en el grueso de las situaciones clínicas incluyen el uso de medicamentos. Es decir, la mayoría de los/as afiliados/as a la Ob.SBA han utilizado, utilizan, o utilizarán medicamentos durante breves periodos de tratamiento o de manera crónica.

La gestión de medicamentos atraviesa a muchas áreas de la Obra Social, desde la atención presencial o remota al/la afiliado/a hasta la aprobación de medicamentos por la Presidencia o el Directorio de la Ob.SBA.

Relevamiento

Se realizó un relevamiento del escenario al inicio de 2023 que mostró:

La gestión de compra, dispensa, provisión, control, y auditoría de medicamentos estaba fragmentada y muchas de las áreas involucradas trabajaban con un alto grado de aislamiento.

Esto llevaba a que algunas tareas se duplicaran o enlentecieran y muchas decisiones de demoraran con el consiguiente incremento de costos y la eventual incapacidad de cumplir en tiempo y forma con la provisión de medicamentos.

El origen de las prescripciones se detectó en:

Sanatorio Dr. Julio Méndez	internados
	ambulatorios
	urgencias
Sanatorios, Clínicas, Hospitales Públicos y de Comunidad contratados	internados
	ambulatorios
Consultorios personales / policlínicos	ambulatorios

Las categorías de medicamentos registradas fueron:

Categoría	Cobertura a cargo de la Ob.SBA	
Medicación general	internación	100%
	ambulatoria	50%
Medicamentos de "Alto Costo"	Oncología y Oncohematología	100%
	Neurología / Reumatología / Dermatología / otros	
	Fertilidad	
	HIV	
	"otros"	
Medicación oncológica	de baja complejidad	100%
	de alto costo	
Medicación incluida en el "Fondo Compensador"	Enfermedades "raras"	100%
	HIV	
	otros	
Tratamientos por enfermedades crónicas	por patología crónica	70% - 100%
	por certificado de discapacidad	100%

Se relevaron los datos de consumo histórico del Sanatorio Dr. Julio Méndez, lo que permitió la programación parcial de las compras. No se contaba con datos consolidados de dispensa de medicamentos ambulatorios en las diversas categorías; ni general, ni de uso crónico, ni de alto costo.

Listados de Medicamentos

Cada una de las categorías mencionadas en la tabla precedente contaba con un listado de medicamentos específico.

La medicación incluida en el Fondo Compensador estaba detallada en un listado confeccionado por la Obra Social y aceptado por el Gobierno de la Ciudad.

La categoría "alto costo" consistía en un listado de productos farmacéuticos incorporados a propuesta de los fabricantes, mencionados por nombre comercial y genérico. Algunos medicamentos en esta categoría contaban con cobertura parcial para los/as afiliados/as, otros con cobertura total y otros no estaban cubiertos.

La medición general consistía en un listado de miles de productos comerciales de incorporación "automática" con múltiples marcas para cada monodroga o asociación.

En síntesis, no se contaba con un vademécum que propiciara el uso racional de medicamentos generado sobre la base

de programas de prevención y de manejo integral de los pacientes; ni basados en el consenso profesional.

En la práctica, la inmensa mayoría de los medicamentos cubiertos por la Ob.SBA eran prescritos sin un criterio global y con cobertura automática o casi automática, aun para el segmento de alto costo.

Al mismo tiempo el acceso de los/as afiliados/as a la medicación fuera de listados resultaba engorrosa y lenta y obligaba al/la paciente o sus familiares a un derrotero burocrático. Adicionalmente, el cuerpo médico no contaba con información sobre los mecanismos ni disponibilidad de drogas.

Como resultado, la gestión del medicamentos se encontraba fragmentada, dispersa y sin programación, lo que redundaba en mayores costos y demoras y algunas carencias para los/as afiliados/as.

Intervenciones

En marzo de 2023, basado en la aprobación por el Directorio de febrero de 2023, la Presidencia de la Ob.SBA creó la Comisión Única de Medicamentos.

La función de la Comisión, cuyos miembros cuentan con antecedentes de gestión y académicos, es centralizar la gestión de medicamentos de la Obra Social. Desde su reciente creación, la Comisión ha generado acciones para optimizar la gestión de medicamentos en la totalidad de la entidad.

Hasta la creación de esta Comisión, la gestión de medicamentos presentaba un nivel de dispersión que hacía muy difícil alcanzar un nivel mínimo de eficiencia y control.

En pocos meses se ha logrado centralizar el desarrollo de procesos y la toma de decisiones relativas a medicamentos. La Comisión reporta directamente a la presidencia de la Ob.SBA, situación que refleja la priori-

dad que la conducción da a este tema.

Desde la Comisión se han generado acciones que se detallan a continuación.

Vademécum Sanatorio Dr. Julio Méndez

Se generó la primera versión de un vademécum para internación, urgencias y algunas actividades ambulatorias en el Sanatorio. Esta primera versión del Vademécum consideró el consumo histórico de medicamentos del Sanatorio Dr. Julio Méndez y se generó tratando de lograr el consenso con los jefes de servicio y otros efectores.

Como siguiente paso, se elaboró un listado de más de 600 productos de uso habitual en el Sanatorio lo que permitió programar la adquisición, acordar la provisión de envases hospitalarios, contar con precios preestablecidos para los medicamentos y establecer un mecanismo para la provisión de urgencias o de medicamentos fuera del listado. Como resultado la erogación en medicamentos para el Sanatorio se redujo significativamente desde enero a agosto en valores absolutos, aun en un escenario inflacionario.

La Comisión está actualizando el Vademécum del Sanatorio Dr. Julio Méndez para arribar a una segunda versión; la que se basará en el consenso con los efectores, el uso racional de medicamentos y la evaluación de los consumos reales del primer semestre de 2023. Para lograr aún mayor eficiencia se incorporarán, en esta misma gestión 2023, proveedores alternativos que permitirán una mejora en los costos y que facilitarán el ajuste de los mecanismos actuales de provisión que aún presentan algunas demoras y faltantes.

Vademécum General ObSBA

La cobertura ambulatoria de medicación "general" incluye casi diez mil productos. Se finalizó la primera revisión y se inició la segunda, base para un nuevo vademécum

general ambulatorio. Es la primera vez en muchos años que será la Ob.SBA quien genere el listado de medicamentos a ser cubiertos a sus afiliados.

Esto generará una mayor eficiencia en el uso de recursos y promoverá un uso eficiente de los medicamentos ambulatorios. En paralelo, se está desarrollando un plan para la gestión conjunta del Vademécum y la receta electrónica.

Medicamentos "Alto Costo"

Vademécum de Alto Costo

Se relevó el consumo de productos de alto costo que la Ob.SBA provee a sus afiliados/as y los costos que esto genera a la Obra Social. Se actualizó el listado de medicamentos de alto costo incluido en el convenio con el proveedor. Este listado es la base para establecer el precio que la Ob.SBA paga por los medicamentos de esta categoría.

Se incorporaron productos seleccionados para oncología, oncohematología; neurología, fertilidad y reumatología, entre otras especialidades. La incorporación de nuevas drogas redundó en beneficio terapéutico para los/as afiliados/as. La incorporación de nuevos productos para monodrogas ya disponibles generó una reducción del precio de muchas monodrogas, pagando la Ob.SBA por algunos productos el 30% del precio al público, por otros el 48% del precio al público y por algunos pocos el 59% del precio al público.

La actualización y revisión permanente de este listado permite facilitar a la Obra Social la adquisición de estos medicamentos pues reduce los costos financieros, ello tiene como objetivo poder brindar a sus afiliados/as mejores prestaciones, con la inclusión de los medicamentos pertinentes, en tiempo y forma.

Cabe mencionar que en esta gestión, la in-

corporación de medicamentos se basó en la información científica y no en la requisitoria del fabricante.

Medicamentos de Alto Costo fuera de Vademécum

Con medicamentos fuera de Vademécum nos referimos a algunos productos que, por ejemplo, no están aprobados en Argentina y para los que la Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica (ANMAT) permite el uso compasivo, productos que deben ser importados, productos con componentes radioactivos, entre otros.

Para estos supuestos, desde hace largo tiempo, la Ob.SBA cuenta con el apoyo externo de auditorías de alto costo, las cuales pueden recomendar la aprobación de una prescripción.

En este sentido, y a efectos de mejorar este proceso, se creó un equipo para la revisión de cada caso y eventual aprobación de medicamentos de alto costo no incluidos en el Vademécum. De este modo se ha implementado un proceso de auditoría y actualización dinámica de los medicamentos a los que accede el afiliado.

Auditoría de Alto Costo, aprobación en "tiempo real"

El relevamiento del circuito de acceso a medicamentos de alto costo mostró que el proceso de aprobación resultaba engorroso para los/as pacientes, en tanto, con la actual disponibilidad de tecnología, el circuito había quedado desactualizado y obsoleto.

A fin de subsanar esta situación, se ha iniciado la implementación de un sistema para la revisión de historias clínicas y auditoría/aprobación de medicamentos de alto costo en tiempo real. El objetivo del nuevo sistema es que la prescripción médica genere automáticamente un alerta en la

pantalla del/la médico/a auditor/a, el/la cual tendrá acceso a la historia clínica del/la paciente y la posibilidad de interactuar con el/la médico/a prescriptor/a.

De esta manera la indicación de un medicamento de alto costo podrá tener una resolución inmediata, una vez aprobada la misma el/la paciente solo deberá concurrir a la farmacia con su identificación para acceder al medicamento indicado.

Una parte central de este nuevo procedimiento fue la creación de un equipo médico reducido para la revisión las prescripciones de medicamentos de alto costo, en la órbita de la Comisión Única de Medicamentos.

Este procedimiento genera una marcada tendencia al uso racional de medicamentos y busca minimizar el derrotero de los/as pacientes y reducir eventuales complicaciones legales y administrativas.

Medicamentos de Alto Costo, Normas de Tratamiento

La generación de normas de tratamiento es un hecho de relevancia y una tarea que requiere del trabajo intenso de los médicos especializados. Atento a ello, para algunas patologías de relativamente alta prevalencia que requieren medicamentos de alto costo, se inició un plan de desarrollo de normas de tratamiento farmacológico.

En esta primera etapa se trabajó con diferentes servicios del Sanatorio Dr. Julio Méndez. Con ellos, se acordaron normas de tratamiento que se revisan periódicamente; simultáneamente con el agregado de otras patologías.

De esta manera se podrá alcanzar el objetivo de proveer a los/as afiliados/as el acceso a un tratamiento basado en el uso racional de los medicamentos y estandarizado.

Convenios de Compra Conjunta

Junto con la Secretaría de Asesoría Médica se gestionó la compra conjunta con la Subsecretaría de Medicamentos e Información Estratégica del Ministerio de Salud de la Nación la adquisición conjunta de medicación anti hemofílica, Factor VIII; reduciendo los costos y asegurando al disponibilidad del medicamento para los/as afiliados/as.

Medicamentos de uso crónico

En línea con el bloque de juricidad vigente y las regulaciones que aseguran el acceso a algunos medicamentos para enfermedades crónicas, se inició la confección de un vademécum que brinda acceso a los/as afiliados/as a beneficios superiores al piso mínimo de prestaciones ordenados a las Obras Sociales.

Para ello, basado en la actualización del padrón de afiliados/as que utilizan medicación crónica, se establecieron pautas para el manejo farmacológico de la misma.

Farmacovigilancia y Gestión de Riesgos

El avance del conocimiento y del desarrollo farmacológico permite disponer de gran cantidad de medicamentos novedosos, muchos de ellos de origen biológico, y de alto impacto sanitario y económico. La característica novedosa de estos productos y su habitualmente potente acción farmacológica hacen que el financiador deba realizar un seguimiento de su eficacia y, sobre todo, de su seguridad. En algunos casos, esta actividad es obligatoria de acuerdo con la aprobación del medicamento otorgada por la ANMAT.

Se elaboró durante el año 2023, un Plan Integral de Farmacovigilancia para el Sanatorio Dr. Julio Méndez para la detección y reporte centralizado de efectos adversos y falta de eficacia de medicamentos.

El mismo se establecerá de manera secuencial, iniciándolo con Planes de gestión de riesgos de medicación de alto costo para

Neurología y Reumatología. Esta actividad no tiene precedentes en la Obra Social y no solo la pone a la vanguardia dentro del sistema, sino que redundará en una mayor eficiencia en la gestión de medicamentos y facilitará la elección del mejor tratamiento posible para cada paciente.

Apoyo a Información al Afiliado/a

Uno de los ejes fundamentales de la nueva gestión de la Obra Social es la comunicación e información oportuna, veraz, completa y adecuada a los/as afiliados/as. En esa línea de trabajo, se organizó un equipo de trabajo conformado por profesionales médicos que brinda apoyo al área de Comunicación del organismo para brindar una respuesta con las características descriptas ante los contactos realizados por los/as afiliados/as.



Convenio de Compra conjunta de medicamentos con MSN



8. Programa de Abordaje de Personas con Discapacidad

Responsable: Dr. Pablo Mazzoli

Frente a la problemática emergente de la obra social tanto económica como administrativa, la gestión de las necesidades de los afiliados con Certificado Único de Discapacidad (CUD) era muy dificultosa y compleja. La situación de prestaciones incompletas, incumplimientos, interrupciones, provisión de materiales incompleta, interrumpida, etc. complejizaron la gestión de las necesidades de estos/as afiliados/as.

Acorde a la mencionada situación, se realizó un relevamiento detallado de las situaciones problemáticas emergentes, procesos administrativos y económicos y el cuadro de prestaciones efectivamente otorgadas, para así comprender de forma completa el estado de situación.

Posterior a la toma de conocimiento y con el trabajo dentro de los sistemas de la obra social se desarrollaron las siguientes acciones:

- » **Creación de un equipo especializado para la atención de afiliados con CUD:** se formó un equipo dependiente inicialmente de la Presidencia de la Obra Social y de la Conducción Ejecutiva de Prestaciones de Salud para atender la problemática emergente y resolver los problemas existentes. Se trabajó de forma ininterrumpida desde el principio del año 2023, siendo conformado en la actualidad por 4 personas. Se atendió el total de los reclamos, brindando solución a la gran mayoría de las cuestiones detectadas, logrando así descender el volumen de reclamos con la pronta y personalizada atención. Cabe destacar que este fue un primer paso dentro de un proceso que debe continuar y fortalecerse a futuro en virtud de la especial tutela que merece la población afectada.
- » **Reparación de situaciones problemáticas:** la toma de conocimiento de las diferentes situaciones problemáticas emergentes, permitió conocer los circuitos y

su reparación posterior. Esto provee una herramienta idónea para generar nuevos procedimientos o la corrección de los procedimientos existentes para evitar la repetición del problema. De forma complementaria se realiza una evaluación permanente de los circuitos operativos, trabajando con los equipos técnicos para tomar conocimiento de todos los aspectos relacionados y sus resoluciones en tiempo real. A modo de ejemplo la gestión del reclamo por parte del/la afiliado/a con CUD no tenía un espacio específico, por lo que no se le podía brindar una atención especializada ni un asesoramiento integral.

- » **Relación con prestadores:** al igual que existían problemas con los/as afiliados/as, existían problemas con los prestadores de la Obra Social. A decir verdad, en gran parte, las peticiones existentes tenían que ver con incumplimientos de prestadores no sólo hacia el/la beneficiario/a, sino también respecto de lo convenido con esta Obra Social. Para resolver tal situación, el equipo especializado en afiliados/as con CUD realizó un análisis y la recuperación de todas las situaciones problemáticas que surgían con estos, trabajando en su resolución. Esto permitió también realizar las actualizaciones de los contratos tanto en su carácter operativo como económico, adaptándose a la situación actual de la entidad. Esto permite mantener una relación equilibrada, actualizada y en pleno cumplimiento de las prestaciones contratadas, siendo posible también realizar las correcciones y reclamos emergentes en tiempo real, en concordancia con los proveedores.
- » **Incorporación de vías de comunicación:** el equipo administrativo especializado para captar la problemática desde el/la afiliado/a utiliza todas las vías disponibles de comunicación actuales tales como presencial, mensajería instantánea, teléfono y correo electrónico.

Dinamizando así las comunicaciones permitiendo dar respuesta en forma rápida sin mayores dilaciones.

- » **Procesos judiciales:** existe un número de casos judicializado los cuales requieren de un trabajo específico y un procedimiento diferencial, por lo que se trabaja activamente con la Conducción Ejecutiva de Asuntos Jurídicos, tanto sea en los procesos de ordenamiento de los requerimientos como en los procedimientos para la respuesta de reclamos legales emergentes. Es imperiosa la necesidad de tener un procedimiento estandarizado para la respuesta a medidas judiciales. En tal sentido, y a efectos de seguir mejorando en este aspecto, se ha puesto entre los objetivos alcanzar un procedimiento estandarizado para dar respuesta a las medidas dictadas en el marco de procesos judiciales, espacio en el que participan todos los sectores pertinentes de esta Obra Social.

- » **Readecuación prestacional:** se realizó un relevamiento de los principales prestadores de internación domiciliaria habiendo detectado un importante número de sobre prestaciones y en otros casos la falta de prestaciones. A partir de esto, en conjunto con estas empresas se desarrolló una acción de sensibilización y re adecuación de las mismas. Esta línea de trabajo se continúa llevando adelante con el resto de las empresas prestadoras a efectos de brindar a los/as afiliados/as la prestación más adecuada a sus necesidades.

- » **Inclusión de internación de 3er nivel en el Fondo Nacional para la Inclusión Social de las Personas con Discapacidad (FONADIS):** acorde a la necesidad planteada con la re adecuación de prestaciones, se solicitó la inclusión de dicha prestación en el mentado fondo para su posible utilización en los casos que así lo ameriten y su posible recupero. Esta pertenece a una de las prestaciones

reconocida por la Agencia Nacional de Discapacidad la cual se empezó a implementar en este año. El FONADIS está destinado al financiamiento de programas y proyectos a favor de las personas con discapacidad. De conformidad con la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, tiene por objetivo favorecer la inclusión y participación en todas las actividades de la vida comunitaria; la autonomía, la accesibilidad al medio físico y comunicacional, y la inclusión laboral de las personas con discapacidad.



9. Conducción Ejecutiva de Recursos Económicos y Financieros

Responsable: Lic. Raúl Sanchez

Previamente al desarrollo del informe en cuestión, se describen las áreas a cargo sobre las cuales se ha llevado a cabo la gestión:

- **Dirección General Contable**
- **Dirección General de Tesorería**
- **Dirección General de Compras y Contrataciones**
- **Dirección General de Recursos Humanos**
- **Dirección General de Sistemas**

Considerando que cada una de las Direcciones Generales a cargo, ampliarán en sus respectivos informes las particularidades de cada área de gestión, este informe en particular tiene por objetivo, el de enunciar los ejes de gestión en cada una de esas áreas, aportando una breve descripción de los mismos, para concluir en un resumen de los logros que la Coordinación General ha alcanzado en términos particulares.

» **Dirección General Contable**

El mayor desafío, estuvo centrado en la implementación del nuevo Sistema de Administración (SIGAF), el cual presentó una serie de desafíos y necesidades de adaptación para el correcto desarrollo de las acciones diarias y rutinarias de la Dirección General Contable.

Sumado a lo expresado anteriormente, la problemática originada en la definición de los saldos iniciales con origen en los saldos al cierre del año 2022, los cuales requirieron reiteradamente, ser modificados en el nuevo sistema, como resultado de la transición de un modelo de gestión sin sistema a uno totalmente estructurado y que no fue específicamente diseñado para esta institución.

La situación y perfil de los recursos hu-

manos afectados a la operación de la migración propiamente dicha, como de la gestión diaria que demandó la implementación, desnudó las falencias técnicas de una gran cantidad de recursos, y por sobre todo, dejó en evidencia, la necesidad de mayores y mejores capacitaciones para la implementación del sistema.

El nuevo sistema de administración, implicó, la modificación total e integral, de todos los procesos de registración, conciliación, registración y procesamiento de documentos, lo que demandó la unificación e integración de las acciones a través de la Dirección General, la que posibilitó, luego de 6 meses desde su implementación, concluir con la puesta en producción que permitiera durante el mes de julio del corriente, alcanzar el hito de disponer la totalidad de los procesos integrados y completados.

» **Dirección General de Tesorería**

Considerando que la Tesorería, es el último eslabón de un proceso que culmina con la materialización de los pagos, y que el atraso originado en los procesos precedentes derivados desde la Dirección General Contable, es el área que sintió en mayor medida, el cambio de todos sus procesos, impactando inclusive en la performance cotidiana hasta alcanzar la necesidad de tener que integrar a sus procesos a diferentes áreas que nunca tuvieron relación operativa, como por ejemplo, impuestos, área ésta que estaba totalmente distanciada de las necesidades operativas que exigía el nuevo sistema de administración.

Como se mencionara en el párrafo anterior, la necesidad de generar sinergia con otras áreas que previo a la implementación del SIGAF, no presentaban relación alguna con las tareas de la Tesorería, como el caso del área de impuestos, exigió un alto grado de compromiso por parte de las personas que vieron involucrada su participación en ambas áreas, con el fin de alcanzar el nivel de actualización de bases de datos que per-

mitiera, vincular los perfiles de proveedores con las necesidades operativas del área.

De la misma forma que sucediera con la Dirección General Contable, la situación y perfil de los recursos humanos afectados a la operación de la migración propiamente dicha, como de la gestión diaria que demandó la implementación, la adaptación y capacitación del personal involucrado.

El nuevo sistema de administración, implicó, la modificación total e integral, de todos los procesos de pagos, registración, conciliación, y de información a proveedores y clientes internos, requiriendo la integración de las definiciones funcionales y acciones, a través de la Coordinación General, incluso al día de la fecha, es el área que mayores pendientes presenta, de registraciones de períodos transcurridos del corriente año.

» **Dirección General de Compras y Contrataciones**

El área estuvo muy comprometida con la necesidad de ordenar el proceso de actualización, renovación y gestión de más del 90% de los contratos con proveedores y prestadores de salud, lo que derivó en un complejo y elevado volumen de expedientes que se lograron concluir dentro de los plazos requeridos para la gestión.

El complejo escenario macroeconómico del país, genera en el área, un escenario de trabajo intenso e incluso al límite de las condiciones operativas, ya que no se ha concluido un proceso de actualización de contratos, que se ha dado inicio a otro nuevo período. De la misma forma sucede ante el complejo escenario que presenta el mercado de abastecimiento de insumos que por la falta de stocks, trabas a las importaciones y cambios en las reglas de juego que sufren los proveedores, genera en el área de compras, dificultades sobrevinientes, que incluso, requieren de un dinamismo sin antecedentes en la gestión del área, que obliga a innovar y ampliar la base

de búsqueda de opciones de proveedores de insumos.

El desafío por delante del área, se concentra principalmente, en concluir para fin del corriente año, el diseño de los procesos necesarios para la implementación y puesta en producción del módulo de Compras del Sistema de administración (BAC), lo que implicará sin dudas, la revisión de la estructura de recursos del área como el perfil de los mismos, según los requerimientos que el proceso demande. Al mismo tiempo, implicará la posibilidad de establecer los mecanismos por medio de los cuales, los contratos y órdenes de compra, puedan ser almacenados de forma práctica y accesible a los usuarios internos según las necesidades que cada área interna requiera.

» **Dirección General de Recursos Humanos**

El exitoso proceso de implementación del sistema de liquidación de haberes, META4, ha expuesto en la organización, el modelo de implementación de sistemas de administración que debe ser llevado a cabo para no exponer a procesos estresantes.

Como cuestiones pendientes, se encuentran la necesidad de elevar el grado de controles sobre el uso de estructuras administrativas de recursos humanos por medio del sistema de guardias médicas y locaciones de servicios.

Se ha llevado a cabo un plan de retiro voluntario sin precedentes en la Obra Social, alcanzando a casi el 7% de la nómina, objetivo éste posible ante el apoyo institucional brindado por la Presidencia de la Obra Social.

» **Dirección General de Sistemas**

El proceso de implementación de SIGAF, ha requerido postergar otros proyectos y necesidades, que por la complejidad que ha exigido, demandó no solo la afectación

de los recursos propios de la Dirección General, sino la importante y amplia participación de los recursos de la Unidad Informática del Gobierno de la Ciudad, que sin su participación activa, hubiera sido imposible llevar a cabo semejante proceso.

◆ **Conducción Ejecutiva de Recursos Económicos y Financieros**

El escenario descrito en cada una de las Direcciones Generales a cargo de la Conducción Ejecutiva, denota el nivel de complejidad, dinamismo y compromiso que exigió la puesta en producción del nuevo sistema de administración.

No menos complejo y dinámico, es el escenario macroeconómico en el que se ha visto desarrollada la gestión de los recursos monetarios de la Obra Social, que impactado por el alto nivel de inflación, exigió la constante definición y adecuación de políticas económicas tendientes a la determinación de coeficientes de ajustes arancelarios y pautas de gestión que permitieran imprimirle una adecuada respuesta a las exigencias derivadas de las relaciones comerciales con los proveedores y prestadores de salud.

La implementación del nuevo sistema de administración, impactó muy fuerte en el escaso pero efectivo nivel de información que se disponía, determinando el diseño de sistemas de información precarios que permitieran administrar el nivel de información básica exigida para llevar a cabo la gestión integral de los recursos económicos y financieros.

El elevado nivel de endeudamiento heredado de gestiones precedentes, como el desfinanciamiento de los recursos financieros, y agravado esto, a la existencia de más del 90% de los contratos vencidos al momento del inicio de esta gestión, implicó la conformación de un equipo de trabajo especialmente abocado a resolver las cuestiones mencionadas, que con el apoyo

del Ministerio de Economía del Gobierno de la Ciudad, han permitido disponer de las herramientas y marco en el cual llevar a cabo las acciones y estrategias definidas en ese entonces y que durante el 2023, hemos evidenciado claramente y notablemente, a través del Balance concluido al 31 de diciembre de 2022 el cual arrojara un claro resultado de mejora de todas las variables de gestión patrimonial.

En lo que respecta a la gestión desde el punto de vista cuantitativo, se describen los puntos más sobresalientes que se han alcanzado, y comparado ello, con su base al 31.07.2022:

Situación económica y financiera

- * Renegociación de pasivos comerciales con procesos de estructuración de la deuda mediante descuentos comerciales y plan de pago financiado desde los 3 meses, hasta los 24 meses, lo que permitió reducir en más de \$ 900.000.000 (pesos novecientos millones) la deuda exigible, más el correspondiente impacto que la inflación generó sobre los pasivos financiados;
- * Reducción del plazo de pago de prestaciones generales de 210 a 60 días;
- * Reducción del plazo de pago de prestaciones de discapacidad de 180 a 90 días;
- * Reversión del déficit económico mensual de \$650.000.000 (pesos seiscientos cincuenta millones) a alcanzar un superávit promedio mensual de \$300.000.000 (pesos trescientos millones);
- * Disminución del nivel de endeudamiento comercial de 3,7 veces el nivel de ingreso mensual a 1,9 veces del mismo;

Situación prestacional

- * Regularización del 100% de los contratos prestacionales en los tres niveles de atención.

- * Se desafectó el sistema de prestaciones por presupuesto a un sistema nomenclado;

- * Se renegociaron la totalidad de los contratos con prestadores y el ordenamiento de procesos de auditoría en forma conjunta con la Asesoría Médica;

Durante el año 2024, se llevará a cabo la implementación del módulo Buenos Aires Compras (BAC) para la reorganización de todo el sistema de Compras y la administración de los contratos. Junto a ello, la interrelación entre el BAC y SIGAF, junto al plan de mejoras ya definidas para profundizar la utilización de SIGAF.

Es de vital importancia que se alcance para el 2024, un nuevo organigrama funcional, que permita consolidar, las acciones, procesos y derivaciones que el propio sistema de administración exige



Martín Mura

**Ministro de Hacienda y Finanzas de
la Ciudad de Buenos Aires
(Mandato Cumplido)**



Dirección General de Compras y Contrataciones

Responsable: Dra. María Belén Rubio

En el ámbito de la Dirección General de Compras y Contrataciones se desarrolla el encuadre para la adquisición de los bienes y servicios médicos asistenciales, no médicos y de suministros, en función del requerimiento que tiene origen en otras áreas específicas de la Obra Social, se elaboran con apoyatura en los mismos los pliegos correspondientes, se llevan adelante los procedimientos de selección acorde al Reglamento General de Compras y Contrataciones y la Ley 2095 y finalmente se elaboran y perfeccionan cada uno de los instrumentos contractuales que directa o indirectamente tiene por fin dar cumplimiento al objeto de creación de la Obra Social de la Ciudad de Buenos Aires instituida por Ley N° 472, en cuyo Artículo 3 se establece que el objetivo es la prestación de servicios de salud que contengan acciones colectivas e individuales de promoción, prevención, atención, recuperación y rehabilitación con destino a su población beneficiaria.

Las Autoridades de la Obra Social y las distintas áreas específicas, planifican y organizan la prestación de los servicios, otorgando prioridad a las acciones orientadas a la prevención, atención y recuperación de la salud de los/as afiliados/as de la Obra Social; esa organización estratifica los distintos niveles que en su conjunto hacen a la prestación de salud en cumplimiento de los objetivos definidos en la Ley y origina, luego de una evaluación de oferta y demanda asistencial, el proceso de contratación para la adquisición del bien o servicio de que se trate, cuya necesidad ya fue evaluada, y es a partir de ese momento que se inicia el desarrollo de las tareas propias de la Dirección General de Compras y Contrataciones.

En función de la síntesis detallada, el equipo que integra la Dirección General de Compras y Contrataciones posee no solo capacitación técnica sino un conocimiento integral de la Obra Social y, en particular, de cada una de las áreas específicas con las que debe desarrollar tareas conjuntas para

el cumplimiento de los fines explicitados, especialmente y por la complejidad que reviste con el Sanatorio Dr. Julio Méndez a través de sus autoridades y las distintas Jefaturas del Servicio. Bajo estas premisas y en función de la envergadura, coordinación y articulación que se requiere desde la solicitud de pedido y hasta el momento en que la contratación se formaliza para satisfacer directa o indirectamente las prestaciones médicas de salud; los procedimientos según la naturaleza de la contratación de que se trate se asignan a las distintas áreas o grupos de trabajo dentro del ámbito de la Dirección General de Compras y Contrataciones. A modo meramente enunciativo: provisiones de afiliados, suministros y servicios médicos y no médicos y finalmente contrataciones de servicios médicos asistenciales.

En el presente informe se pretende dar cuenta de las acciones, colaboraciones y proyecciones llevadas adelante durante el último año pero ello no puede estar desprovisto de contexto ya que conociendo el mismo cada una de las acciones llevadas adelante posee un mérito y preponderancia distintivo. Durante el año 2020, 2021 y con repercusiones hasta la actualidad, el sistema de salud en general atravesó una Pandemia sin precedentes y fue durante ese período que las acciones estuvieron dirigidas a la atención del Covid-19; superado el escenario de colapso, existió en el 2022 y hasta la actualidad la atención de una demanda contenida que nos interpeló a realizar en simultaneo, con mayor intensidad desde el segundo semestre 2022 y hasta la actualidad, un proceso de saneamiento, ordenamiento de prioridades y redefinición de objetivos a corto mediano y largo plazo como parte de una planificación que la actual gestión ha delineado en miras de reestablecer una prestación accesible y de calidad. Todo ello, en un contexto de Emergencia Económica y, en particular, declarándose durante el mes de Diciembre 2022 la Emergencia Sanitaria y Edilicia de la Obra Social hasta la actualidad vigente

con el objeto de establecer prioridades claras y avanzar en el cumplimiento de la metas definidas.

Esta breve descripción intenta explicar cómo ha quedado el sistema de salud en general post pandemia y las medidas adoptadas, particularmente este último año, con el objetivo de recomponerlo aun encontrándonos en un contexto externo hostil y del cual, en términos comparativos, existen pocos precedentes.

Acciones

» Desde el mes de noviembre pasado y hasta el día de la fecha, comenzando con las prestaciones de mayor demanda, se han reestablecido y ampliado los contratos del segmento primer nivel de atención (identificados de esa manera en el apartado precedente y comprensivos de las prestaciones de consulta médicas en distintas especialidades, estudios de baja complejidad y análisis clínicos), luego se encuentra el denominado programa Ob.SBA más CERCA en el que se perfeccionaron contrataciones con profesionales de la salud (médicos de distintas especialidades), seguidamente vale mencionar que, complementariamente a la prestación brindada en el Sanatorio Dr. Julio Méndez, se amplió la oferta de la prestación odontológica con la contratación de dos Efectores adicionales, se rehabilitó el vínculo contractual con el Instituto Médico Eneri (Sanatorio Sagrada Familia) para la prestación de servicios médicos asistenciales y de rehabilitación que por su nivel de complejidad y especificidad nos permite incorporar en la cartilla un Efector referente en su especialidad y, por último, el contrato suscripto para la próxima apertura de Farmacia en las cercanías de la Sede Central con mayores beneficios/descuentos para los afiliados.

La prestación tiene una mayor oferta en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en el Área Metropolitana por estar allí concentrada la mayor demanda/población bene-

ficiaria. No obstante, se ha contratado en febrero del 2023 una RED que brinda los distintos segmentos de prestación (primer nivel, odontología, emergencias e internación) en todo el territorio y una adicional en la Provincia de Córdoba. A la vez, que existe un área específica de atención en la órbita de la Conducción Ejecutiva de Derivación y Auditoría, denominada Pacientes del interior.

Cabe mencionar también que, dentro de los contratos de locación de bienes inmuebles instrumentados este año, se encuentran el que funciona como Sede Flores I y aquel en el que comenzó a funcionar la Conducción Ejecutiva de Políticas de Prevención y Abordaje de las Violencias; lo cual muestra que asumida la problemática edilicia se han llevado adelante acciones tendientes a su saneamiento con miras a lograr una prestación adecuada y fundamentalmente accesible.

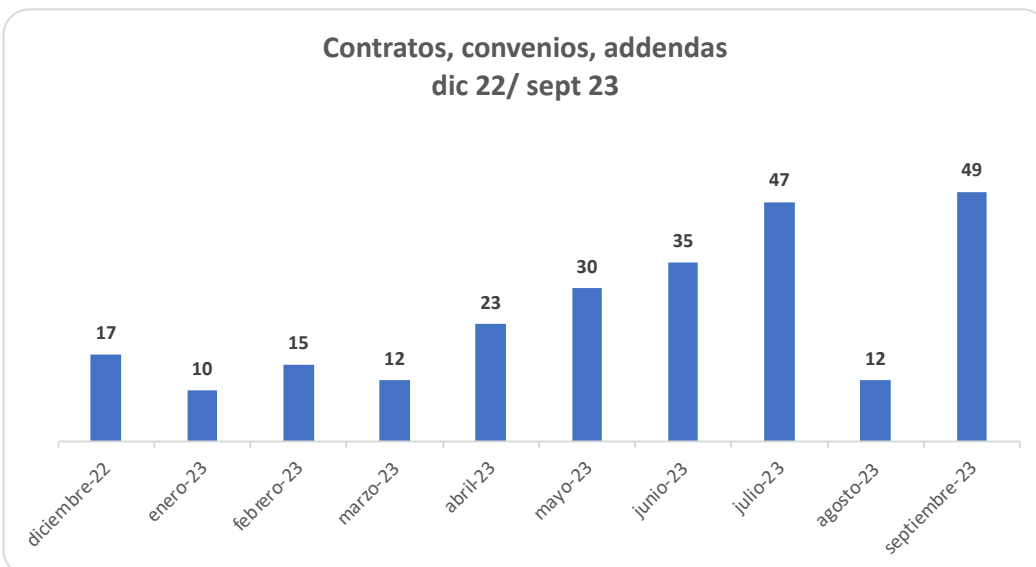
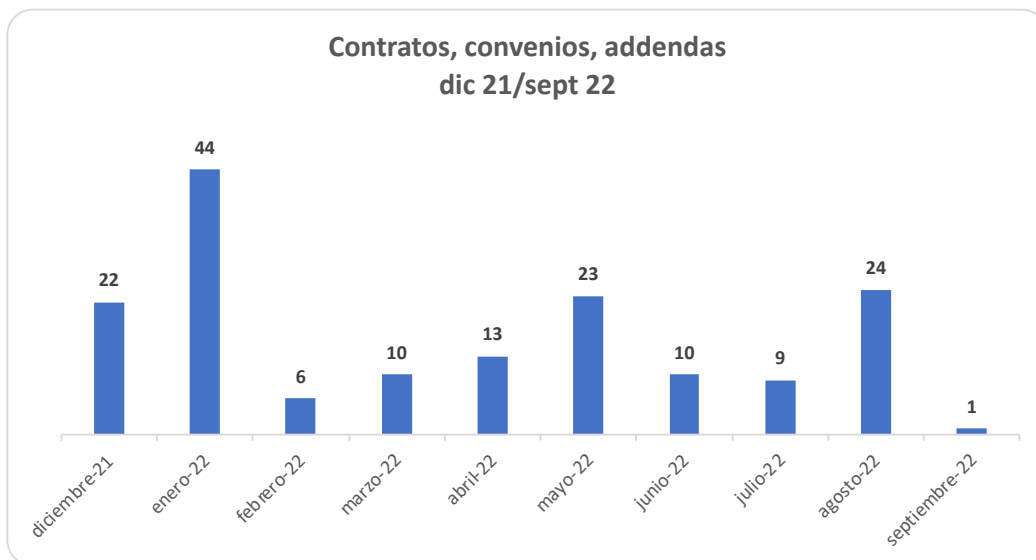
En este apartado se consignará un detalle cuantitativo de los contratos perfeccionados durante el período involucrado en el análisis y para una mejor comprensión los mismos lucirán reagrupados en segmentos a fin de destacar en otros apartados los y las de mayor relevancia.

- * Primer Nivel de Atención: 16.
- * Ob.SBA más Cerca: 13.
- * Emergencias: 1
- * Clínicas y Sanatorios: 18.
- * Red Córdoba: 1.
- * Red Interior del País: 1.
- * Red de prestaciones básicas con destino afiliados con CUD: 1.
- * Diálisis: 4.
- * Radioterapia: 2.

- * Internación Domiciliaria: 9.
- * Oftalmología: 5.
- * Pañales con destino afiliados con CUD: 3.
- * Prótesis: 5.
- * Psiquiatría: 2.
- * Rehabilitación y Kinesiología: 5.
- * Geriatria: 18.
- * Fertilidad: 1.

- * Adicción: 3.
- * Medicación Hospitalaria, Medicación Alto Costo y Red de Farmacias: 6.
- * Locación de Inmuebles: 4.
- * Auditorías: 4.

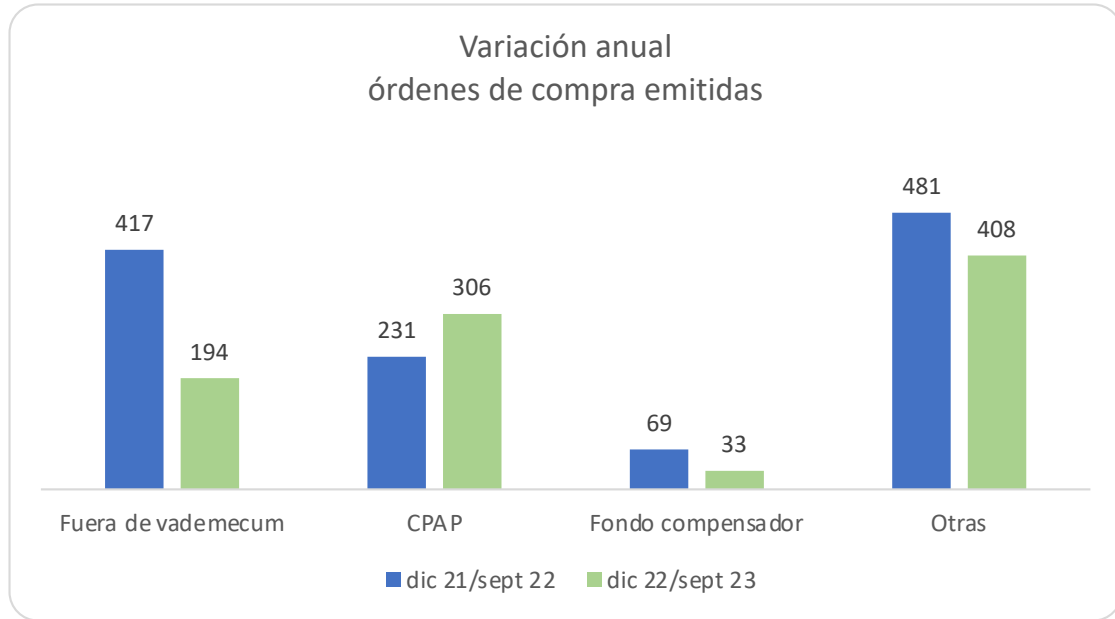
Como conclusión, de lo antes expuesto, se detallará a continuación el dato estadístico de la cantidad de instrumentos contractuales perfeccionados en el 2022 vs. 2023 siendo mayor en el segundo período en el cual se reestablecieron convenios que se encontraban vencidos a la vez que se incorporaron nuevos Efectores para cubrir la mayor demanda prestacional:



Por otra parte, en el Sector desde el 2 de enero de 2023 y hasta el día de la fecha se han emitido alrededor de 750 órdenes de compra (entre ellas, 200 corresponden a la provisión de equipos de VNI con destino a afiliados, 250 de provisiones de prótesis-ortesis y otros con destino a afiliados/as y unas 400 en la línea de suministro/equipamiento en su mayoría destinadas al Sanatorio Dr. Julio Méndez).

Seguidamente se destacarán aquellas que revisten relevancia por su importancia, envergadura y/o inversión:

- ◆ Adquisición de un Ecógrafo Multipropósito con destino al Servicio de Ecografía propio que funciona en el segundo piso del Sanatorio Dr. Julio Méndez y en trámite, la adquisición de un segundo equipo hacia finales del 2023.
- ◆ Adquisición de unas 150 PCs (90 con destino al Sanatorio Dr. Julio Méndez, 37 para el Contact Center ubicado en Sede Flores I y las restantes destinadas a aquellos sectores involucrados en la implementación del SIGAF hoy en funcionamiento).
- ◆ Adquisición de 30 TV y soportes con destino al Sanatorio Dr. Julio Méndez como parte de la señalética.
- ◆ Insumos e instrumental para la realización de cirugías bariátricas en el ámbito del Sanatorio Dr. Julio Méndez.
- ◆ Reparación y contratación del mantenimiento preventivo del equipamiento de la Central de Esterilización del Sanatorio Dr. Julio Méndez.
- ◆ Casillas de correo electrónico institucionales y licenciamiento Microsoft.
- ◆ Adquisición para la renovación de aires acondicionados con destino al Sanatorio Dr. Julio Méndez y otras dependencias de la Obra Social ascendiendo durante el período involucrado a un total de 50 equipos ya adquiridos, 35 de los cuales, fueron destinados al Sanatorio Dr. Julio Méndez.
- ◆ Renovación bajo modalidad alquiler de 250 equipos multifunción con destino a todas las Sedes/Dependencias de la obra social.
- ◆ Adquisición de máscaras CPAP-BIPAP y compra de un polígrafo con destino al Servicio de Neumología del Sanatorio Dr. Julio Méndez.
- ◆ Alquiler de torre de video endoscopia con destino al Servicio de Gastroenterología del Sanatorio Dr. Julio Méndez.
- ◆ Adquisición de equipamiento con destino a la Guardia de Pediatría en el ámbito del Sanatorio Dr. Julio Méndez (respiradores, monitores multiparamétricos y electrocardiógrafos).
- ◆ Adquisición de insumos y equipamiento en comodato para la detección del VIRUS HPV mediante captura híbrida (medicina preventiva que permite la detección temprana de células cancerígenas evitando el desarrollo del Cáncer de cuello uterino) con destino Anatomía Patológica del Sanatorio Dr. Julio Méndez disponible en la próxima Campaña de CA. Mama y Cuello Uterino a llevarse adelante el mes de Octubre/23 en el Sa-



Asimismo, desde el 2 de enero de 2023 y hasta el día de la fecha, se han tramitado alrededor de 200 licitaciones públicas, muchas de ellas aún en proceso, y otros tantos procedimientos encuadrados en el Reglamento General de Compras y Contrataciones en el contexto de Emergencia actualmente vigente. Por su parte, los trámites activos, en distintos segmentos de provisión/prestación de servicios médicos/suministros y otros, son alrededor de 500.

A continuación, se detallan aquellas tramitaciones cuyo procedimiento por su envergadura y/o trascendencia merecen ser destacadas. En este sentido, es importante mencionar que licitaciones de esta complejidad y relevancia requirieron de ingentes esfuerzos para la correcta elaboración de los pliegos, no se puede soslayar al respecto, la necesidad de dar intervención a un equipo interdisciplinario que aportara el conocimiento técnico para ello:

a. Licitación Pública referente a la adquisición de CINCO ambulancias 0 Km totalmente equipadas (tres de ellas comunes y dos UTI Adulto/Pediátrico) ya adjudicadas Marca Mercedes Benz, entregadas y en funcionamiento en el ámbito del Sanatorio Dr. Julio Méndez con su Ampliación para la adquisición de DOS móviles utilitarios Mercedes Benz

0 km próximos a ser entregados y la adquisición de CINCO unidades móviles, Marca Citroen Berlingo, destinadas a la misma flota para traslado de mediana y baja complejidad.

- b.** Licitación Pública referente a la adquisición de otras CINCO unidades de traslado de mediana/baja complejidad para sumar a la flota ya adquirida con Apertura próxima a definirse durante el mes de Octubre/23.
- c.** Licitación Pública referente a la obra de pintura y puesta en valor de la fachada completa del Sanatorio Dr. Julio Méndez siendo adjudicada y próxima a finalizarse su ejecución al día de la fecha.
- d.** Licitación Pública de Etapa Múltiple referente a la contratación del servicio de elaboración y comidas con destino a pacientes internados, personal autorizado y donantes de sangre en el ámbito del Sanatorio Dr. Julio Méndez, siendo su estado actual adjudicada y encontrándose formalizado el contrato respectivo.
- e.** Licitación Pública referente a la contratación del servicio de limpieza integral hospitalaria y recolección interna de residuos patogénicos con destino al Sanatorio Dr. Julio Méndez siendo su Aper-

tura de Ofertas el 18 de septiembre de 2023 y encontrándose en la etapa de evaluación técnica.

- f. Licitación Pública referente a la contratación del servicio de atención/traslado de emergencias, urgencias y atención médica domiciliaria con destino a los afiliados de la Obra Social encontrándose aprobado el pliego, autorizado el llamado y con fecha de apertura próxima a definir.
- g. Licitación Pública referente a la contratación del servicio de seguridad y vigilancia privada con Ante Proyecto de Pliego culminado y en estado de revisión.
- h. Licitación Pública referente a la contratación para la provisión de prótesis – órtesis con destino a los afiliados de la Obra Social con Ante Proyecto de Pliego culminado y en estado de revisión.
- i. Licitación Pública referente a la adquisición de torre de laparoscopia con destino a la Unidad de Quirófano del Sanatorio Dr. Julio Méndez encontrándose en estado de revisión el pliego de especificaciones técnicas.
- j. Licitación Pública referente a la adquisición de torre de video endoscopia con destino a la Unidad de Gastroenterología del Sanatorio Dr. Julio Méndez encontrándose en estado de revisión el pliego de especificaciones técnicas.

Nuevo Reglamento de Compras y Contrataciones.

El Reglamento General de Compras y Contratación de Servicios de la Ob.SBA que precedió al sancionado recientemente; fue aprobado el 21/07/2008 a través de la Resolución N° 353/Ob.SBA/08 sufriendo pequeñas adecuaciones pero sin grandes modificaciones que alteraran su esencia, es decir, el texto aludido se mantuvo vigente por un

largo período y en su reemplazo, la versión actual, resultaba necesaria por los motivos seguidamente detallados:

- ◆ Actualización y Adecuación de la herramienta central de los procesos de compras y contrataciones; tal como se expuso la versión que precedió al nuevo reglamento estuvo vigente sin modificaciones significativas desde el año 2008. En dicho período la Ciudad Autónoma de Buenos Aires actualizó en más de 3 oportunidades su Ley de Compras y Contrataciones.
- ◆ Otorgar a la Obra Social un marco normativo dinámico, moderno y que contenga las previsiones que resulten necesarias de acuerdo a la naturaleza de los servicios que brinda.
- ◆ El nuevo Reglamento adhiere explícitamente a la Ley 2095 de la Ciudad (en consonancia con la Disposición 418/22) tanto en su objeto como en el orden de prelación.
- ◆ Se adecúan en el nuevo Reglamento los contratos incluidos y excluidos de acuerdo a lo reglamentado por la Ciudad y a las necesidades de la Ob.SBA.
- ◆ Se actualizan los montos correspondientes a los niveles para solicitar bienes y servicios y adjudicar compras y contrataciones, incorporando un nuevo esquema de actualización mediante Unidades de Compra que agiliza y optimiza la tramitación.
- ◆ Unifica el régimen de adquisición de provisiones con destino a los/as afiliados/as de la Ob.SBA que se encontraba en dos instrumentos reglamentarios separados e incorpora nuevos supuestos de contratación directa que están previstos en la Ley 2095.
- ◆ Incorpora los lineamientos previstos por las últimas modificaciones de la Ley

2095 para los procedimientos de Licitaciones y Concursos.

- ◆ Adecúa el monto de las garantías a constituir por los prestadores a las previsiones actuales de la Ley 2095.
- ◆ Adecúa las facultades de la Obra Social y de los prestadores en su vinculación, teniendo siempre en miras la naturaleza y necesidades de la Ob.SBA.
- ◆ Incorpora la previsión de la implementación de un Plan Anual de Compras y Contrataciones y lineamientos para informatizar los procedimientos y con ello, avanzar con las proyecciones hacia 2024 que permitan iniciar la digitalización integral de los procedimientos siempre bajo la premisa de transparencia, optimización y agilización.

» **Proyecciones de mayor importancia para el año 2024:**

- Licitación para Obra de Remodelación de Quirófanos del Sanatorio Dr. Julio Méndez.
- Reconociendo como aspecto a mejorar, que la ardua labor se está llevando adelante con recursos estresados e infraestructura que necesariamente debe sanearse, se han comenzado las primeras reuniones de trabajo para desarrollar e implementar -inicialmente durante el 2024- la informatización y digitalización de todos los procesos de la Dirección General de Compras y Contrataciones encontrándose en evaluación y ya habiendo llevado adelante durante las últimas semanas de septiembre del año 2023 las primeras reuniones para implementar y, en su caso, parametrizar el mismo sistema que el utilizado en el ámbito del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, es decir: BAC (Buenos Aires Compras), GEDO (Gestión Electrónica de Documentos) y SADE (Sistema de Administración de Documentos Electrónicos).



Dirección General Contable

Responsable: Silvia Soracco

La Dirección General Contable es el área responsable de ocuparse de todos los puntos relacionados con la registración y control de las operaciones realizadas por la Obra Social. Entiende en los aspectos que están vinculados con la valuación y exposición de los hechos económicos realizados y en los aspectos vinculados a la confección de los estados contables anuales. Interactúa con las distintas áreas de la Obra Social y responde a requerimientos de otros organismos.

Este período se vio signado por la implementación de un nuevo sistema de gestión y contabilidad que ha generado continuas modificaciones y mejoras hasta el momento actual.

Durante los últimos seis meses del año 2022 responsables de la Dirección General Contable estuvieron trabajando conjuntamente con el personal responsable de la puesta en marcha del Sistema para delinear los parámetros básicos de funcionamiento y los diferentes tipos de gestiones que la Ob.SBA lleva adelante. En ese sentido, se trabajó también en conjunto con las áreas de Tesorería y de Mesa de Entradas.

Otros aspectos que se abordaron fueron el alta y/o modificación de los Entes en base a los lineamientos solicitados por los desarrolladores -esto permitió depurar la base de prestadores y afiliados existentes en el viejo sistema- y el lineamiento de los distintos flujos de gestiones, los cuales fueron mejorados post implementación.

A partir de enero de 2023 se implementó el portal Ob.SBA, herramienta que permite realizar en forma virtual la generación, presentación y gestión a través de una carpeta, de todas las gestiones pertinentes.

De esta forma la Ob.SBA se encamina a un proceso de digitalización dejando de lado la carpeta en papel.

Este nuevo sistema, a diferencia del ante-

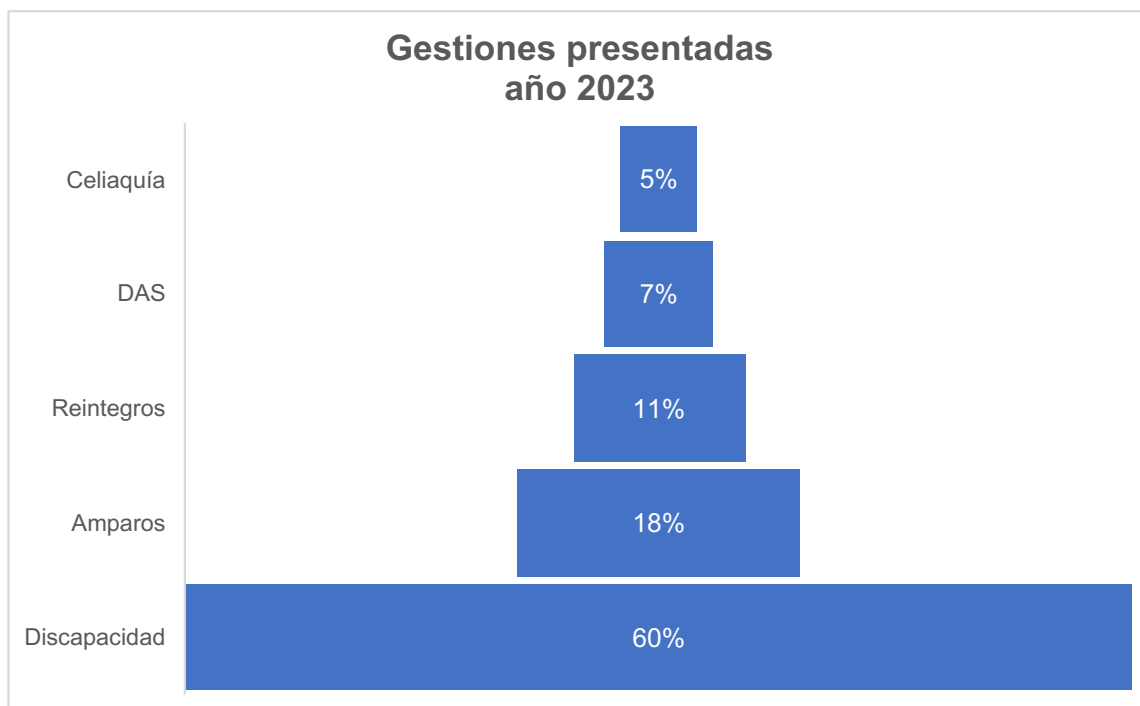
rior, basa su registración en el número de CUIT/CUIL, impidiendo de esta forma la duplicidad de entes y la doble registración de comprobantes. Además, permite generar la contabilidad desde un sistema contable integrado, permitiendo dejar de generar balances en formato Excel.

En el marco de esta implementación se brinda a continuación una reseña de las actividades más importantes llevadas a cabo.

- » Se puso en funcionamiento la Mesa de Entradas Contable, con la finalidad de realizar una revisión previa de la documentación remitida por la Mesa de Entradas Central. De esta forma se procede al rechazo de aquellas presentaciones que no reúnen las condiciones establecidas por la Obra Social.
- » En relación a las prestaciones médicas y servicios en general brindados por los distintos prestadores contratados por la Obra Social, al sistema se le han realizado algunas mejoras, entre ellas las relacionadas con la registración de notas de créditos a prestadores, y algunos reportes de gestión que permiten contar con cierta información necesaria no solo para los controles registrales sino también para brindar a terceros.
- » La Dirección General Contable ha trabajado durante todo este período con el resto de las áreas de la Ob.SBA involucradas en el proceso de conformidad y auditorias de facturas y su vinculación con el sistema, llegando a óptimos resultados.
- » En el marco de las prestaciones de Discapacidad, la Dirección General Contable ha trabajado arduamente en este período para proceder a la liquidación de las prestaciones brindadas. Trabaja en conjunto con la empresa prestadora para dar solución a los problemas de presentación de facturas. La Dirección General Contable aun trabaja en la

puesta al día de estas prestaciones.

- » Esa Dirección habilito un nuevo canal de reclamo presencial en la planta baja del Organismo a fin de poder brindar respuesta, no solo a los prestadores de discapacidad, sino también a nuestros/as afiliados/as.
- » En cuanto a las prestaciones por amparos, si bien la implementación del sistema generó numerosos atrasos en la liquidación de las mismas, ha trabajado en forma conjunta con la Conducción Ejecutiva de Asuntos Jurídicos y la Secretaría Legal y Técnica para encauzar la misma, llegando a la fecha con las prestaciones liquidadas al día.
- » En cuanto a las prestaciones brindadas a través del Fondo Compensador, si bien la implementación del sistema SIGAF se inició recién en el mes de abril, la Dirección General Contable, junto a la Coordinación de Fondo Compensador, llevaron adelante las acciones necesarias para que las mismas no se vieran interrumpidas.
- » Esta gestión se encuentra al día y con el sistema en pleno funcionamiento.
- » La gestión de fondos permanentes y de cargos a rendir se está utilizando parcialmente y finalizándose el desarrollo final de la gestión por parte de los desarrolladores. Se trabaja en la incorporación del personal de apoyo administrativo del Sanatorio Dr. Julio Méndez en el circuito del sistema.
- » En el mes de julio se puso en funcionamiento la gestión de pagos varios del sistema, dando solución a gestiones varias derivadas por la Conducción Ejecutiva de Asuntos Jurídicos y por solicitudes de afiliados/as.
- » A nivel de Ingresos, el sector de Control de Ingresos está trabajando en el control de la información sistémica remitida por la Dirección General de Tesorería.
- » La Dirección General Contable viene trabajando con desarrolladores del sistema en todo lo relacionado al tema de la registración, análisis e informes contables.
- » El sector de Patrimonio está realizando un inventario físico de bienes de uso de la Obra Social. La Dirección General Contable está trabajando para la implementación del módulo de bienes patrimoniales del actual sistema.
- » En cuanto al archivo contable, se ha comenzado con el proceso de digitalización de carpetas.



Progreso de la gestión presentada

Celiaquía		62%
DAS		99%
Reintegros		100%
Amparos		73%
Discapacidad		85%



Dirección General de Tesorería

Responsable: Alicia Cardozo

El inicio del corriente ejercicio estuvo signado por la modificación del sistema de gestión contable. El proceso de adaptación tuvo importantes desafíos, debido a la falta de desarrollo inicialmente de muchos procesos que se llevan a cabo en esta Dirección General (quedando todavía algunos pendientes). Asimismo, atento a la urgencia en la implementación, el personal afectado debió incorporar el aprendizaje de la nueva herramienta en paralelo con su uso, aún a pesar de haber contado con capacitaciones previas. Resulto por ello de vital importancia haber podido contar en la primera etapa con el acompañamiento y formación permanente de personal de la Dirección General Unidad Informática de Administración Financiera (DGUIAF) para alcanzar el objetivo final, que es el pago y registración de ingresos y egresos de esta Obra Social.

Otra dificultad que trajo aparejada la introducción del nuevo sistema fue que en un primer momento se produjera una demora en el circuito de pagos, por lo cual se resolvió destinar mayor cantidad de recursos a la resolución de la misma.

Mejoras en los Circuitos

Reportes: en principio no se contaba con reportes unificados para la búsqueda de órdenes de pago, debiendo consultar varios archivos, ocasionando demoras innecesarias. Tras el desarrollo de diversos reportes, y la posibilidad de descargarlos desde ésta Dirección, se agilizaron los procesos de búsqueda e identificación.

Pagos de Servicios Públicos, prestaciones de Discapacidad y Amparos Judiciales: se mantuvieron reuniones con todos los sectores intervinientes desde la presentación de las facturas, a fin de cumplir con las obligaciones en los plazos establecidos. Se verifica de manera diaria el reporte de órdenes de pago, mencionado en el párrafo anterior, y todas aquellas que cuentan con su debida autorización se cancelan en

el mismo día, siempre que sea antes del cierre bancario, sino al día siguiente. Cabe mencionar que este proceso no demora en la Dirección más de 48 horas en ningún caso.

A fin de mejorar la gestión de pago de los servicios públicos, la mayoría se adhirió al débito automático.

Automatización de retenciones impositivas: a partir de la implementación se calculaban las retenciones de manera manual, retrasando el proceso de pagos. A mediados del mes de abril de 2023 se inició el proceso de automatización, que está en avance, agilizando las gestiones, siempre que se encuentren bien cargados los datos impositivos de los prestadores y los conceptos facturados. Quedan pendientes de incorporación (se encuentra en proceso de desarrollo) las gestiones de fondos con cargo a rendir abonadas por el Sanatorio Dr. Julio Mendez, estando actualmente fuera del sistema, como así también las gestiones del fondo compensador que se calculan manualmente.

Plan de Pagos a Proveedores: se espera optimizar la ejecución de plan de pagos del mes de octubre, quedando en estado disponible para abonar solamente aquellas órdenes de pago incluidas en el mismo, acotando el margen de error.

Provisiones de Materiales y Prestaciones de Servicio fuera de contrato: se encuentra pendiente de mejora, en principio, la unicidad de números de expediente entre los distintos esquemas de inicio destinados a afiliados/as, proveedores o prestadores de servicios.

Para proceder al pago de dichas gestiones, se solicitan las facturas desde ésta Dirección, debido a que se inician con presupuestos, lo que genera modificaciones constantes en los valores, debido a la coyuntura económica actual. Asimismo, se está en conversación permanente con la

Conducción Ejecutiva de Prestaciones de Salud a fin de mejorar el circuito.

Información de Pagos Realizados: a partir de mediados del mes de mayo de 2023 se automatizó el envío de información, debiendo ésta Dirección actualizar la base de datos de los destinatarios.

Registros: a partir del mes de septiembre de 2023 se completó el registro de ingresos hasta la fecha, luego de acordar todas las áreas involucradas.

Acciones

- Durante el 2022 se mantuvieron encuentros semanales con los desarrolladores del nuevo sistema y representantes de distintos sectores de la Obra Social, con el objetivo de relevar funciones para poner en marcha el reemplazo del sistema a inicios del corriente año. Aún se está trabajando interdisciplinariamente, de manera intensiva, ya que todavía se encuentra en desarrollo, aunque con un alto grado de avance. Se espera incorporar la automatización de las conciliaciones bancarias.
- Cambio en el sistema de pagos: en congruencia con la instalación del sistema, luego de sorteadas las primeras dificultades, se organizaron reuniones con representantes de la DGUIAF, Banco de la Ciudad de Buenos Aires, y esta Dirección General, y luego de las pruebas realizadas, se logró enviar los pagos en su totalidad, de forma electrónica, a mediados del mes de junio. Dicha acción implica la individualización de los comprobantes de pago.
- Reorganización del personal: el progreso que se logró en lo que va del año se debe al alto grado de compromiso del personal de esta Dirección General el cual debió adaptarse a las nuevas herramientas, aceptando el reto y adaptándose a las funciones requeridas.

- Se analizan regularmente propuestas para continuar los cambios que impacten de manera positiva en la labor diaria.

Participación en Jornadas

Se participó en la capacitación en Normas Internacionales ISO 9001:2015, y Ley Micaela.



Capacitación en Normas ISO 9001:2015



Dirección General de Presupuesto

En la Dirección General de Presupuesto se realiza la tarea del anteproyecto anual del Presupuesto y ajustes del mismo a cargo del Director General y el equipo de trabajo.

Para poder llevar a cabo esta tarea en el marco de la modernización implementada en la obra social a través del nuevo Sistema Integral de Gestión y Administración Financiera -herramienta informática para la gestión a nivel presupuestario, contable y de tesorería-, el área debe recopilar los datos necesarios, para lo cual se realizaron durante el período en análisis las siguientes actividades.

Acciones

1. Parametrización de las partidas presupuestarias y Creación de los Objetos de Gastos -clasificador presupuestario-.
2. Vinculación de los Objetos de Gastos con las Aperturas Programáticas, que constituyen las acciones que deben ser llevadas a cabo para alcanzar el objetivo de un programa correspondiente.
3. Creación de Partidas de Ingresos.
4. Asignación de créditos en las Partidas Presupuestarias, estos constituyen la expresión de la ejecución de crédito.
5. Análisis de las Partidas Presupuestarias.
6. Análisis de las Partidas de ingresos.
7. Gestión de la apertura de Fondos Permanentes proyectando el gasto de cada año.

Por otra parte, desde la Dirección General de Presupuesto se está proponiendo una fluida información sobre los gastos que son aprobados y los ingresos que se proyectan a fin de mejorar la planificación presupuestaria y acompañar el proceso de modernización y diseño de estrategias de inversión de manera óptima.



Dirección General de Impuestos

Responsable: Cdor. Fernando Ammirato

Acciones

1) Cierre del Ejercicio Fiscal 2022

En el proceso de modernización y actualización que se inició en la Obra Social y que incluyó entre otros ítems el cambio en la modalidad de liquidación de los haberes del personal, pasando dicha tarea de una consultora tercerizada a la órbita del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y quedando labores residuales en el traspaso sin realizar, la Dirección General de Impuestos procedió a normalizar la situación a fin de hacer posible el cierre del ejercicio fiscal 2022 del Impuesto a las Ganancias, debiendo procesar toda la información de las planillas mensuales al no ser proporcionado el archivo de cierre anual, obteniendo un resultado satisfactorio, lo que se reflejó en que el personal gozara de las devoluciones y los informes correspondientes.

2) Exención Personal de Guardias y Servicios de Emergencias del Sanatorio Dr. Julio Méndez – Impuesto a las Ganancias

Ante los cambios en la legislación del Impuesto a las Ganancias que introdujo el Gobierno Nacional, desde la Dirección General de Impuestos después de un riguroso análisis, se envió para la liquidación de haberes del personal que cumple sus tareas en los servicios de emergencias que funcionan las 24 horas los 365 días del año – servicio de guardia de emergencias, unidad de terapia intensiva, unidad coronaria, etc. – las indicaciones para que los haberes dejen de padecer las retenciones impositivas que los aquejaban, llevando alivio a numerosos profesionales que se dedican a atender la salud de los/as afiliados/as de la Obra Social.

3) Incorporación de carga de Servicios Públicos y similares

Con la implementación del sistema integral de gestión administrativa y financiera

la Dirección General de Impuestos incorporó a sus tareas la carga de los Servicios Públicos y similares a través del Portal de Ob.SBA, situación que sobrecargó las funciones de la Dirección teniendo en cuenta que ante la declaración de la emergencia edilicia se adicionaron anexos, sedes, centros de atención de afiliados que multiplican la cantidad de servicios públicos para que funcionen correctamente los mismos a fin de brindar una mejora en la recepción de las necesidades de los afiliados.

4) Participación en el Sistema Integral de Gestión Administrativa y Financiera

Complementariamente con el cambio en la modalidad de liquidación de haberes y su impacto en la implementación del nuevo sistema de gestión, desde esta Dirección General se realizó la parametrización de las retenciones por haberes para posibilitar la carga de la liquidación de los salarios del personal en el sistema mencionado y hacer posible el pago de los mismos. De igual modo se inició el procedimiento de vinculación de los objetos del gasto con los correspondientes conceptos impositivos, necesaria para la liquidación de los expedientes en el nuevo sistema de gestión. Con la aplicación de las retenciones impositivas automáticas que incorporó el sistema de gestión, en la Dirección General de Impuestos se inició la tarea relevamiento, carga y mantenimiento del perfil impositivo de los prestadores.

5) Asesoramiento

Desde la Dirección General de Impuestos se brindó asesoramiento y atención para los contratos en la modalidad de locación de obra y servicios, en materia de inscripciones, altas, recategorizaciones, planes de pago y facturación. Asimismo, con la aplicación del retiro voluntario, en sus distintas modalidades, se proporcionó la correcta información a los/as agentes interesados en cuanto a jubilaciones futuras, continuidad laboral y cobertura en seguridad social.

Mejoras en circuitos de trabajo

1) Débito automático

Durante el período 2023 se llevó adelante el avance hacia la generalización del sistema de débito automático para el pago de servicios públicos y similares, disminuyendo los riesgos de interrupciones en los suministros, considerando que se abonan periódicamente más de cien servicios y setenta cuentas de conexión digital/líneas de comunicación.

2) Formularios de impuesto a las ganancias

Se logró la agilización en las entregas al personal de los formularios de liquidación de impuesto a las ganancias en los casos requeridos, pasando a entregarlo en forma inmediata al recibir la solicitud y dejando de depender de los tiempos de entrega de la entidad liquidadora de haberes, según la modalidad que se utilizó hasta el fin del año 2022.

3) Portal Ob.SBA

Se solicitó la incorporación en el Portal de Ob.SBA de las unidades de liquidación al personal de horas extras, inasistencias, etc., a través de un archivo adjunto, lo que se encuentra en desarrollo en la actualidad, y que proporcionará claridad para los interesados al poder conocer la cantidad en unidades de lo que se le abona y/o descuenta.

Informes

1) Informe de cuantificación de incapacidad laboral temporaria para registración en los Estados Contables al 31 de diciembre de 2022, a fin de determinar el crédito en favor de la Obra Social para solicitar el reintegro correspondiente a la Aseguradora de Riesgo de Trabajo, de los salarios y contribuciones patronales de los agentes que tuvieron una incapacidad temporaria.

2) Definiciones y diferencias entre retenciones en conceptos de honorarios y de servicios, para que los sectores encargados de realizar el proceso de liquidación y pago puedan contar con el respaldo conceptual y diferenciar entre una profesión liberal que genera un pago de honorarios y la prestación de un servicio con dependencia técnica y jerárquica, y evitar practicarles retenciones en exceso.

3) Informe para el Banco Central de la República Argentina sobre el cambio de concepto en las transferencias por pago de importaciones, ante el reclamo de la entidad, se procedió a explicar los cambios de concepto que se utilizaron en ciertas transferencias a un laboratorio del exterior, ya que a fin de cumplir con una resolución judicial -en una acción de amparo en favor de un afiliado que le otorgó una medicación de alto costo-, para evitar demoras en la entrega, se utilizó el código de importación para transferencias a la vista y la operación se efectivizó como pago anticipado de importaciones de mercaderías. Resulta dable destacar que la cuestión se resolvió favorablemente.



10. Conducción Ejecutiva de Administración General y Atención al Afiliado

Responsable: Dr. Anibal Torretta

La Conducción Ejecutiva de Administración General y Atención al Afiliado tiene a su cargo las Coordinaciones Operativas de, Mantenimiento; Atención Integral al Afiliado, Seguridad, Gestión Patrimonial y la Sub Coordinación Operativa de Descentralización.

Dentro de sus principales objetivos se encuentran los siguientes:

- Planificar y supervisar las obras de conservación, mantenimiento, readecuación y racionalización de los espacios físicos en bienes destinados al uso de la Obra Social.
- Conducir y supervisar la atención de las necesidades de seguridad y vigilancia de la Obra Social.
- Realizar la recepción, control y registro del ingreso y egreso de bienes en la Institución.
- Asistir a la Presidencia, al Directorio y/o al Jefe de Gabinete en todo lo relacionado a la atención al/la afiliado/a, como así también en la política de descentralización de la Obra Social.
- Supervisar y coordinar el funcionamiento de las distintas sedes.
- Recibir las consultas y/o reclamos de los/as afiliados/as que se presenten en las diferentes sedes. Canalizar y coordinar el tratamiento los mismos, con las distintas áreas competentes.
- Entender y coordinar el funcionamiento de los servicios ambulatorios periféricos que integren la red Prestacional que requieran autorización y/o derivación previa.

En ese sentido, brinda atención a afiliados/as en los siguientes Módulos de Atención Personalizada:

- » Hogar Martín Rodríguez
- » Dirección General de la Flota Automotor

- » Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat
- » Dirección General de Licencias
- » Hospital General de Agudos Parmenio Piñero
- » Jefatura de Gobierno
- » Hospital Materno Infantil Ramón Sardá
- » Hospital General de Agudos José María Ramos Mejía
- » Cuerpo de Tránsito
- » Edificio Canale
- » Ministerio de Salud
- » Registro del Estado Civil de Capacidad de las Personas
- » Hospital General de Agudos Juan A. Fernández
- » Hospital Dr. Abel Zubizarreta
- » Sede Comunal 15
- » Sede Comunal 13
- » Sede Comunal 12

En el marco de la ampliación de prestaciones de la Obra Social, el fortalecimiento de la institución y la intención de acercar la Ob.SBA a sus afiliados/as, se dispuso la apertura de nuevos Módulos de Atención Personalizada, entre los cuales se destacan:

- » Sede Comunal 15.
- » Dirección General de Gestión de la Flota Automotor.
- » Sede Comunal 10.
- » Administración Gubernamental de Ingresos Públicos.

De esta manera seguimos instituyendo como eje central de gestión de la Obra Social, la adecuada y oportuna atención de los/as afiliados/as.

» ACCIONES

En cuanto a las tareas llevadas a cabo durante el primer año de gestión de la actual conducción de la entidad, resultan dable subrayar las siguientes acciones:

- Esta Conducción Ejecutiva de Administración General y Atención al Afiliado junto con la Coordinación Operativa de Seguridad y la Coordinación Operativa de Gestión Patrimonial mantuvieron una reunión con el Director General de Defensa Civil del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a fin de llevar adelante en conjunto la confección de los Planos de Evacuación y simulacros de incendios de todos los edificios afectados a la Ob.SBA. Al respecto se realizaron por primera vez en la Obra Social, simulacros de evacuación.
 - Se puso en funcionamiento, junto a la Coordinación Operativa de Atención Integral al Afiliado, la Sub Coordinación Operativa de Descentralización y la Coordinación Operativa de Gestión Patrimonial, el Área de Autorizaciones del Sanatorio Dr. Julio Méndez. Esta necesidad se detectó en virtud de que existía una importante masa de afiliados que se atienden en el Sanatorio y que tienen prácticas que autorizar, a pesar de lo cual en el citado nosocomio sólo se autorizaban prácticas para el Sanatorio. Esto tenía como consecuencia que muchos afiliados tuvieran que trasladarse a las distintas sedes a autorizar esas prácticas. La incorporación de esta nueva Área de Autorizaciones tiene como eje principal que en todas las sedes de esta Obra Social se puedan autorizar las mismas prestaciones, facilitando el acceso de los/as afiliados/as a las prácticas que les son indicadas y evitando que deban deambular por diferentes edificios. Ello bajo el entendimiento de que la descentralización propugnada no debe obstaculizar ni
- hacer más compleja la tramitación de cualquier práctica, sino, por el contrario, brindar a los/as afiliados/as más y mejores canales de atención.
 - Junto a la Coordinación Operativa de Gestión Patrimonial se gestionó la donación definitiva de vehículos del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a la Ob. SBA, vehículos que ya tenía la institución y que se encontraban en situación de comodato. A fin de completar la regularización de la situación registral, se gestionó la provisión de fondos para realizar las verificaciones policiales correspondientes a fin de llevar adelante las transferencias de los mismos.
 - Se realizó una reunión con la Unidad de Auditoría Interna de la Ob.SBA en razón de la cual surgió la falta de información en cuanto al paso y la atención de los/as afiliados/as por la Sede Central de la Obra Social. Ante esta circunstancia, se gestionó ante la Conducción Ejecutiva de Sistemas, Modernización y Estadísticas la creación, la instalación y la puesta en marcha de un sistema el cual hará que cuando el/la afiliado/a ingrese a la Ob.SBA comunique al área de Informes cual es el trámite que desea realizar. Esta implementación permitió organizar de manera más apropiada la atención en esta sede y brindar a los/as afiliados/as una mejor experiencia en su visita.
 - Se llevó adelante la participación en el evento la Noche de los Museos. A través de la presencia de agentes de esta Obra Social, que brindaron asesoramiento e información con respecto al alcance de las prestaciones actuales a trabajadores/as del Gobierno de la Ciudad. Asimismo, se iniciaron en el momento, trámites por demanda espontánea.
 - Se comenzaron las gestiones pertinentes para la instalación y puesta en funcionamiento de un lactario en las sedes Mataderos y Alberdi.

- Se dispuso la articulación necesaria a fin de que se unifique la información entre los padrones de afiliados/as disponibles en sede central y en el Sanatorio Dr. Julio Méndez. De esta manera, se evita que continúe la problemática de afiliados/as que al momento de solicitar atención en el mentado nosocomio eran informados de una su-puesta baja del padrón.
- Ante la dificultad que encontraban algunos/as afiliados/as al momento de hacer uso del servicio de odontología con nuevos prestadores, los cuales les requerían la autorización para las prácticas indicadas, la cual no podía completarse por no contar a ese momento con nomenclador de autorización –en tanto era la primera vez que se utilizaba dicha modalidad-, se realizaron las gestiones adecuadas para agilizar y dar solución a lo descripto. De esta forma, se evita imponer a los/as afiliados/as una serie de trámites engorrosos y obstaculizar el acceso a su salud.
- El viernes 24 de febrero de 2023, iniciamos y realizamos el Operativo “Ob.SBA Cerca Tuyo” en donde acercamos la Obra Social al Parque Avellaneda, para facilitar prestaciones a los/as trabajadores/as de Parques y Paseos, Viveros y Espacios Verdes de la Ciudad. Se brindaron los servicios de Clínica Médica, información, capacitación y asesoramiento en violencias, servicio de autorizaciones y folletería informativa de la Obra Social. Dicho Operativo otorgó prestaciones a más de 80 afiliados/as.
- Por iniciativa de esta Conducción Ejecutiva de Administración General y Atención al Afiliado, se realizaron las gestiones pertinentes con las autoridades del Archivo General, dependiente de la Dirección General de Mesa de Entradas, Salidas y Archivo de la Secretaría Legal y Técnica de la Jefatura de Gabinete del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a fin de que se lleve adelante un proceso de digitalización y posterior guarda y archivo de los expedientes administrativos de la Obra Social, opti-

mizando, espacio, recursos y calidad de la información en archivo. Desde entonces, se procedió a la digitalización de 60 cajas de expedientes mensualmente.

- En cuanto a la Sede Mataderos, en virtud de una mirada centrada en la correcta atención al/la afiliado/a, se trasladaron cuatro oficinas del 1º piso a la planta baja, teniendo en cuenta que un gran porcentaje de los/as afiliados/as que concurren son de tercera edad y/o padecen patologías que restringen su movilidad. La atención en esa sede es presencial y vía mail, siendo la atención vía mail la que concentra la mayor cantidad de autorizaciones. Dado esto se optimizó la calidad de respuesta a los pedidos aumentando la cantidad de empleados/as destinados a esta tarea sin afectar la atención presencial.

» CAPACITACIONES

A fin de propender a una mejora continua en la capacidad de atención y en la calidad de la misma, así como en el desarrollo de las capacidades de los/as agentes que forman parte de esta Conducción Ejecutiva, durante el año en curso se llevaron adelante las siguientes capacitaciones:

Dentro del marco de la Conducción Ejecutiva de Administración General y Atención al Afiliado, y no habiendo precedente en todo el ámbito de la Ob.SBA de haberse hecho alguna vez, se realizó el Curso de “Capacitación en Elementos Básicos en Seguridad, Abordaje de Afiliados en Situación de Crisis y Violencia de Género” destinado a agentes del Área de Seguridad y del Área de Informes de esta Obra Social.

Visto que es obligatorio el Curso de la denominada Ley Micaela en todo el ámbito público de la República Argentina, y que el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires lo aplica a través del Instituto Superior de la Carrera, a solicitud de la Presidencia de la Ob.SBA esta Conducción Ejecutiva de Administración General y Atención al Afiliado gestionó ante el Instituto

Superior de la Carrea el dictado del curso para todas las áreas dependientes de esta Conductión Ejecutiva que realizan atención al público.



Capacitaciones al personal de Seguridad de la ObsBA

» ESTADÍSTICAS

A efectos de graficar de manera más acabada cuáles fueron los motivos que llevaron a los/as afiliados/as de esta Obra Social a acercarse a las distintas dependencias, se acompañan a con-

tinuación algunas estadísticas correspondientes al año en curso.

MAP: Maternidad Sardá

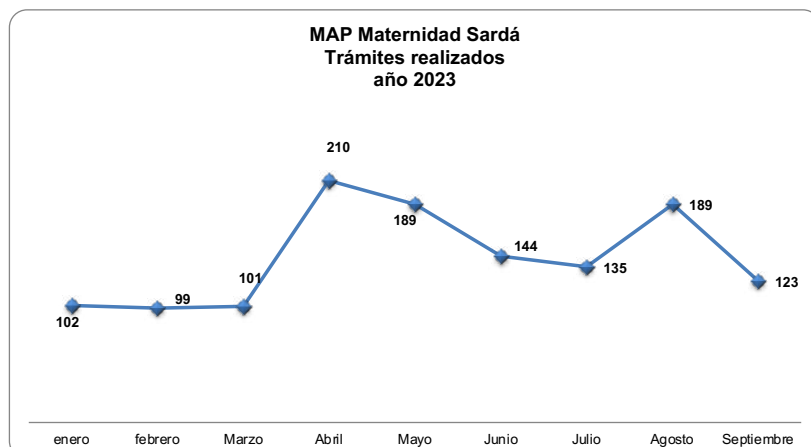


Esteban de Luca 2151, CABA

TRAMITACIONES >>>

Meses	Cantidad
enero	102
febrero	99
Marzo	101
Abril	210
Mayo	189
Junio	144
Julio	135
Agosto	189
Septiembre	123

TOTAL ANUAL: 1292



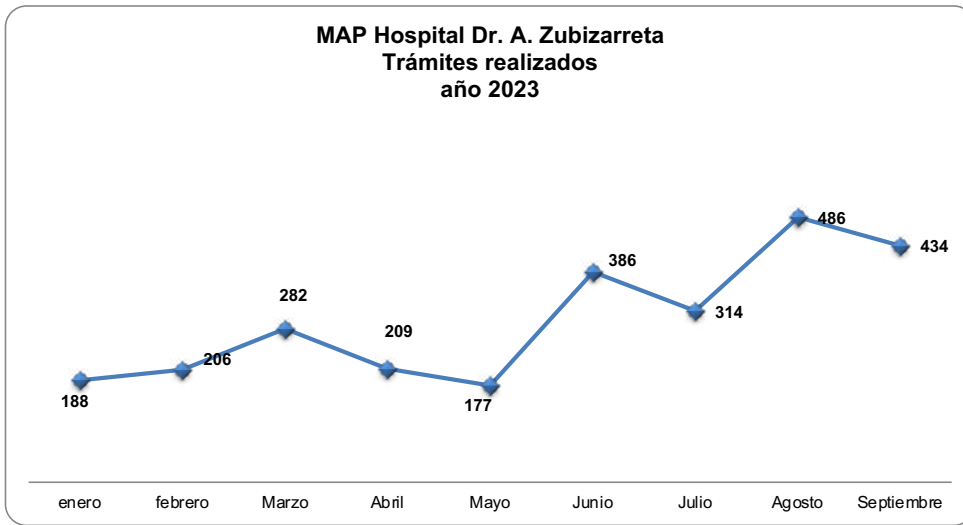
MAP: Hospital Zubizarreta



TRAMITACIONES >>>

Meses	Cantidad
enero	188
febrero	206
Marzo	282
Abril	209
Mayo	177
Junio	386
Julio	314
Agosto	486
Septiembre	434

TOTAL ANUAL: 2682



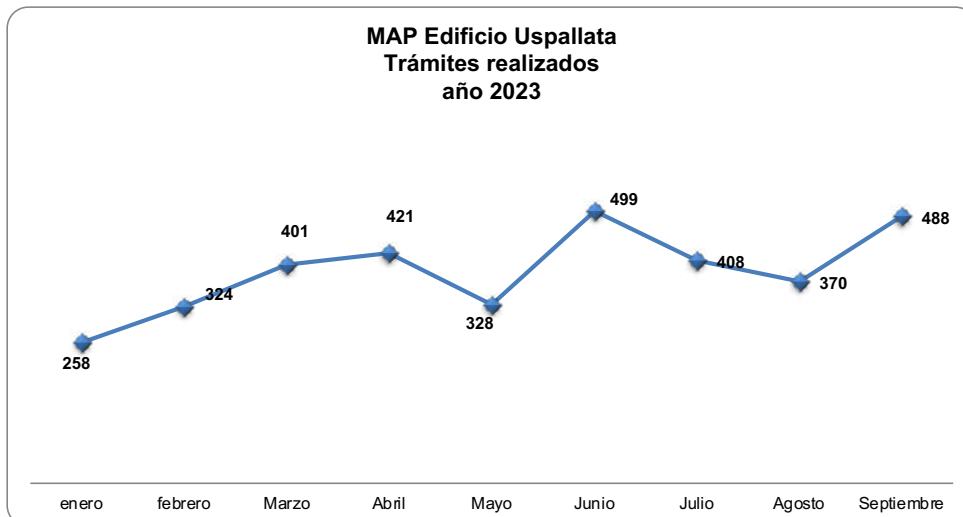
MAP: Nueva Jefatura de Gobierno



TRAMITACIONES >>>

Meses	Cantidad
enero	258
febrero	324
Marzo	401
Abril	421
Mayo	328
Junio	499
Julio	408
Agosto	370
Septiembre	488

TOTAL ANUAL: 3497



MAP: Ministerio de Salud

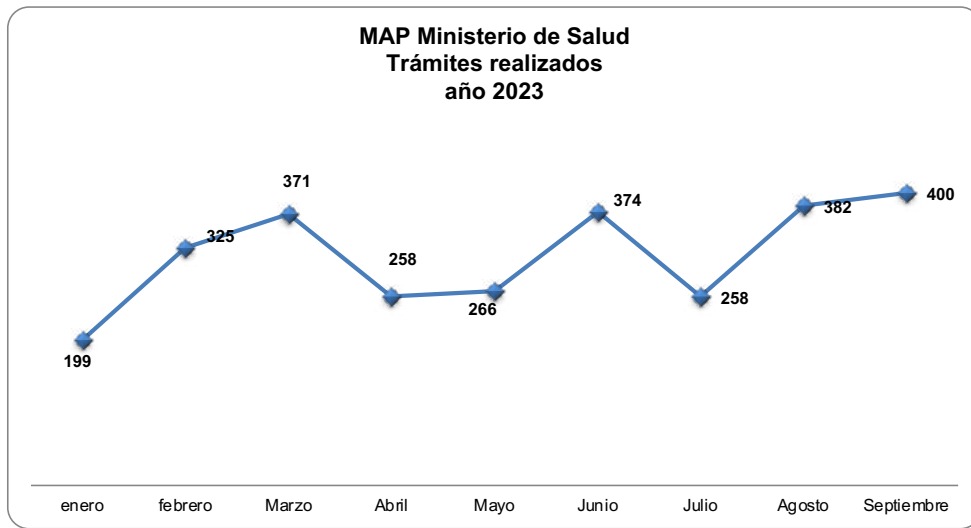


Av. Rivadavia 524, CABA

TRAMITACIONES >>>

Meses	Cantidad
enero	199
febrero	325
Marzo	371
Abril	258
Mayo	266
Junio	374
Julio	258
Agosto	382
Septiembre	400

TOTAL ANUAL: 2833



MAP: Ministerio de Desarr. Social y Hab.

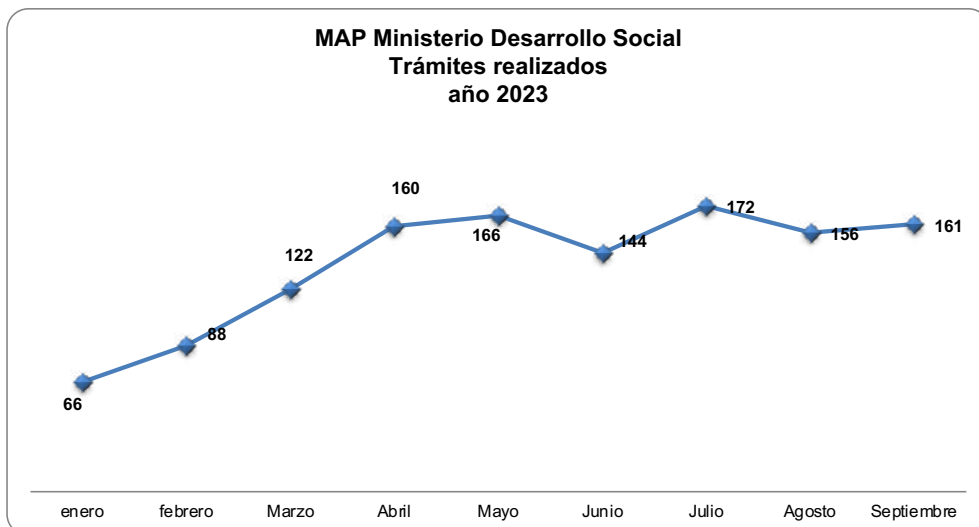


Av. Piedrabuena 3280, CABA

TRAMITACIONES >>>

Meses	Cantidad
enero	66
febrero	88
Marzo	122
Abril	160
Mayo	166
Junio	144
Julio	172
Agosto	156
Septiembre	161

TOTAL ANUAL: 1235



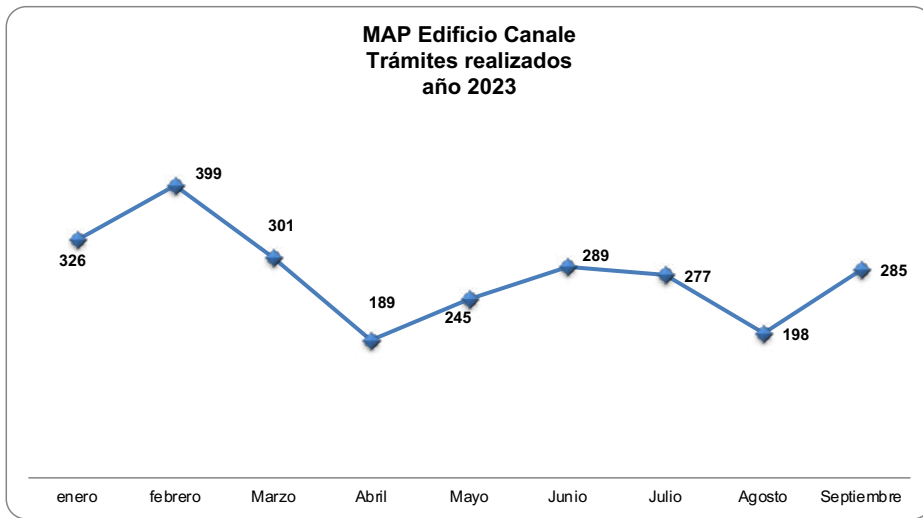
MAP: Edificio Canale



TRAMITACIONES >>>

Meses	Cantidad
enero	326
febrero	399
Marzo	301
Abril	189
Mayo	245
Junio	289
Julio	277
Agosto	198
Septiembre	285

TOTAL ANUAL: 2509



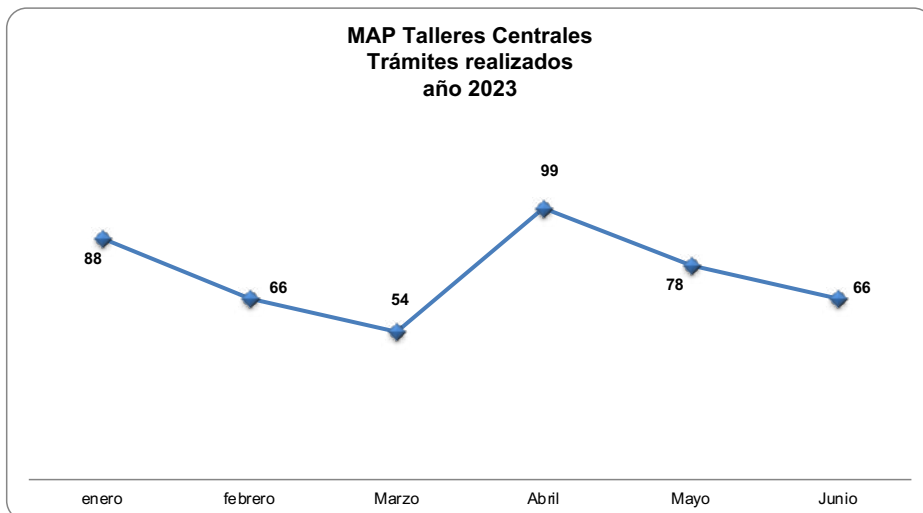
MAP: Talleres Centrales



TRAMITACIONES >>>

Meses	Cantidad
enero	88
febrero	66
marzo	54
abril	99
mayo	78
junio	66

TOTAL ANUAL: 461



MAP: Hospital Piñero

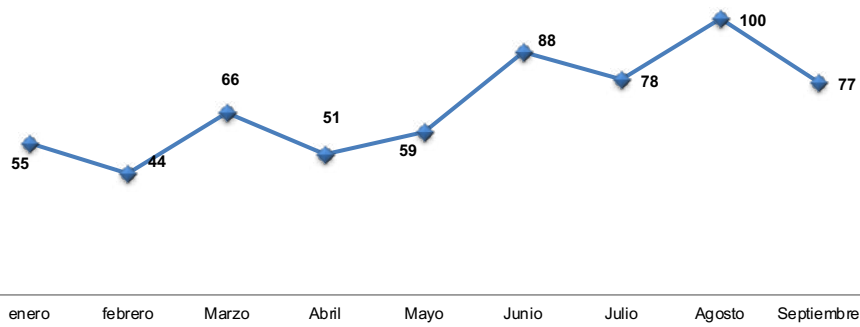


TRAMITACIONES >>>

Meses	Cantidad
enero	55
febrero	44
Marzo	66
Abril	51
Mayo	59
Junio	88
Julio	78
Agosto	100
Septiembre	77

TOTAL ANUAL: 681

MAP Hospital Dr. P. Piñero
Trámites realizados
año 2023



MAP: Cuerpo de Tránsito

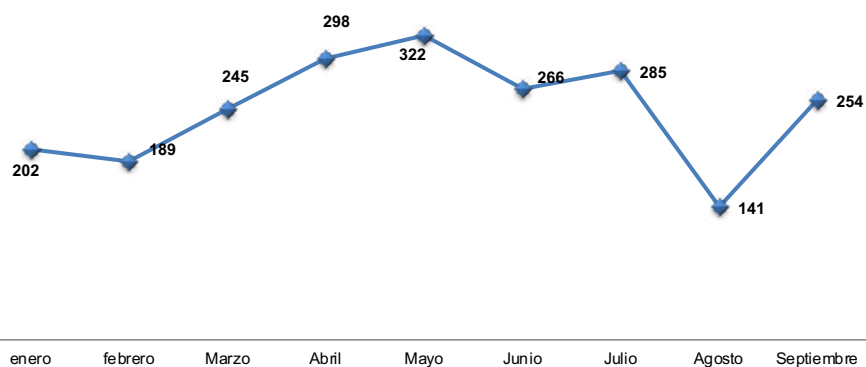


TRAMITACIONES >>>

Meses	Cantidad
enero	202
febrero	189
Marzo	245
Abril	298
Mayo	322
Junio	266
Julio	285
Agosto	141
Septiembre	254

TOTAL ANUAL: 2202

MAP Cuerpo de Tránsito
Trámites realizados
año 2023



MAP: Hogar Martín Rodríguez

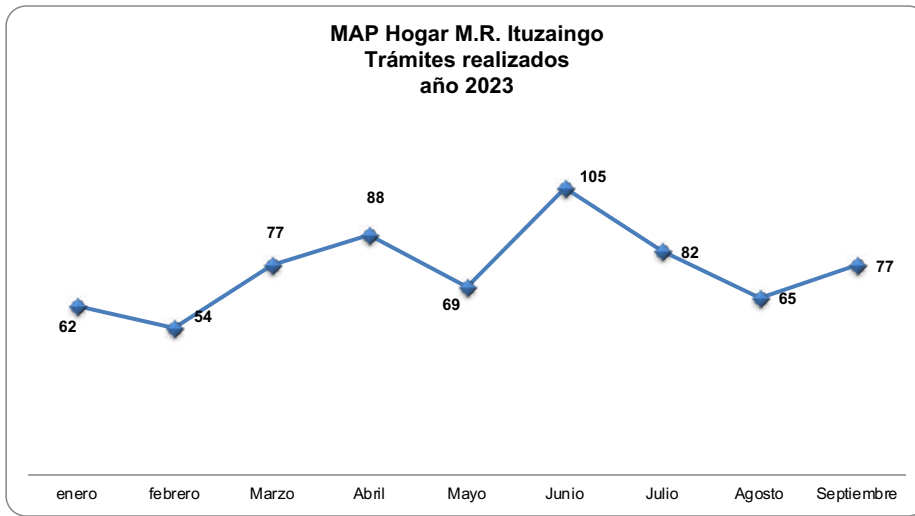


Av. Ventura Alegre 700, Ituzaingó , BS.AS.

TRAMITACIONES >>>

Meses	Cantidad
enero	62
febrero	54
Marzo	77
Abril	88
Mayo	69
Junio	105
Julio	82
Agosto	65
Septiembre	77

TOTAL ANUAL: 679



MAP: CGP, Comuna 12

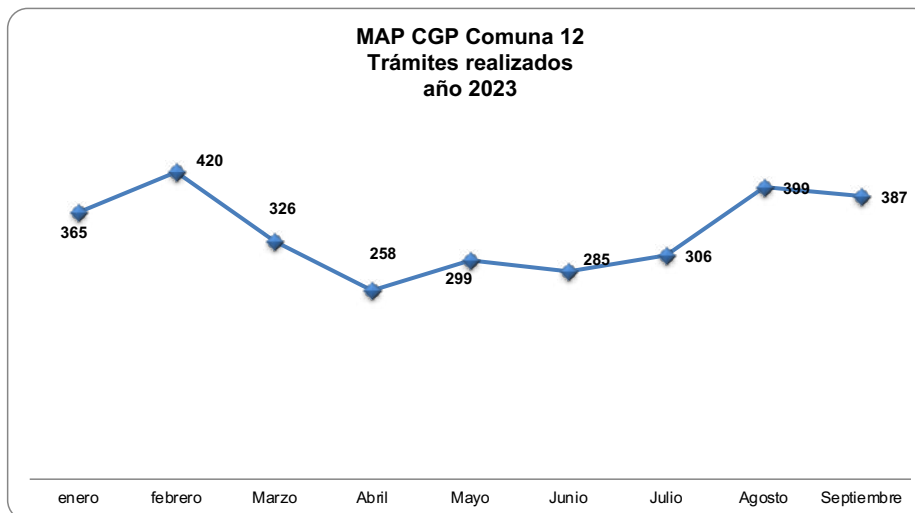


Av. Holmberg 2548, CABA

TRAMITACIONES >>>

Meses	Cantidad
enero	365
febrero	420
Marzo	326
Abril	258
Mayo	299
Junio	285
Julio	306
Agosto	399
Septiembre	387

TOTAL ANUAL: 3045



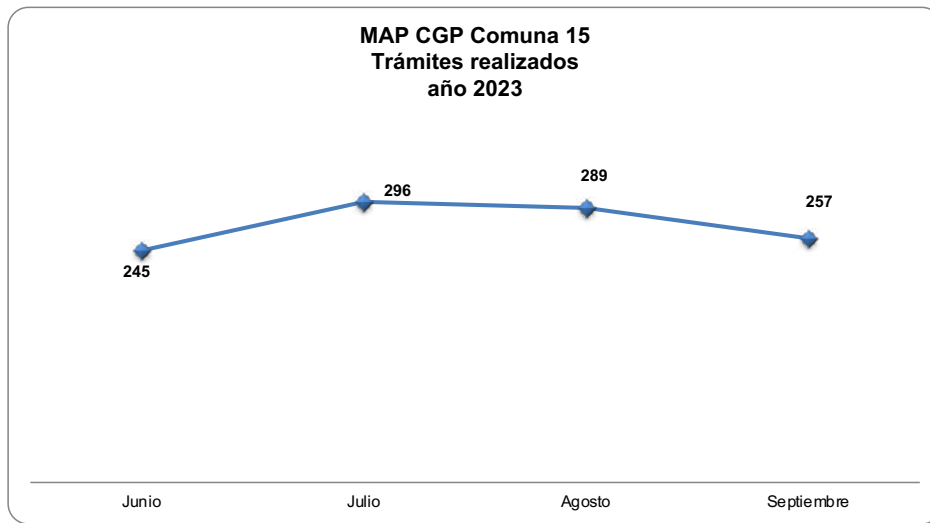
MAP: CGP, Comuna 15



TRAMITACIONES >>>

Meses	Cantidad
Enero	0
Febrero	0
Marzo	0
Abril	0
Mayo	0
Junio	245
Julio	296
Agosto	289
Septiembre	257

TOTAL ANUAL: 1087



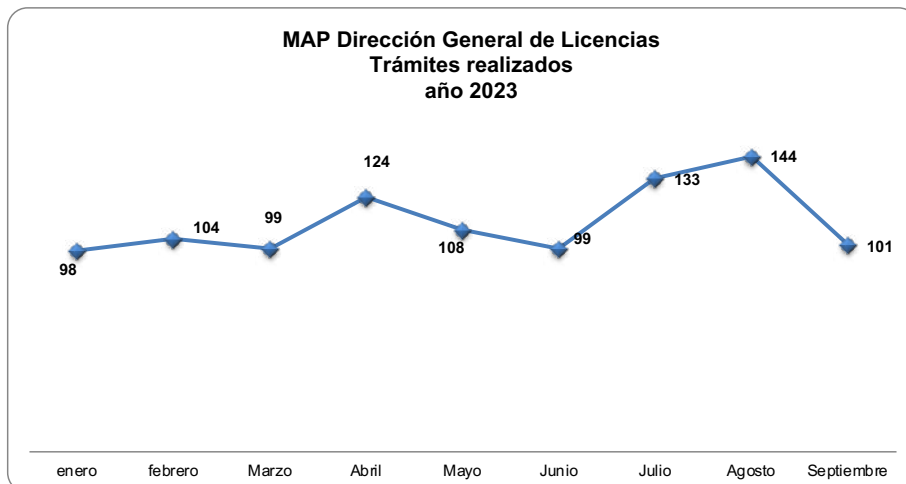
MAP: Dir. Gral. de Licencias



TRAMITACIONES >>>

Meses	Cantidad
Enero	98
Febrero	104
Marzo	99
Abril	124
Mayo	108
Junio	99
Julio	133
Agosto	144
Septiembre	101

TOTAL ANUAL: 1010



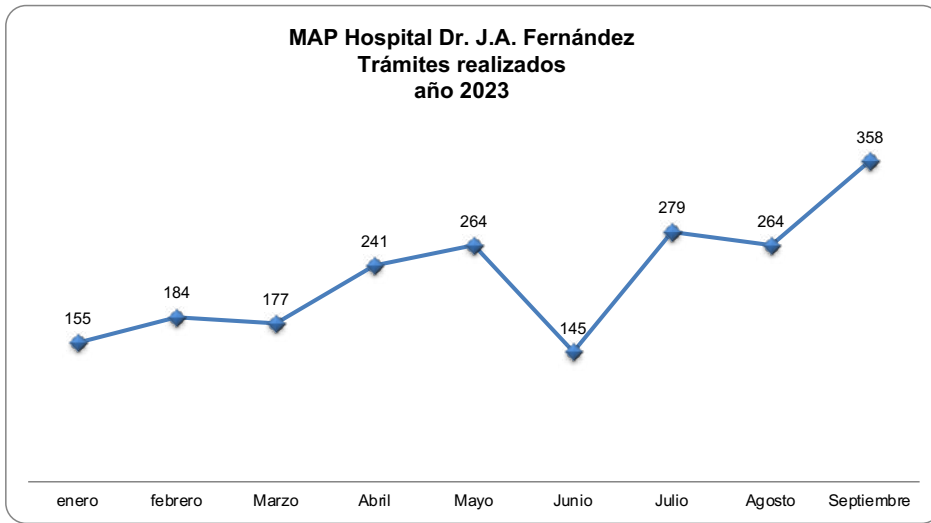
MAP: Hospital Fernández



TRAMITACIONES >>>

Meses	Cantidad
enero	155
febrero	184
Marzo	177
Abril	241
Mayo	264
Junio	145
Julio	279
Agosto	264
Septiembre	358

TOTAL ANUAL: 2067



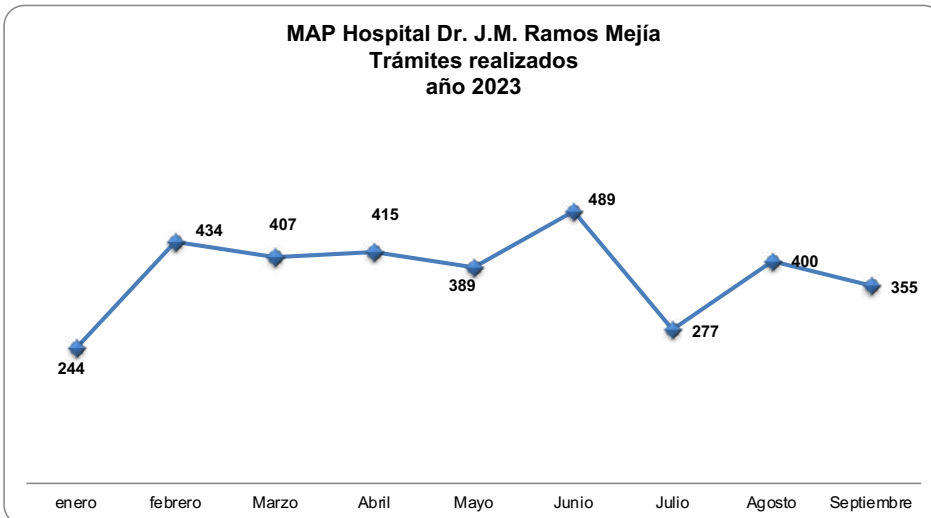
MAP: Hospital Ramos Mejía



TRAMITACIONES >>>

Meses	Cantidad
enero	244
febrero	434
Marzo	407
Abril	415
Mayo	389
Junio	489
Julio	277
Agosto	400
Septiembre	355

TOTAL ANUAL: 3410



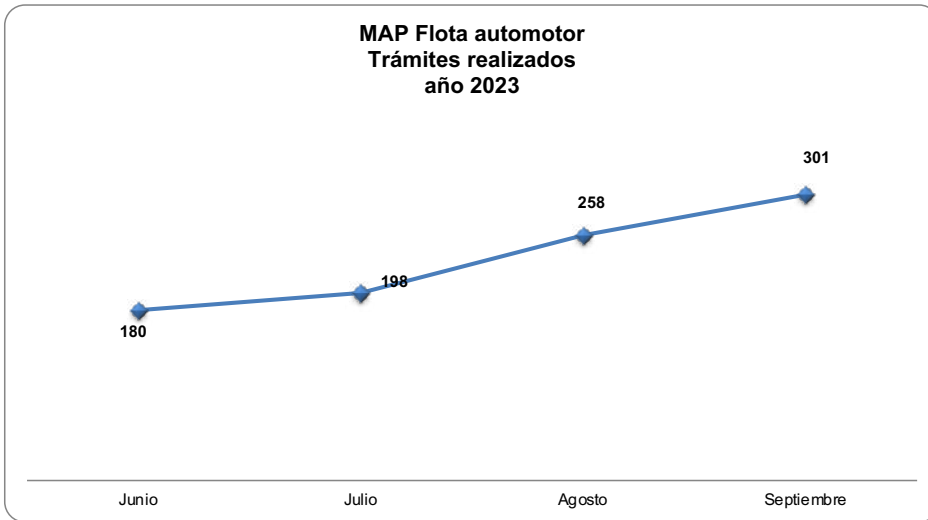
MAP: Flota Automotor



TRAMITACIONES >>>

Meses	Cantidad
Enero	0
Febrero	0
Marzo	0
Abril	0
Mayo	0
Junio	180
Julio	198
Agosto	258
Septiembre	301

TOTAL ANUAL: 937



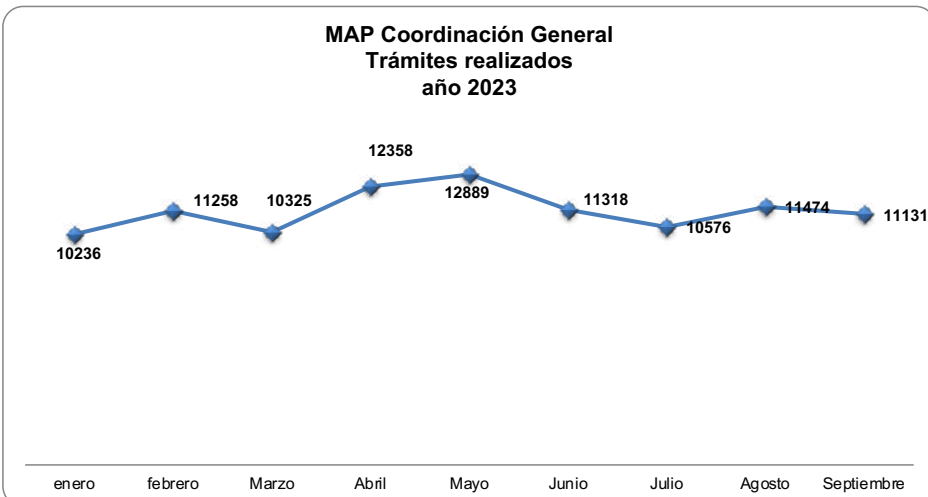
MAP: Coordinación Gral. MAP



TRAMITACIONES >>>

Meses	Cantidad
Enero	10236
Febrero	11258
Marzo	10325
Abril	12358
Mayo	12889
Junio	11318
Julio	10576
Agosto	11474
Septiembre	11131

TOTAL ANUAL: 101565



MAP: Total General de Trámites

(PERIODO ENERO / SEPTIEMBRE 2023)

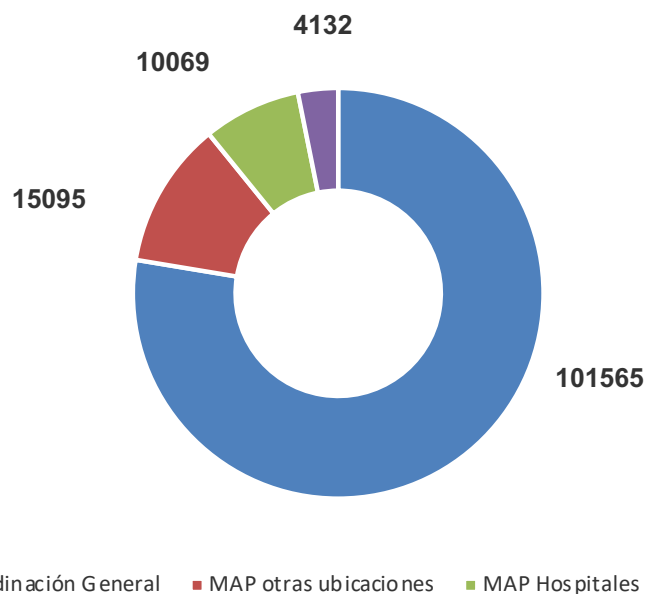
SubCoordinación Operativa de Descentralización

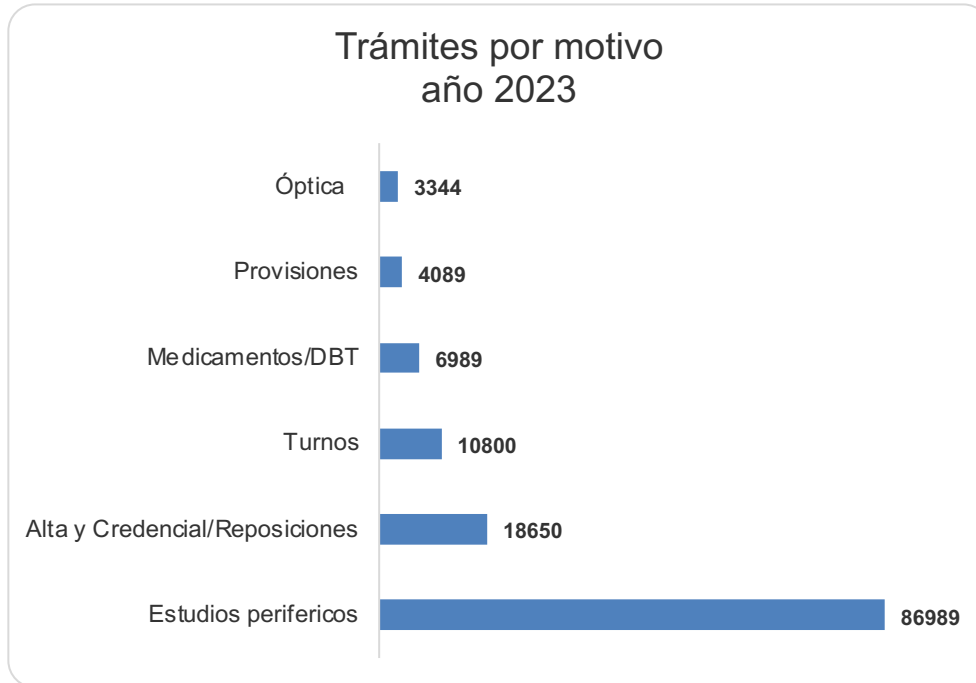
SIGLA	AREA	Cantidad
COO	COORDINACION GRAL.	101565
ITU	Hogar Martin Rodriguez	679
HP	Hospital Piñero	618
MS	Ministerio de Salud	2833
DS	Desarrollo Social	1235
HRM	Hospital Ramos Mejía	3410
CGP	CP15	1087
HS	Hospital Sarda	1292
HZ	Hospital Zubizarreta	2682
EU	Jefatura - Edificio Uspallata	3497
DL	Dir. Gral. De Licencias	1010
HF	Hospital Fernandez	2067
TC	Talleres Centrales	451
CAN	E. Canale	2509
CGP	CGP 12	3045
FA	Flota Automotor	679
CT	Cuerpo Agte. Transito	2202
Total Anual		130861

MOTIVO	CANTIDAD
Estudios perifericos	86989
Medicamentos/DBT	6989
Alta y Credencial/Reposiciones	18650
Provisiones	4089
Turnos	10800
Óptica	3344
Total de Trámites	130861

HIBA HOSPITAL ITALIANO	35689
-------------------------------	--------------

Whatsapp atendidos septiembre 2023	
contactos atendidos	4955
cantidad de chats	8670
cantidad de mensajes	17675

Trámites por MAP
año 2023



Gestión de aperturas MAP 2023

- » CGP NRO 15, DISPOSICION 450/22, **ABIERTO**
- » FLOTA AUTOMOTOR, DISPOSICION 103/23, **ABIERTO**
- » CGP NRO 13, DISPOSICION 424/23, **INAUGURACION 12/10**
- » SECRETARIA INCLUSION Y ATENCION INMEDIATA, **DISPOSICION 426/23**
- » CGP NRO 10, **DISPOSICION 104/23**
- » AGIP (RENTAS), EN PROCESO



11. Conducción Ejecutiva de Sistemas, Modernización y Estadísticas

Responsable: Daniel Olivera

Luego de la Pandemia de Covid-19, el objetivo de la Conducción Ejecutiva de Sistemas, Modernización y Estadísticas es trabajar en una propuesta de Plan de Modernización informática aplicable en toda la obra social. Ello fue puesto en marcha con el inicio de la actual gestión en noviembre de 2022. Resulta dable mencionar que el sector no solo contiene lo referente a los servidores centrales, sino también a toda la infraestructura que hacen los sistemas de la Obra Social y al parking informático.

Obviamente, dadas las características de los productos que se requieren para dar curso a un Plan de modernización informática integral, no se pueden soslayar las circunstancias económicas que hacen a la volatilidad en los valores de referencia. Asimismo, la implementación del mismo no debe dejar de lado las urgencias existentes en la actualidad, que condicionan el desarrollo de los futuros objetivos. En este sentido, se han llevado a cabo durante el último año una serie de medidas para ello, las cuales se detallan a continuación.

» **Plan de modernización de la red informática y de conectividad**

Al comenzar la gestión en noviembre de 2022 se detectó que el estado actual de la infraestructura de la Obra Social era sumamente complejo. A ese respecto, corresponde subrayar que la última inversión importante en esta materia se había realizado en el año 2007. Fue en base a este diagnóstico que se dio especial prioridad a la elaboración de un plan de modernización y mantenimiento en la Sede Central de la Obra Social, el Sanatorio Dr. Julio Méndez y anexos de la Ob.SBA. A grandes rasgos, dicho plan consiste en:

Un relevamiento íntegro del estado del parking informático (computadoras), servers de la Obra Social, conectividad, etc. El mismo se llevó adelante en el cuarto trimestre del año 2022 y arrojó que gran parte de los equipos no tienen soporte y que la

tecnología existente tendía a ser obsoleta.

Cableado e infraestructura relacionados con la interconectividad de las sedes. En este punto la Conducción está trabajando en las dos sedes principales, el problema desde su raíz, incorporando nueva tecnología de red y vínculos de fibra entre los equipos principales (denominados core) y los equipos de borde (donde se conectan los puestos) con el fin de mejorar el trabajo del personal de la Obra Social, traduciéndolo en mejoras en los tiempos de respuesta en la atención a las/os afiliadas/os y prestadores.

Compra de nuevos equipos informáticos. El plan también consiste en la compra de equipos informáticos de última generación. No se realizaba inversión en este punto desde el año 2019.

Mantenimiento y modernización del Data Center, con la finalidad de tener una administración centralizada de todos los sistemas desde la Sede Central. Se llevaron adelante trabajos de mantenimiento del Data Center sobre equipos que tienen 15 años de antigüedad y se compraron dos acondicionadores de aire centrales para la refrigeración del mismo.

En términos de incorporación de nuevo equipamiento en el marco del mencionado plan, se procedió a la adquisición e instalación de:

- 20 Computadoras de escritorio para la Dirección General Contable (Proveedores, Farmacia, Control de ingresos).
- 37 Computadoras de escritorio para el Nuevo Contact Center, lo que permite la adecuada atención telefónica a afiliados/as.
- 3 Computadoras de escritorio para la Sede Ex CUDA (actual Conducción Ejecutiva de Derivación y Auditoría) situada en Honorio Pueyrredón 930.

- 100 Computadoras de escritorio con destino al Sanatorio Dr. Julio Méndez
- 10 Switch de Core para transmisión de Fibra distribuido en Carabobo y el Sanatorio Dr. Julio Méndez.

Mejoras en el proceso de impresión

En el año 2022 había muchísimos inconvenientes con la Solución de Impresión, ya que la empresa que se encargaba de la prestación del servicio de equipos de impresión, copiado y escaneo presentaba serias deficiencias en cuanto a la entrega de respuestos y toner, lo que terminaba por afectar de manera constante el proceso de impresión y por ende, la atención a afiliados/as. Atento a lo detectado, se dispuso que lo que se suele denominar como "solución de impresión" fuera provisto por una nueva empresa. La misma ha puesto en funcionamiento un total de 248 equipos que se encuentran distribuidos en la Sede Central, el Sanatorio Dr. Julio Méndez y Anexos de la Obra Social.

Sistema de comunicación por correo electrónico

A efectos de mantener una óptima y dinámica vía de comunicación interna y externa, se realizó la contratación de Microsoft para la solución corporativa de Correo Electrónico en la nube por 1250 cuentas para los/as usuarios/as de la Obra Social.

Portales de Gestión para afiliados/as y prestadores (SIGAF)

Se realizaron mejoras en los portales de gestión y consulta, agilizando los tiempos de respuesta y generando plataformas más amigables para los/as afiliados/as y prestadores.

Además, se implementó un nuevo portal de gestión de carpetas digitales para trámites relacionado con pagos, ahorrando tiempo en la generación de las mismas

y seguimiento en tiempo real de las carpetas, además de la baja en los costos y acompañando el compromiso ecológico que tomó la obra social en el proceso de despapelización.

Actualización de Sistema de Gestión Administrativa, Contable y Financiera (SIGAF)

Se implementó un nuevo sistema de administración contable y financiera el cual brinda la trazabilidad de las gestiones de ingresos y egresos dentro de la obra social generando mayor transparencia en la utilización de los fondos.

El mismo se encuentra en proceso de implementación, el cual se inició en este año con el módulo de gastos y se continuaría el siguiente año con el módulo de compras y ventas cerrando el circuito completo de la gestión contable y financiera de la Obra Social.

Para dicho fin fue necesario realizar la instalación y adecuación de los equipos informáticos y realizar mejoras de conectividad en todas las sedes de la Ob.SBA.

Sistema de gestión de Recursos Humanos-META4

Se implementó un nuevo sistema de Gestión de Recursos Humanos, denominado META4 que se utiliza para la liquidación de haberes y control de presentismo, para el personal de la Obra Social. Para dicho fin fue necesario realizar la instalación y adecuación de los equipos informáticos y realizar mejoras de conectividad.

Seguridad Informática

En atención a las debilidades detectadas en el inicio de la gestión, se determinó avanzar en la contratación de un sistema de Firewall, un servicio de seguridad informática de la red de datos de la Obra Social para el resguardo de la información y evitar

que los usuarios de internet no autorizados puedan ingresar a la red corporativa. Cabe destacar que no se habían realizado inversiones en este aspecto desde el año 2021.

En igual sentido, se decidió trabajar en la contratación de una solución antivirus que debe brindar protección continua para todo el dominio, todos los tipos de archivos y todos los elementos de red que podrían estar expuestos al ataque de un virus informático.

Conectividad e instalación de sistema en nuevas Sedes

•Sede Flores I: Se realizó la instalación de 60 puestos de trabajo para el nuevo Contact Center, Consultorios médicos y áreas administrativas. Respecto al Contact Center cabe aclarar que en comparación al año anterior se realizó una solución sólida con 37 puestos de atención y otros 90 canales para la espera de recepción de llamados, lo que logró que se redujera el tiempo de respuesta inmediato a 1.7 Segundos. Por último, se generó encuesta de satisfacción al Afiliado al finalizar el llamado correspondiente y además se generan estadísticas mensuales de la atención.

* Sede Mataderos I: se está trabajando en la implementación del Anexo Mataderos I, para la puesta a punto de puestos de trabajo para consultorios médicos y administrativos, que alcanzarán un total 19 puestos.

* Sede de la Conducción Ejecutiva de Políticas de Prevención y Abordaje de las Violencias: se trabajó en la implementación de la apertura de la sede con 15 puestos de trabajo.

Desarrollo de Software

Respecto a este punto, se trabajó mucho con las diferentes áreas de la Obra Social y prestadores externos.

En el relevamiento llevado adelante se de-

tectó que existen en la Obra Social un gran número de aplicativos con entorno anti-guero que requiere una migración urgente.

Atento a ello, esta Conducción Ejecutiva determinó que el objetivo sea no solo migrar las aplicaciones a una tecnología más actual, sino que habiliten la innovación y la mejora en el desempeño de las actividades de cada área.

Sistema Integral del sanatorio Dr. Julio Méndez, en este punto se trabajó en:

* Tótem en hall Central, con un sistema de validación de turnos con un período de 15 minutos para la registración de los mismos, esto permite control a los afiliados y la creación de estadísticas.

* Turnos Contact Center, a partir de la modificación del sistema, alrededor del 80% de los turnos son brindados por el Contact Center.

* Otorgamiento de comprobantes de turnos mediante correo electrónico, se incorporó el envío de un comprobante de turno vía correo electrónico que sirve para evitar confusiones en fechas y horarios y minimiza el ausentismo al momento de la consulta.

* Portal del Afiliado, se trabajó durante este período en poner al alcance de afiliados/as en este portal, resultados de laboratorio, estudios médicos y visualización de turnos asignados con la posibilidad de anularlos en caso de no poder asistir. De esta forma se evita a los/as afiliados/as tener que desplazarse físicamente en reiteradas oportunidades.

Sistema de Gestión Prestacional en la Obra Social.

* Se está generando la carga de Nuevos Nomencladores (Prestadores).

* Ante la problemática de que los/as pa-

cientes que se encontraban en internación domiciliaria, reclamaban que las personas asignadas no se hacían presentes, se dispuso el desarrollo de una aplicación web por intermedio de la cual el/la afiliado/a debe confirmar que fue asistido/a. Con esa confirmación se le abonará al prestador.

* Pagos, se cargó la aplicación en la campaña Obsba +CERCA en -los consultorios de los/as profesionales que fueron contratados/as-, el que permite además de la gestión prestacional, descargar la factura mensual de atención a pacientes.

Receta Electrónica Digital, es una herramienta que custodia la información privada de sus pacientes de manera confidencial.

Se Cargó en todas las sedes que poseen auditores médicos, la aplicación para la carga en el portal de recetas electrónicas. La misma da la opción de que puedan imprimirse, o enviar a los/as pacientes por mail para que las presenten en las farmacias desde su móvil. También quedan guardadas para contar con el historial farmacológico de sus pacientes.

Digitalización de Expedientes

La Obra Social está en el desarrollo de la despapelización, por intermedio de la cual se promueve la disminución del uso del papel en las oficinas públicas mediante la adopción de buenas prácticas. Desde la Conducción Ejecutiva se participó en la implementación de un convenio para la Digitalización de expedientes físicos.

Protección de la Base de Datos

Durante el año en curso se reparó el grupo electrógeno de la Sede Central, teniendo como objetivo contar con la protección adecuada para la Base de Datos que allí se encuentra ante un corte de suministro eléctrico.

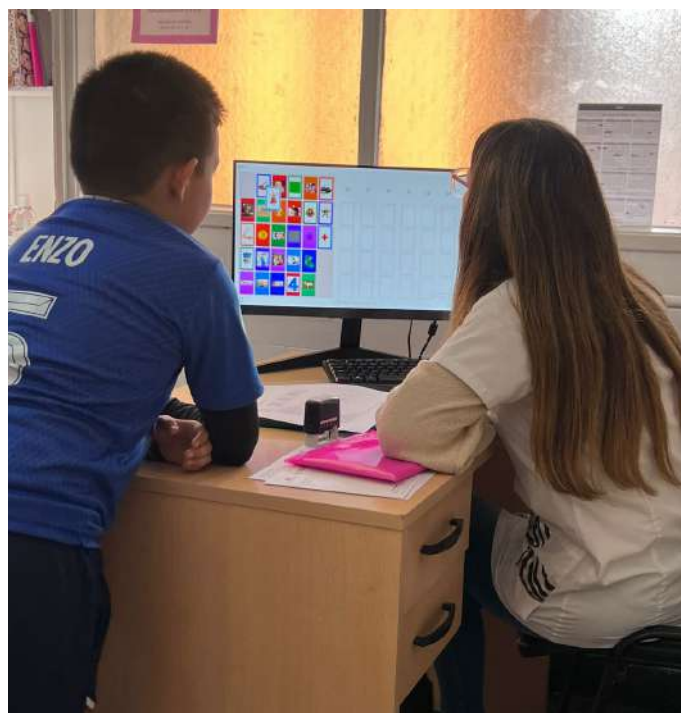
Estadísticas

En este punto muy importante para las futuras tomas de decisiones, se está realizando un tablero de control con estadísticas de procesamiento de datos internos (usuarios/as) y externos (afiliados/as). Una de las herramientas que se desarrollaron tuvo por objetivo lograr contar con estadísticas de cuantos/as afiliados/as concurren a cada sede y qué tipo de trámite realiza en la misma. Ello nos ayuda a poseer la información necesaria para poder planificar e implementar mejoras constantes en la atención.

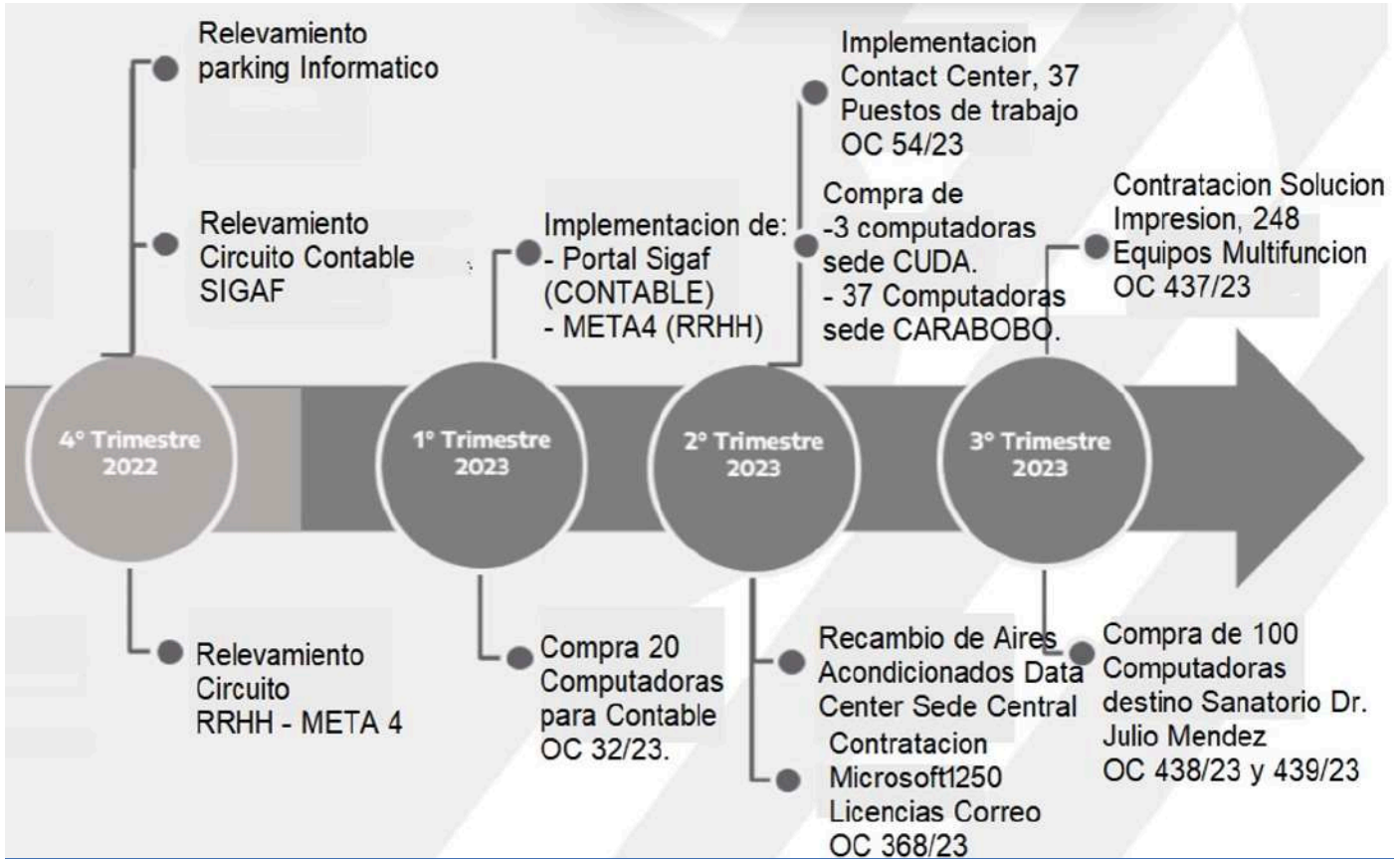
Telefonía

En este punto la Conducción ejecutiva está en la etapa de relevamiento de Teléfonos directos e internos. Para una optimización de las comunicaciones y generar un ahorro a la obra social, se implementará un sistema de comunicación de tecnología IP.

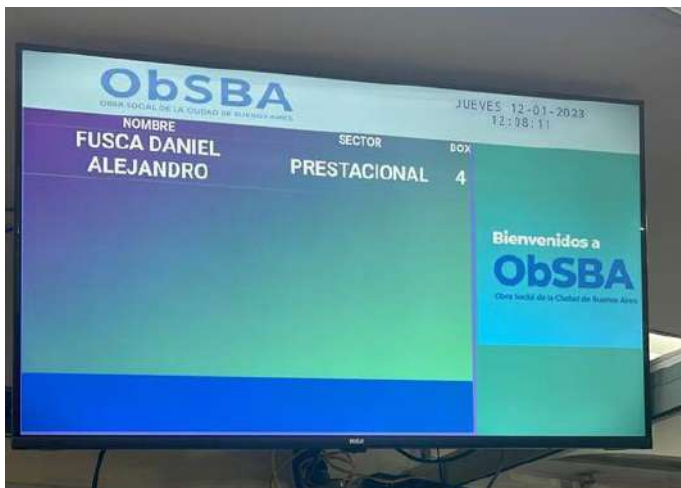
La Telefonía IP utiliza una sola red para voz y datos, simplificando la gestión y reduciendo los costos. Esto llevaría a disminuir el costo en hasta un 80%.



Adquisición de Computadoras para el Sanatorio y Sedes



Avance del Plan de Modernización



Instalación de Llamadores Digitales para todas las Sedes



12. Conducción Ejecutiva de Comunicación

Responsable: Téc. Pablo Sebastián Bagnato

A lo largo de este período, la Conducción Ejecutiva de Comunicación estuvo comprometida con el fortalecimiento de la comunicación interna y externa, la promoción de los servicios de la organización y la mejora de la imagen institucional. Al comenzar la gestión y con el eje principal de trabajo puesto en la recuperación de las prestaciones y servicios brindados por la Obra Social, se consideró como una cuestión fundamental desarrollar herramientas que logran transmitir esta dinámica a los/as afiliados/as, siendo la comunicación entonces un instrumento central.

Elaboración de Manual de Identidad

Uno de los primeros logros fue la elaboración de un Manual de Identidad Corporativa actualizado, que proporciona directrices claras para mantener una imagen institucional coherente y profesional. El objetivo de este manual es establecer las normas para el empleo de los recursos gráficos de forma correcta, creando y manteniendo una imagen coherente, normalizando la identidad visual y las principales piezas gráficas, como parámetros en el uso estratégico de la marca Ob.SBA. Su utilización propone fortalecer la identidad de nuestra Obra Social en cada instancia de comunicación y así lograr potenciar la pregnancia de la identidad en los afiliados y afiliadas y en nuestra sociedad. La identidad visual está comprendida dentro de un sistema, y una de sus principales expresiones es la Marca Gráfica, que debe presentarse de manera clara, unívoca y definida para garantizar su reconocimiento y generar asociaciones positivas. La marca se compone de elementos gráficos, como la tipografía y el color y estos deben ser utilizados según las normas establecidas y aplicados correctamente en los distintos soportes, formatos, medios y canales. El sistema de identidad visual es un conjunto de elementos gráficos dispuestos según una combinatoria regulada, que garantiza una clara identificación. Este manual suministra una serie de pautas para la aplicación de los signos de

identidad que constituyen la base del sistema y están diseñados para ser utilizados de manera constante por cada una de las piezas de comunicación gráfica.



Identidad Visual

► Renovación de Cartelería y Marquesinas:

Se ha llevado a cabo una renovación total de la cartelería y marquesinas de todas las sedes de la Ob.SBA y del Sanatorio Dr. Julio Méndez. Esta iniciativa busca no solo mejorar la imagen institucional, sino también facilitar la orientación de los afiliados y visitantes a nuestras instalaciones. Se logró fundamentalmente el ordenamiento y el tiempo de permanencia dentro de las sedes y se mejoró considerablemente en la circulación de los afiliados y afiliadas.



Marquesina y cartelería Sede Honorio Puyrredón

• Señalética Interna:

Se implementó una nueva señalética interna en el Sanatorio Dr. Julio Méndez, bajo un sistema gráfico simple y fácil de entender, con los colores de la identidad visual regidos en el manual de marca para mejorar la experiencia de los afiliados y afiliadas al recorrer nuestras instalaciones. Esto contribuye a una atención más eficiente y cómoda. Se está avanzando además, en la señalética interna de todas las sedes de la Ob.SBA, para completar el ordenamiento y circulación de los afiliados y afiliadas dentro de cada una de las dependencias.



Señalética interna Sanatorio Dr. Julio Méndez



Cartelería Sanatorio Dr. Julio Méndez

• Móviles y Ambulancias:

La identidad visual de todos los móviles y ambulancias de la Ob.SBA fue renovada,

creando una imagen corporativa uniforme y profesional.



Identidad de marca en todos los móviles de la ObSBA

Nuevo Contact Center

• Aumento de infraestructura y RRHH:

Se realizó una inversión importante en el Contact Center, incluyendo la adquisición de nuevo equipamiento y la contratación de personal adicional altamente capacitado, lo que amplió significativamente la capacidad de atención y respuesta a afiliados y afiliadas.

• Nuevas Instalaciones:

Se habilitaron nuevas instalaciones para el funcionamiento del Contact Center, proporcionando un entorno óptimo para una atención eficiente. En estas nuevas instalaciones se han realizado la adquisición de mobiliario adecuado para el trabajo de nuestros operadores telefónicos, se realizó la adquisición de nuevas computadoras y vinchas para atención, y se contrató un software integral de atención telefónica con la posibilidad de realizar reportes diarios de atención.

• Informes y estadísticas del Contact Center:

Se elaboraron informes detallados y estadísticas del Contact Center para evaluar el desempeño y mejorar continuamente la

calidad de la atención. Un claro informe es el que se detalla a continuación:

• **Atención Telefónica:**

Cantidad de llamadas (promedio mensual) **11334 llamadas.**

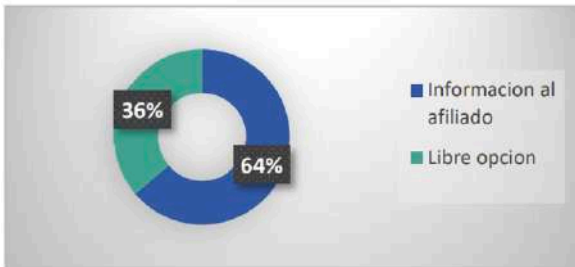
ATENCIÓN DIGITAL

Publicaciones (semanales promedio): 10

Comentarios (promedio por publicación): 30

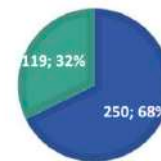
Mensajes privados (promedio diario): 270

CAMPAÑA	Llamados
Inf. Al afiliado	5217
Libre Opcion	3100
Turnos Mendez	3017

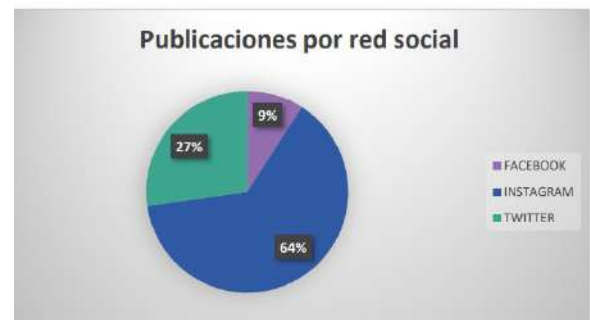


EMAILS

info@obsba.org.ar | callcenter.mendez@obsba.org.ar



Cantidad de emails (promedio diario) **369 emails.**



◆ Mejora Sostenida en la Satisfacción del/la afiliado/a

Durante este período, hemos observado una mejora constante en la satisfacción del/la afiliado/a. Esto se ha logrado a través de un enfoque continuo en la atención y resolución de problemas y al monitoreo constante de la satisfacción a través de nuestros canales digitales y retroalimentación con los mismos. Hemos experimentado un aumento constante en las respuestas positivas de los afiliados y la baja de los diálogos negativos, lo que refleja la eficacia de nuestras intervenciones.

◆ Reducción en los Tiempos de Respuesta en atención telefónica y canales

Hemos logrado una disminución significativa en los tiempos de respuesta a las consultas y problemas. Esto se ha alcanzado mediante la implementación de procedimientos de enrutamiento eficientes interconectando y canalizando conjuntamente con los canales digitales y telefónicos, como así también, la adición y asignación óptima de agentes a diferentes tipos de solicitudes. Los/as afiliados/as aprecian la rápida atención y resolución de sus problemas.

◆ Incremento en la Productividad y Eficiencia de los Agentes

Hemos mejorado la productividad y eficiencia de nuestros/as agentes a través de seguimiento y retroalimentación constante. La implementación de procedimientos estándar de atención ha sido fundamental en la mejora de la eficiencia y en la prestación de un servicio más uniforme y eficaz.

◆ Reducción de Errores y Resolución de Problemas

La creación y refinación de procedimientos específicos para la resolución de problemas y la gestión de situaciones conflictivas han resultado en una reducción significativa en

la ocurrencia de errores. Esto ha mejorado la confiabilidad de nuestros servicios y ha aumentado la satisfacción del afiliado y la afiliada, como así también el dialogo continuo con otras áreas de la institución. Ejemplo de esto es la derivación por ampliación de recetas y el trabajo complementado con el/la médico/a prescriptor/a. Otro detalle a destacar es la implementación de herramientas gratuitas y accesibles para la toma, almacenamiento y gestión de reclamos con el uso de Google Drive. También se refinaron y consensuaron los circuitos de resolución de problemas de las distintas sedes. Además, sobresale el refinamiento e implementación del nuevo circuito para el ejercicio de la libre opción. Al tener instructivos claros, consensuados con las áreas intervinientes, los errores en derivaciones de problemas o al informar al/la afiliado/a, en los distintos trámites que se requiera, se redujo de manera significativa traduciéndose en procedimientos claros para los/as afiliados/as, como también para los/as agentes que informan los mismos.

◆ Incorporación y puesta a punto de canales específicos de consulta y solicitud de turnos para el Sanatorio “Dr. Julio Méndez”.

La creación del Contact Center para turnos del Sanatorio “Dr. Julio Méndez” redujo significativamente la problemática de nuestros/as afiliados/as para la obtención de turnos de distintas especialidades. A este servicio se le adicionó el mail específico de consultas (callcenter.mendez@obsba.org.ar) la ampliación del servicio de atención brinda más facilidades al/la afiliado/a para consulta y obtención de turnos.

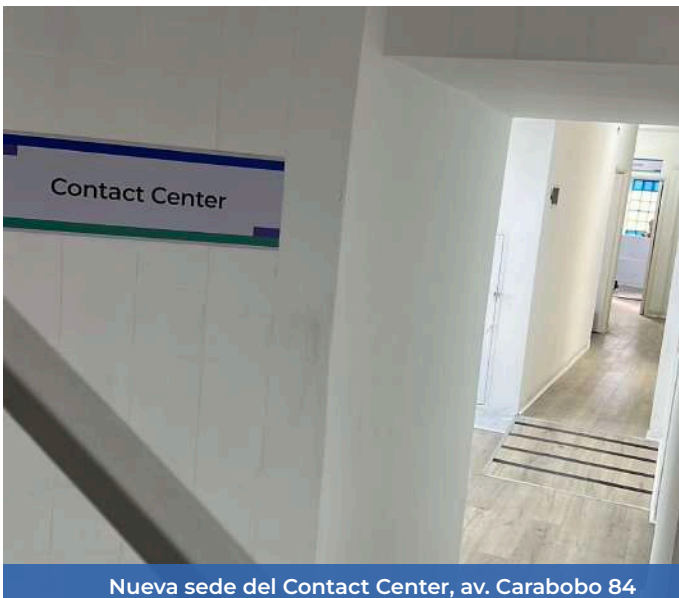
◆ Atención a través de whatsapp – Sanatorio “Dr. Julio Méndez”.

La ampliación de la atención, para consultas y turnos, a través de este canal; no solo genera una opción más de atención, sino que también simplifica la comunicación con aquellos/as afiliados/as que por moti-

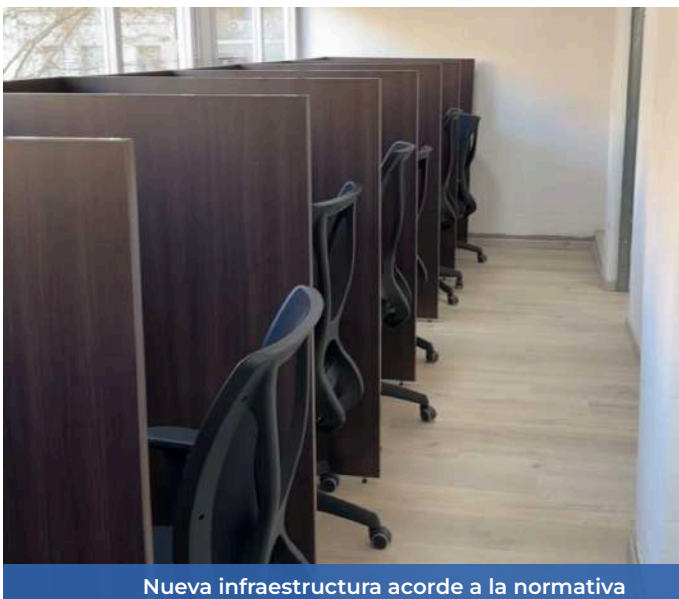
vos de salud no puedan escuchar o hablar.

◆ Sede propia

En el mes de septiembre de 2023, el Contact Center y todos sus agentes, comienzan la atención desde una nueva sede con equipamiento totalmente nuevo y espacios de recreación para el uso de las pausas activas de cada agente. Esto se traduce en una mejora en las condiciones de trabajo de la planta perteneciente al mismo y facilita la comunicación interna al estar todos los servicios en un mismo espacio.



Nueva sede del Contact Center, av. Carabobo 84



Nueva infraestructura acorde a la normativa

◆ Procedimiento de Atención al/la afiliado/a Estándar:

Se ha desarrollado un procedimiento estandarizado para la atención al/la afiliado/a, lo que ha permitido una atención más consistente y efectiva, a través de un lenguaje cordial y la disposición del/la agente a encontrar una solución al problema que se manifieste o en caso de ser imposible, ofrecer alternativas que puedan paliar las situaciones problemáticas.

◆ Procedimiento de Resolución de Problemas:

Se han definido pasos claros para la resolución de problemas, como así también los canales específicos para esto, lo que ha ayudado a nuestros/as agentes a abordar situaciones difíciles de manera más efectiva.

◆ Procedimiento de recepción de trámites y derivación:

Hemos establecido un procedimiento de recepción y derivación de tramites específicos, unificados a través del mail institucional (info@obsba.org.ar) con el objetivo de que el/la afiliado/a tenga una ruta transparente y accesible al momento de iniciar los trámites que requiera.

◆ Procedimiento de otorgamiento de turnos para el servicio de kinesiología vía email:

A través de esta metodología, los turnos son otorgados mediante el canal virtual correspondiente, permitiendo de esta forma una asignación ágil y asincrónica de los mismos.

◆ Procedimiento de Agendas, Licencias y Horarios de diversas especialidades médicas:

La asignación de turnos, apertura y visualización de agendas y horarios, permiten un

correcto otorgamiento de turnos para los/as afiliados/as, como así también la reasignación en casos necesarios o la resolución de necesidades según la criticidad de los casos consultantes.

En resumen, la gestión en nuestro Contact Center ha estado marcada por logros notables, incluyendo una mejora constante en la satisfacción de las personas atendidas, una reducción en los tiempos de respuesta, un aumento en la productividad y eficiencia de los agentes, y una disminución de errores. Estos logros son el resultado directo de la creación y refinación de procedimientos que han fortalecido nuestra operación y mejorado la calidad del servicio al afiliado y la afiliada. Continuaremos innovando y mejorando nuestros procedimientos para mantener y superar estos logros en el futuro, asegurando una operación eficiente y una experiencia excepcional para nuestros afiliados/as.

Unificación de dependencias

Todas las dependencias de la Conducción Ejecutiva de Comunicación fueron reubicadas en un mismo edificio situado en la calle Carabobo 84, lo que significó una mayor eficiencia en la colaboración y la coordinación de esfuerzos.

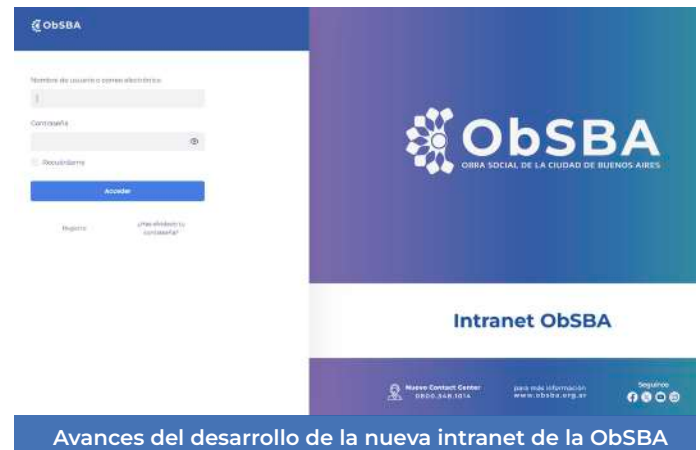
Comunicación interna

Se implementó un reordenamiento de los circuitos internos de comunicación para agilizar la transmisión de información y mejorar la colaboración interdepartamental.

Se crearon grupos de Whatsapp de comunicación interna para mantener la comunicación instantánea con los diferentes sectores, sumado al mail institucional.

Se está avanzando en una intranet interconectada con todos los sectores de la Obra Social y el Sanatorio Dr. Julio Méndez, que significa un salto importantísimo en la in-

teracción, trabajo colaborativo, chats internos, comunicación directa, carga de informes, documentos, comunicaciones institucionales, para mantener una dinámica y una fluidez para que todos los trabajadores y trabajadoras estén informados al instante de todo lo referente a la institución



Avances del desarrollo de la nueva intranet de la ObSBA

Comunicación con afiliados y afiliadas

◆ Lanzamiento de Campañas Institucionales:

Se ejecutaron campañas informativas y promocionales dirigidas a los afiliados y afiliadas para aumentar su conocimiento sobre los servicios y beneficios de la Ob.SBA.

Algunas de la Campañas llevadas a cabo durante este período fueron:

◆ Campaña Portal de Salud:

Se realizó la campaña de promoción del nuevo portal de salud, a través de la cual se utilizaron las redes sociales, material impreso como flyers, sitio web, newsletter institucional, mediante los cuales poder comunicar efectivamente y dar a conocer esta nueva herramienta institucional de consulta de para afiliados y afiliadas.

◆ Lanzamiento de Campañas de Salud:

Se implementaron campañas de salud para promocionar los diferentes servicios

del Sanatorio Dr. Julio Méndez, educando a la comunidad sobre temas de salud relevantes y promover la prevención. Algunas de la Campañas llevadas a cabo durante este período fueron:

◆ Campaña Apto Escolar:

Como eje principal, la realización de todos los controles médicos para el ingreso escolar 2023, llevada a cabo del 10 al 28 de abril de 2023 en el Sanatorio Dr. Julio Méndez. Se realizó la difusión en redes, sitio web institucional, y mediante material impreso para lograr un mayor alcance hacia nuestros afiliados y afiliadas.

◆ Campaña de Vacunación Antigripal:

Como eje principal, la vacunación antigripal para todos los afiliados y afiliadas. Fue llevada a cabo a partir del 18 de abril de 2023 en el Sanatorio Dr. Julio Méndez. Se realizó la difusión en redes, sitio web institucional, y mediante material impreso para lograr un mayor alcance hacia nuestros afiliados y afiliadas.

◆ Campaña de Prevención de Cáncer de cuello uterino y mama:

Como eje principal la prevención de estas patologías, fue llevada a cabo del 2 al 13 de octubre de 2023 en el Sanatorio Dr. Julio Méndez. Se realizó la difusión en redes, sitio web institucional, y mediante material impreso para lograr un mayor alcance hacia nuestros afiliados y afiliadas.



Recursos Digitales

◆ Nuevo Sitio Web Institucional:

El lanzamiento de un nuevo sitio web institucional ha sido un hito importante. Este sitio no solo proporciona información actualizada sobre los servicios y beneficios de la Ob.SBA, sino que también se ha convertido en una fuente de transparencia a través de la publicación de todas las licitaciones, reuniones de Directorio, Resoluciones y Disposiciones. Esto permite un acceso rápido y sencillo a la información relevante para nuestros afiliados y afiliadas y no tiene precedentes en la historia de la Obra Social.

◆ Cartillas Digitales:

Se crearon cartillas digitales de prestadores y farmacias para facilitar el acceso a esta información de manera rápida y actualizada.

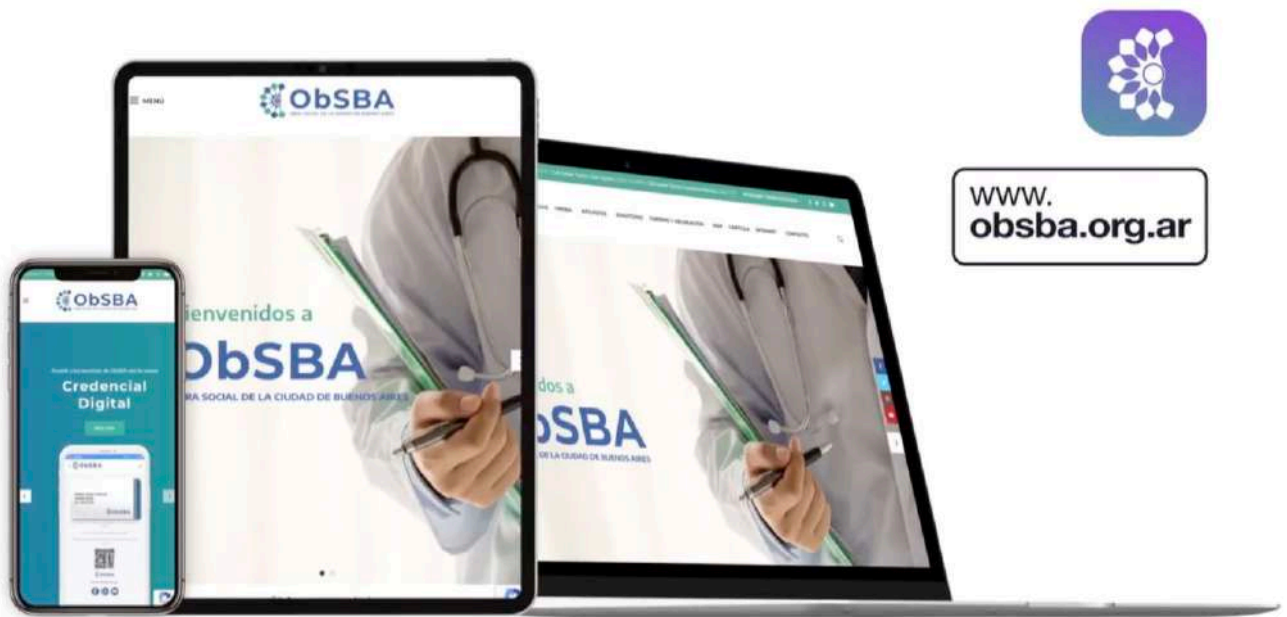
◆ Portal de Salud:

Se introdujo un portal de salud dedicado a la visualización de estudios del Sanatorio Dr. Julio Méndez, mejorando la experiencia del paciente, esto fue posible al trabajo en equipo con la Conducción Ejecutiva de Sistemas, Modernización y Estadísticas. Los estudios que pueden ser visualizados a través del portal incluyen laboratorios, y estudios realizados por otros servicios del sanatorio, generando así un medio de consulta tanto para el afiliado o la afiliada más dinámico, sin la necesidad de tener que trasladarse hasta el sanatorio para poder

obtener o consultar el estudio correspondiente. Además se incluyó dentro del mismo portal, la consulta de turnos asignados del Sanatorio Dr. Julio Méndez con la posibilidad de cancelación en el caso de no ser utilizado. Esto se traduce en ahorro de tiempo, mayor facilidad para obtención de informes y resultados de estudios.

◆ Tótems Digitales publicitarios:

Se han instalado dos tótems digitales dentro del Sanatorio Dr. Julio Méndez que muestran comunicaciones institucionales y brindan información relevante a los/as pacientes y visitantes. Esto mejora la experiencia y la comunicación en nuestras instalaciones.



Nuevo sitio web institucional de la ObSBA

ObSBA
OBRA SOCIAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

RED DE FARMACIAS | Volver al Sitio Web de ObSBA

Buscá Prestadores en tu Ciudad

Encontrá los mejores profesionales de todas las especialidades. Para realizar tu búsqueda hacé click y selecciona la especialidad.

Qué Haga Click y Seleccione Especialidad Dónde Su Ciudad... **Buscar**

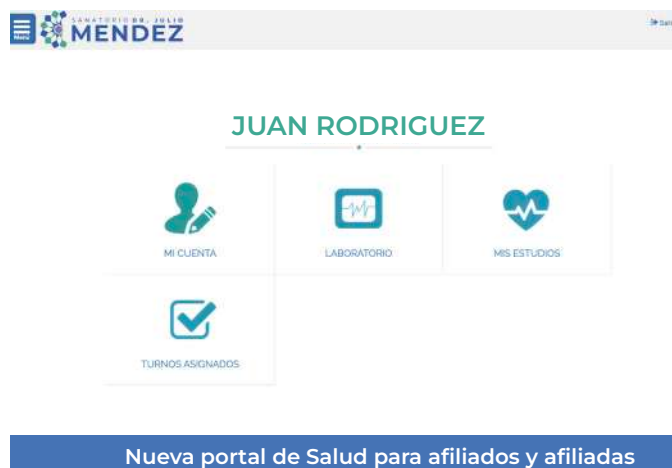
- Guardia
- Guardia de Cirugía General
- Guardia de Ginecología
- Guardia de Neonatología
- Guardia de Obstetricia
- Guardia de Otorrino adultos (Con Horario)
- Guardia de Traumatología
- Guardia Odontológica Adultos
- Guardia Odontológica Pediátricos
- Guardia Oftalmológica
- Guardia Pedriátrica
- ObSBA + Cerca

Copyright © 2022 ObSBA • Av. Rivadavia 6082 • Tel 0800.348.1014

Nueva cartilla digital de prestadores de la ObSBA



Nueva cartilla digital de farmacias



Nueva portal de Salud para afiliados y afiliadas



Tótems digitales publicitarios en Sanatorio y Sedes

Nueva estrategia en Redes Sociales

Se ha realizado una reestructuración y una nueva estrategia de comunicación en nuestras redes sociales con el objetivo de centralizar y agilizar la respuesta a los afiliados y afiliadas. Esto garantiza una comunicación más efectiva y oportuna en todas las plataformas digitales.

Materiales Impresos

Desde el sector de imprenta, se generan diariamente materiales impresos del Sanatorio y comunicaciones institucionales impresas para la comunicación interna y

externa con afiliados/as y prestadores, asegurando una difusión efectiva de información impresa.

Algunos de estos materiales impresos son: afiches de campañas de salud, afiches promocionales de nuevos servicios e implementaciones con información para nuestros afiliados y afiliadas.

Se desarrollaron además desde el sector, carpetas institucionales y material impreso para el sanatorio como: formularios, recetas médicas y toda la papelería correspondiente al Sanatorio Dr. Julio Méndez.

Folleto impreso para promoción de nueva modalidad de turnos del Sanatorio

Newsletter mensual

Se ha implementado un newsletter institucional mensual con el objetivo de acercarlo a los correos de los afiliados y afiliadas. A través de este boletín, buscamos fomentar la cercanía y el conocimiento de todas las personas y sectores de la Obra Social y del Sanatorio. También compartimos historias y destacamos el trabajo dentro de la institución.

Medios de comunicación

Además de la promoción de la transparencia a través de la publicación de licitaciones y llamados a concurso en nuestros canales digitales, hemos ampliado nuestras publicaciones en medios de comunicación para informar de manera amplia y abierta sobre nuestras acciones y procesos de toma de decisiones.



Capacitaciones al personal

Licitaciones

◆ Licitación para Indumentaria Institucional:

Se impulsó una licitación para la adquisición de indumentaria institucional para todo el personal de la Ob.SBA y el Sanatorio Dr. Julio Méndez, promoviendo la unidad y la identidad institucional.



Indumentaria para el personal de la ObSBA



Indumentaria para el personal médico del Sanatorio

◆ Licitación de Tótems y Pantallas:

Se ha gestionado una licitación para la adquisición de tótems y pantallas que permitirán el ordenamiento de circuitos de afiliados y afiliadas dentro de las sedes de la Ob.SBA y el Sanatorio.



Ambos para el personal del Sanatorio

Telemedicina

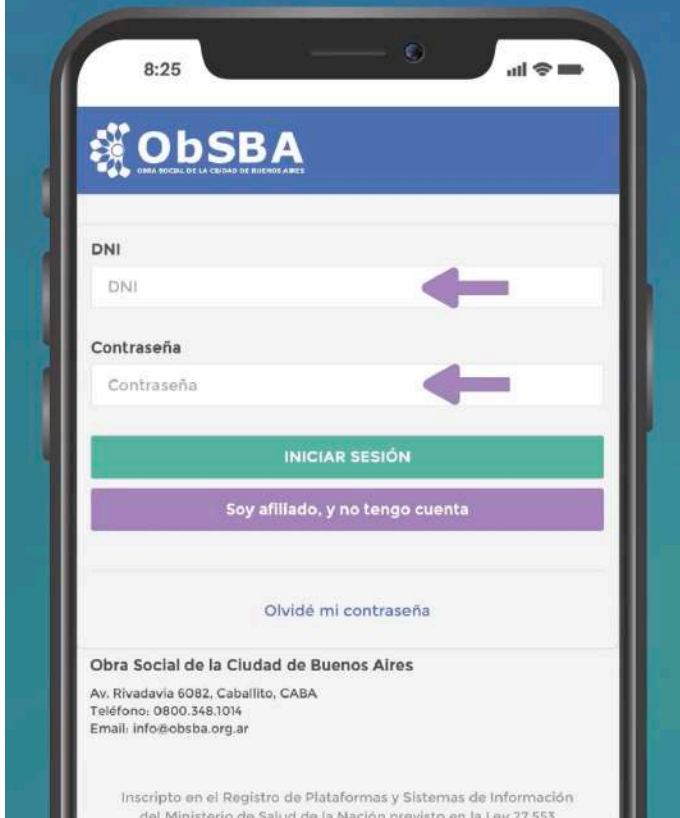
Esta Conducción impulsó las comunicaciones institucionales en todos los medios oficiales del nuevo portal, a través del cual se trabajó en conjunto con la Conducción Ejecutiva de Sistemas para la planificación del lanzamiento de la nueva plataforma de Telemedicina de la ObSBA, coordinando los tiempos, formas de comunicar y el cronograma para tener un mayor y mejor alcance a nuestros afiliados y afiliadas.

Se utilizaron nuestras redes sociales y la web institucional como principales fuentes de consulta, en las que se desarrolló un video de campaña y además un videotutorial para facilitar el acceso y la registración dentro de la nueva plataforma.

Luego de 2 hs. del lanzamiento, se realizó un análisis para medir el alcance de dicha campaña de promoción, en la cual se pudieron obtener las siguientes métricas con la pieza de comunicación audiovisual publicada:

Acceso al Portal

Iniciá sesión con
tu usuario y contraseña



Alcance ⓘ

11.524
Cuentas alcanzadas

9.161
Seguidores



2.363
No seguidores

Reproducciones **20.388**

Reproducciones iniciales 13.670

Repeticiones 6.718

Tiempo de reproducción 70 h 10 min 17 s

Tiempo promedio de reproducción 18 s

Interacciones del reel ⓘ **1.276**

Me gusta 675

Veces que se compartió 307

Veces que se guardó 227

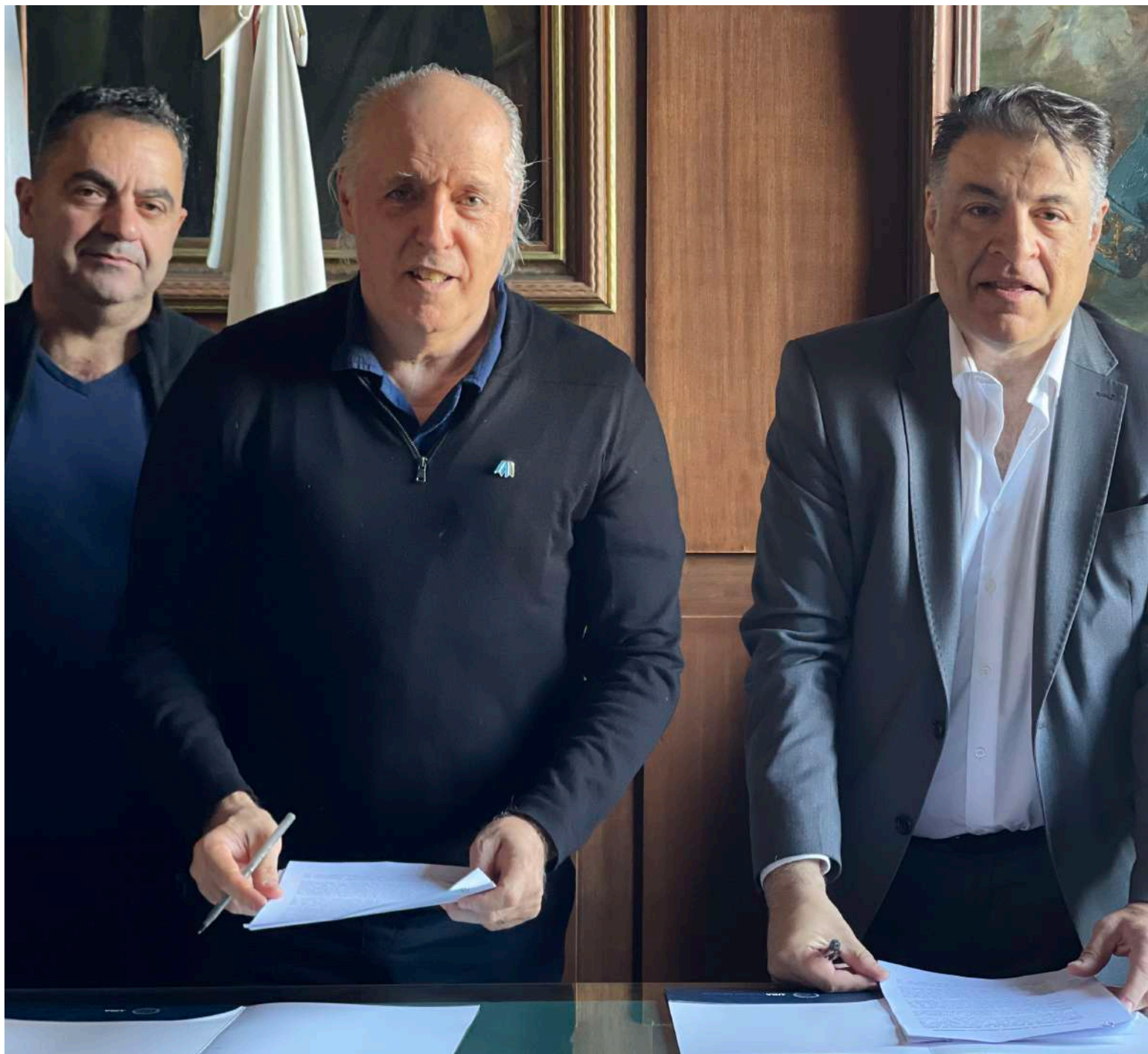
Comentarios 67

Informe Anual

Se llevó a cabo la producción editorial y gráfica del Informe Anual 2023 para su difusión, y sintetiza anualmente la tarea desplegada por cada una de las áreas de la ObSBA.



En resumen, la Conducción Ejecutiva de Comunicación ha trabajado incansablemente para promover la transparencia, mejorar la comunicación interna y externa, y modernizar nuestros canales de información. Estamos comprometidos con seguir fortaleciendo la comunicación con nuestros afiliados y afiliadas, como así también consolidar la presencia de la Ob.SBA en la comunidad.



13. Conducción Ejecutiva de Asuntos Jurídicos

Responsable: Dr. Alejandro Trotta

I. Análisis inicial – Medidas Implementadas

En primer término, luego de un primer semestre en que se reconoció el área y sus necesidades, se trazaron objetivos generales como organizar el trabajo, disminuir el cúmulo de juicios, no generar gastos o costos innecesarios por la demora en los pagos, no avanzar en litigios que solo producen pérdida a la obra social (lo que conlleva ajustar o trazar una nueva estrategia en dichos pleitos, entre otros) y mejorar la gestión con los afiliados. A su vez, se implementaron medidas para cumplir con los fines propuestos. Algunas de las directrices, en base a la información obrante hasta ese momento, implicaron un inventario de los juicios que habían sido llevados por profesionales que ya no formaban parte del sector. En todos estos expedientes se hizo un estudio actualizado de cada caso y se distribuyeron entre los/as trabajadores/as activos/as. Salvo en los casos en que ya había recaído sentencia definitiva y esta estaba firme, se hicieron múltiples peticiones orientadas a mitigar costos y daños contra esta obra social (pedidos de declaración de abstracto en los casos en que correspondía -lo que conlleva la posibilidad de que se distribuyan las costas "por su orden", a costo cero de esta Ob.SBA, cuestión que fue lograda en numerosos procesos-; pago de honorarios para evitar embargos; oportunas contestaciones de oficio y cartas documento tendientes a evitar la progresión de una acción judicial, entre otras presentaciones).

Por otra parte, se asentaron nuevos criterios en las causas judiciales con el fin de evitar ejecuciones y litigios innecesarios. De esta manera, algunas de las nuevas políticas de esta CEAJ implicaron:

a. Evitar ejecuciones y embargos contra esta obra social, de modo que frente a la condena en costas, se abonen los estipendios correspondientes antes de que se promueva la ejecución, lo que implica no

solo evitar un embargo a las arcas de esta Ob.SBA, también implica una considerable merma en los honorarios que deben pagarse a futuro por los trabajos de ejecución (la demora en el pago, además de acarrear el pago de intereses, conlleva solventar los honorarios por esos trabajos que demande la ejecución).

b. Con la entrada en vigencia de la Resolución n° 701 vinculada con la continuidad dentro del esquema del Plan Superador Ob.SBA-OSDE, requerir se resuelva la cuestión como abstracta en los casos en que los afiliados solicitan continuidad en la obra social y su reclamo es compatible con dicha normativa interna. El pedido de declaración de abstracto va acompañado del pedido de las costas por su orden, cuestión en la que se ha obtenido considerable éxito -ver apartado V-, ahorrando en numerosas ocasiones los honorarios de quienes litigan contra esta obra social.

c. Todo traslado, oficio o requerimiento es contestado dentro de los correspondientes plazos procesales, evitando formular planteos netamente dilatorios o que hayan sido sistemáticamente rechazados en los tribunales.

d. Se ha efectuado contacto con abogados y abogadas que litigan contra esta Ob.SBA, instrumentándose soluciones y circuitos administrativos para evitar llegar a juicio. De la misma manera, se ha promovido el acuerdo de toda cuestión litigiosa, con el fin de que las costas sean distribuidas por su orden.

e. Tal como se realizara con los colegas, se mantuvo un activo contacto con los juzgados -principalmente del fuero Fuero Contencioso Administrativo, Tributario y de Relaciones de Consumo (CATyRC)- con el fin de hacer saber el cambio de criterios y mostrar ante la Justicia buena predisposición a la resolución de las contiendas.

f. Uno de los principales afluentes de jui-

cios proviene del convenio o Plan Superador "Ob.SBA-OSDE". En este aspecto, se han fijado también nuevas pautas, propiciando entre otras cuestiones el llamado a OSDE al proceso, ya que es OSDE y no Ob.SBA quien fija el valor de los planes, cuestión medular en lo reclamos.

II. Acciones

1. Se ha trabajado de forma coordinada con otras áreas de esta obra social, entre otros supuestos, en la gestión de recupero de fondos (por ejemplo, proveeniente de deudas de los usuarios por el Plan Superador), manteniendo reuniones para diagramar estrategias y planes de acción en los expedientes y en la fase administrativa. De esta manera, avanzamos en la preparación de protocolos y manuales de procedimiento para sistematizar soluciones sobre reclamos típicos de los afiliados.
2. Tras un análisis del contrato y de los principales perjuicios sufridos por esta obra social, se ha llevado adelante la renegociación del convenio Ob.SBA-OSDE.
3. Se reasignaron funciones entre los miembros del equipo de Legales para lograr una mayor eficiencia en el día a día, de modo que nos encontramos con los abogados y abogadas realizando tareas jurídicas y expandiendo la función administrativa a asuntos cada vez más específicos, vinculados con la necesidad del área.
4. Se mantiene un vínculo más estrecho con los afiliados reclamantes y con sus patrocinios, lo que propicia la resolución de los conflictos sin necesidad de litigar
5. Frente a la creciente intervención de esta CEAJ en carpetas administrativas y reclamos, se ha fijado una política de despacho de dictámenes y emisión de opiniones jurídicas, procurando dar respuesta a los requerimientos en plazos

prudenciales (en el mejor de los casos, con proveimientos fundados en el día).

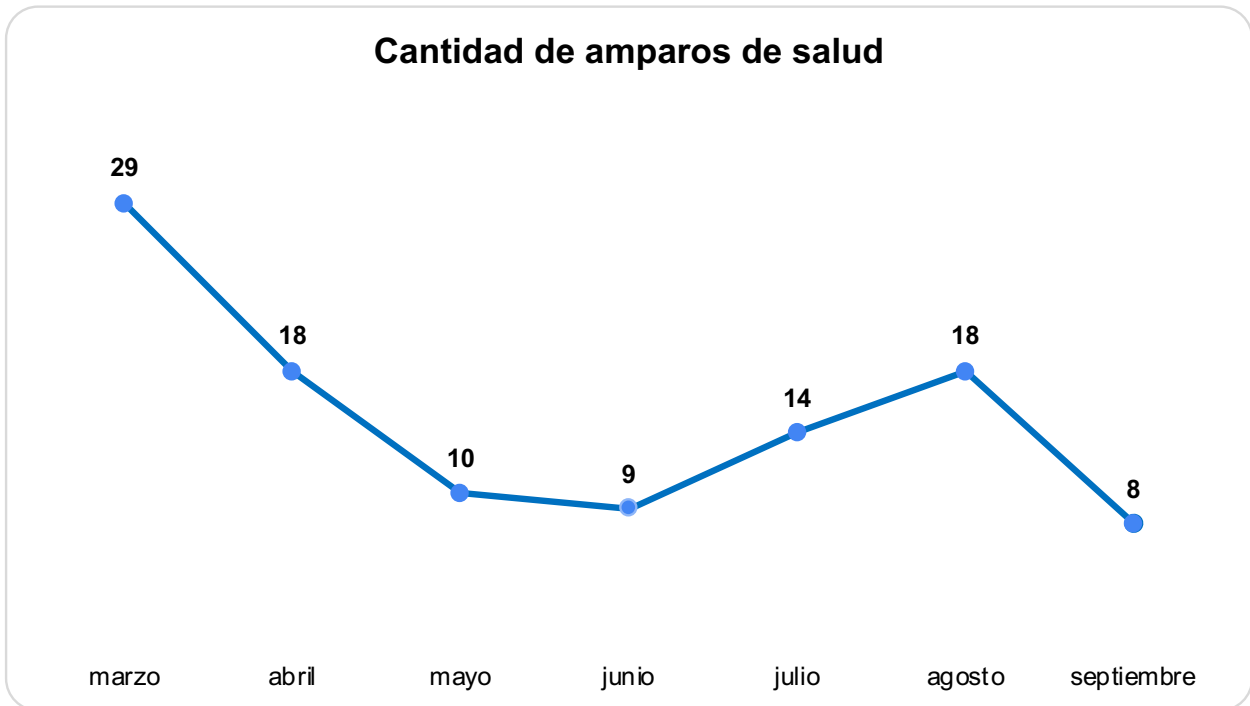
6. A su vez, el área realiza reuniones periódicas entre sus miembros y análisis colectivos con el fin de jerarquizar la Conducción Ejecutiva, mejorar el clima laboral, ajustar y repensar criterios de eficiencia.

III. Evolución de Juicios y Reclamos

En base a las pautas anteriormente señaladas, al margen de haberse profundizado el trabajo sobre los aspectos reseñados, se avanzó en nuevos criterios y lineamientos y se fue logrando la reducción de juicios. Tal como surge de los registros de carga en el LEX DOCTOR, del 8 de marzo al 8 de abril de 2023 se registró el ingreso de 29 amparos de salud; del 8 de abril al 8 de mayo, ese número se contrajo a 18 amparos. Del 8 de mayo al 8 de junio, se ha dado carga a 10 amparos, mientras que del 8 de junio al 8 de julio se registraron 9 amparos. Post feria judicial, y como es habitual en dicha época, hubo un leve repunte en el ingreso de causas (14 entre el 8 de julio y el 8 de agosto y 18 entre el 8 de agosto y el 8 de septiembre), pero los números marcan una sostenida tendencia a la baja. Mismo criterio corresponde a las ejecuciones de honorarios, las que al día de la fecha, resultan marginales.

La baja en los amparos iniciados da cuenta de los esfuerzos por solucionar conflictos presentados por los/as afiliados/as previo al inicio de actuaciones, mientras que la merma en las ejecuciones muestra el compromiso de la obra social en responder sin dilaciones cuidando el patrimonio de la Ob.SBA.

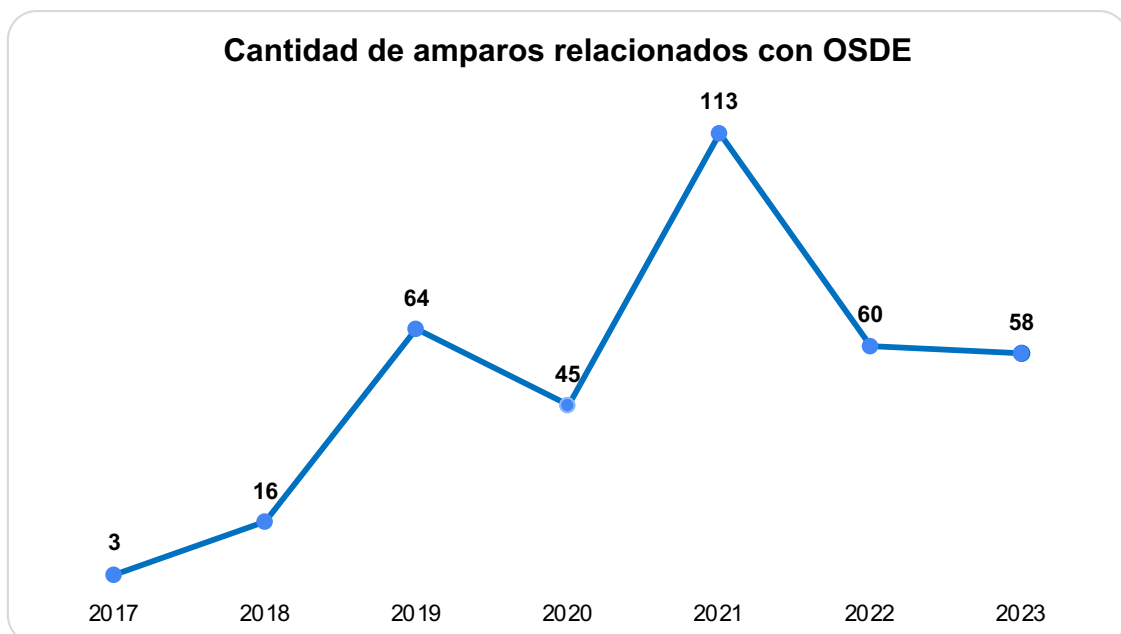
Cantidad de amparos de salud



A agosto 2023, según surge del estudio efectuado en el Portal EJE, se registra un total de 388 amparos activos relacionados a reclamos contra esta obra social por asuntos que involucran cuestiones de afiliación (pase a otra obra social, derivación de aportes o reclamos en el marco del Plan Superador Ob.SBA-OSDE). De los 388 amparos por temas afiliatorios, un total de 359 son relacionados con OSDE, de los cuales 58 iniciaron en el año 2023, 60 en el año

2022, 113 en el año 2021, 45 en el año 2020, 64 en el año 2019, 16 el año 2018, y 3 el año 2017. Se hace énfasis en que los amparos aquí mencionados son los que aún presentan movimiento, por lo que buena parte de los iniciados -en especial desde 2021 hacia atrás, incluido los años de pandemia en que el aumento de reclamos fue sensible- ya han sido resueltos y por eso no están incluidos en este cálculo.

Cantidad de amparos relacionados con OSDE



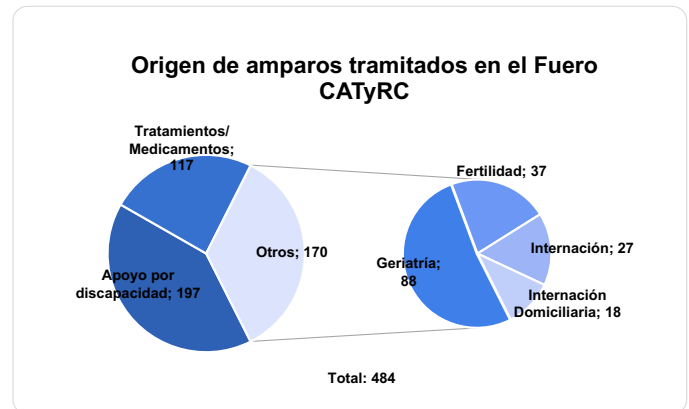
El sensible aumento de juicios en el año 2021 coincide con la decisión de dictar la Resolución n° 701, del 30/12/2021, que consagró la posibilidad de los jubilados de continuar con el Plan Superador Ob.SBA-OSDE. No obstante, y si bien dicha normativa hizo descender los reclamos por continuidad, tal Resolución interna no contempló la estrategia judicial a seguir frente al resto de los casos judicializados o ya iniciados lo que mereció los ajustes de criterio de esta Conducción.

En relación a los **amparos de salud y juicios en general por prestaciones de salud**¹ que se encuentran activos, se individualizan en total 497 acciones, de las cuales 439 tramitan en el Fuero Contencioso Administrativo, Tributario y de las Relaciones de Consumo (CATyRC, de CABA); 23 en juzgados Civiles Nacionales; 16 en el fuero Civil y Comercial Federal y en menor medida, 2 en La Plata, 4 en la localidad de San Martín, 4 en Necochea, 7 en Mar del Plata, 1 en Mar Azul y 1 en Gualeguaychu, representando un total de 13 expedientes que tramitan en el interior del país.



De los juicios que tramitan en el fuero CATyRC (Notar que en el gráfico se pone la denominación antigua), que son la mayoría, se verifican 197 amparos de salud por prestaciones de apoyo por discapacidad; 117

que abarcan tratamientos, medicamentos, insumos, órtesis o cirugías; 88 amparos que contemplan geriátricos o residencias; 37 por tratamientos de fertilidad; 27 por internaciones y 18 por internación domiciliaria.



IV. Estadísticas – Tareas realizadas, objetivos alcanzados y desafíos

Esta CEAJ instrumentó la política de generar estadísticas y medición en relación al trabajo del área. Desde el año 2023 se reflejan los primeros valores consolidados, los que permiten efectuar evaluaciones, corregir y trazar nuevas directrices en relación al trabajo de la Conducción.

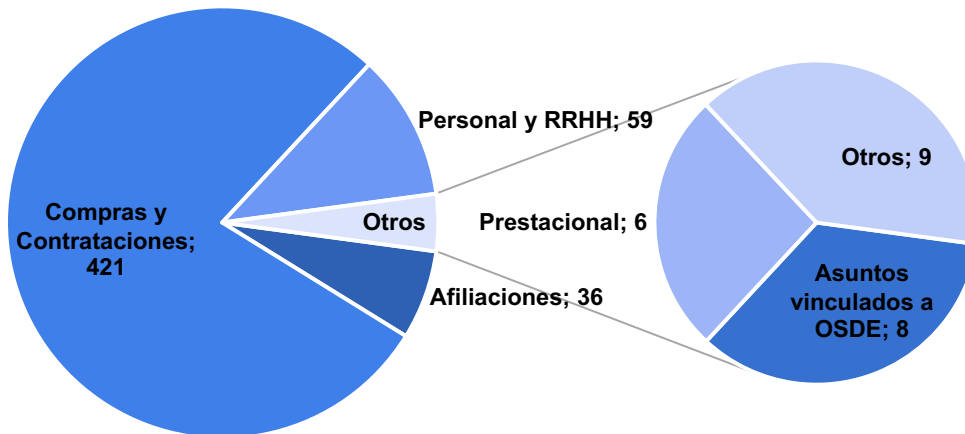
De esta manera, mientras que entre marzo y agosto de 2022 se emitieron en total 138 dictámenes, en el último año (septiembre 2022 a septiembre 2023) se ha registrado un total de 539 dictámenes que involucran cuestiones relativas a compras y contrataciones (análisis de licitaciones, marcos normativos o contractuales, opiniones técnicas, entre otros), afiliaciones (estudio sobre pedidos de continuidad, afiliación o desafiliación, entre varios supuestos), consultas prestacionales (correspondencia o no, desde la óptica jurídica, de cobertura de medicamentos, prótesis o insumos; reclamos de afiliados por coberturas, entre otros), asuntos del área de personal y/o recursos humanos (sumarios, licencias y desvinculaciones, entre otros), dictámenes vinculados al acuerdo o la relación con la empresa de medicina prepaga OSDE y otras tantas

¹La muestra fue efectuada del estudio -hasta el 15 de agosto de 2023- de la liquidación nro. 85 - Amparos a mayo 2023 - BIEN SALUD y el informe anual de juicios en trámite de 2022, además de la compulsas de expedientes en los sistemas EJE y PJN.

valoraciones o estudios técnicos que llegan a esta Conducción. En pocas palabras,

proporcionalmente casi se ha duplicado el caudal de dictámenes técnicos del área.

Discriminación de dictámenes elaborados



El hecho de que 421 dictámenes traten sobre cuestiones vinculadas a Compras y Contrataciones (entre los que se encuentran opiniones y apreciaciones técnicas en licitaciones y contratos), da cuenta de la política emprendida por la conducción de esta Ob.SBA para recuperar o incorporar servicios y prestaciones caídas o por vencer. También refleja el valor de llevar adelante un procedimiento correcto, transparente y ordenado, con el respaldo de la oportuna opinión legal para cuidar el patrimonio de esta obra social y dar seguridad jurídica a quienes contraten con Ob.SBA.

Al margen de los dictámenes efectuados por esta Conducción, y más allá de las tareas ya desarrolladas durante el primer semestre de la gestión de quienes encabezan el área, en el último año desde esta Área se efectuaron diversas tareas, entre las que se encuentra:

Revisión y colaboración con otras áreas -como la Secretaría Legal y Técnica de Presidencia, Dirección General de Compras y

Contrataciones, Unidad Normalizadora del Área Afiliaciones, Fondo Compensador y Plan Superador o Dirección de Libre Opción- en la implementación de procedimientos.

Revisión y opinión técnica sobre instrumentos fundamentales para esta obra social, como es el nuevo Reglamento de Compras y Contrataciones; un proyecto de nuevo Reglamento de Afiliaciones; y un nuevo Plan de Fertilidad.

Formación y capacitación de los pasantes (seis en esta área) y de profesionales sin experiencia en el Sector (dos provenientes de otras áreas, y una abogada que tras culminar sus estudios en Abogacía, pasó de ser personal administrativo a personal profesional – abogada).

Contacto con diversas áreas del estado, mejorando la comunicación y la resolución de conflictos. Se ha profundizado drásticamente este proceso, existiendo un contac-

to fluido y directo con quienes encabezan esta Conducción. De esta manera, se ha establecido un vínculo inmediato entre Defensorías CAYT, Defensorías de Consumo, Ministerio Público de la Defensa, Ministerio Público Tutelar, Defensoría del Pueblo, Ministerio Público Fiscal, Asesorías, Juzgados y áreas ministeriales, facilitando la resolución de reclamos que en su mayoría, son contenidos y no llegan a juicio. Este proceder en pos de la transparencia y la eficiencia ha evitado decenas de acciones judiciales y reclamos.

Profundización en las estrategias a desarrollar en los expedientes que comprometen a esta ObSBA, ajustando los caminos para evitar pérdidas o aminorar daños. En base a lo hasta aquí expuesto, se ha logrado la merma en los embargos decretados contra esta obra social, y la mejora en el trabajo previo al juicio ha logrado que, entre otras cosas, se cuente con mejores herramientas para afrontar eventuales acciones. Entre algunos de los logros recientes -solo del último mes- que reflejan el éxito de algunas de las medidas implementadas, se precisa la progresiva tendencia a no imponer las costas de un juicio exclusivamente a esta obra social cuando se demuestra el obrar diligente de la Ob.SBA, estándose por la imposición “por su orden”; la merma en los honorarios regulados y el rechazo de medidas cautelares frente al correcto desempeño de esta obra social.

V. Capacitaciones

Por iniciativa de la Secretaría Legal y Técnica de Presidencia, y en orden a la importancia de contar con abogados y abogadas actualizadas y de excelencia, dos profesionales del área se encuentran cursando el Programa de Especialización en Abogacía Estatal, Local y Federal organizado por la Escuela de Formación en Abogacía Pública de la Procuración Federal de la Ciudad.

A su vez, personal administrativo de esta CEAJ realizó los cursos de LEX DOCTOR,

con el fin de obtener el mayor provecho posible a una herramienta de trabajo central para el desarrollo de sus actividades.



Secretaría Legal y Técnica

Responsable: Dra. Mariana Mansilla

Mediante Disposición **N°35-Ob.SBA/23**, de fecha 27 de enero de 2023, en el marco de la toma de decisiones y el desarrollo de medidas adoptadas por la nueva gestión, se dispuso la adopción de las modificaciones necesarias para la readecuación de la Estructura Orgánica Organizativa de primer nivel de la entidad.

La reorganización administrativa se estableció como una de las herramientas fundamentales, a fin de propender al fortalecimiento institucional de la Obra Social, para subsanar las deficiencias y mejorar su funcionamiento, llevando a cabo un reordenamiento integral de la misma para el cumplimiento del objeto de la institución, establecido en el artículo 3° de la Ley N°472 y en el marco normativo del derecho a la salud regulado en la Ley N°153.

- Como parte de la estructura aprobada, se creó la Secretaría Legal y Técnica (SLyT), con las misiones y funciones allí dispuestas. Algunas de las funciones más importantes asignadas fueron:
- Asistir al Presidente, y/o al Directorio en materia legal, con el objeto de optimizar el funcionamiento general de la Obra Social de la Ciudad de Buenos.
- Ejercer el control de legalidad final sobre las disposiciones, resoluciones, convenios, presentaciones jurídicas y/o cualquier otro acto que sea requerido por el Presidente de la Obra Social.
- Asistir a las autoridades de la Obra Social en todos los aspectos legales, en su carácter de servicio jurídico permanente de la misma.
- Intervenir, a requerimiento de la Presidencia, en el proceso de tratativas preliminares, elaboración, suscripción y seguimiento de la ejecución de los convenios, articulando con los demás organismos que sean parte de ellos, asesorando y dictaminando respecto a sus

alcances.

- Intervenir, con la asistencia de la Conducción Ejecutiva de Asuntos Jurídicos, en el asesoramiento técnico jurídico a los distintos sectores de la Obra Social que así lo requieran.
- Supervisar la representación de la Obra Social en materia contenciosa efectuada por la Conducción Ejecutiva de Asuntos Jurídicos, en el marco de la autorización y poderes otorgados para ello por el Presidente, con los criterios allí establecidos.

En virtud de las atribuciones asignadas mediante la Disposición precedentemente referida, se han llevado adelante las siguientes actividades:

◆ Suscripción de Convenios Institucionales

En el marco del fortalecimiento integral de la Obra Social de la Ciudad de Buenos Aires, planteado como uno de los objetivos principales a desarrollar en este año 2023, y a fin de profundizar los vínculos institucionales de la misma con otras entidades, ya sea pertenecientes al Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, así como de la jurisdicción Nacional, del ámbito de la salud, académico y gubernamental, imprescindibles para el desarrollo del objetivo planteado, a partir de las instrucciones impartidas por la Presidencia de la Ob.SBA, se llevaron adelante las gestiones necesarias para la celebración de diferentes Convenios de colaboración con distintas Instituciones, relevantes para el desarrollo de las actividades que la Obra Social tiene a su cargo.

Ministerio de Salud de la Nación (MSN) 

Convenio Marco de Colaboración. A fin de propender al mejoramiento institucional de la Obra Social, en su función primordial de cobertura de servicios de salud de sus afiliados/as, se celebró el 5 de julio de

2023 un Convenio Marco con el Ministerio de Salud de la Nación, para proceder a la implementación de una estrategia conjunta para llevar adelante la modalidad de compras consolidadas entre las partes, respecto de medicamentos, dispositivos e insumos médicos, realizados en procesos paralelos iniciados en cada Jurisdicción.

Convenio Específico sobre procedimiento para compras consolidadas de medicación. En línea con el Convenio Marco suscripto con el MS, en el mismo acto se procedió a la celebración de un Convenio Específico para llevar adelante la implementación de la modalidad de compra abierta con gestión descentralizada para la adquisición de medicamentos Factor VIII, para el tratamiento de la hemofilia tipo A.

Convenio Marco de Colaboración. En fecha 19 de julio de 2023 se suscribió un Convenio Marco con el MSN a fin de determinar las condiciones de implementación, cooperación, colaboración y acciones conjuntas para el desarrollo del software de HISTORIA DE SALUD INTEGRADA (HSI), para seguir avanzando en la consolidación de los objetivos de la Ob.SBA, en cumplimiento con las obligaciones vigentes a su cargo.

Universidad Nacional de Gral. San Martín

Acuerdo Específico con la Universidad Nacional de General San Martín (UNSAM).

En virtud de la situación crítica en la que se encontraba la Obra Social cuando asumió la nueva gestión y en el marco del reordenamiento integral propuesto como objetivo principal, en fecha 5 de abril de 2023 se suscribió un acuerdo con la Universidad referida, a fin de que dicha casa de Estudios lleve adelante una auditoría, para evaluar el estado de situación de la Obra Social.

Universidad de Buenos Aires (UBA)

Convenio con la Facultad de Derecho. En virtud de la decisión de incorporar a la Obra



Convenio marco con el MSN - Historia de Salud Integrada

Social a estudiantes de derecho en calidad de pasantes, a fin de formar futuros profesionales en el ámbito del derecho a la salud y del derecho administrativo, con proyección a la formación de nuevos trabajadores de la misma, esta SLyT llevó adelante las gestiones institucionales para la celebración del Convenio de Pasantías pertinente, que fuera firmado en fecha 17 de abril de 2023 entre la Obra Social de la Ciudad de Buenos Aires y la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires.

En el marco del Convenio suscripto, fueron incorporados 17 pasantes a la Obra Social, quienes comenzaron a prestar servicios el 15 de junio del corriente, por el plazo de un año, siendo posible efectuar una prórroga de 6 meses más para el desempeño de la pasantía. Las áreas destinatarias para el ejercicio de los/as pasantes fueron: Conducción Ejecutiva de Asuntos Jurídicos, Dirección General de Compras y Contrataciones, Dirección de Libre Opción, Área de Despacho y el Área de Personal.

Convenio con la Facultad de Medicina. El Sanatorio "Dr. Julio Méndez", como efector propio de esta Obra Social, es el primer y principal dispositivo de salud. Resulta imprescindible la formación, capacitación e instrucción de los profesionales de la salud que allí se desempeñan. A fin de afianzar los vínculos existentes hasta el presente entre la Obra Social y la Facultad de Medicina de la UBA, el 1 de agosto de 2023 se celebró la firma de un Convenio Marco de colabo-

ración técnica y capacitación entre estas Instituciones, así como un Convenio Específico para el asesoramiento del “Comité de Ética Humana” de la Facultad, creado mediante Res. (CD) N°2936/10, como Órgano Asesor Externo de la Ob.SBA. La Secretaría Legal y Técnica llevó adelante las gestiones institucionales para su celebración.

En virtud de la situación crítica en la que se encontraba la Obra Social cuando asumió la nueva gestión y en el marco del reordenamiento integral propuesto como objetivo principal, en fecha 5 de abril de 2023 se suscribió un acuerdo con la Universidad referida, a fin de que dicha casa de Estudios lleve adelante una auditoría, para evaluar el estado de situación de la Obra Social.

Organismos Ciudad de Buenos Aires

Convenio con el Instituto Superior de la Carrera del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (ISC). Junto con la Conducción Ejecutiva de Administración General y Atención al Afiliado y la Dirección Adjunta de Asuntos Jurídicos, se llevaron a cabo las gestiones institucionales necesarias para la suscripción de un Convenio Marco con el ISC, el cual fuera suscripto en el mes de octubre del corriente, a fin de que los/as trabajadores/as de la Obra Social puedan acceder a la oferta de capacitación que dicho Instituto brinda a los/as agentes de la Ciudad, con el objeto de fortalecer la formación de los mismos y la promoción laboral, en su desarrollo personal, profesional y cultural

La oferta académica de dicha entidad está organizada en torno a diferentes áreas temáticas: manejo de herramientas digitales, competencias para el desarrollo profesional, liderazgo, actitud de servicio, contenidos centrales de la administración pública, género, sustentabilidad, gobierno ágil y datos.

Articulación Externa



Convenio marco Facultad de Derecho (UBA)

En el marco del ordenamiento integral propuesto, acompañando la iniciativa de la Conducción Ejecutiva de Administración General y Atención al Afiliado, y en colaboración con la Dirección Adjunta de Asuntos Jurídicos, se llevaron adelante las gestiones pertinentes con las autoridades del Archivo General, dependiente de la Dirección General de Mesa de Entradas, Salidas y Archivo de la Secretaría Legal y Técnica de la Jefatura de Gabinete del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a fin de que se lleve adelante un proceso de digitalización y posterior guarda y archivo de los expedientes administrativos de la Obra Social, optimizando, espacio, recursos y calidad de la información en archivo.

Articulación Interna

A raíz de la necesidad de optimización de los distintos circuitos y mecanismos de trabajo de alguna de las áreas relevantes para la atención de los afiliados de la Obra Social, esta Secretaría Legal y Técnica articuló con las mismas, desde una perspectiva técnica-administrativa, para el mejoramiento del trabajo cotidiano, a fin de facilitar a los/as trabajadores/as de la Ob.SBA y a sus afiliados/as un mejor resultado. En esta línea, se llevaron adelante las gestiones necesarias para el logro del objetivo, entre otras, con las siguientes áreas de la Institución:

Conducción Ejecutiva de Asuntos Jurídicos

Articulación permanente con el área jurídica de la Ob.SBA, en relación con la tarea habitual desarrollada en el ámbito contencioso, a fin de optimizar el desempeño profesional en los procesos judiciales llevados adelante, en los que la Obra Social sea parte. Para el desarrollo de esta tarea fue fundamental la vinculación con distintas áreas prestacionales, en donde se fueron mejorando diferentes circuitos inherentes para lograr un desempeño judicial más idóneo. Asimismo, se desarrolló una tarea conjunta para la definición de criterios de tipo técnico jurídico para continuar con el mejoramiento de los resultados del área jurídica en los circuitos administrativos desarrollados.

Dirección de Libre Opción y Plan Superador

Participación en la elaboración de circuitos internos habituales de trabajo del área, herramientas administrativas de trabajo, elaboración de informes técnicos, elaboración de proyectos de actos administrativos, criterios y definiciones operativas para optimizar el funcionamiento del sector. El trabajo se desarrolló principalmente sobre las tareas relacionadas con la Libre Opción, conforme lo dispuesto por la Ley N° 3021 y su Decreto reglamentario, así como también respecto de los criterios sobre el Plan Superador Ob.SBA-OSDE, en el marco del Convenio Prestacional celebrado en el año 2009.

Unidad Normalizadora de Afiliaciones

Mejoramiento de circuitos administrativos, así como el trabajo conjunto con la participación del área en los reclamos administrativos, prejudiciales y judiciales, en vinculación con la Conducción Ejecutiva de Asuntos Jurídicos. Asimismo, se desarrolló la participación de esta Secretaría en el proyecto de modificación del Reglamento

aplicable al sector.

Conducción Ejecutiva de Derivación y Auditoría

Trabajo conjunto desarrollado con el área para el mejoramiento de los circuitos presenciales habituales, a través del relevamiento y optimización de circuitos existentes así como de tareas cotidianas del sector, necesarias para el desarrollo de sus funciones. Asimismo se llevaron adelante reuniones conjuntas para la definición de criterios de trabajo sobre distintas temáticas prestacionales competentes a dicha Conducción Ejecutiva.

Coordinación General de Fondo Compensador (FC)

Se llevó a cabo un trabajo conjunto con el FC sobre los distintos circuitos a desarrollar por el área, así como una revisión de criterios prestacionales, cuando así fue solicitado, con una visión técnico-jurídica. Asimismo se llevó adelante la articulación con el área, junto con la Dirección Adjunta de Asuntos Jurídicos, para la modificación del Programa de Fertilidad, a fin de actualizar la normativa que regula la cobertura de la prestación, en línea con lo dispuesto en el marco normativo nacional vigente.

Conducción Ejecutiva de Prestaciones de Salud

Trabajo conjunto desarrollado con el área para el mejoramiento de los circuitos presenciales habituales, a fin de optimizar los circuitos existentes, o bien resolver con el área las necesidades relacionadas con reclamos prejudiciales o judiciales vigentes.

Comisión Única de Medicamentos (CUM)

Reuniones conjuntas con los integrantes de la CUM a fin de resolver distintos reclamos prestacionales referidos a la cobertura

de medicación, con el fin de evitar la judicialización de las pretensiones presentadas por los/as afiliados/as.

Discapacidad

Articulación con la Presidencia de la Ob.SBA en el marco de las prestaciones correspondientes a los/as afiliados/as con certificado único de discapacidad (CUD), a través de la revisión y optimización de criterios y de circuitos habituales prestacionales, en virtud de requerimientos y/o reclamos administrativos, prejudiciales y judiciales sobre la temática prestacional.

Áreas de Recursos Humanos (RRHH)

Reuniones conjuntas con las distintas áreas de RRHH en virtud del régimen de retiro voluntario implementado en la Obra Social mediante Resolución 38-ObsBA-23 y siguientes, para efectuar la colaboración jurídico-técnica necesaria para su aplicación. Asimismo, en virtud de la implementación del Convenio de Pasantías suscripto con la Facultad de Derecho de la UBA, se llevaron adelante tareas coordinadas con dichas áreas para la incorporación de los/as pasantes seleccionados.

Reuniones conjuntas para la optimización de los circuitos de pago de prestaciones correspondientes a los afiliados de la Ob.SBA

Desde comienzos del año 2023, a partir de la implementación de un nuevo sistema informático de gestión administrativa y financiera en la Obra Social, la SLyT participó en reuniones conjuntas con la Conducción Ejecutiva de Recursos Económicos y Financieros, la Dirección General Contable, el área de Tesorería, la Mesa de Entradas y la Conducción Ejecutiva de Asuntos Jurídicos, que buscaron adaptar los circuitos de pago a los plazos legales y judiciales vinculados con las prestaciones brindadas.

Elaboración de Reglamentos

En el marco de las instrucciones impartidas, esta Secretaría Legal y Técnica participó en la elaboración del nuevo Reglamento de Compras y Contrataciones de la Institución, que fuera aprobado en la Reunión Ordinaria de Directorio N°364, el 18 de agosto de 2023.

Asimismo, se encuentra en proceso de elaboración la modificación del Reglamento de Afiliaciones de la Obra Social, tarea en la que esta Secretaría participa en conjunto con la Presidencia y la Unidad Normalizadora de Afiliaciones, a fin de adecuar y actualizar la normativa que regula la relación de los afiliados con la Ob.SBA, en consonancia con los estándares jurídicos generales vigentes para las prestaciones de salud.



14. Conducción Ejecutiva de Políticas de Prevención y Abordaje de las Violencias

Responsable: Lic. Liliana Carrasco

El presente informe constituye el primer documento de valoración del proceso de trabajo, y pretende dar cuenta de las principales acciones transformadoras desarrolladas desde el mes de octubre de 2022. El entonces Servicio de abordaje integral en violencias de género ha sido objeto de cambios muy significativos con vistas a ampliar la oferta prestacional. Desde sus inicios en el año 2004, el equipo a cargo de la Dra. Liliana Carrasco, ha tenido variaciones respecto a la estructura de trabajo, a la conformación del equipo, y a la cantidad de prestaciones en materia de violencias por razones de género.

En este informe se pretende poner en contexto a los principales resultados que son fruto de un proceso de crecimiento, tanto por parte del equipo de trabajo como de la madurez institucional y política para ubicarse en sintonía con las Políticas Públicas del Estado Argentino tendientes a la erradicación de todas las formas de violencia contra las mujeres.

Antecedentes

El primer paso dentro del Sanatorio Dr. Julio Méndez respecto a la atención de la violencia ocurrió en noviembre de 2023, momento en que se presentó el primer Programa institucional de sensibilización y abordaje de la violencia familiar, cuya aprobación por Directorio se sustanció el 24 de agosto de 2004. En abril de 2006, a raíz de los avances del equipo de trabajo y su reconocimiento por parte de otras instituciones, con las cuales se trabajaba de manera articulada, el Directorio de la Obra Social promovió la creación del denominado Servicio asistencial de violencia familiar, dependiente del Servicio Social del Sanatorio Méndez. Luego, el Servicio de abordaje integral en violencias de género (SAIVG) asumió un nuevo nombre en el año 2016, a raíz de un cambio organizacional, pasando a tener dependencia directa de la Dirección Médica del mismo. Las condiciones de trabajo del equipo, el modelo teórico político

de intervención, el compromiso ético con la problemática y la lucha militante respecto a erradicar todas las formas de violencia hicieron posible que al momento de asumir la presidencia del Dr. Alejandro Amor, y por su solicitud, se pueda diseñar y proponer un modelo de trabajo que se apoye en la experiencia transitada y potencie sus resultados, expandiendo la atención hacia otras modalidades de violencia en virtud de lo que la Ley 26.485 promueve para el Estado Argentino.

A) Informe Técnico, Documento de Trabajo, Relevamiento

Se consignan en este ítem tres productos importantes:

Plan Integral de Obras Sociales libres de violencia

La Conducción Ejecutiva de Políticas de prevención y abordaje de las violencias (C.E.PPyAV) diseñó y presentó el Plan integral para Obras sociales libres de violencia, constituyendo el primer documento de trabajo fundante del nuevo espacio que, no sólo amplía las prestaciones en materia de violencia a la población afiliada a la Ob.SBA, sino que también prevé la prestación especializada de servicios al Sistema Nacional de Salud, en el marco de la nueva Ley N° 27.696; la misma insta a brindar tal servicio con carácter obligatorio a todas las Obras sociales y prepagas de la Argentina. El diseño del plan integral se estructura en tres tramos progresivos de ampliación prestacional, enfatizando la importancia de fortalecer en el primer tramo el aspecto más relevante para que los resultados sean positivos: la configuración de un equipo de trabajo sólido y experto, que pueda afrontar las complejidades de la intervención en el área de violencias. En consecuencia se espera que en el primer tramo la demanda de asistencia crezca de manera significativa. El segundo tramo se basa en la ampliación de prestaciones a otros actores sociales del sistema de salud, para lo cual

es necesario avanzar en la construcción del Nomenclador de prestaciones en violencias; el tercer tramo pretende dar respuesta global a la problemática, garantizando la consolidación y concertación trans institucional, es decir, activando acuerdos con los Ministerios pertinentes, y desarrollando Centros de resguardo para víctimas, y Centros de barrera para varones que ejercen violencia.

El Plan integral brinda atención a toda la población, indistintamente del sexo, auto-percepción de género o edad - como criterios básicos -, promoviendo la visibilidad cuando además se detecten discriminaciones por interseccionalidad.

Diseño y ejecución del sistema integral de documentación y estadística digital en materia de violencias

La conducción ejecutiva ha desarrollado un sistema integral de documentación digital que permite el registro de la totalidad de intervenciones, respondiendo tanto a las expectativas según normas ISO - en sintonía con los requerimientos asumidos en la formación cursada en el corriente año -, como a las necesidades de organización de la actividad del equipo en términos estadísticos, cuali y cuantitativos. El modelo de documentación permite máxima confidencialidad de la información, acceso en línea a datos actualizados sobre personas e intervenciones.

La demanda de asistencia durante el período informado estuvo intencionalmente controlada, por cuanto se priorizó el trabajo de consolidación del equipo de trabajo, con vistas a la ubicación en un nuevo espacio físico. El pasaje de la virtualidad total a un sistema dual -presencial que garantice algunas prestaciones virtuales-, requiere control de la demanda. El nuevo sistema permitió categorizar el trabajo del equipo en su totalidad, registrando en el período enero - octubre 2023 un total de 17.382 intervenciones.

Manual de protocolos de abordaje de las violencias

La Conducción ejecutiva ha diseñado su formato y contenido, trabajando de manera articulada con la Dirección General Adjunta de Recursos Humanos y con la Conducción Ejecutiva de Asuntos Jurídicos. Se trata de un documento compuesto por cuatro cuerpos: Marco teórico y bibliografía, Marco Jurídico Normativo, Protocolo de actuación, y Recursos interinstitucionales. Su producción permite acceder a todo el personal de nuestro sistema de salud que debe brindar una respuesta adecuada a las distintas expresiones de la demanda de asistencia en la temática.

B) Mejora/Modificación en los circuitos internos de trabajo o en la intervención del área

1) Diseño de la estructura de trabajo y del equipo de conducción

La preparación para el desarrollo del nuevo Plan integral requiere de una estructura jerárquica de mayor complejidad respecto al SAIVG, que constituye una modificación básica del circuito interno de trabajo. Así la C.E.PPyAV diseñó un modelo basado en un Equipo de conducción, con funciones y misiones diferenciales pero con ejecución trans jerárquica: quiere decir que cada cargo tiene una responsabilidad operativa y ejecutiva específica, mientras que la visión sobre todos los procesos de asistencia, capacitación, prevención e investigación que desarrolla el equipo, es pensada de manera transversal y colectiva, recuperando el núcleo operativo que caracterizó al espacio desde sus inicios. Se trabaja contra las violencias accionando mecanismos que promuevan métodos de trabajo colectivos y de corresponsabilidad como valor ético político. Así se generó una estructura que establece el siguiente ordenamiento jerárquico en continuidad a la C.E.PPyAV. La Dirección Adjunta de Articulación Institucional de las violencias, y los tres espacios específicos de Abordaje Integral: Violencias

de Género, Violencia laboral e institucional, y Violencia hacia las niñas y adolescentes.

2) Conformación y ensamblaje del equipo especializado en violencias

Se considera que la mayor transformación respecto al espacio original de trabajo, fue la conformación de un equipo profesional altamente especializado en la temática. El proceso de ensamblaje implica la construcción de acuerdos entre profesionales de distintas disciplinas, y entre los nuevos servicios operativos (Género/Laboral e Institucional/Niñas y adolescentes), con relación a las tres dimensiones esenciales de la intervención: teórica- metodológica, técnico-operativa y ético-política. Para poder trabajar en la temática de manera articulada, son indispensables las medidas de construcción colectiva y autocuidado del equipo profesional, que intervenga siempre en defensa de los Derechos Humanos y con perspectiva de género. Se han priorizado los tiempos de ensamblaje en cuanto a que el equipo conozca y entrene los procedimientos, técnicas y manejo de dispositivos en consonancia con los lineamientos del espacio original de violencia.

3) Inclusión de otras modalidades de violencia

El nuevo circuito de intervención habilita la respuesta a distintas demandas sobre violencia de género en el ámbito laboral, y sobre violencia institucional, haciendo especial foco en dos líneas: las agresiones al personal de salud - levantando una demanda histórica previamente investigada, cuyo resultados se presentaron en la Reunión Bienal Científica de 2017; y las violencias institucionales en su modalidad de Violencia obstétrica y Violencia contra la libertad reproductiva, siendo el cuerpo gestante y no gestante de las mujeres un objetivo de intervención significativo respecto a la ampliación de derechos desde una cosmovisión no patriarcal. Tal mejora en la

prestación de servicios brinda a la Ob.SBA un carácter efectivamente integral.

4) Ampliación de dispositivos de asistencia

El espacio contaba con diversos dispositivos de asistencia. Individuales: admisión, monitoreo a víctimas/familiares, abordaje integral (tratamiento) y entrevistas en crisis. En la asistencia individual se sumaron este año las entrevistas de valoración diagnóstica por violencia laboral/institucional. Dispositivos grupales: vigentes los de asistencia a mujeres (primero y segundo nivel de abordaje), mujeres madres con dificultades de crianza y/o conductas violentas hacia sus hijos/as (se sumaron nuevos grupos); adolescentes en riesgo por maltrato; varones con conductas violentas. Se retomó en este nuevo diseño la atención de varones con tobillera electrónica, con probation o suspensión de los procesos penales a prueba. Se sumaron además los grupos para personas víctimas de violencia laboral, y personas que ejercen violencia laboral/institucional y dispositivos de parentalidad responsable no conjunta, varones padres con conductas violentas hacia sus hijos/as, y personas víctimas de abuso sexual infantil - víctimas de delitos sexuales.

C) Acciones

1) Ley Micaela para Ob.SBA

La Conducción Ejecutiva diseñó el Programa de capacitación "Ley Micaela para Ob.SBA", en un formato mixto, de carácter presencial y virtual. El diseño de la plataforma virtual para la realización del segundo tramo asincrónico e interactivo que completa el alcance de horas según Ley 27.499. La Conducción ejecutiva coordinó personalmente la apertura del primer grupo en el Sindicato Único de Trabajadores del Estado de la Ciudad de Buenos Aires (SU-TECBA) y en el Sanatorio Dr. Julio Méndez, destinado a autoridades.

2) Tesis doctoral

La Conducción Ejecutiva ha desarrollado una tesis doctoral defendida en octubre de 2021, con base a la explicitación del Modelo de abordaje de Ob.SBA, analizando y mostrando los resultados en la población asistida, con foco en el abordaje de varones que ejercen violencia. El trabajo fue calificado con sobresaliente, publicado y considerado como ejemplo de un equipo “que promueve el cambio cultural” en materia de violencias. Las recomendaciones al sistema de salud son parte de la producción de conocimientos altamente requerida a la fecha por todo efector de salud y efector municipal, con vistas a replicar nuestro modelo de trabajo. Es un documento fundante y asume un piso sobre el cual se estructura el Plan integral ya citado.

3) Programa de Asistencia técnica para formación profesional

La Conducción ejecutiva a través de la Iniciativa Spotlight, el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD - y el Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad de la Nación (MMGyD) ha sido convocada en reconocimiento al trabajo desarrollado en Ob.SBA, para diseñar un Programa de Asistencia técnica para el desarrollo de una Formación virtual, y una Guía de intervención con varones que ejercen violencia por motivos de género. El material producido será relevante en la formación de profesionales de todo el país, difundiendo nuestro modelo de atención integral.

4) Convenio con la Asociación Argentina de prevención del maltrato infante juvenil -ASAPMI -

La Conducción ejecutiva firmó Convenio de capacitación específica del equipo técnico para el abordaje del maltrato infante juvenil, de manera virtual, gratuita, y de alto nivel de especificidad, en sintonía con el proceso de ensamblaje en curso, con vistas a precisar estrategias de intervención

adecuada para las niñeces, adolescencias y los/as adultos/as que representen su sistema de cuidados cotidianos.

5) Configuración del equipo con vistas a validación según Normas ISO

La Conducción Ejecutiva ha propuesto reuniones con la capacitadora oficial del Curso de Normas ISO, para revisar, reflexionar y definir procedimientos que se encuentren en el nivel de validación pertinente. El proceso está en curso.

D) Participación en Jornadas o Congresos

La Conducción Ejecutiva ha participado en diversos espacios dentro y fuera del ámbito de la Ob.SBA - SUTECBA, siempre en representación de la Obra Social, y siendo convocada para socializar distintos aspectos del Modelo Ob.SBA de abordaje integral de las violencias. Se citan algunos de ellos:

1. 3 de mayo y 14 de agosto de 2023 - Residencia de Salud Hospital de Hurlingham - Formación a equipos de salud sobre violencia misógina y Maltrato infante juvenil. Explicación sobre el Modelo de atención Ob.SBA.
2. 18 de mayo - Congreso de Trabajo Social en la ciudad de Tandil- Presentación de libro en coautoría de la Conducción Ejecutiva, sobre un artículo referido al trabajo con varones que ejercen violencias, según el modelo Ob.SBA.
3. 23 de agosto 2023 - Encuentro con Salud Mental Adultos/as del Sanatorio Dr. Julio Méndez. Capacitación al equipo profesional sobre abordajes con perspectiva de género.
4. 15 de septiembre 2023 - Supervisión y capacitación de equipos en Trelew, Sistema de Justicia. “Perspectivas de abordaje en masculinidades y violencia misógina”. Difusión del libro Violencia misógina. Diseño integral de programas y de sistemas de

evaluación.

5. 3 de octubre 2023 - Formación de residentes en el Sanatorio Dr. Julio Méndez, actividad coordinada por la Dra. Beatriz Arreceigor.



Capacitación Ley Micaela para el personal de la ObsBA



15. Comisión de Relaciones Laborales

Responsable: Lic. Horacio Eduardo López

A partir del 1 de diciembre se implementó para el personal del escalafón general de la planta permanente de la Obra Social de la Ciudad de Buenos Aires, la nueva carrera administrativa, que reemplaza a una que no otorgaba movilidad alguna, desconocía la trayectoria del personal y originaba notorias desigualdades basadas en la arbitrariedad y no en el mérito.

Para la elaboración del nuevo escalafón, se procedió al estudio y diseño de modificaciones en el marco de la pautas y principios elaborados por la Ley 471 texto consolidado por la Ley N 6347 y el Convenio Colectivo de Trabajo suscripto por el Gobierno de la Ciudad y el Sindicato Único de Trabajadores SUTECBA.

La Nueva Carrera Administra prevee dos formas de progreso en la carrera para un trabajador del escalafón general, un ascenso progresivo de nivel a partir del cumplimiento del requisito de desempeño y capacitación en un plazo determinado y la posibilidad de un cambio de tramo a partir de la superación de un proceso de selección para la asunción de función de mayor responsabilidad, complejidad o autonomía, incorporando el concurso cerrado previsto y normado en el Convenio Colectivo de Trabajo arriba citado.

En la nueva carrera se prevee el concurso periódico de los cargos de jefatura a efectos de posibilitar la revalidación de dichas funciones tras un periodo determinado e incorpora el adicional por atención al afiliado que reconoce el esfuerzo de los trabajadores que en forma presencial facilitan los trámites desde su origen y contienen la angustia del afiliado o familiares que demandan atención médica.

La Nueva Carrera Administrativa brinda oportunidades de crecimiento y movilidad con reconocimiento a la idoneidad, la experiencia y el compromiso asumido, planes de capacitación destinados a proporcionar conocimientos y habilidades y posibilida-

des de ascenso mediante concursos cerrados para cubrir cargos vacantes.

En su estructura encontramos cuatro agrupamientos que son Profesional, Técnico, Administrativo y Servicios Institucionales.

Los Agrupamientos constan de tres tramos, Operativo, Medio y Avanzado determinados por la responsabilidad, complejidad y autonomía de la tarea.

Finalmente encontramos los niveles que serán modificados cada tres años en la medida que el agente cumpla con los requisitos exigidos para la promoción horizontal.

La NCA modifica sustancialmente la promoción vertical de los trabajadores, estableciendo como requisitos indispensables, el contar con una vacante financiada y el llamado a concurso para cubrir la misma, en definitiva es el fin de las designaciones unilaterales de la autoridad de turno.

La promoción horizontal requiere de tres años de carrera, tres evaluaciones de desempeño positivas y los créditos que anualmente determinara la Autoridad de Aplicación.

Es de suma importancia para el desarrollo del personal y su correspondiente promoción la capacitación de los trabajadores, y a tal fin se articulara anualmente con el Instituto Superior de la Carrera los cursos que permitan el cumplimiento del requisito exigido para la promoción.

Finalmente se crea una Comisión Permanente de Interpretación de la Carrera Administrativa con el fin de garantizar la correcta aplicación de las normas, interpretar con alcance general toda controversia que pueda suscitarse y proponer modificaciones para cumplir acabadamente con los fines de la carrera. Las interpretaciones, recomendaciones e informes elaborados por la Comisión serán elevados para su consideración a la Presidencia de la Obra Social.

La misma está presidida por el Lic. Horacio Eduardo López integrada por el resto de la comisión Lic. Daniel Richards, la Lic. Mónica Caffaro, el Sr. Marcelo Orlando Yolde, la Lic. Flavia Sergio, el Sr. Daniel Méndez; el Sr. Osvaldo López, el Sr. Leonardo Perrotta, el Dr. Aníbal Torretta, la Sra. Estela Assis, el señor Curatolo Herlein Néstor Alberto, y el Sr. Emiliano Genta.

Por último, se desarrolló en conjunto con la Conducción Ejecutiva de Comunicación un Instructivo que ayuda a la interpretación de la Nueva Carrera Administrativa de la ObSBA para todo el personal.



Nueva Carrera Administrativa





Dirección General de Recursos Humanos

Responsable: Daniel Richards

La Dirección General reporta a la Conducción Ejecutiva de Recursos Económicos y Financieros, ejecutando las políticas y procedimientos que, en la materia, disponga ésta, la Honorable Presidencia y el Directorio.

Reportan a ella, directa e indirectamente, la Dirección General de RRHH Adjunta, la Gerencia de RRHH, la Dirección de Personal de Casa Central, Sanatorial y de Sedes.

Su Misión Principal, es la de Administrar los Recursos Humanos de la Institución, asesorando a las respectivas líneas jerárquicas sobre las distintas problemáticas laborales que se presentan con su personal a cargo, administrando y ejecutando la liquidación de sus haberes, la que al mes de octubre de 2023 alcanzó un total de \$ 2.765.058.750,30, -anualizados \$ 33.180.705.003,60, cargas sociales y SAC incluidos-.

Durante todo el transcurso del 2022, la Dirección General, siguiendo las pautas dispuestas por la Conducción Ejecutiva de Recursos Económicos y Financieros y en Coordinación con la Subsecretaría de Recursos Humanos del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y su Dirección General de Liquidación de Haberes, comenzó con las tareas de relevamiento y parametrización de nuestra liquidación para migrarla en 2023, desde el Sistema de Sueldos Algoliq (tercerizado) utilizado en Ob.SBA desde el año 2008, hacia el Sistema Meta 4 del Gobierno de la Ciudad.

Esto tuvo por objetivo incorporar un sistema propio, modernizar la operatoria de la Obra Social en el tema y adecuarla a las necesidades existentes, sin perjuicio de las dificultades y desafíos que la migración de un sistema a otro implicaron.

Durante los meses de noviembre y diciembre del 2022, finalmente se llevaron a cabo liquidaciones en paralelo entre uno y otro sistema (incluyendo el SAC 2da. cuota anual), con vistas a rescindir el contrato

que nos unía con la empresa prestadora y comenzar a liquidar por el Sistema Meta 4 a partir del 1 de enero de 2023, fecha ésta que se cumplió de acuerdo a las instrucciones superiores y al cronograma de puesta en marcha consensuado.

Aquellas pruebas resultaron positivas, salvo ajustes que hubo que realizar hasta el mes de marzo cuando el nuevo Sistema quedó totalmente configurado para las necesidades y normativas de liquidación de la Ob.SBA. En la actualidad, el Sistema funciona adecuadamente y, desde su puesta en marcha, no se registraron reclamos del personal por encima de la media histórica que es muy baja.

Para el perfeccionamiento completo de este proceso (ya se ha solicitado, tanto a Meta 4 como a nuestra área de Sistemas), resta que se adecuen nuestros relojes de registración de asistencia y su software (ya cotizado por el proveedor), de manera tal que dichos registros migren semanalmente de forma automática desde los relojes alimentando al Meta 4, lo que elevará la productividad y la eficiencia de las cargas administrativas, hoy manuales, minimizando al máximo errores humanos involuntarios en esta parte tan importante del proceso y maximizando la seguridad de la información por posibles adulteraciones de los registros.

Durante el primer semestre, se han liquidado aproximadamente 220 nuevos retiros voluntarios, lo que impactó sobre el costo laboral de la nómina de octubre, en un ahorro de \$ 46.952.428,86, -anualizados, \$ 563.429.146,32-.

En otro orden de cosas, desde el mes de julio, por expresas instrucciones de la Presidencia, la Dirección se encuentra abocada al diseño y desarrollo de una Nueva Carrera Administrativa, articulando para ello, con el líder del proyecto, Dr. Horacio López, quien preside la Subcomisión de Nuevo Régimen de Carrera Administrativa y Reenca-

sillamientos en el ámbito de la Comisión de Relaciones Laborales de la Obra Social de la Ciudad de Buenos Aires. A partir del mes de Julio del presente se comenzaron a realizar diferentes reuniones en las cuales participaron miembros de la Comisión de Relaciones Laborales y asesores de diferentes áreas de la Ob.SBA, con el fin de planificar, desarrollar y poner en marcha la Nueva Carrera para el Escalafón General de la Obra Social de la Ciudad de Buenos Aires. Dicha Carrera se encuentra destinada al personal del escalafón general de la planta permanente de la Obra Social de la Ciudad de Buenos Aires.

Cabe destacar que el objetivo principal de la Nueva Carrera, es poder generar equidad dentro de las diferentes funciones que realicen los/as trabajadores/as, así como también, que cada agente que preste servicios dentro de la Obra Social, pueda tener un crecimiento laboral constante sostenido en el tiempo, un aspecto que no estaba apropiadamente contemplado en el régimen actual, motivo por el cual, el personal no contaba con incentivos adecuados en el desarrollo de sus tareas diarias.

Este reconocimiento a la trayectoria laboral de todos/as los/as empleados/as de la planta del escalafón general de la Obra Social de la Ciudad de Buenos Aires, que a corto plazo se estaría instrumentando es un gran logro que hace muchos años se encontraba relegado, y hoy es una realidad que va a beneficiar a muchísimos/as trabajadores/as que se van a encontrar estimulados constantemente en su desempeño laboral con el objeto de acompañar el avance con el transcurso de los años, del crecimiento de esta institución.

Resulta dable subrayar finalmente, que la posibilidad de avanzar en el marco de esta carrera no estará dada solo por la antigüedad de cada persona, sino que también se contemplará el desempeño en el puesto de trabajo y se incorporará como eje fundamental la continua capacitación de cada

empleado/a.

En el mes de diciembre del corriente, conforme a las mismas instrucciones de la Presidencia, esta Dirección comenzará con la aplicación y liquidación de esta Nueva Carrera Administrativa, la que se contempla habrá de extenderse hasta el segundo semestre del 2024.

También se ha solicitado a la Dirección General de Compras y Contrataciones, que se llame a licitación para modernizar los servicios externos de Medicina Laboral, debido a que el actual proveedor, no cumple con los estándares de calidad y efectividad de los controles médicos a domicilio, lo cual se traduce en mayores costos de días de ausentismo por enfermedad y accidentes de trabajo.



Dirección General Adjunta de Recursos Humanos

Responsable: Lic. Mónica Caffaro

» Mejora o modificación en los circuitos internos de trabajo o en la intervención del área:

Proceso de liquidación de guardias extra sanatoriales

La dificultad detectada sobre el tiempo transcurrido entre las fechas de realización de las guardias extra sanatoriales y el pago de las mismas llevó a la búsqueda de implementar nuevas herramientas y circuitos. Con el objeto de minimizar este lapso, la DGARRHH desarrolló e implementó un procedimiento, previo análisis con las áreas involucradas en la gestión completa: área de Personal del Sanatorio Dr. Julio Méndez, Dirección General Contable y Dirección General de Tesorería, alcanzando un proceso ágil, dinámico y efectivo que redujo en quince días el pago de la liquidación, utilizando las herramientas tecnológicas disponibles, donde además se logró erradicar la utilización innecesaria de papel.

Implementación de sistema de control para prestaciones médicas y técnicas

La DGARRHH implementó un sistema informático donde se registra la nómina de los profesionales, mes de ejecución, cantidad y especialidades de las guardias realizadas bajo la modalidad de facturación de servicios, en el Sanatorio Dr. Julio Méndez.

Proceso de renovación de contratos

La dinámica de la dotación de la Obra Social en general, y del Sanatorio Dr. Julio Méndez en particular, ha forjado la necesidad de llevar un pormenorizado análisis de las vacantes generadas y de los ingresos sugeridos. Esto ha permitido generar una base de datos fehaciente, evitando superposiciones de designaciones por igual vacante, a la vez que dinamiza el proceso de control y permite canalizar la información con la inmediatez que las necesidades de los Servicios prestacionales ameritan.

En tal sentido, son inherentes a las designaciones las correspondientes renovaciones de contratos, para las cuales se implementaron las Evaluaciones de Desempeño como herramienta primordial a la hora de analizar su continuidad contractual. Para ello, fue necesario también crear un tablero de comando que refleja cada una de las situaciones referidas.

Implementación de Tablero de Comando en el Sanatorio Dr. Julio Méndez

Como resultado de la colaboración solicitada por el Consejo de Administración del Sanatorio Dr. Julio Méndez, la DGARRHH desarrolló un Tablero de Comando que permite visualizar estratégicamente la situación de la dotación afectada a los Servicios de Consultorios Externos, Áreas Cerradas, Servicios de Diagnóstico y Tratamiento y Pisos de Internación, donde constan los datos referidos sobre cada agente, horario, servicio, piso, cantidad de profesionales con sus horarios, permitiendo de ese modo analizar los movimientos del personal afectado y tomar las decisiones relativas a la cobertura del personal de apoyo administrativo en la prestación asistencial, en el desarrollo de las funciones de los profesionales de la Carrera Profesional Sanatorial, en base a la información proporcionada por las diferentes oficinas de Personal de las distintas Sedes, a través de los sistemas de control implementados.

Informe Técnico, Documento de Trabajo o Relevamiento

- La DGARRHH desarrolló el Modelo de Descripción de Puestos, Perfil de Puestos, iniciando la aplicación de los mismos en la Coordinación General Administrativa del Sanatorio Dr. Julio Méndez, para mejorar los resultados de desempeño de los/as agentes afectados a la función de Secretarios de Servicios.

- * Esta Dirección elaboró las Misiones y

Funciones de la Coordinación General Administrativa del Sanatorio Dr. Julio Méndez.

- * Durante el período bajo análisis se inició la formulación de Manuales de Inducción, cuyo fin está orientado al personal de nuevo ingreso, conformándose como un instrumento que permite a la institución facilitar la adaptación e integración del trabajador a la organización y a su nuevo puesto de trabajo, suministrando información relacionada con características y dimensiones de la misma.
- * Se participó en la redacción de la formulación del Plan de la Nueva Carrera, a implementarse en el mes de diciembre, siendo la clave del éxito de estos planes que converjan los intereses de la organización con los del/la empleado/a, de manera que exista una buena motivación y el beneficio sea mutuo. Un/a empleado/a invierte esfuerzo, tiempo y sacrificio y lo hace en algo que es de su interés. La institución recibe por su inversión un mejor desempeño, nuevas ideas y agentes totalmente comprometidos y de alto rendimiento. Entre sus principales ventajas se cuenta la de gestionar de forma planificada al personal y garantizar una cobertura apropiada e inmediata de los puestos que se demanden, mantener al personal motivado a cumplir con lo esperado y recompensar a los/as agentes que demuestren actitudes y aptitudes de beneficio para la organización
- * Organización y desarrollo del Relevamiento llevado a cabo en el marco de la implementación de la Nueva Carrera. El mismo contempló la confección de los formularios pertinentes, la coordinación de equipos de trabajo que realizaron las entrevistas personales para constatar la información personal/laboral de cada agente, en cada sede de la Institución, y la recopilación final de dichos datos en una base para completar el Relevamiento.

miento.

ACCIONES

- * En colaboración con la Conducción Ejecutiva de Políticas de Prevención y Abordaje de las Violencias, se presentó y coordinó el programa de capacitación “Ley Micaela para Ob.SBA”, con el compromiso firme de lograr instruir a todo el personal de la Obra Social respecto a esta importantísima normativa con la formación integral en materia de violencias por motivos de género.
- * Intervino en el proceso de implementación del Retiro Voluntario, participando de las entrevistas para el asesoramiento de los/as interesados a través de citas previamente consensuadas, para todo el personal de la Obra Social.
- * Ordenamiento, registro, análisis de datos, valoraciones, ajustes, realización de simulacros para la elevación a la Comisión para la implementación de la Nueva Carrera.
- * Se retomó el Programa para Prejubilados: “Pensarse Adultos, Saberse Activos”, aprobado por Resolución N° 142/ObSBA/16, orientado a todos/as aquellos/as agentes próximos/as a jubilarse que requieran guía, acompañamiento y asesoramiento administrativo/jurídico. La DGARRHH coordina los cuatro módulos informativos y de orientación elaborados específicamente para los empleados y empleadas de la Ob.SBA.
- * En el convencimiento de los beneficios que reportan los Cursos de Capacitación tanto al capital humano de la Obra Social como a la calidad de los servicios brindados, se coordinó por primera vez en la Institución la formación: “Sistemas de Gestión de la Calidad según Normas ISO 9001:2015”, a cargo de la Dra. María Cristina Ferrari, presidente de la Fundación I.C.E.M (Fundación para la

Innovación y Calidad Estratégica en el Management). La DGARRHH realizó la convocatoria y organizó el cronograma de clases, y en un trabajo en conjunto con la Unidad de Auditoría Interna se desplegó un equipo de apoyo para llevar a cabo el registro de asistencia, la puesta de materiales para la cursada y las certificaciones.

La DGARRHH gestionó el otorgamiento de Becas de Estudios, atento a las necesidades operativas y funcionales de la Obra Social, teniendo en cuenta el marco de un Plan de Becas para el personal de la Obra Social, constituyendo, de este modo, la planificación de la situación futura a la que un colaborador puede llegar en la medida en la que complementa ciertos requisitos establecidos por la Institución.

La DGARRHH propuso a las autoridades un “Programa de Terminalidad” destinado a aquellos empleados y empleadas que no han podido finalizar sus estudios primarios y/o secundarios, funcionando como nexo con los coordinadores de “Terminá la secundaria” del Programa Adultos 2000, esta oficina colabora con la organización y el plan de tutorías para los/as agentes inscriptos.





Gerencia de Recursos Humanos

Responsable: Marcelo Yolde

La Gerencia de Recursos Humanos tiene como tarea principal la supervisión de las gestiones realizadas en las áreas de personal de las distintas sedes de la Obra Social, interviniendo especialmente en los trámites que quedan por fuera del cauce normal de resolución. En tal sentido, se analizan los mismos como casos para actualizar los procedimientos habituales, o en su defecto, como casos de excepción, según lo que resulte de la consideración con la superioridad.

Por otra parte, la Gerencia de Recursos Humanos tiene tareas específicas que fueron asignadas por la Presidencia, que son las tres que se detallarán a continuación.

Gestión del régimen de retiro voluntario para el personal de planta permanente, que se encuentra comprendido en la carrera administrativa.

Mediante la Resolución N° 38-ObSBA/23, el Sr. Presidente de la Ob.SBA resolvió la creación de un régimen de retiro voluntario, para el personal de planta permanente, que se encuentre comprendido en la carrera administrativa.

La gestión de cada retiro voluntario fue tramitada por la Gerencia de Recursos Humanos, mediante la creación de un circuito administrativo que constó de las siguientes etapas:

1. Entrevista e inscripción: La Gerencia de Recursos Humanos abrió una agenda de turnos para la atención de los/as agentes que necesitaban asesoramiento para la adhesión al retiro voluntario, y para la inscripción de los casos que se encontraban conforme con las condiciones del mismo.
2. Inicio y Gestión del expediente: Con el formulario completado y firmado por el/la agente adherido/a al retiro, se iniciaba un expediente en el Área Administrativa Mesa de Entradas y Archivo, y el mismo

se remitía a las instancias que se detallan a continuación, para la aprobación de las mismas:

- Área de origen del/la agente solicitante: Se requirió la conformidad del/la responsable del área de origen del/la agente a la inscripción de su retiro voluntario.
 - Área de Personal de la Sede Central: Para agregar la situación de revista, que es un informe de la carrera laboral del/la agente, impreso desde el legajo digital, y a su vez, para informar sobre: Sanciones disciplinarias en curso, Renuncia pendientes de acto formal, Beneficios previsionales gestionados con anterioridad, y Embargos judiciales en curso y/o pendientes, situaciones que se deben resolver previamente a la adjudicación del retiro voluntario.
 - Dirección General Contable: Para informar sobre deudas que pudiera tener el/la agente solicitante, adquiridas por prestaciones brindadas por esta obra social.
 - Gerencia de Actividades Recreativas y Turismo: Para informar sobre deudas de estadías turísticas gestionadas en cuotas.
 - Conducción Ejecutiva de Asuntos Jurídicos: Para informar sobre la existencia de sumarios en curso y/o demandas judiciales contra esta institución, por parte del/la agente solicitante del retiro voluntario.
3. Firma del acuerdo ante escribana pública: Luego de aprobadas todas las instancias, se pactaba la firma del acuerdo formal ante escribana pública, donde se certificaban las firmas tanto del/la agente como del Gerente de Recursos Humanos, en representación de la Ob.SBA.
 4. Gestión y firma de la resolución autorizante: Finalmente se agrupaban los/as

agentes inscriptos, para la autorización de los retiros voluntarios mediante la norma administrativa de rigor.

5. Informe de cuotas y condiciones: Con posterioridad a la autorización, la Gerencia de Recursos Humanos informó la nómina de agentes, las cuotas correspondientes para cada caso, y sus condiciones particulares, a la Dirección General de Recursos Humanos, para la liquidación y pago de los retiros voluntarios acordados.

En el transcurso del año se gestionaron un total de 314 trámites, siendo autorizados un total de 220 retiros voluntarios, divididos de la siguiente forma:

85 por Resolución N° 215-ObSBA/23, a partir del 01/05/2023, 81 por Resolución N° 242-ObSBA/23, a partir del 01/06/2023, 1 por Resolución N° 482-ObSBA/23, a partir del 15/08/2023, como caso excepcional, y 53 por Resolución N° 503-ObSBA/23, a partir del 01/09/2023.

Finalmente, 58 trámites fueron desistidos por los/as solicitantes, y 36 trámites fueron rechazados por distintos motivos inherentes al cumplimiento de las pautas del régimen en vigencia.

Administración del personal contratado en la modalidad de locación de servicios.

En aquellos casos en que resultó pertinente, la Obra Social consideró oportuna la contratación de personal bajo la modalidad de locación de servicios.

Esta modalidad de contratación implica que el/la trabajador/a realizará las tareas asignadas, registrando su asistencia en su lugar de labor, y facturará sus honorarios mensualmente, quedando el circuito de pago de dicha facturación bajo la administración de la Gerencia de Recursos Humanos.

La gestión de las contrataciones y de los pagos de honorarios se realiza del siguiente modo:

- » Una vez seleccionada la persona, se le asigna una entrevista para la presentación de la documentación correspondiente, completar la planilla de datos personales, firmar el contrato de locación de servicios, como así también el compromiso de confidencialidad, que fueron confeccionados previamente por la Gerencia de Recursos Humanos.
- » Se asesora a la persona en los temas inherentes a la facturación de los futuros servicios que prestará, como así también de todas las demás cuestiones que surjan de la entrevista. Asimismo, esta Gerencia se encarga de la recepción de las facturas mensualmente y la generación de los expedientes para su cobro de manera oportuna, así como la atención de las inquietudes de cada una de las personas contratadas, que van surgiendo durante la relación laboral.

Administración de las guardias realizadas en el Sanatorio "Dr. Julio Méndez", por profesionales externos a la institución.

Por razones de servicio, se gestionan guardias extra sanatoriales, denominadas así porque las realizan profesionales que no pertenecen a la planta de la institución, y que tienen el objetivo de atender adecuadamente a la demanda de los/as afiliados/as.

Para la realización de la administración de esta tarea, la Gerencia de Recursos Humanos acordó con las demás instancias participantes, un circuito administrativo para el control y pago de las guardias extra sanatoriales realizadas, que consta de los siguientes pasos:

1. El servicio que requiere un profesional externo, gestiona la solicitud a través del Consejo de Administración del Sanato-

rio “Dr. Julio Méndez”, formalizándose una nota de pedido, donde se adjunta copias de los títulos habilitantes y de las constancias correspondientes para la facturación de los servicios.

2. La nota se remite al Área de Personal del Sanatorio “Dr. Julio Méndez”, donde se digitaliza y se envía por correo electrónico a la Gerencia de Recursos Humanos.
3. La Gerencia de Recursos Humanos verifica que la documentación presentada esté completa y que los títulos y habilitaciones estén en vigencia para el ejercicio de la tarea a encomendar.
4. Una vez comprobada la situación del/la profesional, el Área de Personal del Sanatorio “Dr. Julio Méndez”, procede a dar el alta al sistema de control de asistencia, para que el/la profesional externo pueda registrar su presencia, durante los días que cumpla con su jornada laboral.
5. Al finalizar el mes, el Área de Personal confecciona una planilla preliminar de guardias extra sanatoriales, con el detalle de las horas realizadas por cada profesional, agrupados de a 30 personas, y la remite a la Gerencia de Recursos Humanos. Con el envío de dicha planilla también se agrega el registro de asistencia de cada profesional, y la certificación de los servicios prestados, firmados por el/la responsable del área correspondiente.
6. En la Gerencia de Recursos Humanos se comprueba que las horas informadas coincidan con el registro de asistencia, y que se encuentren debidamente certificadas. Luego se autoriza la planilla preliminar para la confección de la planilla definitiva con los valores a facturar correspondiente a cada caso.
7. El Área de Personal del Sanatorio “Dr. Julio Méndez”, realiza las correcciones que

correspondan en la planilla preliminar, para conformar la planilla de guardias extra sanatoriales definitiva, y la eleva al Consejo de Administración del citado nosocomio para la firma. Posteriormente se remite la misma a la Gerencia de Recursos Humanos, con las facturas correspondientes, para el pago pertinente.

8. La Gerencia de Recursos Humanos gestiona el pago de las guardias extra sanatoriales, remitiendo la información correspondiente a la Dirección General Contable, para la liquidación de las mismas y posterior depósito bancario a realizar por la Dirección General de Tesorería.

De esta forma la Gerencia de Recursos Humanos supervisa cada trámite para su pago correspondiente.



Dirección de Personal

Responsable: Carlos Cornes

Tareas Generales de la Dirección de Personal Sede Central

Esta Dirección de Personal tiene dos tareas fundamentales a realizar: el primero es el Control de Ausentismo de los/as agentes de la Sede Central y las distintas Residencias y el segundo es encargarse de la gestión de tareas concernientes a las Altas, Bajas y Modificaciones de todo el Personal de esta Obra Social.

En este último periodo, a partir de enero de 2023, esta Dirección se ha incorporado a la dinámica de trabajo de un nuevo sistema informático que permite organizar la gestión y liquidación de los haberes de los/as agentes de la Institución. Este sistema se encarga de gestionar todo lo concerniente a la carga y la liquidación de conceptos y novedades (descuentos por inasistencias, reintegros, horas extras, tareas nocturnas, salarios familiares, renunciaciones, cesantías, no renovación de contrato, insalubridad, títulos secundarios, terciarios y universitarios, suplementos, reencasillamientos, pase a planta permanente, etc).

En este caso, la Dirección de Personal de Sede Central, dependiendo de la tarea, se encarga de gestionar no solo las novedades de la propia sede, sino también la del resto de la Institución.

Si bien esta Dirección de Personal continúa informando las novedades a las distintas autoridades de Recursos Humanos, la incorporación de este nuevo sistema genera una implicancia directa en las liquidaciones de los/as empleados/as de la Obra Social.

A continuación se enumeran algunas de las tareas que repercuten directamente en las liquidaciones de los/as empleados/as:

- Descuentos, Carga de horas extras y tareas nocturnas
- Promociones de carrera médica

- Pase a Planta Permanente y pago de Antigüedad

- Pago de salario familiar

- Pago de títulos secundarios, terciarios y universitarios

- Reencasillamientos

Cabe destacar que previo y durante la incorporación del nuevo sistema, los empleados de esta Dirección debieron capacitarse de manera tal de poder desarrollar sus funciones de manera correcta y eficiente, dado que, como se mencionó anteriormente, todas las cargas realizadas en esta oficina repercuten en el salario de los/as agentes de la Institución.

A su vez, esta Dirección también se incorporó a un nuevo sistema para la gestión de los Expedientes y las Carpetas. Con el mismo se hace el seguimiento de las carpetas concernientes al trabajo de esta Dirección, a saber, pases, jubilaciones, contrataciones, modificaciones de todo tipo, situación de revista, presentación de títulos, renunciaciones, agradecimientos, oficios judiciales, telegramas de renuncia, etc.

CIRCUITOS INTERNOS DE TRABAJO E INTERVENCIONES

Esta Dirección de Personal envía informes de dotación de personal, pase a planta permanente del Escalafón General y de la Carrera Médica, Agentes en condiciones de jubilarse, Listado y Estadísticas de Horas Extras, Listados de Bajas por distintas causas del personal del Organismo, etc; a las autoridades de la Gerencia de Recursos Humanos, a la Dirección General Adjunta de Recursos Humanos y a la Dirección General de Recursos Humanos.

A su vez, esta Dirección de Personal realiza mes a mes las cargas de los conceptos y novedades concernientes a las liquidaciones de sueldo de los empleados, generand

do mensualmente un listado de todas estas modificaciones, de forma tal de llevar un control de las mismas. Estas no solo se realizan en el nuevo sistema de liquidación de haberes, sino que también se registran en un sistema de legajo digitalizado, dado que este último permite hacer un registro de información vital, la cual muchas veces es consultada o solicitada por otras Direcciones dado que cuenta con un archivo histórico de información que nos permite notificar detalladamente, la carga continua realizándose en ambos sistemas para relacionar los antecedentes laborales en forma adecuada y dicha carga debe realizarse en dos programas informáticos vinculados al tratamiento de esta información a efectos de que las áreas pertinentes de esta Obra Social cuenten con la información de manera actualizada.

Con respecto a los accidentes de trabajo, continuamos trabajando con la empresa aseguradora de riesgo de trabajo, que se ocupa de administrar los siniestros ocasionados. Desde esta Dirección realizamos la carga del siniestro en forma online, detallando datos personales, información laboral, averiguación del siniestro -como lugar y fecha del incidente-, descripción y materiales asociados con el accidente. Luego realizamos el seguimiento de los casos denunciados. De acuerdo a los resultados se procede a notificar a los agentes y cargar así en el sistema del legajo digitalizado.

Asimismo, en el último periodo se incorporó la gestión de certificados laborales directamente tramitados con personal del Banco Ciudad de Buenos Aires, para créditos personales de los agentes de la Obra Social. Por otro lado, se continúan gestionando los certificados laborales para ser presentados ante distintas entidades solicitadas a esta Dirección.

Acciones y Objetivos

Esta Dirección de Personal organiza su trabajo en tres ejes para su organización y

gestión principales, cada una con sus respectivas tareas:

Sector Licencias

El mismo se encarga del control de ausentismo del personal, descuentos y reintegros, liquidación de horas extras ya sean de lunes a viernes o bien sean los sábados, domingos y feriados, liquidación de tareas nocturnas. También realizan el control de partes y juntas médicas. Cabe destacar que estas tareas se realizaban con anterioridad a la incorporación del nuevo sistema de liquidación de haberes, pero el mismo generó una responsabilidad mayor al afectar de manera directa las liquidaciones de los compañeros.

El control de Ausentismos, Descuentos y Reintegros, las Tareas Nocturnas, Horas Extras de lunes a viernes y sábado, domingos y feriados se realizan a través de un sistema de control de ausentismo y luego las novedades son volcadas al sistema de liquidación de haberes. Esta carga de novedades implica el cobro o el descuento directo de los conceptos. -

A su vez este sector se encarga de la recepción y gestión de pedidos médicos y su posterior revisión, tanto de sede Central como de las sedes Honorio Pueyrredón, Sede Alberdi, Predio José C. Paz y Centro Recreativo Municipal. -

Sector Legajos

Este sector incorporó la carga de altas y bajas de personal, liquidación de títulos (secundario, terciario, universitario), liquidación de haberes al 75%, liquidación final de empleados por jubilación, retiro voluntario, cesantía, modificación de escalafón administrativo, etc., dentro del sistema de liquidación de haberes. Cabe destacar que anteriormente se informaba la novedad y se cargaba en el sistema de legajo digitalizado y actualmente comprende la percep-

ción de los conceptos, esto mismo se realizaba con anterioridad en el sistema que había sido creado al efecto por personal de esta institución y que no podía ser modificado para incorporar las prestaciones necesarias, y se continúa realizando de manera tal de tener un control secundario de las tareas realizadas, como así también un sector con aclaraciones y observaciones de cada caso, dado que el nuevo sistema no cuenta con estas prestaciones.

Por otro lado, este sector es el encargado de notificar a los/as agentes de cualquier Disposición o Resolución que los/as concierna, mediante carta documento. Se realiza un seguimiento de las mismas, y se gira el expediente al ser notificado el/la agente a la Dirección o Gerencia que corresponda.

Sector Jubilaciones

Este sector incorporó la liquidación de salario familiar, las cargas de cambios de categorías y permanencias en la carrera médica sanatorial promoción horizontal de carrera médica, así como promociones verticales de los mismos, la retención de embargos ejecutivos y cuotas alimentarias, carga de ligaciones de servicios que modifican la antigüedad y/o carrera profesional sanatorial, alta de insalubridad y otros códigos.

Interviene ante la recepción de oficios judiciales, los cuales se separan en tres tipos: los embargos ejecutivos que son aquellos que ordena un Juzgado de retener un monto determinado de dinero; embargos por cuota alimentaria, cuando un Juzgado ordena retener un monto fijo o un porcentaje determinado para ser depositados a la madre de los menores o bien oficios judiciales donde solicitan información laboral, domicilio declarado de los/as agentes, informe de períodos de retención o detalle de embargos pendientes de retención.

Por otro lado, confeccionamos y supervisamos realizamos el seguimiento de la carrera profesional sanatorial. En base a un

escalafón que se organiza en función de antigüedad y permanencia en la carrera, se informa el cambio de categoría y porcentaje a liquidar. Este trabajo se realiza en forma mensual.

Asimismo, continúa con la confección de los nombramientos y registros de contratos de distintas modalidades y registro de los seguros correspondientes. A su vez, se registran Disposiciones y Resoluciones en lo relacionado a RRHH. Se confecciona los legajos personales. Se realizan informes, certificados y formularios para ser presentados en distintas entidades.

Por otro lado, cuenta con asesoramiento especializado en materia de relaciones laborales que se ocupa de analizar contrataciones, desvinculaciones, licencias, régimen disciplinario, planificación de carrera laboral, planificación de la nueva carrera administrativa, entre otros.

Programas y Capacitaciones

Durante el año 2023, personal del equipo participó de un programa llamado "Pre-jubilados, pensarse adultos, pensarse activos". Este programa está destinado a los agentes próximos a sus jubilaciones. Este mismo acompaña a los compañeros en este momento, informándoles de las distintas etapas del proceso, el marco jurídico y administrativo, consultoría psicológica y acompañamiento de los mismos. En ese marco, esta Dirección, al encargarse de la gestión previsional de los empleados, aporta su conocimiento desde lo administrativo al programa anteriormente mencionado, evacuando dudas de los/as trabajadores/as y acompañándolos/as en este proceso.



16. Programa Integral de Atención al Adulto Mayor

Responsable: Dra. Analía Adad

Diagnóstico de situación y punto de partida

Se llevaron a cabo reuniones y entrevistas con los/as responsables de los procesos relacionados con la continuidad de la atención del/la paciente adulto/a mayor en residencia de larga estadía y tercer nivel con quienes decidimos darle continuidad bimestral adaptando normativas del Plan de Acciones Integrales de Salud (PAÍS) a nuestra Obra Social.

Se realizó estudio científico observacional tomando período de 12 meses comprendido entre mayo de 2022 a mayo 2023 en el Sanatorio Dr. Julio Méndez con el fin de cuantificar el número de consultas y motivo de las mismas por edad (igual o mayor a 60 años) y sexo en todas las áreas de atención. Esta información se utilizará para definir políticas sanitarias futuras.

Resultados preliminares

Prestación total 301.131 personas, 65,22% mujeres y 34,77% varones.

Procedencia mayor desde CABA 72,49%, seguido por Provincia de Bs.As. 27,45%; y 0,06% del interior del país.

Las edades entre 60 y 79 concentraron la mayor cantidad de consultas correspondientes a un 80,26% de la atención ambulatoria.

Consultas según frecuencia:

- cardiología 9,43 % (28.418 consultas).
- kinesiología 4,77 % (14.375 consultas).
- clínica médica 3,29 % (9.928 consultas).
- endocrinología 2,54 % (7.651 consultas).
- guardia 12,33%.

Otras especialidades:

- CAI (consultorio de atención inmediata) 10.731 consultas.
- Clínica médica 14.185 consultas.
- traumatología 12.224 consultas.

Planificación

Para cada una de las áreas:

Se realizó la planificación y documentación de talleres con objetivos concretos y métodos para su desarrollo llegando en esta etapa a cumplir con lo planificado. Se describe a continuación cada ciclo:

Talleres

Estimulación de capacidades cognitivas: 4 encuentros. Promedio de asistencia 15 personas.

Objetivo: fundamentado desde las neurociencias por medio de la “plasticidad cerebral” que se define como la capacidad intrínseca del cerebro de formar conexiones entre neuronas a través de nuevas redes neuronales o modificando las existentes de acuerdo a las experiencias vividas, retrasando el deterioro de las capacidades cognitivas en las personas mayores.

Alimentación saludable y salud: 3 talleres. Promedio de asistencia 20 personas.

Objetivo: concientizar sobre la importancia de mantener o alcanzar un estado nutricional óptimo en esta etapa de la vida, brindando conocimientos y herramientas a través de ejemplos de la vida diaria. Pesquisar pacientes en riesgo nutricional.

Ejercicio físico: 4 Talleres. Promedio de asistencia 15 personas.

Gimnasia correctiva: 4 encuentros. Promedio de asistencia 10 personas.

Objetivo de ambos: Aprender sobre el aparato locomotor y su rol en el envejecimiento activo. Incentivar al movimiento supervisado, trabajar la coordinación, prevenir lesiones, estimular deportes adaptados.

Talleres de actividades de relajación, bienestar y sociabilización: folklore, canto, tango, meditación y autoconocimiento. 15 encuentros. Promedio de asistencia 20 personas.

El objetivo de estas actividades es encontrar un espacio común de socialización y pertenencia disminuyendo el riesgo de la soledad no deseada.

Taller de recreación: 1 encuentro. Festejo del día de la primavera y del jubilado. Concurrencia aproximada 35 personas.

El objetivo del mismo fue homenajear a nuestros jubilados.

Actividad Asistencial

Sanatorio Dr. Julio Méndez

Geriatría Transversal

Se realizó la planificación con su correspondiente documentación de la intervención en geriatría transversal con actividad presencial y remota (video asistida) e interconsultas de internación en clínica médica.

Consta de un circuito de derivación de pacientes de los servicios de oncología, hematología, cardiocirugía. Atención 25 pacientes.

Objetivos: realizar una adecuación de las estrategias terapéuticas, a través de una VGI (valoración geronto geriátrica integral) con escalas específicas para cada patología. Optimizar recursos, prevenir sobrecarga de tratamientos, adecuar recurso humano en salud; fortalecer los vínculos pacientes, familia, cuidador/a, equipo de salud. Consulta video asistida para lectura

de estudios complementarios, supervisar prescripción de medicamentos disminuir consultas de guardia o re internaciones

Se realizó consultorio para realización de aptos médicos de pacientes del programa GAMA (Gimnasia para Adultos/as Mayores). Este programa depende del servicio de Kinesiología, adultos mayores presta colaboración para que cada paciente que ingresa tenga su correspondiente evaluación, agilizando tiempos para el/la afiliado/a.

SUTECBA (Sindicato Único de Trabajadores del Estado de la Ciudad de Buenos Aires)

Las actividades asistenciales se realizaron como entrevista inicial, se indicaron estudios y derivaciones, valoración de resultados y tratamientos y confección de recetas. Pacientes atendidos/as, 200.

Actividad académica

- Se confeccionaron criterios de derivación para la atención en consultorios.
- Se realizaron ateneos de servicio para discusión de casos clínicos.
- Se colaboró con la carrera de Especialización en Medicina interna de la UBA

Promoción y educación

- Concurrencia en diferentes oportunidades a programas radiales cumpliendo el objetivo de presentar el programa y contacto con los/as afiliados/as a través de preguntas en vivo por intermedio de las redes sociales.
- Participación y exposición en el IX Congreso Argentino de Geriatría y Gerontología.
- Presentación de póster y disertación académica en conjunto con el Hospital

General de Agudos José María Ramos Mejía.

- Participación en actividades de aprendizaje organizadas por la Sociedad Argentina de Geriátría y Gerontología.
- Participación como conferencistas en el V Congreso Internacional de actividad física y I Jornada Patagónica sobre Envejecimiento Activo y Saludable de la Universidad Nacional del Comahue (Pcia. de Neuquén) siendo invitados por RAFAM (Red de Actividad Física para Adultos Mayores).
- Participación y disertación en las jornadas de la Comisión de Mujeres, Género y Diversidad del Club Atlético River Plate.



Uno de los talleres realizados durante el 2023

Recursos Humanos

Se realizaron entrevistas a profesionales especialistas como parte de la gestión de los consultorios externos. El objetivo de las mismas fue tener una preselección de Currículum Vitae y disponibilidad de horas para la atención.

Recursos Físicos

Los talleres fueron realizados en Salones de SUTECBA sede Av. Pedro Goyena 1558 y Salón Azul, sede Directorio 1537.

Colonia de Verano para Adultos Mayores

Desde el Programa Integral de Atención al Adulto Mayor, presentamos una propuesta para la realización de una colonia de verano exclusiva para los/as adultos/as mayores de Ob.SBA. El objetivo principal es fomentar la salud, el bienestar, y la construcción de una comunidad activa y participativa.



17. Mesa de Entradas y Archivo

Responsable: Gimena Bina

Mejora/modificación en los circuitos internos de trabajo o en la intervención del área

El Sector Mesa de Entradas y Archivo General detalla a continuación las modificaciones y mejoras que se han producido en cuanto a los circuitos internos de trabajo:

Dentro del mismo existen cuatro sectores a continuación, se detallan las modificaciones y mejoras en cada uno de ellos:

Sector Facturación

Este sector operó durante el año 2022 recibiendo la documentación de prestadores y proveedores a través del correo electrónico, la tarea consistía en imprimir la factura y generarle un número de expediente el cual se informaba a través del mismo medio.

A partir de enero 2023 se concretó una modificación relevante, ya que los mismos tienen a su disposición el Portal-Carpeta Digital Ob.SBA, de fácil acceso y registración que llevó a que los mismos puedan subir la documentación en formato PDF y, finalizada la operación obtener su número de carpeta, permitiéndole el seguimiento y evitándose el uso del papel y gastos en materiales de trabajo para el armado de expedientes.

La recepción de las notas de afiliaciones, libre opción, quejas, se siguen recepcionando por ventanilla en formato papel, modificándose la planilla de Sr. Presidente que incluye todos los datos personales del/la iniciante del trámite para contar con los mismos al momento de darle respuesta a su requerimiento. Este tipo de carpetas y procedimiento también se encuentran en proyecto de digitalización.

Sector Reintegros

En cuanto al sector de atención al público que atiende a familiares y prestadores de afiliados/as, durante el año 2022 tomaban presentaciones en forma presencial, vía

correo electrónico y la mayoría lo hacía a través de la Empresa contratada, las cuales eran recepcionadas por el área en formato papel debiéndole darle este a cada factura un número de expediente y cargarlo en el sistema de Mesa entradas. Esto generaba en virtud del volumen que se manejaba, gastos de materiales, muchas veces repetición en la numeración y errores involuntarios producidos por la gran demanda. Durante el último año se implementó la tramitación on line de los reintegros, posibilitando a las personas afectadas que eviten tener que trasladarse y facilitar el seguimiento del trámite generado.

Sector Archivo General

Este sector durante el año 2022 se encontraba muy comprometido en cuanto el espacio físico dado que algunos expedientes deben permanecer en el mismo un plazo de 10 (diez) años. A partir del año 2023 se comenzó con un proceso digitalización, un trabajo en conjunto con la Conducción Ejecutiva de Administración y Atención al Afiliado y la Conducción Ejecutiva de Sistemas, Modernización y Estadísticas, siendo esta una modificación muy valorada, ya que además de proveer una solución en cuanto al espacio físico, permite que la documentación se mantenga en mejores condiciones evitándose el traslado de la misma ya que quien la solicite y tenga autorización para visarla lo podrá hacer en formato digital.

Sector Despacho y Notificaciones

Este sector es el encargado del envío, recepción y posterior derivación de los expedientes entre las distintas sedes que conforman la Institución. En cuanto a la modificación y ventajas en las tareas del mismo, a partir del 1 de enero 2023, la que se destaca es la no recepción de cajas provenientes de la Conducción de la Conducción Ejecutiva Derivación y Auditoria ya que todo lo presentado por los prestadores y proveedores es a través del portal Web, evitándose de

este modo el deterioro de expedientes y el gasto en materiales de trabajo.

En relación a las notificaciones, las mismas se realizan a través del correo electrónico institucional, por lo que se le solicitó a las distintas áreas que generan carpetas que requieran dicho dato a los afiliados. En el caso de prestadores y proveedores el modo de notificación es a través del portal Web el cual, al efectuarse un rechazo por falta de documentación, les envía un correo para que se notifiquen del mismo, simplificándose de este modo el esquema de notificación.

Informe técnico, documento de trabajo, relevamiento:

A continuación, se detalla documento de trabajo de la puesta en marcha del proceso de digitalización:

- Según el inventario 2023 de digitalización, consta que se enviaron a digitalizar un total de 70 cajas de expedientes, las cuales contienen rendiciones, cartas documento, contratos y oficios judiciales.
- En el nuevo sistema informático se generaron al día 5 de octubre de 2023, 56.034 carpetas, las cuales desde el 1 de enero de 2023 fueron controladas y derivadas a los correspondientes sectores en virtud del tema de incumbencia.
- En el sistema de Mesa de Entradas Gral. de Sede Central se generaron un total de 10.791 expedientes en formato papel.

En cuanto a las respuestas de consultas de afiliados y prestadores a través de los correos pertenecientes al área, se destaca lo siguiente:

discapacidad.mesa@obsba.org.ar (aproximadamente 400 respuestas al mes).

facturación_mesa_ent@obsba.org.ar (se

respondieron desde el 1 noviembre del 2022 al 1 de octubre del 2023, 1.789 correos).

notificaciones.mesaent@obsba.org.ar (cassilla operativa desde abril del 2023, se enviaron 852 correos).

Acciones

Se destaca la importante labor realizada por el Sector Mesa de Entradas en el período abarcado por los últimos meses del año 2022 y octubre de 2023, donde el sector asistió a las capacitaciones para la instalación del nuevo sistema informático. En enero 2023 se logró mediante predisposición, aptitud laboral y aplicación de los conocimientos adquiridos, sortear las complicaciones y adaptarse a los desafíos que implicó el nuevo sistema.

Sector Reintegros

Asesoramiento a afiliados para la suba de documentación y registro en el portal Web, generación del mismo en el caso de tratarse de afiliados que no se manejan por vía digital. Control de documentación de amparos y giro a la Conducción Ejecutiva de Asuntos Jurídicos, verificación y giro al área contable de expedientes enviados por empresas prestadoras.

Sector Archivo General

Digitalización del mismo. Este sector en conjunto con la Conducción Ejecutiva de Atención al Afiliado, coordinó con el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que los expedientes que permanecen en guarda en el mismo sean enviados para su digitalización y guardado, los empleados del sector junto con los de Mesa de Entradas realizan el proceso de selección, foliatura y puesta en caja de las mismas, las que luego son enviadas en formato digital a la Conducción Ejecutiva de sistemas quien crea una carpeta compartida para quienes el área administrativa autorice su acceso.

Se llevó adelante la depuración de expedientes que cumplieron su tiempo de permanencia en el mismo, según normativa vigente.

Sector Facturación

Llevó adelante el control de documentación para su posterior giro a la Dirección General Contable, el asesoramiento a proveedores y prestadores para la suba al portal Web, la generación de expedientes en el nuevo sistema para las áreas que lo solicitan, la respuesta de correos electrónicos. Asimismo, tuvo a su cargo la atención personalizada de afiliados/as derivados para tramites vinculados con afiliaciones, libre opción y otros reclamos o solicitudes.

Sector Despacho y Notificaciones

Se encargó de las notificaciones presenciales, vía correo electrónico y cartas documento y certificadas a afiliados/as. También de la recepción y derivación de expedientes provenientes de otras sedes de la Ob.SBA., la generación de expedientes en el sistema SIGAF, las bajas y altas de seguros de los cuales son beneficiarios/as algunos/as agentes de la Ob.SBA por elección y trámites de derechohabiente de agentes o afiliados fallecidos. También tuvo a su cargo el envío de cartas documento derivadas desde la Conducción Ejecutiva de Asuntos Jurídicos y de la Dirección General de Personal.



18. Despacho

Responsable: Patricia Soler

La Coordinación Operativa Despacho por ser un área que instrumenta lo gestionado por los distintos sectores de la Obra Social, mantiene vinculación y articula de manera constante con la Presidencia, la Secretaría del Directorio y todas las Conducciones Ejecutivas, Operativas, Áreas y Sectores de la Obra Social.

Actos Administrativos

La Coordinación Operativa Despacho se encarga de redactar los Actos Administrativos mediante los cuales el Presidente y el Directorio de la Obra Social toman diferentes decisiones para la mejora tanto de la Obra Social, como de las prestaciones para los/as afiliados/as y/o los/as empleados/as de la misma. Los actos que se redactan varían según quien expresa la voluntad de la entidad:

- Resoluciones, por la cuales el Presidente de la Obra Social tiene el poder de tomar la decisión adoptada, según los deberes y atribuciones conferidas por el art. 13 de la Ley N° 472 y el Decreto N° 371/22 de fecha 10 de noviembre de 2022 (B.O.C.B.A. 6501).
- Disposiciones, el Directorio de la Obra Social conjuntamente con el Presidente en reunión ordinaria tienen el poder de decidir a través de una Disposición, según los deberes y atribuciones conferidas por el art. 10 de la Ley N° 472.

Estos Actos Administrativos están compuestos por un resumen de un expediente donde se explica a detalle lo que se necesita autorizar -llamados considerandos- y un articulado en el cuál se refleja la decisión a tomar y se agregan los lugares u oficinas que tienen que ser informadas para poder continuar con el trámite solicitado -llamado resuelve-.

En vinculación con los actos administrativos, esta Coordinación tiene a su cargo la transcripción final de los Proyectos de

Disposiciones de la Dirección General de Recursos Humanos, que abarcan todo lo correspondiente al personal de la Obra Social, como, por ejemplo: pases, jubilaciones, prolongaciones horarias, etc.

Estadísticas

Como ya fuera mencionado, durante el transcurso del año la Coordinación Operativa Despacho realizó la redacción de diferentes Resoluciones y Disposiciones, por indicación de la Presidencia y el Directorio de la Obra Social, para el beneficio y mejora de atención de los/as afiliados/as de la Obra Social y para la reorganización de la misma. Se realizaron durante este año de gestión un total de 1650 (mil seiscientos cincuenta) Resoluciones y Disposiciones destacando:

- Autorizaciones de operaciones.
- Autorizaciones de trasplantes.
- Autorizaciones de internaciones.
- Autorizaciones de internaciones geriátricas.
- Autorizaciones de medicaciones especiales.
- Autorizaciones de tratamientos.
- La apertura de los Centros de Salud Mataderos I y Flores I.
- La puesta en valor del Sanatorio Municipal "Dr. Julio Méndez".
- Adquisición y puesta en funcionamiento de ambulancias y unidades móviles propias.
- Creación del Programa de Atención a Adultos Mayores
- Creación del Programa Abordaje Integral de las Violencias.

- Formalización de convenio de pasantías con la UBA.
- Aprobación del “Programa de Capacitación Obligatoria en el marco de la Ley Micaela”.
- Aprobación de la apertura de adhesión al retiro voluntario para empleados de la Obra Social.
- Nuevo procedimiento de Libre Opción de Obra Social y apertura del registro por el período 1 de octubre 2023 y 31 de diciembre de 2023.
- Aprobación de la instalación de la Red Hidrante contra incendios para la Residencia Marítima de Mar del Plata.
- Contratación de personal médico para diferentes servicios del Sanatorio, por ejemplo: shock room pediátrico, neurología, cirugía, ginecología, etc.
- Contratación de enfermeros/as profesionales y licenciados/as en enfermería.
- Contratación de personal para las Residencias.
- Autorización de cambios de Obra Social (libre opción) como así también ingresos a la Obra Social.
- Autorización de prolongaciones horarias a Médicos/as del Sanatorio.
- A nivel interno del personal de la Obra Social se realizaron, pases, jubilaciones, renuncias, licencias sin goce de haberes, etc.

También la Coordinación Operativa Despacho, una vez que el Presidente de la Ob.SBA firma los Actos Administrativos, informa a través del envío de correos electrónicos a las diferentes oficinas que necesitan esta información para seguir el circuito administrativo correspondiente.

Biblioteca

La Coordinación Operativa Despacho también es la biblioteca de la Obra Social, teniendo en su poder un archivo físico que cuenta de 716 (setecientos dieciséis) Libros y Biblioratos en los cuales se archiva la totalidad de las Resoluciones y Disposiciones originales realizadas desde el año 1965 hasta el día de la fecha. Estas encuadernaciones se realizan cada 4 (cuatro) años. Contando a su vez con una biblioteca digital con archivos desde el año 2009 hasta el corriente año y en caso de que alguna oficina necesite alguna copia para agilizar su trabajo se les envía por correo electrónico.

Acciones

- La Coordinación participó de las reuniones para la realización del nuevo Procedimiento de Libre Opción que se instrumentó por Disposición N° 496-Ob.SBA/23 de fecha 02 de octubre de 2023.
- La Coordinación está participando conjuntamente con la Presidencia y el Sector Mesa de Entradas en la creación y confección del nuevo “Reglamento de Procedimiento Administrativo” que se implementará en todo el ámbito de la Obra Social.

Cursos y Capacitaciones

La Coordinación está concurriendo actualmente al Programa de Capacitación “Ley Micaela para Ob.SBA” a cargo de la Conducción Ejecutiva de Políticas de Prevención y Abordaje de las Violencias.



19. Actividades Recreativas y Turismo

Responsable: Andrea Borrueal

Durante el transcurso del periodo comprendido entre el 1 de noviembre de 2022 y octubre de 2023, la Gerencia de Actividades Recreativas y Turismo se vio abocada a las tareas de programación, difusión y concreción de los servicios turísticos, tanto en la Residencia Marítima “Patricio Datarmini”, Residencia Serrana de Mina Clavero y Salsipuedes, y en el Centro Recreativo Municipal y Parque Ribera Sur.

Mejora/Modificación de Procedimientos

- » A diferencia de otros años, se implementó un sistema de inicio de inscripción para realizar las reservas de hospedaje de temporada de verano e invierno, programado por día, según el mes y residencia requerida, evitando así las largas colas de afiliados/as, reduciendo la demora en la realización del trámite. En el proceso de la entrega de la orden de alojamiento se comenzó a enviar las mismas por correo electrónico salvo los casos de excepción si el/la beneficiario/a no tenía mail donde recibirla, se le entregaba en formato papel para que presente al ingresar en la Residencia.
- » Otra importante gestión que se realizó en función de los/as afiliados/as tiene que ver con la firma de un convenio con el Banco Ciudad para que quienes se fueran a alojar en alguna de las residencias de la Obra Social pudieran optar por abonar sus estadías con tarjeta de crédito Visa o Mastercard en 3 cuotas sin interés.
- » Se capacitó al personal con el nuevo Sistema de Carpetas de la Obra Social para comenzar con el expediente electrónico y agilizar los tiempos del circuito del mismo, debido a no tener que esperar que vaya de manera física a todos los sectores que deben auditar y resolver lo peticionado, realizando el informe correspondiente por cada área de manera on-line, dando una continuidad ágil al trámite y en consecuencia una resolu-

ción rápida al/la afiliado/a.

- » Ocupación de plazas durante el período en análisis

En cuanto a la utilización por parte de afiliados/as e invitados/as de los distintos centros turísticos, vale destacar los siguientes aspectos: durante todo el año se mantuvo abierta la Residencia Marítima “Patricio Datarmini”, hecho que no sucedía hace muchísimos años, dando la oportunidad de tomar el merecido descanso a cada uno con el excelente servicio que se brinda, y las Residencias Serranas estuvieron abiertas en Temporada de Verano e Invierno, siendo nuestras Residencias estrellas de las Vacaciones donde nuestros/as beneficiarios/as tiene un gran lugar de esparcimiento y entretenimiento, sumándole el servicio de pensión completa de excelencia que los caracteriza.

Residencia Marítima “Patricio Datarmini” de Mar del Plata

Funcionó todo el año con régimen de media pensión (incluye los servicios de desayuno y cena) habiéndose ocupado la cantidad de 24.510 Plazas utilizadas por 5.106 pasajeros/as entre afiliados/as e invitados/as mayores y menores, y afiliados/as e invitados/as menores (de 1 a 3 años) sin cargo.



Residencia Marítima “Patricio Datarmini”, Mar del Plata

Residencia Serrana Mina Clavero

Funcionó durante el período 1 de enero de 2023 al 30 de abril de 2023 y del 1 de julio de 2023 al 31 de julio de 2023 con régimen de pensión completa (incluye el servicio de desayuno, almuerzo y cena) habiéndose ocupado la cantidad de 8.403 plazas, utilizadas por 986 pasajeros/as entre afiliados/as e invitados/as mayores y menores, y afiliados e invitados/as menores (de 1 a 3 años) sin cargo.



Residencia Mina Clavero, Córdoba

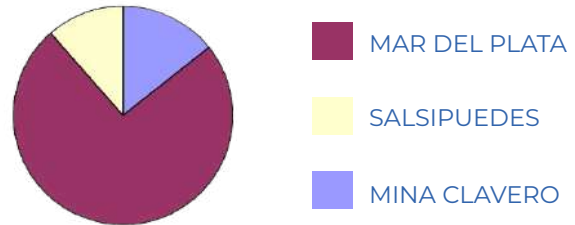
Residencia Serrana Salsipuedes

Funcionó durante el período 1 de noviembre de 2022 al 30 de abril de 2023 y del 1 de julio de 2023 al 31 de julio de 2023 con régimen de pensión completa (eso incluye los servicios de desayuno, almuerzo y cena) habiéndose ocupado la cantidad de 5.900 plazas utilizadas por 789 pasajeros/as entre afiliados/as e invitados mayores y menores y afiliados/as menores e invitados sin cargo (menores de 1 a 3 años).



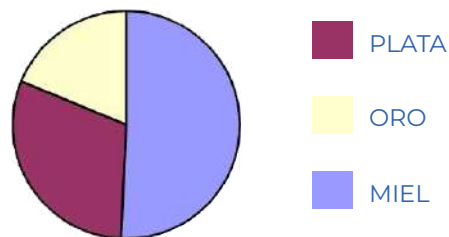
Residencia Salsipuedes, Córdoba

Resultando un total general de ocupación de 42.397 plazas utilizadas por 6.881 pasajeros/as entre afiliados/as e invitados/as mayores y menores, y afiliados/as e invitados/as menores (de 1 a 3 años) sin cargo.



Beneficios afiliados/as

Desde el 1 de noviembre de 2022 a octubre de 2023 se otorgaron 256 estadías gratuitas de 7 noches de alojamiento por beneficios de Bodas de Miel (130), Plata (78) y Oro (48), alojando 512 pasajeros/as utilizando un total de 3.584 plazas.



Acciones

Se construyó una cancha de Paddle en el Centro Recreativo Municipal, para sumar a las ya existentes de Tenis, Fútbol. Se realizaron trabajos de pintura en los salones y quinchos.

Se realizaron tareas de reparación y pintura de las piletas de natación de las Residencias y Centros Recreativos, para la temporada de verano 2023. La de Mina Clavero fue reparada integralmente, retirando su revestimiento que al ir perdiendo piezas con los años generaba incomodidad al momento de utilizarla y se procedió a revocar-la y pintarla en su totalidad.

- » Se volvió habilitar el sector lavadero dentro de la Residencia Serrana de Mina Clavero, el cual estaba tercerizado hace varios años, optimizando así los recursos económicos.
- » Se efectuaron trabajos de pintura general en las tres Residencias, comedor, cocina, pasillos, laqueado de sillas y mobiliario en habitaciones de Mina Clavero.
- » En la Residencia Marítima se realizó una obra de gran envergadura de la Red hidrante contra incendios, requerida en reiteradas oportunidades por el Municipio de General Pueyrredón, como así también otra exigencia cumplida fue la colocación de luces de emergencias en todos los pisos y señalización de los sectores.
- » Se reemplazaron las sombrillas del solárium en la Residencia de Salsipuedes y reacondicionaron las de Mina Clavero.
- » Participación en Jornadas o Capacitaciones
- » Se realizó la capacitación de Normas ISO, en la cual nos explicaron varias herramientas que se pueden implementar para seguir mejorando el servicio que brindamos a nuestros/as afiliados/as, armado de protocolos, encuestas de calidad, para luego analizar las sugerencias y tratar de corregir los desperfectos.
- » Participamos de la jornada realizada por Instituto de Obra Social del Empleado Provincial (IOSEP) en la provincia de Santiago del Estero con la presencia de representantes de Turismo de todas las obras sociales provinciales de la República Argentina, se trabajó sobre “EL NUEVO PARADIGMA DEL TURISMO”, obteniendo ideas sobre nuevas tendencias, definiendo un modelo de gestión y organizando tareas para modernización en los circuitos y propuestas de implementación, que se vienen elaborando,

siempre pensando en dar cada día una mejor atención a nuestros afiliados/as, recibiendo sus inquietudes y/o sugerencias, para que en el momento de tomar nuestro servicio sea totalmente placentera su estadía, logrando nuestro objetivo, de atenderlos con la excelencia que se merecen.



20. Libre Opción y Plan Superador

Responsable: Walter Telechea

La Dirección de Libre Opción aborda los siguientes Temas:

Ejercicio de la Libre Opción

La Dirección de Libre Opción fue creada para garantizar a los/as afiliados/as de la Obra Social de la Ciudad de Buenos Aires (Ob.SBA) el acceso a la opción de cambio de Obra Social dispuesta por la Ley N° 3021, sancionada por la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y reglamentada por Decreto N° 377/09.

La ley de Libre Opción dispone en su art. 1° que: “A partir del 1° de abril de 2009 quedara asegurada la libre opción de obra social para todos los afiliados activos comprendidos en la Ley N°472 a través de una decisión individual y escrita de quienes deseen ejercerla a favor de cualquiera de los agentes del seguro nacional de salud, de acuerdo a las condiciones y pautas que fije la reglamentación que dictara el Poder Ejecutivo con sujeción a los principios de esta Ley”.

Por su parte, la Dirección de Libre Opción fue creada por Disposición N°10/Ob.SBA/09, ratificada en reunión de Directorio N° 19 de fecha 2 de noviembre de 2009.

La Libre Opción de Obra Social prevista en el artículo 1° de la Ley N° 3021 puede ser ejercida por todos/as los/as afiliados/as activos/as de la Ob.SBA desde el inicio de su relación de empleo conforme a la nómina de entidades inscriptas en el “Registro de Obras Sociales para convenios de Reciprocidad con la Ob.SBA” creado por Disposición N°1-Ob.SBA/09 que hubieren suscripto convenio con esta Obra Social.

En función de dar cumplimiento a lo establecido por las normas vigentes, esta Dirección de Libre Opción realiza, administra y resuelve los trámites para garantizar las siguientes gestiones:

- » El acceso a la denominada “Libre Opción de Obra Social”, que se efectiviza

Cantidad de trámites de Libre Opción Iniciados:

Octubre y noviembre 2022: 1640

Octubre y noviembre 2023: 810

con la autorización por parte de la Presidencia de esta Obra Social, con la apertura del registro anual, en función al Art. 5° del decreto 377/09, por un período de un mínimo de 180 (ciento ochenta) días corridos por año calendario.

- » Gestionar los trámites de solicitud de reingresos de todos/as aquellos/as afiliados/as que deseen nuevamente contar con la cobertura de salud de Ob.SBA, la cual se encuentra habilitada durante todo el año calendario.

Plan Superador

En cumplimiento con lo normado por la Ley N° 3021, y su decreto reglamentario N° 377/09, en su art. 12, se establece poner a disposición de los/as afiliados/as planes prestacionales alternativos a los actualmente vigentes, ya sean brindados de modo directo o a través de convenios con prestadores calificados.

En función de ello Ob.SBA celebró un convenio con una de las más importantes empresas de medicina privada del país: OSDE, “Organización de Servicios Directos Empresarios”, quien cuenta con un programa de planes abiertos que brinda acceso directo al mejor servicio de salud con solo presentar la credencial y DNI.

Todo afiliado de Ob.SBA que requiera traspasar sus aportes acceder al denominado Plan Superador, brindado por OSDE, debe concurrir a la oficina de la Dirección de Libre opción para dar inicio al trámite presencial, previa gestión telefónica ante el Centro de Contacto Telefónico institucional, teniendo

por requisitos esenciales, ser afiliado activo a Ob.SBA al momento de solicitar la adhesión, contar con una permanencia ininterrumpida mínima de 12 meses de relación laboral y presentarse con último recibo de haberes y DNI, el trámite es personal y totalmente gratuito.

La adhesión al Plan Superador implica los siguientes aspectos:

- » Una permanencia mínima de 1 (un) año.
- » La autorización a la Dirección de Recursos Humanos del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para retener los haberes mensuales de la cuota adicional y complementario de su aporte, a cargo del/la titular.
- » La posibilidad de que la Ob.SBA modifique los valores de las cuotas a cargo del/la afiliado/a, conforme a los futuros aumentos de planes notificados por OSDE.
- » Aceptar que OSDE podrá cambiar y/o modificar prestadores o cartillas.
- » La obligación, en caso de hacer uso de alguna licencia especial que disminuya su sueldo o deje de pertenecer a la planta o dotación del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, de notificar a la Ob.SBA dentro de los 5 (cinco) días corridos de producida tal circunstancia.

Asesoría Jurídica

En atención a todas las tareas precedentemente descriptas, los/as abogados/as de este ámbito efectúan habitualmente el control del procedimiento administrativo de traspaso de obras sociales sindicales conforme a la normativa vigente, como así también verifican la situación de los/as afiliados/as suscriptos al Convenio Ob.SBA/OSDE, en relación al cambio de su situación de revista producida por motivo de licencias sin goce de haberes, renuncia,

baja, retiro voluntario o debido a que el/la afiliado/a accede al beneficio previsional.

Dicho contralor resulta fundamental dado su carácter habilitante para la continuidad de los trámites conforme a las disposiciones de aplicación. En cumplimiento regular de las resoluciones judiciales notificadas a esta Obra Social, la Dirección de Libre opción procede según corresponda a reincorporar y/o brindar continuidad a la cobertura del Plan Superador Ob.SBA/OSDE, conforme sea ordenado por los juzgados intervinientes.

También, como tarea complementaria y regular, los/as abogados/as de esta Dirección de Libre Opción proceden a dar respuesta administrativa a todos/as aquellos/as afiliados/as que presentan reclamos vinculados a las temáticas de marras.

Nuevo Procedimiento para el ejercicio de Libre Opción:

Desde la puesta en vigencia de la Ley N° 3021, a fin de cumplir con el trámite de opción de cambio de Obra Social, el mismo se llevaba a cabo únicamente de manera presencial en cada instancia del procedimiento, lo que implicaba la presentación del/la afiliado/a en repetidas oportunidades en la sede de la Obra Social a fin de dar impulso al trámite. Por razones de público conocimiento, en el marco de la pandemia de Covid-19, algunas instancias de este procedimiento administrativo fueron modificándose hacia la modalidad excepcional de la atención virtual.

Teniendo en consideración ese antecedente y en la búsqueda continua de facilitar las tramitaciones a nuestros/as afiliados/as, se dispuso la implementación de un nuevo procedimiento administrativo, aprobado por Disposición N° 496-Ob.SBA/23. Este nuevo procedimiento se distingue por la posibilidad de orientar, informar y otorgar turnos para comenzar el trámite de manera virtual y gratuita, y así agilizar los

distintos pasos a seguir haciendo que el/la afiliado/a titular tenga que presentarse por única vez solamente a entregar el Formulario de Opción de Cambio de Obra Social (FOCOS), una vez aceptado por la Obra Social receptora. El procedimiento consta de tres instancias, preparatoria, de instrucción y de resolución, dispone los plazos para cada una y puso como eje fundamental en todas ellas el respeto del debido proceso y la satisfacción de los derechos de los/as afiliados/as, en particular a estar informados/as de todo lo que allí se lleve a cabo. Asimismo, se han reducido sensiblemente los tiempos de espera y la cantidad de personas que pueden incoar la solicitud por día. Resulta dable subrayar en última instancia, que el mismo no había sido alterado desde su creación en el año 2009 a pesar de los avances tecnológicos que se produjeron en los últimos 15 años y que brindaban la posibilidad de efectuar importantes mejoras en la experiencia del/la afiliado/a y en el abordaje por parte de la institución respecto de cada solicitud.

Capacitaciones

En virtud de la sanción de la Ley N° 27.499, “Ley Micaela” promulgada el 10 de enero de 2019, que establece la capacitación obligatoria en género y violencia de género para todas las personas que se desempeñan en la función pública en todos sus niveles y jerarquías en los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial de la Nación, personal de la Dirección cumplimentó con lo dispuesto y participó de la capacitación brindada por la Obra Social.

Arte gráfico y difusión

Conducción Ejecutiva de Comunicación:

Pablo Sebastián Bagnato

Publicación:

Diciembre 2023





ObSBA

OBRA SOCIAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES



0800.348.1014

Av. Rivadavia 6082

www.obsba.org.ar