

Objeto:

Revisión de los Procesos
en la Dirección General
de Hospitales.

Período auditado:

Del 1º de enero al 31 de
mayo de 2022.

Normativa relevante:

Constitución de la
Ciudad de Buenos Aires,
Leyes N° 70 y N° 153.
Decreto N° 463/19.

Equipo auditor:

Sara Beatriz NICOLINI
María Susana
GARGEVCICH
Luciano Alvaro
RODRIGUEZ
Damián Matías LÓPEZ
Consuelo CORONEL
ARBUATTI
Mariana Verónica
ALBORNOZ

Informe Ejecutivo**PROYECTO N° 146/22****Ministerio de Salud****Subsecretaría Atención Hospitalaria****Dirección General de Hospitales****Alcance:**

El alcance del presente trabajo se circunscribió a relevar y verificar en la Gerencia Operativa Gestión Hospitalaria (en adelante, GOGH), dependiente de la Dirección General de Hospitales (en adelante, DGHOSP), el proceso de mejora en la implementación de la "Gestión de turnos para la atención médica de consultorios externos".

Las tareas de auditoría fueron realizadas, en el ámbito de la DGHOSP y en esta Sindicatura General, de manera presencial, virtual y remota habiéndose iniciado las tareas el día 13 de junio y finalizado el día 12 de octubre de 2022.

Limitaciones al alcance:

No existieron.

Principales hallazgos/observaciones:

- La Dirección General no posee un Manual de Normas y Procedimientos formalmente aprobado por acto administrativo emanado de autoridad competente respecto al proceso relacionado con la mejora en la implementación de la "Gestión de turnos para la atención médica de consultorios externos", perteneciente al Módulo Gestor de Encuentros del SIGEHOS, en el cual se identifiquen los procesos y las actividades que desarrolla el área, y se describa explícitamente el objeto, alcance, responsabilidades y áreas intervinientes.
- Existencia de instructivos documentados sin formalizar, destinados al módulo Gestor de Encuentros del SIGEHOS para operadores del 147 y mesón de los Hospitales y CeSAC's que otorgan los turnos.
- Ausencia de un plan de capacitación formalmente aprobado a efectos de transmitir las mejoras y las modificaciones a los referentes de agendas de los efectores del sistema de salud que operan el Módulo Gestor de Encuentro, como así también la ausencia de encuestas de satisfacción de cada curso dictado, a efectos de lograr el fortalecimiento del área.
- La GOGH no posee una política para la gestión de los riesgos respecto a su intervención para la mejora de la "Gestión de turnos para la atención médica de consultorios externos" del Módulo Gestor de Encuentros del SIGEHOS. Del mismo modo, el área no cuenta con una matriz de riesgos.
- No se formalizan las minutas de reunión de trabajo que realiza la GOGH en

conjunto con las distintas áreas que desarrollan y/o utilizan el Módulo Gestor de Encuentros del SIGEHOS. Asimismo, no hay registros de las reuniones de gestión interna y de gabinete de salud, donde se comunica a la Subsecretaría Atención Hospitalaria el resultado de la información que surge del monitoreo del plan de mejoras en la implementación de la “Gestión de turnos para la atención médica de consultorios externos”.

Respuesta del organismo al Informe de Auditoría:

Emitió opinión.

Conclusiones y principales recomendaciones:

En virtud de las tareas de revisión del proceso de mejora en la implementación de la “Gestión de turnos para la atención médica de consultorios externos”, que realiza la Dirección General de Hospitales, dependiente de la Subsecretaría Atención Hospitalaria, resulta necesario: a) confeccionar y aprobar formalmente un Manual de Normas y Procedimientos a fin de reflejar la operatoria vigente; b) formalizar los instructivos y las minutas de reunión de trabajo que realiza la Gerencia Operativa Gestión Hospitalaria; c) elaborar un plan de capacitación, a efectos de transmitir las mejoras y las modificaciones a los referentes de agendas de los efectores del sistema de salud, que operan el Módulo Gestor de Encuentro e implementar las encuestas de satisfacción, con el fin de medir la percepción del alcanzado y de ser necesario efectuar las adecuaciones para el logro de los objetivos, y d) diseñar e implementar una política para la gestión de los riesgos respecto al proceso objeto de la presente auditoría.

Por lo expuesto, se señala que la implementación de las recomendaciones efectuadas por este Organismo de Control, contribuirá a lograr una mayor eficacia y eficiencia en el proceso de mejora en la implementación de la “Gestión de turnos para la atención médica de consultorios externos”.

Para finalizar, se destaca la buena predisposición, colaboración y compromiso de la repartición auditada en pos de la mejora continua del proceso por ellos gestionados.



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES
"2022 - Año del 40° Aniversario de la Guerra de Malvinas. En homenaje a los veteranos y caídos en la
defensa de las Islas Malvinas y el Atlántico Sur"

Hoja Adicional de Firmas
Informe externo Reservado

Número:

Buenos Aires,

Referencia: Informe Ejecutivo - Proyecto N° 146/22.

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 2 pagina/s.