

BUENOS AIRES, 28 de octubre de 2016

VISTO la actuación N° 00281/16, caratulada “*DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN, sobre presuntas irregularidades detectadas en el Hospital San Bernardo*”; y

CONSIDERANDO:

Que el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION inició de oficio la presente investigación a raíz de la nota publicada en el portal de la provincia de Salta “*Informatesalta*”, a través de la que se denuncian irregularidades en la atención que brinda el Hospital ‘San Bernardo’; hospital público de gestión descentralizada.

Que el citado portal refiere la ocurrencia de mala atención, largas esperas en espacios insuficientes y falta de medicamentos, también se indica que pacientes se encuentran ubicados en los pasillos, filtraciones de agua, falta de higiene, residuos patogénicos en recipientes en lugares donde se encuentra la gente que recurre al hospital.

Que, en consecuencia, y siendo que se trata de un nosocomio de la ciudad de Salta, de esa provincia, se estableció contacto con el responsable de la Oficina que esta Institución posee en la misma, a fin de que estableciera, en principio, la verosimilitud de la denuncia.

Que el citado responsable manifestó que ante una visita había observado irregularidades que, a su criterio, ameritaban la realización de un seguimiento por parte del DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION.

Que, tratándose de un hospital público que asiste a parte de la población en condiciones de vulnerabilidad, se procedió a solicitar informes a las autoridades del Hospital.

Que el Gerente General del Hospital Público de Gestión Descentralizada de Salta, informó al respecto.

Que mediante el aludido responde hizo saber que se trata de un Hospital de Complejidad IV, que atiende las demandas sanitarias de la capital, como así también las del interior, de otras provincias y países vecinos.

Que, en tanto, de la Carta de Servicios adjuntada al responde de marras, surge en detalle la prestación de los mismos; entre los que se destacan, entre otros:

-Programa de Emergencia: Consultas activas: clínica médica, cirugía general, neurología, cardiología, traumatología y ortopedia; odontología, enfermería y banco de sangre;

-Pruebas Diagnosticas:- Laboratorios bioquímicos: de guardia y de terapia intensiva. Diagnóstico por Imagen: placas directas, ecografías y endoscopia.

-Cirugías de Urgencia: cirugía general, traumatología, neurología, quemados, odontología, vascular periféricas, cardiovascular, otorrinolaringología, urología, ginecología, oftalmología y tórax.

-Consultas Externas: clínica médica, neurocirugía, cabeza y cuello, odontología, cirugía general, planificación familiar, citocolposcopia, plástica y quemados, esterilidad, radioterapia, gastroenterología, hematología, medicina laboral, asma y alergia, nutrición, dietoterapia, cirugía vascular, oncología, cirugía cardiovascular, podología, dermatología-cosmiatría, otorrinolaringología, fonoaudiología, traumatología y ortopedia, hemodinamia, anorexia y bulimia, neurología, cardiología, oftalmología, cirugía de tórax, patología mamaria, control de marcapaso, proctología, fisioterapia – kinesiología, urología, ginecología y psiquiatría.

-Consultorio de Apoyo Interno: diabetes, neumonología, ginecología para adolescentes, infectología, psiquiatría, prevención cardio vascular, nefrología, psicología.

-Servicios de Internación: clínica médica, oftalmología, otorrinolaringología, unidad coronaria, neurocirugía, odontología, oncología, braquiterapia, traumatología y ortopedia, unidad de terapia intensiva, hemodinamia, quemado, cirugía general,

cabeza y cuello, ginecología, terapia intermedia, neurología, gastroenterología, cardiología, urología. El H.P.G.D. cuenta con **405 camas para internación**.

-Cirugía Ambulatoria y de Corta Internación;

-Programa de internación domiciliaria.

Que, siguiendo con los términos del informe producido por el H.P.G.D. se hace saber que se cuenta con personal médico y de apoyo, existiendo una gran demanda de asistencia en el Hospital.

Que, asimismo, se destaca que se realizan gestiones para el cobro de prestaciones realizadas a pacientes con obra social, en algunos casos con mucha demora en los pagos.

Que, en cuanto a la concurrencia anual de pacientes se indica que la misma es de aproximadamente 206.000 entre concurrentes a la guardia y consultorio externo.

Que, con relación al sistema de reclamo de los usuarios se hace saber que las formas de denuncias y quejas se realiza a través de buzones destinados a tal fin -buzones, libros de actas y formularios-, conjuntamente con la página web del Hospital con formulario de contacto; y se sigue el proceso de resolución para las mismas.

Que, los pacientes para ser atendidos por Guardia esperan en las salas dispuestas a tal fin, sea en Consultorios Externos o para Guardia General.

Que, ante la gran demanda de pacientes la espera aproximada para ser atendido en Consultorios Externos es de dos horas como máximo, según la cantidad de pacientes que tenga el profesional a cargo y es por orden de llegada. En caso de la Guardia Central se realiza un triage evaluando la emergencia o urgencia del caso y es asistido sin demora en caso de urgencia o emergencia. Si las consultas son sin urgencias se atienden por orden de llegada.

Que, finalmente, se hace saber que la planta física del Hospital se encuentra con realización de mejoras, sobre todo en quirófanos y sector de cocina.

Hay zonas pendientes de resolución ante lo cual se presentaron proyectos y están siendo evaluados para su realización.

Que por otra parte se adjuntó a estos obrados el informe de la visita in situ, realizada por la Oficina Salta de esta Institución, del que surgen algunos detalles que no constaron en la respuesta producida por el Hospital San Bernardo.

Que, en tal sentido se destaca que la atención diaria de pacientes es de 1000, en una proporción de 70% por consultorios, en tanto del 30% de pacientes por guardia.

Que, en cuanto al personal del Hospital se indica que es de un total de 1600, de los cuales 530 son médicos.

Que se reitera que la cantidad de camas es de 405. Poseen 10 quirófanos, que no siempre funcionan por distintos problemas.

Que, con relación a la atención por consultorios externos se hace saber que es en el sector de traumatología donde un paciente puede tener un mes de espera desde que solicita el turno hasta que es atendido. Si se trata de un tratamiento de urgencia la atención es inmediata.

Que, en el caso de las consultas pueden ser transferidas al centro asistencial más cercano al domicilio del paciente mediante una derivación.

Que, se detalla que el Hospital San Bernardo es el nosocomio más importante de la Región Norte del país y muchas veces llegan derivaciones de zonas de otras provincias vecinas. Internamente y dentro de la provincia de Salta sucede lo mismo, distintos centro de salud de menor complejidad también derivan al citado hospital.

Que, en particular, el informe refiere a que muchos ciudadanos bolivianos y residentes en Bolivia, viajan para operarse de patologías cardíacas, tales como, colocación de marcapasos; ello así, tanto por la excelencia como por la gratuidad de las prestaciones. En los casos de los pacientes extranjeros se intenta que abonen la consulta y/o prestación. En tanto, para los paciente nacionales todo

les es absolutamente gratuito, no existen bonos, ni nada por el estilo; es por ello que llegan pacientes de otros nosocomios, que atienden sus patologías de base en ellos, que al conocer la gratuidad de todos los servicios del Hospital San Bernardo, concurren para hacerse estudios aumentando su demanda habitual.

Que una situación especial se indica con relación a los anesthesiólogos, en cuanto a las demandas del gremio, lo que muchas veces produce que las cirugías programadas sea reprogramadas con la consecuente insatisfacción y queja del paciente.

Que también son frecuentes las quejas de pacientes con relación a los turnos, y no así en cuanto a la espera. Esto obedece a los cambios de fecha de los turnos debido a que los médicos deben atender lo urgente y no lo programado.

Que como consecuencia de los antecedentes recabados sobre los servicios de salud prestados por el Hospital San Bernardo, puede señalarse, prima facie, que los mismos resultarían adecuados a la demanda.

Que, no obstante ello, se distinguen situaciones anómalas, con relación a:

- 1.-cobro por los servicios prestados a pacientes con obra social; y por la afluencia de pacientes extranjeros procedentes de Bolivia y/u otros países limítrofes;
- 2.-infraestructura del hospital: quirófanos y cocina estarían en refacción;
- 3.-demoras para los pacientes con turnos para consultorios externos, reprogramados por las urgencias;
- 4.-reprogramación de cirugías por temas con el gremio de anesthesiólogos;
- 5.-aumento de la demanda de estudios por parte de pacientes de otros nosocomios.

Que las circunstancias expuestas en el párrafo anterior ameritan poner los antecedentes del caso en conocimiento del MINISTERIO DE SALUD PUBLICA de la PROVINCIA DE SALTA.

Que la presente se dicta de conformidad con lo establecido por el artículo 86 de la Constitución Nacional y el 28 de la ley N° 24.284, modificada por la

ley N° 24.379, la autorización conferida por los Señores Presidentes de los bloques mayoritarios del H. Senado de la Nación, como de la Comisión Bicameral Permanente de la Defensoría del Pueblo, ratificada por su resolución 0001/2014 del 23 de abril de 2014, y la nota de fecha 25 de agosto de 2015 del Sr. Presidente de la Comisión Bicameral Permanente de la Defensoría del Pueblo que ratifica las mismas facultades y atribuciones otorgadas al Secretario General en la persona del Subsecretario para el supuesto de licencia o ausencia del primero.

Por ello,

EL SUBSECRETARIO GENERAL DEL
DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- Poner en conocimiento del MINISTERIO DE SALUD PUBLICA de la PROVINCIA DE SALTA los antecedentes recabados sobre el Hospital San Bernardo de esa provincia para su consideración y posible intervención.

ARTÍCULO 2°.- Regístrese, notifíquese en los términos del artículo 86 de la Constitución Nacional y de la Ley N° 24.284, regístrese, notifíquese y archívese.

RESOLUCIÓN N° **0076/2016**