

**CAPITULO IV**

## Consolidación y crecimiento de una obra social joven



• Primer local propio de DASU Comodoro Rivadavia.

- Con la obra social universitaria propia en funcionamiento, DASU, los años venideros serían de desafíos y crecimiento pausado pero sostenido. La expansión de la obra social comenzó en Comodoro Rivadavia, extendiéndose hacia otras ciudades. Luego de su inicio en el espacio cedido en el ex Hotel de Turismo, donde funcionaba la Universidad, la sede principal se mudó a Belgrano y Dorrego, en un edificio alquilado. Luego, el día 02 de Abril de 1992, se realiza la apertura del primer local propio en Mitre 815 – Comodoro Rivadavia. Ese mismo año se abre la farmacia y se inaugura el camping de Rada Tilly y al siguiente, 1993, la oficina de Turismo. Tres años después, 1996, se inician los consultorios propios sobre un local de calle Sarmiento.

En 1993, el día 30 de julio, se inaugura la administración de Trelew, en local

• Vista de las nuevas oficinas de administración y atención al público



53



• Local propio de DASU en Trelew.

propio (calle Sarmiento N°340), en una propiedad cuya fachada conserva la fisonomía de las antiguas casas de la comunidad galesa.

54

El 4 de mayo 1994, en coincidencia con el aniversario de la Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco, inicia su actividad el Jardín Maternal «Bambi», ubicado en el legendario barrio de Km 3. Este mismo año, el día 06 de agosto se inaugura oficialmente la sede propia en



• Personal administrativo DASU Esquel (de izq. a der.) Graciela Sánchez y Patricia Di Mauro.



• Ayer y hoy. Así lucía la antigua propiedad remodelada para el funcionamiento de DASU Esquel.

• La Sede hoy.





• 1994. Sede propia para Puerto Madryn.

funcionaba la sede de COVICUP. Dicha inauguración respondió a una política de crecimiento en todos los sentidos, no solo la de ganar en superficie, sino también en funcionalidad, en un espacio más amplio y cómodo; con mayor intimidad para que el afiliado encuentre la mejor atención.

Al año siguiente, el 15 de agosto de 1998, con una planta baja para administración y atención al

quincho (parrilla y cocina) y un departamento de un dormitorio para turismo. Estas mejoras se inauguran el día 17 de setiembre de 1999.

El 10 de setiembre de 1994 se inaugura la sede propia en Puerto Madryn (San Martín 873).

El 5 de septiembre de 1997, se realiza la mudanza de la Sede Comodoro Rivadavia al local alquilado de Mitre N° 837 donde pasaron a funcionar todos los servicios en un mismo espacio: autoridades, administración, atención al público, farmacia, turismo y consultorios propios; también

55





• *Inauguración de local en calle Mitre 837. Presentes en el corte de cinta el entonces rector de la UNPSJB Ing. Hugo Bersán, Ing. Francisco Monaturli, Ing. Irene Cerruti y Dra Cecilia Cervi.*

• *Discurso de Francisco Montaruli, Presidente de DASU, durante el acto de inauguración de las renovadas oficinas.*

público, además de un salón de usos múltiples para recreación en el primer piso, se inaugura la sede propia en Ushuaia ubicada en calle Gobernador Deloqui entre 9 de julio y Juan M. de Rosas, con una hermosa vista a la Bahía de Ushuaia.

La sede más austral de DASU funcionó durante doce años. En 2012 por una decisión del

gobierno nacional se crea la Univer-

sidad Nacional de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur, efectuándose la transferencia de las instalaciones y el personal de nuestra Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco a la nueva Universidad. Esta decisión, ajena a la gestión de DASU, motivó el cierre de la obra social en Ushuaia, suceso que muchos integrantes de la comunidad universitaria de esa ciudad, aún lamentan. María Elizabeth Flores, actual presidenta de



• *Más funcionalidad y comodidades para la atención de los afiliados.*



• *El presidente de DASU, Francisco Montaruli, junto a empleados de la obra social.*



• Sede Ushuaia; ubicada en calle Gobernador Deloqui.



• Oficinas, atención al público y administración de la sede Ushuaia

En mayo de 2005 DASU inaugura su farmacia en Esquel ubicada en un local alquilado en calle 25 de mayo, pleno centro de esa ciudad. Ese mismo año, el día 15 de diciembre, se inaugura la farmacia en Trelew en el local adquirido en el año 2004.

El 1 de junio de 2005, el Consejo Directivo de DASU concreta la compra de un terreno en calle San Martín 942 de la ciudad de Comodoro Rivadavia. Dicha adquisición surge a partir de un Amparo Judicial

DASU, lo recuerda como uno de los momentos institucionales más difíciles de afrontar.

En 2004 se concreta en Trelew la compra del inmueble lindero a la obra social para la instalación de la farmacia propia. Este mismo año, el 16 de marzo, se inaugura el servicio propio de consultorio médico y odontológico en esta misma sede. Esta decisión respondió a una nueva visión planteada en objetivos y funcionamiento; con un equipo de atención médica primaria para el afiliado y su familia sin que este pierda la libertad de elección y adhesión voluntaria, pero siempre orientando los esfuerzos a la prevención y eficiencia de las prestaciones.

El 11 de abril de 2005 se inaugura el laboratorio de análisis clínicos en la ciudad de Trelew; servicio que funcionó poco más de un año, hasta que el 15 de mayo de 2006 por un acuerdo alcanzado con la Asociación Bioquímica de esa ciudad, cerró sus puertas.



• Farmacia DASU Esquel.



• Personal Farmacias DASU Esquel y Trelew.



• En pleno centro de la ciudad de Esquel está ubicada la farmacia de DASU.

en calle 28 de julio 586. Dos años después amplía sus comodidades y se traslada junto a las oficinas de la Obra Social, en una zona comercial, situada en la esquina de Marcos Zar y Belgrano.

El 15 de diciembre de 2009 la farmacia de DASU en Comodoro Rivadavia se muda a su nueva ubicación de Mitre 815 para brindar mayor comodidad a todos sus clientes; hasta ese momento venía

presentado por DASU contra la «pesificación»; que permitió acceder (por dictámen de segunda instancia) al cobro de la diferencia reclamada, quedando estos fondos depositados en plazo fijo, a resguardo de DASU, hasta que se definan las posibles instancias de apelaciones legalmente establecidas.

Era un terreno céntrico por el que se solicitaba, en ese entonces, un valor inferior al normal de mercado. Con lo cual, el Consejo Directivo ante la necesidad de proteger sus fondos y teniendo en cuenta el mínimo rendimiento financiero de los plazos fijos, decide la compra del terreno.

En 2006 se inaugura la farmacia propia en la ciudad de Puerto Madryn en un local alquilado



• Farmacia de DASU en Puerto Madryn,  
inaugurada en 2006/ calle 28 de Julio 586  
En 2008 se traslada junto a las oficinas de la obra social; en la esquina de Marcos Zar y Belgrano.

funcionando dentro del edificio de la obra social, también en calle Mitre. En estos 25 años, DASU supo construir su propia historia y generar nuevas inversiones que permitieron asentar las bases del crecimiento, adquiriendo inmuebles que hoy son el pilar para la atención de los afiliados. En la actualidad, la obra social cuenta con consultorios propios en las Sedes de Comodoro Rivadavia, Trelew y Esquel.

En Comodoro Rivadavia, específicamente, la obra social suma 14 consultorios funcionando en el edificio de Mitre 837, con prestadores médicos de diferentes especialidades, odontólogos, enfermería y kinesiología que atienden a los afiliados en el mismo lugar donde funciona la obra social y al lado de la farmacia; una política que se implementó en todas las sedes y que permite achicar distancias, además de generar una mayor comodidad para quien debe realizar consultas médicas. En sede Trelew los afiliados disponen de un consultorio médico y uno odontológico, en Sedes Esquel y Puerto Madryn un consultorio médico en cada una •



## DASU Amplia cobertura asistencial y social

- Actualmente DASU brinda cobertura a unos 6000 afiliados, el 50% de ellos corresponde a Comodoro Rivadavia y el resto está distribuido entre las ciudades donde la Universidad tiene presencia. La mayor cantidad de afiliados son empleados de la casa de altos estudios y sus familiares. La



obra social incorporó un plan de adherentes externos al personal universitario prácticamente desde sus inicios que estuvo vigente hasta el año 2010; en el marco de una política de crecimiento, que logró una gran aceptación en la región.

DASU ofrece hoy una amplia cobertura que atiende no sólo las necesidades asistenciales de sus afiliados, sino también el aspecto social que completa la salud integral de las personas. Es así que DASU ha logrado en estos años consolidar sus servicios en dos grandes áreas: **Asistencial y Social**.

**Área Asistencial** lo principal es el servicio de cobertura médica donde se cubren todas las prestaciones que figuran en el nomenclador Nacional y otras que no integran el mismo pero que la propia obra social pudo incorporar y que resultan indispensables para arribar a un diagnóstico.

Además, posee planes especiales con cobertura 100% que incluyen el **Plan Materno Infantil**; **Plan Preventivo Pediátrico**; **Plan Diabéticos**; **Plan Oncológico**; **Plan Ginecológico Anual**; **Plan para Celíacos**; **Plan Preventivo en Salud Mental**; **Plan de detección precoz del cáncer de próstata**;



**Plan de vacunación antigripal; Programa para el uso racional de medicamentos y Programa Dejar de Fumar.**

La cobertura médica de la obra social abarca estudios completos (de manera externa) y en la Sede Comodoro Rivadavia existen consultorios propios y médicos especialistas. En esta ciudad, ofrece cobertura médica en las siguientes especialidades: Clínica Médica, Clínica Quirúrgica, Pe-

diatría, Hematología, Ginecología, Psicología, Psiquiatría Infantil, Kinesiología, Fonoaudiología, Otorrinolaringología, Clínica Nutricionista, Odontología General, Odontopediatría y Enfermería. La cobertura médica de DASU no solo es a nivel local, sino que se extiende a nivel nacional a través de COSUN (Consejo de Obras Sociales de las Universidades Nacionales), un sistema que permite que los afiliados cuenten con atención en toda la Argentina. También cuenta con un Fondo Especial Solidario, que consiste en un aporte adicional voluntario para dar respaldo a prácticas no previstas en el Nomenclador Nacional y aquellas previstas pero que generan coseguros de altos costos y enfermedades crónicas que demandan atención por períodos prolongados o de por vida. (Ver «DASU y su rol protagónico en el COSUN).

La obra social universitaria realiza un esfuerzo permanente por mantener el nivel de servicios, especialmente ante los nuevos avances tecnológicos que van surgiendo.

DASU tiene acceso a todos los centros de atención médica ya que el afiliado tiene libre elección del prestador. La obra social posee convenios para poder contar con todos los sanatorios que pertenecen a la Asociación de Clínicas y Sanatorios y con la mayoría de los profesionales médicos agrupados en los Colegios y Asociaciones médicas, odontológicas y de bioquímicos de las distintas ciudades donde brinda sus servicios. También cuenta con convenios para prestadores individuales, a efectos de cubrir todas las especialidades y profesionales de la región •

## Entrevista

### **Marcelo**

### **Fantino**

“El orden administrativo y el equilibrio financiero son centrales para lograr un buen posicionamiento en los campos de la salud”

A lo largo de estos 25 años, DASU ha convivido con los vaivenes de la económica nacional y la constante evolución del sistema de salud del país. Sin duda no ha sido fácil en este tiempo administrar y equilibrar las finanzas de la entidad. Sin embargo, el contador **Marcelo Fantino** -actual Director Administrativo Contable de DASU- puede afirmar que hoy los números están equilibrados; se pueden justificar y afrontar aquellos desvíos presupuestarios relacionados a problemas de salud de los afiliados.

- Marcelo Fantino es Director Administrativo Contable de DASU desde el año 2002, luego de haber sido auxiliar de auditoría externa entre 1995 y 1996; y consultor externo a principios de 2000. Un total de 10 personas acompañan su trabajo diario en Comodoro Rivadavia, única sede donde se realizan tareas administrativas contables. «Es una constante la puja por nivelar ingresos con egresos, más allá que se trabaje con presupuestos económicos aprobados por los propios afiliados en Asamblea», explica Fantino resumiendo las actividades del sector.

«En salud no se pueden acotar los gastos arbitrariamente, como puede suceder en otro tipo de instituciones; por ejemplo si tengo presupuestado para un ejercicio el uso de 3 aviones sanitarios y las circunstancias requieren la utilización de 4 o 5, esto se cumple y se justifica el desvío, no se puede decirle al afiliado que espere hasta el próximo ejercicio. En este sentido, se busca tratar de balanciar de alguna forma ingresos con egresos, y esto se logra con un buen posicionamiento en el mercado.

Resulta fundamental mantener el cumplimiento de los compromisos asumidos y tener credibilidad; un valor que DASU ha logrado gracias a la buena conducta con sus prestadores; cumpliendo con el cronograma de pagos y respetando los acuerdos convenidos. Eso siempre nos dio mayor poder de negociación», agrega el director.

Para poder mantener las finanzas de DASU resulta vital el aporte de sus 6.000 afiliados, un gran

porcentaje de ellos aportan a las finanzas de la obra social por la relación de dependencia de la UNPSJB o con la propia DASU, «situación por la cual la generación y el incremento de estos ingresos dependen exclusivamente de las negociaciones paritarias gremiales». También son de gran importancia los ingresos obtenidos por Cuotas de Planes de Adherentes, por Coseguros Médicos y los generados por otras actividades complementarias a la Obra Social. «Dentro de estas actividades complementarias –explica Fantino- se destacan la farmacia DASU y el Jardín Bambi».

### **Los períodos críticos**

• La obra social vivió dos crisis importantes, en ambas se pudo salir de pie, algo que recuerda Fantino. «La primera venía acompañada de una compleja situación a nivel nacional donde no se cumplía en tiempo y forma con el presupuesto universitario, y ello provocaba retrasos en la recepción de los aportes y consecuentemente la necesidad de reprogramar constantemente los compromisos de pagos. Se pudo superar con la buena voluntad de los prestadores que contemplaron esta situación entendiendo la problemática». El otro período crítico al que se refirió Fantino fue hace dos años cuando coincidieron dos o tres episodios individuales de afiliados con importantes gastos de salud, los cuales se solventaron utilizando una reserva financiera en pesos con la que contaba la obra social en entidades bancarias. «Al día de hoy estamos tratando de generar fondos para recuperar esa reserva, algo que cada vez cuesta más».

63

Los mayores costos que debe afrontar DASU son las prestaciones médicas, los tratamientos oncológicos (en un preocupante crecimiento), las prótesis y las derivaciones a centros de mayor complejidad en Buenos Aires. En cuanto a los gastos, la principal partida a la que mensualmente se debe hacer frente son los sueldos y cargas sociales, para aproximadamente 90 personas. También son importantes los gastos de alquileres, necesarios para el funcionamiento de las farmacias en Madryn y Esquel, y para el actual funcionamiento de la sede Comodoro Rivadavia. «Sin embargo, aclara Fantino, la partida de los alquileres está compensada con los ingresos en concepto de rentas del terreno sobre calle San Martín, la sede Ushuaia, una propiedad de Puerto Madryn (antes destinada a Turismo de afiliados) y el alquiler del complejo de Rada Tilly».

### **Un comienzo virtuoso**

• Cuando la obra social universitaria se creó, allá por 1990, la población universitaria y por consiguiente

también sus afiliados eran relativamente jóvenes y no incurrían prácticamente en gastos de salud, o si lo hacían no eran significativos. «La pirámide poblacional hace veinte años atrás tenía otro promedio de edad, esto permitió que se genere un excedente y con esos fondos se pudiesen efectuar inversiones en propiedades en todas las sedes, como el edificio de la calle Mitre de Comodoro Rivadavia donde funciona actualmente la Farmacia; el predio en Rada Tilly, el terreno de calle San Martín en el centro de Comodoro Rivadavia, la antigua sede de DASU en Ushuaia y Puerto Madryn y los edificios donde funcionan las sedes y farmacia de Trelew y la sede Esquel.

Esto permitió mantener un orden y un equilibrio en el transcurrir de DASU durante estos 25 años. «El manejo de esta obra social es muy prolífico y serio, lo que le permite negociar favorablemente, la mayoría de las veces, con los prestadores de servicios; mantener un buen ambiente de trabajo de su personal; tener participaciones en otras entidades relacionadas con la actividad; y tener el reconocimiento de toda la comunidad en general», valora Fantino.

DASU es una entidad sin fines de lucro abocada principalmente a prestar servicios de salud. Por ello Fantino explica que «nunca se esperan grandes resultados, sino evitar los déficits importantes. Es un gusto, un placer trabajar en DASU de esta manera, con un circuito ordenado, con las cuentas claras y con esa imagen que se tiene puertas afuera. Esto da fuerzas para seguir adelante y sumar esfuerzos personales para el bien de toda la comunidad, y en especial la universitaria» •

Entrevista  
Empleadas  
más antiguas  
**Patricia  
Reynoso**  
**Liliana  
Rivamar**  
**Sonia  
Zurita**  
“Terminamos  
de crecer  
en DASU”

• En torno a una mesa de reuniones, las «chicas de DASU» dialogan y ríen con la soltura de quien se mueve por su propia casa. Están dispuestas a compartir sus recuerdos y el camino que las llevó a recorrer más de veinte años de actividad ininterrumpida en la institución de salud. Patricia Reynoso, Liliana Rivamar y Sonia Zurita ingresaron como empleadas cuando la obra social estaba en plena gestación. Eran apenas un puñado y entre todos, junto al primer consejo directivo, dieron forma a DASU, la Obra Social del Personal Universitario. «Estudiamos, nos casamos y tuvimos nuestros hijos trabajando en DASU», dicen quienes forman parte de la historia más importante de la institución.



• *Liliana Rivamar, Sonia Zurita y Patricia Reynoso tienen más de veinte años de antigüedad en DASU.*

Hace 24 años, cuando Liliana Rivamar ingresó a DASU la nómina total de empleados no llegaba a diez; «éramos una población relativamente joven con necesidades básicas prestacionales y sólo había dos personas en atención al público» en una oficina que funcionaba en un inmueble alquilado de calle Dorrego. «Logramos un equipo de trabajo maravilloso del cual no me voy a olvidar nunca», dice quien actualmente está cargo de las derivaciones e internaciones en Comodoro Rivadavia.

El trabajo que había surgido como temporario para Sonia Zurita, se transformó en permanente y duradero; de hecho también lleva 24 años en la Obra Social. «Comencé con una pasantía mientras cursaba la carrera de Contador Público en la universidad local. Tres horas, tres veces por semana en el sector administrativo, siempre en contacto con los proveedores y pago a prestadores».

El mismo caso fue el de Patricia Reynoso, quien mientras cursaba el cuarto año de la carrera de Contador Público, el Contador Jorge Gil –su docente y entonces asesor externo de DASU- le preguntó si le interesaba un puesto que quedaría vacante. «Comencé trabajando cinco horas de lunes a viernes, después horario completo y ahora volví a mi horario original. Siempre en el sector administrativo, nunca en contacto con los afiliados».

65

#### **Postales**

- Enmarcando recuerdos, una a una, las «chicas de DASU», eligen alguno de ellos y los socializan. Todas coinciden en que la etapa gestacional de la obra social es la más añorada. Patricia recuerda a Ana María, una secretaria de los primeros tiempos de DASU, «en ese momento compartíamos mucho porque éra-



• Año 2001. Festejo aniversario de DASU.

mos poquitos». Sonia asienta porque el comienzo fue «desafiante. Se ponía en juego la creatividad y pensábamos de qué manera podíamos hacer las cosas. Una vez que implementamos el sistema «Tango» todo fue más estructurado. Además, al principio, nosotras estábamos en nuestra etapa joven, teníamos ganas de crear sintiendo luego la satisfacción del resultado».

66

El Dr. Scapellato y la Ing. Irene Cerruti son dos personas muy nombradas y recordadas por las empleadas. «Mi escritorio estaba pegado al de Irene Cerruti y de ella aprendí mucho porque era una persona super operativa y profesional. Tenía para todo una palabra justa que se valoraba y respetaba en el tiempo» dice Liliana. «Era una emprendedora», suma Sonia a su recuerdo.

#### **Del sistema manual al informático**

• De la mano de Diego Lenge las empleadas aprendieron las primeras herramientas informáticas. Es que en esos primeros años los datos se cargaban manualmente, «había que memorizar fichas de consultas, afiliados, y fue entonces cuando comenzó a surgir la necesidad de tener un sector de derivaciones de afiliados», recuerda Liliana.

«Teníamos que cargar todo en el sistema informático y en simultáneo hacerlo manual, para tener un respaldo por si se nos borraba la información», dice Patricia mientras insiste en que el aprendizaje fue a base de prueba y error. Sonia agrega que «en ese momento usábamos planillas de cálculo «Qpro» y las notas las hacíamos en un sistema llamado «PW» y las guardábamos en disquetes. Cargábamos los



• *Patricia Reynoso junto a compañeras recorren las nuevas instalaciones de la obra social.*



• *El personal de DASU forma parte de la historia más importante de la obra social.*

bién reconoce la vertiginosidad de los tiempos actuales, «antes teníamos más tiempo para acomodarnos a los cambios; ahora uno va atrás de la tecnología, cuando te estás acostumbrando, ya se viene un nuevo cambio».

Totalmente informatizado y acorde a los tiempos que corren, los sistemas de gestión y control de DASU corren por la vía virtual; incluso cuentan con un sector exclusivo de Informática donde los técnicos diseñan programas a la medida.

datos para que la información estuviera más junta ahí, pero nunca confiábamos en el sistema, así que teníamos todo manual». En ese momento aún era posible llevar ambos registros en simultáneo porque el movimiento mensual era moderado. Para tener una idea, representaba «el 1% de lo que es hoy», dice.

El pasaje del teclado y al mouse fue uno de los grandes hitos y desafíos que afrontaron las tres empleadas que reemplazaron las planillas de cálculos manuales por la computadora tan rápido como se iban incrementando el número de afiliados y las demandas prestacionales. «Se multiplicaba la cantidad de papeles que teníamos y no dábamos abasto», dice Sonia pensando en la transición. Tam-

### **El afiliado, primero**

• Como premisa de trabajo, en DASU se prioriza al afiliado. Es el leitmotiv que los empleados tienen internalizado. «Recibimos gente que viene enferma, con problemas de salud de algún familiar o en busca de un reintegro porque al día siguiente viaja y necesita ese importe -ejemplifica Liliana- el afiliado no es un número para nosotros y eso se mantuvo en el tiempo», dice. «La cara visible es el personal de DASU, mantenemos una conducta y eso para mí que estoy en la recta final en lo laboral es gratificante», sigue Liliana. «En este contexto no quiero dejar de agradecer a todos los afiliados que necesitaron en algún momento de este servicio».

### **A los agradecimientos se suman Patricia y Sonia.**

• «Estando en DASU me casé, tuve mis hijos y gracias a DASU nosotras pudimos asistir a los actos de los chicos -dice Patricia- tomar las licencias cuando los nenes estuvieron enfermos; acá trabajamos muy cómodas. Tuve que venir algún sábado a trabajar porque algo no funcionaba y lo hice sabiendo que en la semana me podía tomar las horas trabajadas. Tenés la gratificación de que podes contar con tus jefes cuando tenés una urgencia y que el trabajo se recupera. Y eso no tiene precio», finalizan •

68

### **“Todo lo que se hizo en DASU fue a pulmón”**

• A los avances tecnológicos se sumaron los cambios en el espacio físico. De la primera oficina, pequeña, ubicada en calle Dorrego se pasó a un edificio que la obra social adquirió en calle Mitre, lugar donde actualmente funciona la farmacia. «Cada cambio o apertura de algo nuevo, como la farmacia, los consultorios en calle Sarmiento, el Jardín de Infantes o los quinchos, nosotros lo sentíamos porque nos incrementaba el trabajo», dice Patricia. Entre risas las chicas recuerdan que «cuando cambiamos de edificio, la mudanza la hicimos manual caminando por la vereda cada uno traía sus pertenencias, cajas y sus sillas. Todos colaboramos y todo lo que se hizo en DASU fue a pulmón», coinciden las chicas mientras recuerdan con cariño aquellos momentos •

## Farmacia Social con importantes beneficios para sus afiliados

• La farmacia es uno de los servicios distinguidos de la obra social inaugurada en Comodoro Rivadavia en 1992. Surgió con el objetivo de cubrir las necesidades de sus afiliados en cuanto a medicamentos, cosméticos y accesorios, además de una pormenorizada atención farmacéutica que incluye, entre otros servicios, el control de la presión arterial. DASU cuenta con farmacias en Comodoro Rivadavia, Esquel, Trelew y Puerto Madryn, cubriendo las localidades donde desarrollan actividades los trabajadores universitarios.

La farmacéutica Myrna Pritchard es la directora general a cargo de todas las farmacias de DASU y quien destaca la trazabilidad de los productos que comercializan, provenientes de laboratorios y droguerías de prestigio nacional. El control de la presión arterial, preparado de recetas magistrales y asesoramiento por profesionales farmacéuticos hacen que DASU ofrezca un servicio distinguido.

Se brindan descuentos especiales a los estudiantes regulares de la universidad y se atienden las obras sociales DASU, OSDE, OSDIPP, SEROS, Medifé, Doctos, Swiss Medical Group, Galeno y Consolidar Salud, entre otras.

Las sucursales se encuentran en: Trelew, calle Sarmiento 330, bajo la dirección técnica de la Farm. Mariana Martínez. Esquel, en 25 de Mayo 517, bajo la dirección técnica de la Farm. Roxana Gaitán. Puerto Madryn, Belgrano y Marcos Zar, bajo la dirección técnica de la Farm. Gabriela Morbidoni. En Comodoro Rivadavia, en Mitre 815, bajo la dirección técnica de la Farm. Verónica Winkler •



• Personal de Farmacia DASU Comodoro Rivadavia.

Entrevista  
**Myrna Pritchard**  
 Directora  
 de las  
 farmacias de  
 la red DASU  
**“En DASU  
 sentimos  
 que somos  
 una familia”**

la Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco (UNPSJB).

El proceso fue largo, y comenzó con la creación de la obra social en la década del 90, construyendo en Comodoro Rivadavia la primera farmacia. Sin embargo, en 2006 se pudo llegar a todos los afiliados de la provincia, con un servicio esencial en la prestación, por los descuentos a los que se pueden acceder y las facilidades de pago cuando una persona más lo necesita, en la enfermedad.

En la actualidad las farmacias - cuentan con un staff de 29 empleados - son administradas por Myrna Pritchard, directora del área, quien trabaja en DASU desde 2001 y llegó a la obra social por su experiencia en un local del mismo rubro en Rada Tilly. «El funcionamiento es similar en todas las sucursales, los descuentos son iguales, la atención es la misma, todos los farmacéuticos se capacitan y están recertificados», explica Myrna sobre cómo funcionan las farmacias de DASU.

«La actividad depende de la cantidad de afiliados que tiene cada sede. En Comodoro Rivadavia tenemos un mayor movimiento por la cantidad de afiliados que hay, le sigue Trelew. Todas están abiertas a la comunidad en general. Todas las farmacias de DASU tienen una identidad definida, acorde a la prestación que se realiza en la obra social. «La atención es muy familiar, porque uno sabe del afiliado; su problema de salud y quienes son parte de su familia. Se trabaja diferente, se conoce más a la gente, se

**Desde sus inicios DASU apostó a la construcción de locales farmacéuticos para la atención de sus afiliados. En un principio, Comodoro Rivadavia fue la única ciudad con farmacia. Sin embargo, en los últimos años la apuesta se redobló, llegando a todas las sedes, con estos locales, donde el cliente es como un familiar más.**

- Primero fue Comodoro Rivadavia. Luego llegó el turno de Esquel, y más tarde Puerto Madryn y Trelew. Así DASU, en los últimos diez años completó el mapa de farmacias que funcionan junto a sus sedes, en las ciudades donde está



• *“La atención en todas nuestras farmacias es muy familiar; porque conocemos a nuestros clientes”*

está más en contacto y al estar al tanto de sus patologías tratamos de hacer un seguimiento global. La gente eso lo percibe», valora la directora.

Otra característica de estos locales es que «funcionan a escasos metros de las sedes de las obras sociales, lo que resulta cómodo para los afiliados. Se ofrece descuentos especiales además del reconocimiento de la obra social y pueden acceder al pago por descuento por planilla de sueldo, cancelándolos al mes siguiente y hasta en dos cuotas a través de la cuenta corriente, sistema que sólo implementa esta obra social y resulta muy valioso para el afiliado», considera Myrna.

«En un problema de salud tener la posibilidad de acceder a los medicamentos con todas las alternativas que brinda DASU es un gran beneficio y marca la esencia de DASU» por eso «nos gusta trabajar de esta manera, en una organización que es familiar que comenzó como algo muy pequeño y con el esfuerzo de personas que decidieron trabajar solidariamente para sus compañeros de trabajo ha ido creciendo. No es fácil mantenerlo en el tiempo, pero le ponemos toda la garra para que siga creciendo» •

Entrevista  
**Gustavo Cavilla**  
Empleado  
farmacia DASU  
Comodoro  
Rivadavia  
**“En DASU nos importa el cliente”**

**Salvo excepciones, quien ingresa a una farmacia lo hace buscando algún medicamento para sanar una dolencia o paliar un dolor; propio o ajeno. Por ello el equipo de trabajo de farmacia DASU sabe que nada importa tanto como una buena atención. «El paciente ya viene con un problema de salud; nuestra tarea es contenerlo y darle soluciones; no generarle un problema más», dice Gustavo Cavilla quien asegura que el leitmotiv de DASU es que «el cliente se vaya conforme con la atención recibida».**



71

- Desde hace 23 años que Gustavo Cavilla forma parte del staff permanente de la Farmacia de DASU. Ingresó en octubre de 1992 cuando Guillermo Calahorra, integrante del Consejo Directivo, le avisa que están buscando a alguien para «llevar el stock» de la farmacia. En ese momento se desempeñaba como

Guía en el Museo del Petróleo en km 3 y estudiaba la carrera de Farmacia en la Universidad local. Así fue como se sumó al escueto plantel conformado por una farmacéutica y dos empleadas y se abocó a normatizar el stock. «Tenían un sistema donde vendían pero no se cargada el stock, con lo cual no tenían una referencia para saber cuánto de mercadería ingresaba y cuánto se vendía», explica. «Busqué los laboratorios y cargué la mercadería en el sistema para que cada vez que se vendiera algo, se descontara automáticamente del stock».

La farmacia comenzó a tener mucho movimiento, incorporaron la atención de otras obras sociales y a Gustavo se le sumó la tarea de liquidaciones. En ese momento la farmacia funcionaba en el mismo edificio donde estáemplazada actualmente, pero con otra distribución.

Inquieto por naturaleza, Gustavo dejó la carrera de Farmacia y comenzó a estudiar el Profesorado en Educación Especial. Tiempo después, ya recibido, se anotó en la Tecnicatura en Información y Gestión Ambiental. Luego se desempeñó como docente en la facultad mientras finalizaba la Licenciatura de la misma carrera. Y siempre, trabajando en la farmacia.

Han pasado 23 años desde entonces. Es joven pero con muchos años de servicio. Por eso cada vez que piensa que le faltan más años de los que ya trabajó para jubilarse, se toma la cabeza –en un gesto de sorpresa– y sonríe mientras se le ocurren cientos de chistes para la ocasión. «Cada vez que me voy de

### Valor agregado

• «El leitmotiv de DASU es atender bien a la gente. Acá sí nos importa el cliente», dice Gustavo mientras aclara que no se puede desconocer que la mayoría de las personas que ingresan están enfermas y vienen en busca de una solución y no de un problema. «Es nuestro valor agregado; porque en realidad todas las farmacias vendemos lo mismo; el tema es cómo se lo ofrecemos al paciente o cómo contenemos al paciente para venderle el mismo medicamento. Creo que el capital humano es lo más importante en una farmacia, o por lo menos en esta. Tratamos de que el cliente se vaya satisfecho con la atención».

Gustavo recuerda que se trata de una Obra Social que trabaja con un público objetivo, el de la Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco, por lo tanto «tenemos clientes que conocemos hace más de veinte años» •

vacaciones digo «no sé si vuelvo» y eso lo repite desde hace 23 años. Sus compañeras de trabajo escuchan el diálogo y se ríen, porque saben que difícilmente eso ocurrirá.

«Mi pasión es la docencia universitaria y DASU es un sentimiento», se sincera. Dice que no se trata de un trabajo rutinario porque todo el tiempo ingresan medicamentos nuevos, se gestionan pedidos y se compran nuevos productos. «Además tengo mi coroncito puesto acá y es difícil desprenderse. Si me hubiese querido ir, lo tendría que haber hecho en otro momento y no tomé la decisión porque las posibilidades que habían no eran tan tentadoras» •

## Laboratorio propio en Trelew



• La instalación de un laboratorio propio en la sede Trelew constituyó un verdadero desafío para la obra social que se cristalizó el 11 de abril de 2005. Permitió, además de las prácticas normales, desarrollar nuevos planes preventivos que apunten a una mejor calidad de vida. En el proceso de constitución, la Dra. Nora Cristina Martínez fue quien asesoró y contribuyó de manera desinteresada con el proyecto que permitía ampliar los servicios de DASU. En tanto, el bioquímico Gustavo Zorrilla fue el responsable designado del laboratorio a quien lo seguiría el bioquímico Luis Fabián Aguirre. El laboratorio estaba emplazado a pocas cuadras de la sede de la obra social, en calle Urquiza 252 •



73

## Innovadora propuesta de "médico monitor"

• «Ganarle a la enfermedad» fue el objetivo que se propusieron en DASU al implementar un innovador Programa Preventivo Personalizado en agosto de 2011, durante la presidencia de María Elizabeth Flores. Estaba destinado a los afiliados mayores de 21 años y consistía en un seguimiento personalizado y confidencial del



- 2012. El Programa Preventivo fue presentado por la presidenta de DASU, María Elizabeth Flores en una reunión de COSUN, celebrada en la ciudad de Córdoba.

Al finalizar la consulta, el sistema elaboraba un informe que el afiliado podía compartir con su médico tratante, libremente elegido. Esta herramienta tenía el firme propósito de incentivar la adherencia del paciente y colaborar con el médico en el logro de los resultados de salud deseados. Además, estaba enmarcado en la política preventiva orientada a la salud integral de los afiliados de DASU.

Lograr el control de los factores de riesgo cardiovasculares (dislipemias, hipertensión y diabetes), detección y rastreos de neoplasias (cáncer de mama, cáncer de cuello uterino y cáncer de colon) en estados iniciales, sobrepeso u obesidad, finalización del tabaquismo, promover la vacunación antigripal y «antineumococica» en población de riesgo, fueron algunos de los objetivos que se plantearon quienes impulsaron el plan.

Recordando tan innovadora propuesta, la actual presidenta de DASU y una de las promotoras del Programa, María Elizabeth Flores, comentó que «se trataba de un plan realmente preventivo» •

## Más beneficios. El fondo Especial Solidario

- Siempre pensando en sumar más y mejores beneficios, DASU implementó el denominado FES (Fondo Especial Solidario) que consiste en un aporte adicional voluntario que tiene como fin dar respaldo a prácticas no previstas en el Nomenclador Nacional; a otras demandas que generan coseguros de alto costo y en caso de enfermedades crónicas que demandan atención por períodos prolongados o de por vida •

paciente; que evitara futuras enfermedades.

El sistema permitía, a través de un registro de datos claves, realizar el seguimiento de resultados relevantes sobre el estado de salud de cada persona. Se concretaba telefónicamente un turno con el «médico monitor», quien era el encargado de realizar un diagnóstico y seguimiento del paciente. Se cargaban los datos en un sistema informático de gestión que permitía colaborar con los profesionales tratantes para el seguimiento integral y constante del estado de salud.

## DASU Express y futura nueva sede

• En el edificio principal de la Universidad, km 4, DASU cuenta desde el 2013 con una oficina de atención al público los días martes y jueves de 9:00 a 12:00 hs. Esto posibilita que cualquier afiliado pueda realizar sus trámites sin necesidades de trasladarse hasta el centro de la ciudad. Comodoro Rivadavia está creciendo, expandiéndose hacia zona norte y el predio de km 4 es lugar ideal para resolver trámites simples, como por ejemplo la solicitud de órdenes médicas.

«DASU express» funciona desde el 31 de octubre de 2013 pero el año pasado, el Consejo Directivo de la obra social decidió dar un paso más y solicitó al Concejo Superior un espacio físico dentro del predio de km 4 donde se pudiera construir un nuevo edificio.

El 15 de septiembre de 2015 se reunieron el rector de la Universidad, Contador Alberto Ayape, junto a las autoridades de la Obra Social, la Ing. María Elizabeth Flores, Presidente del Consejo Directivo y el Ing. Francisco Montaruli, gerente de DASU- para la firma del convenio que habilite el inicio de obra de la nueva sede.

El proyecto conlleva estar más cerca de los afiliados, en el mismo predio donde la mayoría desarrolla su actividad laboral. «Construir es uno de los grandes desafíos que tenemos a futuro; porque nuestra idea es instalar consultorios, teniendo en cuenta que la zona norte está creciendo muy fuertemente», explicó María Elizabeth Flores, actual presidente de DASU.

El Ingeniero Montaruli agregó que «estamos muy satisfechos con la decisión del rector y del Consejo Superior en cedernos un predio en Km. 4, para que podamos armar nuestras oficinas, tener consultorios y farmacia». Finalizando la firma del convenio, el rector destacó esta iniciativa que favorece «la relación entre Universidad y Obra Social para el desarrollo de actividades conjuntas, en beneficio de toda la comunidad universitaria» •



75

*• El rector de la Universidad, Contador Alberto Ayape, junto a las autoridades de la Obra Social, la Ing. María Elizabeth Flores, Presidente del Consejo Directivo y el Ing. Francisco Montaruli, gerente de DASU- firman convenio por terreno de km 4*

## Nuevo sector de atención al público

• Inaugurado en marzo, durante los festejos por los 25 años de la obra social, un nuevo sector de atención al público funciona en el edificio principal de DASU; en el mismo espacio donde durante varios años estuvo la farmacia.

Para DASU la calidez en el trato de sus afiliados, pacientes y familia es un pilar fundamental que hace a la calidad en los servicios de salud. Y esta premisa se replica en todos los sectores de la obra social •



## Optica Mónaco. Un proyecto anhelado



• Dasu inauguro este año en Comodoro Rivadavia una óptica con importante beneficios para los afiliados.

• Buscando mejores y mayores beneficios para los afiliados, la gestión de la Ing. María Elizabeth Flores trabajó intensamente para poder concretar el anhelo de contar con una óptica. Finalmente, el 1ro de agosto de 2015, a partir de un acuerdo logrado con un emprendedor de la zona, se pone

en marcha con el nombre de «Mónaco». Está ubicada en las oficinas centrales de DASU, donde antiguamente funcionó DASU Turismo. «Tuvimos que buscar el momento y espéralo. Mientras tanto, trabajamos mucho para esto, entrevistando gente y buscando opciones factibles» •

## Galería de fotos



• Autoridades  
(de izq. a der.)  
Resa Elizabeth,  
Brugger Jorge,  
Montaruli  
Francisco,  
Díaz Carlos,  
Pritchard  
Myrna,  
Berterreix  
Mónica,  
Fantino  
Marcelo y  
Flores María.



• 20 años DASU en Ushuaia.



• Atención al público - Auditoría médica y consultorios.



• Cena 14  
Aniversario  
(de izq a der.).  
Sentados:  
Segura Mirtha,  
Rodríguez Luz,  
Díaz Carlos.  
Parados:  
Resa Elizabeth,  
Marquez Mara  
y Cerruti Irene.

## Galería de fotos

• Inauguración Mitre 837 (de izq. a der.) Luna Aldo, Cervi Cecilia, Montaruli Francisco Hansen Niels, Goldstein Carlos y Cerruti Irene.



• Inauguración sede Esquel.



• Informática - Secretaría.



• Personal Puerto Madryn.

## Nuestro recurso más importante



• Personal  
Obra Social  
Esquel.



79

• Puerto Madryn. Obra Social.

• Jardin Maternal - Consultorio Dra. Marquez.



• Personal  
Obra Social  
Trelew.