

Proyecto Hospital “Dr. xxx xxx”

Minuta de Relevamiento - Visión General



gold S.R.L.

Ayacucho 330 Piso 3 Oficina B
CPA - X5000JUH
Córdoba - Argentina
Tel: (0351) - 4112200
Web site: <http://www.goldis.com.ar>

Fecha: 09/05/2005

Participantes:

| Nombre | Cargo | Rol | Notificado / convocado | presente |
|--------|---------------------|---------------|------------------------|----------|
| | Director Médico | Entrevistado | C | S |
| | Administración | Entrevistado | C | S |
| | Atención al Público | Entrevistado | C | S |
| | Analista Funcional | Entrevistador | C | S |

Aspectos Relevados:

Generales: El Hospital requiere un sistema para administrar los turnos, pacientes, historias clínicas, médicos, especialidades, prácticas, internaciones, farmacia, control de equipamiento, etc.

Actualmente, el Hospital, no cuenta con ningún soporte informático para la realización diaria de todas sus actividades. Pero, posee una computadora instalada por el Gobierno Nacional que le permite administrar determinadas campañas en salud.

Hay una imperiosa necesidad para poseer un sistema informático que ayude en la administración de las diferentes actividades, dado a que se incrementó el número de atenciones mensuales, el nivel de exigencias de estadísticas y reportes por parte de entidades gubernamentales. Además, el sistema les ayudaría a mejorar la administración del Hospital, evitando costos innecesarios ya que le permitiría cuantificar los gastos por diferentes estadígrafos (pacientes, pacientes por niveles sociales, prácticas más comunes, etc.) y mejorar el control de inventarios farmacéuticos.

El sistema debería implementar, aproximadamente, los siguientes alcances:

- **Gestión de Turnos:**

En general, para las prestaciones médicas comunes, no se realizan reservas de turnos, ya que se atienden a los pacientes según el orden

de llegada; tanto en los horarios de atención a la mañana como de la tarde.

En cambio, para las especialidades médicas (oftalmología, kinesiología, odontología, psicología, etc.), se realizan reservas de turnos, aunque el paciente puede llegar y esperar a ser atendido. Para reservar los turnos se registran en un cuaderno el nombre del paciente.

- **Gestión de Pacientes:**

Se deberá llevar un registro completo de todos los pacientes, donde además de sus datos personales, se pueda registrar si posee obras sociales y cuáles son; y la condición económica del mismo.

Existen exigencias provinciales de presentar un informe estadístico de las consultas médicas mensuales y de las atenciones ambulatorias efectuadas. Estos informes son enviados al Hospital Regional de Río Tercero.

- **Gestión de Historia Clínica:**

Se requiere tener una historia clínica centralizada para cada paciente, donde se registren todas las consultas efectuadas, los síntomas que presentan, el diagnóstico, los medicamentos recetados, etc. También, si se solicita al paciente realizar algún estudio o análisis, el médico deberá registrar las observaciones o resultados del mismo.

Además, en caso de que un paciente sea internado, se deberá incluir en el historial clínico, todos los datos de la internación y los estados del paciente.

En el caso de mujeres embarazadas, se genera una ficha donde se detallan por cada consulta: el estado del embarazo, meses, peso, etc. Dicha ficha deberá ser incluida en el historial clínico.

En conclusión, la historia clínica debería contener la mayor cantidad de antecedentes médicos del paciente, cuya información es de alto valor tanto para el paciente como para los médicos que lo atienden. Actualmente, en el caso de urgencias, no se registran las atenciones realizadas en la ficha (historia clínica manual) del paciente. Estas urgencias sólo se registran en el cuaderno de enfermería.

Se pueden tener tipificados determinados diagnósticos comunes. Es un requerimiento gubernamental proporcionar ciertos historiales clínicos y, además, solicitar informes estadísticos sobre epidemias, enfermedades más comunes, enfermedades por rango de edades.

- **Gestión de Internación:**

El médico de guardia es el encargado de determinar si un paciente debe ser internado. Las enfermeras registran los datos del paciente, los días estimados de internación, su diagnóstico.

En el caso de tener obra social, se debe solicitar a la obra social que autorice la internación, esta autorización se solicita por fax donde se especifica el diagnóstico y la cantidad de días de internación. En general, siempre autorizan la internación, pero puede ocurrir que determine una menor cantidad de días. Cuando se cumplen los días de internación y el paciente no está en condiciones para ser dado de alta, se solicita una prórroga a la obra social.

La internación se registra en una ficha de internación, en la cual se registra el diagnóstico y la medicación (RP) recetada. Además, en la hoja de enfermería, se registra el control del paciente y los medicamentos suministrados.

Esta planilla de enfermería se consulta para determinar los medicamentos que deberán ser facturados al paciente. El arancel a cobrar por el día de internación, es el determinado por la obra social. Al que no tiene obra social, se le cobra un arancel variable, ya que no se tiene especificado un estándar de arancel por franja social.

Un paciente podrá ser dado de alta cuando se cumple los días de internación estipulados o bien si el paciente se retira por propia voluntad, tras firmar un documento que afirme su decisión tomada.

Es un requerimiento gubernamental proporcionar informes sobre la cantidad de pacientes atendidos diariamente, pacientes con o sin obra social, rango de edades de los pacientes, etc.

- **Gestión de Médicos:**

Hay que considerar diferentes modalidades de atención: días particulares y/o horarios variables, que dependerá de la especialidad. El horario de atención de los médicos clínicos son todos los días de la semana, pudiendo ser turno mañana o tarde. En cambio, en las otras especialidades, el horario de atención de los médicos variará: días de la semana, frecuencia (semanal, quincenal, mensual) y rango de horarios de atención (por ejemplo: de 8 a 12Hs y 14 a 18Hs).

Además, los horarios variarán de acuerdo a la época del año.

Se deberá contemplar la posibilidad de asignar médicos para guardias pasivas.

- **Gestión de Enfermeras y de Personal de Maestranza:**

Se deberá organizar los días de turno de las enfermeras y de sus francos.

Actualmente, las enfermeras de distribuyen en turnos de 8 horas y, luego, tiene un franco largo, estos turnos son rotativos.

Además, se debería llevar un registro de las licencias del personal a fin de poder determinar una organización eficiente de los turnos de enfermería y del resto del personal médico y de maestranza.

- **Gestión de Especialidades y Prácticas:**

Se deberá llevar un registro de todas las especialidades ofrecidas por el hospital. Además, de las prácticas que se realizan por cada especialidad.

Hay que considerar que cada especialidad y cada práctica tiene un código especial, el cual debe ser contemplado en los informes que deberán ser presentados a la administración, a las autoridades y a las obras sociales.

Para administrar los turnos se debe definir el tiempo de duración de la consulta de acuerdo a la especialidad. Por ejemplo, para consultas oftalmológicas es de 10min, para psicología o psicoterapia es de 40min.

Actualmente, no se tiene definidos los aranceles por cada práctica, lo cual dificulta determinar el dinero a cobrar por la misma; en general,

el precio se fija de acuerdo a la condición económica del atendido, pero es un requerimiento que el sistema permita definir los aranceles. Se solicitan que el sistema permita obtener informes de las atenciones realizadas por cada especialidad, un resumen mensual del laboratorio, un informe estadístico del laboratorio de análisis clínico, un informe médico del hospital (pacientes atendidos por médico).

- **Gestión de Consultas:**

Cada médico debería poder visualizar la lista de pacientes que esperan ser atendidos.

Sería deseable que en el momento de atender al paciente se visualice automáticamente la historia clínica del mismo y además que sea obligatoria ingresar el motivo de la consulta y, si tuviera, los síntomas y el diagnóstico.

También, sería deseable, poder realizar una automatización de reserva de turnos cuando se derive al paciente a realizar un determinado estudio o análisis.

- **Gestión de Facturación y Cobros:**

Actualmente, el Hospital, no emite facturas propias sólo genera un bono (especie de orden de facturación) y la Municipalidad se encarga de facturar. Por exigencia de la Superintendencia el Hospital empezará, en un futuro próximo, a emitir facturas propias.

En el bono figuran las prácticas o prestaciones realizadas al paciente.

Es un requerimiento de la Administración del Hospital llevar un control de los ingresos y egresos propios. Además, de llevar un control de lo facturado y cobrado a obras sociales, ART, seguros y particulares.

Todo el dinero cobrado va a parar a las cuentas bancarias de la Municipalidad, en una cuenta especial, que se destina para obras. El municipio, es quien administra los fondos.

El Hospital, únicamente maneja el dinero de las prácticas cobradas a particulares.

Se debería poder llevar un control estricto de las obras sociales o seguros deudores. Además, se quiere controlar los montos de facturación y compararlos con el nivel de gastos.

Las obras sociales pagan en cheques, los cuales van emitidos a nombre del hospital y el Director lo endosa y lo entrega al municipio.

Se requiere llevar emitir informes de pacientes por obra social, facturaciones por obra social o por atenciones particulares.

- **Gestión de Farmacia:**

Se deberá llevar un control de los movimientos de medicamentos, vacunas, etc.

La operatoria para dar salida a los medicamentos comienza cuando el paciente presenta la receta en Atención al Público, donde se detallan los medicamentos solicitados y la dosis. La encargada de Atención al Público pasa la receta a la Responsable de Farmacia, quién verifica la disponibilidad de los medicamentos y se los da a Atención al Público para que se los entregue al paciente. Además, se guarda la receta, se registra el paciente y los medicamentos entregados con su dosis en un cuaderno.

Se lleva un control de los medicamentos entregados a cada paciente, especialmente psicofármacos, anticonceptivos. Esto sirve de base para su posterior consulta cuando nuevamente el paciente viene a solicitar dicho medicamento.

El Hospital tiene varios inventarios de medicamentos; ya que debe llevar un control para los medicamentos propios, para aquellos suministrados por el Plan Nacional Remediar y para otros planes especiales (ejemplo: Maternidad).

Se debería llevar un control de lotes de medicamento de acuerdo a la fecha de vencimiento, si bien actualmente se compran las cantidades necesarias; resultando muy pocas veces que existan remedios vencidos.

Es necesario manejar puntos de reposición de medicamentos.

El ingreso de medicamentos depende del origen de los mismos:

- o Propios: se emite un pedido de medicamentos al Municipio, donde se detalla los medicamentos a comprar, las cantidades y la droguería.

El Municipio realiza la compra de los mismos y se los entrega al Hospital, quienes proceden a aumentar el inventario tras recibir el remito.

- o Provenientes de planes: Se realiza una orden de pedido de acuerdo al procedimiento establecido para cada plan, en la cual se describen los medicamentos requeridos y sus cantidades.

Luego, cuando se reciben los medicamentos, se proceden a dar su alta en el stock.

La Nación requiere llevar un control diario y mensual de los movimientos de los medicamentos que están dentro de sus planes. Este control se realiza en unas planillas donde se especifica el stock inicial, unidades recibidas, unidades entregadas y stock final.

Es necesario clasificar a los medicamentos por tipos (comprimidos, descartables, ampollas, etc.) y por función (antibióticos, antiinflamatorios, etc.).

Actualmente existen problemas de faltantes de stock y requieren que el sistema les permita una buena administración de los mismos a fin de disminuir este inconveniente.

La operatoria para la adquisición y entrega de leche es similar a la de medicamentos. Salvo, que para concretar su entrega, de acuerdo al Plan Materno Infantil, se requiere hacer un control denominado "Control de Niño Sano" el cual implica registrar: nombre, edad, peso, medidas, kilogramos de leches entregados. Para cada chico se lleva una planilla.

Es requerimiento gubernamental emitir rendiciones mensuales y bimestrales sobre el movimiento del stock de leche como de los controles efectuados a los chicos.

- **Gestión de Campañas de Vacunación:**

Se deberá administrar las campañas de vacunación, definiendo el rango de fecha y las vacunas a suministrar. Además, se tendrá que llevar un registro de los vacunados. Este registro permitirá conocer las vacunas obligatorias que tiene colocadas las personas del pueblo. Para dichas campañas será necesario administrar el stock de las vacunas, permitiendo realizar pedidos de provisión de las mismas y diluyentes.

Es requerimiento gubernamental emitir informes mensuales de vacunas colocadas y un resumen mensual de inmunizaciones.

- **Gestión de Equipamiento:**

Se deberá llevar un inventario del equipamiento del Hospital: camas, tubos de oxígenos, muebles e instrumentos operatorios.

Sería deseable tener actualizado el estado de los mismos y permitir darlos de baja.

Se deberá proporcionar información sobre la disponibilidad de camas y de tubos de oxígeno.

- **Gestión de Compras:**

Se deberá poder emitir pedidos de adquisición de alimentos y artículos de limpieza.

Además, se requiere llevar un control de stock similar al de los medicamentos. Porque actualmente sucede que en los fines de semana existen faltantes de insumos básicos.

El procedimiento de adquisición consiste, primero, el Personal de Maestranza confecciona una lista con los ítems a comprar y la pasa a Administración quien se encarga de armar una orden de compra, la cual se entrega al municipio. La Municipalidad determina donde se debe comprar; luego, el personal de maestranza realiza la compra, que será abonada después por el Municipio. En algunas situaciones se abona directamente, cuando la Municipalidad saca dinero de la caja chica y se la entrega al personal de maestranza.

Historia de Cambios

| Versión | Autor | Descripción | Fecha |
|---------|-------|------------------|------------|
| 1.00 | xxx | Versión inicial. | 09/05/2005 |
| | | | |