

Organización del cuerpo de guardia y de la consulta externa de niños (*)

Autores de la Ponencia:

1—Eduardo Marinas Alvarez

2—Dr. Orlando García Fález

3—Dr. Ramón Casanova Arzola

En la organización del Departamento de Consulta Externa y el Departamento de Urgencia o Cuerpo de Guardia, lo primero que hay que tener presente, es el carácter asistencial inmediato que tienen estos servicios. Debe encontrar el público de forma rápida y fácil la manera de resolver su problema.

CONSULTA EXTERNA:

El Reglamento General de Hospitales del Ministerio de Salud Pública, señala en sus artículos del 142 al 145 normas para su organización.

Es política del Ministerio que el enfermo corriente de Consulta Externa, reciba la atención a nivel del Policlínico, es decir, que la Puericultura, la Clínica Infantil corriente, los Bancos de Leche, la Vacunación, etc. se realicen a nivel de los Policlínicos; quedando el Hospital en disposición de recibir los casos remitidos por los Policlínicos

que necesiten de una atención más calificada a nivel Hospitalario, donde se cuenta con mejores medios de investigación para el diagnóstico. Sin embargo, mientras la organización de los Policlínicos no esté completamente desarrollada o en las regiones donde no existan los Policlínicos, el Hospital asumirá la responsabilidad total de la Consulta Externa.

En estos casos la Consulta Externa del Hospital, que es un Departamento más de la Institución, usará todos los recursos con que cuente la misma.

Local: La Consulta estará situada en el lugar de más fácil acceso del edificio, con suficiente independencia del área de hospitalización. Estará dotado, de un salón de espera amplio según el volumen de trabajo de la Institución, donde los pacientes puedan permanecer sentados. Contar con un sistema de amplificación para música indirecta, donde se pueda pasar a las madres grabaciones de consejos de higiene, campañas de divulgación del Ministerio, etc.

(*) Ponencia presentada a la Primera Reunión de Directores de Hospitales Infantiles y Jefes de Pediatría (La Habana, Agosto 4 al 6 de 1961), organizada por el Ministerio de Salud Pública.

Las Consultas deben ser amplias y ventiladas, más o menos de 3 x 3 metros. Donde el número de locales no sea suficiente, o el volumen de trabajo lo justifique, deben darse turnos por las tardes.

Relaciones Interdepartamentales: La Consulta Externa guardará estrecha relación con los siguientes Departamentos, que trataremos de enumerar en orden de importancia.

- 1—Archivo y Estadística. Ver Art. 86 y 91 del R. G. de H.
- 2—Con la Administración del Hospital
- 3—Con el Departamento de Admisión o Ingreso
- 4—Con el Servicio Social
- 5—Con la Farmacia
- 6—Con otros Departamentos Técnicos:

Laboratorio Clínico, Radiología, Anatomía Patológica, Hidratación, Banco de Leche, Banco de Sangre, Vacunación, Peso y Talla.

Funciones de la Consulta Externa: Atender a los pacientes que acudan a ella para examen, diagnóstico y tratamiento. Aprovecharemos para hacer Puericultura, señalándole cuando debe volver, indicarle su programa de vacunación, cada cuánto tiempo debe ser pesado y medido.

Se debe de tratar de orientar y educar el medio familiar del niño, y desarrollar la campaña sanitaria que el Ministerio señale.

PERSONAL DE LA CONSULTA EXTERNA:

- 1—*Responsable o Jefe de la Consulta Externa.* Según el Art. 40 del R. G. de H., el Sub-Director será el respon-

sable directo del buen funcionamiento de la Consulta Externa. Los Hospitales donde no haya Sub-Director, debe escogerse entre los Jefes de Clínicas o Auxiliares.

El Jefe de la Consulta Externa revisará las Historias Clínicas comprobando que se llevan perfectamente.

- 2—*Personal Técnico.* El Cuerpo Médico, Farmacéutico, Odontólogo, Psicometrista, Trabajadora Social y Enfermeras.
- 3—*Personal Administrativo.* Se compone de oficinistas y auxiliares generales. El personal de oficina debe ser de archivo y estar bajo el control del Jefe de este Departamento, ya que este personal manipula el tarjetero del Hospital y las Historias Clínicas.

Breve descripción de las funciones de cada una de estos grupos:

El Cuerpo Médico: Está constituido por todos los Médicos que trabajan en este Hospital. Según el R. G. de H. darán consultas 3 veces por semana, de 20 turnos cada una, debiendo hacer la Historia Clínica de los pacientes.

Este artículo debe ser reconsiderado en su oportunidad de acuerdo con las necesidades del servicio, el número de Médicos y las horas de trabajo de los mismos.

Debe combinarse el horario de consulta de Jefes, Auxiliares y Residentes, de forma y manera que puedan coincidir en las horas que no consultan en sus respectivas Salas.

Simplifica la labor del Médico en la Consulta, que los planes de alimentación se encuentren redactados en modelos y que los pacientes sean pesados

y medidos, antes de llegar a la Consulta.

En el Hospital "A. A. Aballí", después de ser inscriptos, los casos pasan por el Departamento de Peso y Talla, antes de ir a la Consulta de los Médicos.

Farmacéutico: Despachará las prescripciones de la Consulta Externa. Las recetas deberán hacerse en el modelo adaptado llenadas debidamente, con número de Historia Clínica, nombre del paciente, medicamento y dosis. Estos datos serán importantes para la planificación sobre costos y productos farmacéuticos.

Odontólogos: Ver el artículo 169 del R. G. de H.

Trabajadora Social: Realizará las investigaciones de tipo socio-económico para los casos remitidos al Banco de Leche. Cuando se cobra por los Servicios de Consulta Externa, esta investigación es muy importante también. Los niños con afecciones psiquiátricas requieren investigación del ambiente familiar y orientación social.

Personal Administrativo: Encargado fundamentalmente de hacer las inscripciones y repartir los turnos.

Para repartir los turnos existen dos variantes fundamentales, una cuando se entregan los turnos el mismo día de la consulta, y otro cuando se entregan los turnos el día anterior.

Cada una tiene sus ventajas e inconvenientes.

Los turnos pueden ser dados el día anterior de la consulta, pues se facilita la labor del archivo para reunir las Historias Clínicas de los casos que van a

consultarse; se evita que los familiares tengan que concurrir en la madrugada para hacer fila y alcanzar los turnos, la mayoría de las veces con los niños en brazos o si no llevan los niños pagando doble transporte. No obstante, en las comunidades pequeñas en que no se trastorne la labor del personal de archivo, por el número reducido de consultas y en que por la misma razón no tenga el público necesidad de madrugar para obtener los turnos, éstos se pueden entregar el mismo día de la consulta.

El dar los turnos el mismo día tiene la ventaja que siendo los casos de Pediatría en su mayoría de "urgencia" real o familiar, se evita la concurrencia excesiva al Cuerpo de Guardia de los casos referidos para el siguiente día.

Empleado recepcionista: Recibirá al público que acuda a la Consulta Externa, lo clasificará, según el servicio que solicite y le dará un número de orden para la fila del servicio que ha solicitado: una fila para las nuevas inscripciones, una fila para los casos inscriptos, una fila para los que vienen al Laboratorio, una fila para los que vienen a vacunarse e inyectarse, etc.

Empleado de las Inscripciones: Como dijimos pertenece al archivo. Puede ser uno o varios empleados, según el volumen de consultas. Al inscribir los pacientes, los anota en el Libro de Asientos de la Consulta Externa. Se le inscribe en una tarjeta por duplicado en la que constará el número de Historia Clínica que le corresponde en el Hospital. A este efecto, el Departamento de Archivo y Estadística le señala un grupo de números a la Consulta Externa para las nuevas inscripciones. Una de

las tarjetas se le entrega al familiar, advirtiéndole que siempre tiene que presentar esta tarjeta para hacer uso de los distintos servicios de la Institución.

Junto con esto se le llena el Carnet de Vacunaciones, se inicia la Hoja Clínica consignando los datos de identidad personal y el número de Historia Clínica, colocándolo en los files o sobres que también serán numerados y señalados con el nombre del paciente.

De aquí pasará al Departamento de Peso y Talla, que pesa y mide a todas las nuevas inscripciones, ahorrándoles este trabajo a los Médicos. Las nuevas inscripciones, pasarán primero por la Consulta de Pediatría general, que son los que remitirán en caso de necesidad a las sub-especialidades.

El empleado de los turnos: Puede ser uno o varios. A los casos inscriptos van entregándoles los turnos a los pacientes y anotándolos en una lista, que pasa al Archivo y Estadística, donde sacan las Historias Clínicas, para remitirlas a las Consultas de los Médicos.

Los ingresos que sean dados en la Consulta Externa, irán directamente al Departamento de Admisión, que es el que controla las camas vacías existentes en el Hospital.

Organización del Cuerpo de Guardia en Pediatría: Es el Departamento de "urgencia" del Hospital, prestando función como tal las 24 horas del día.

Local del Cuerpo de Guardia: Estará situado en el lugar de más fácil acceso del edificio, con suficiente independencia del área de hospitalización y dotado de un salón de espera amplio, según el volumen de trabajo de la Institución, donde puedan permanecer sentados los pacientes.

Constará de cuarto de emergencia o cuarto de curaciones y la oficina del Médico de Guardia. El buró de trabajo del Cuerpo de Guardia puede estar también dentro del salón de emergencia cuando éste es amplio. Cuando no se use el sistema de tener una Sala de Hidratación deberá existir un Departamento de Hidratación anexo al Cuerpo de Guardia.

El Médico de Guardia tendrá a su disposición los modelos en uso para ingreso, para remitir al Departamento de Admisión; los modelos de partes a las autoridades en caso de lesionados, envenenamientos, etc.

Se anotará en una hoja la relación de los casos asistidos durante la guardia. Un Libro de Guardias, donde firmarán al entrar y recibir las guardias. Un Libro de Actas.

El Médico de Guardia debe hacer una Historia Clínica breve con datos de identidad, enfermedad actual, diagnóstico y tratamiento.

Si es un niño inscripto en el Hospital, esa hoja se remitirá al Archivo donde la incorporará al Historial que el niño tiene en la Institución. Si el niño no está inscripto esta Hoja Clínica también se remite al Archivo donde deberán inscribirlo, iniciarle Hoja Clínica con el número que le corresponda y le remitirán la tarjeta de inscripción por correo a la casa.

El Cuarto de Emergencia estará dotado del equipo necesario: mesas, vitrinas, esterilizadora, etc. Tendrá oxígeno y aspirador y los medicamentos de urgencia. Breve instrumental quirúrgico y material de curaciones.

Deberá tener un formulario oficial, una tabla de antídotos y libros de ur-

gencias de Pediatría para consulta rápida.

Hidratación: En nuestros Hospitales se siguen dos técnicas una Sala destinada a Hidratación solamente, donde se ingresan los casos que lo necesiten o un local anexo al Cuerpo de Guardia destinado a Hidratación. Este local debe ser amplio, ventilado, estar dotado de equipos adecuados, mesas con sus colchones, vitrinas, trócares adecuados, hojas de bisturí para casos de disección de vena, mochas (scalp vein) que se pueden comprar hechas o fabricarse, con agujas y cateter de polietileno.

Todo Hospital de niños debe tener un Departamento de Hidratación e igualmente todo Hospital General con un buen Servicio de Pediatría.

Relaciones interdepartamentales: Se relaciona con el Departamento de Admisión, que tiene entre otras funciones, hacer el ingreso y control de las camas vacías.

Con la Dirección y Administración: La lista de todo el personal de Guardia, Cirujanos, etc., estará en poder del Médico de Guardia diariamente, ordenándole éste a la telefonista su localización cuando lo estime necesario.

Con el Laboratorio: La guardia de Laboratorio será la responsable de realizar las investigaciones de urgencia que indique el Médico de Guardia.

Con la Farmacia: Que mantendrá personal de guardia para despachar las recetas.

Funciones del Cuerpo de Guardia: Atender todo caso urgente que se presente en busca de auxilio médico. Generalmente los Cuerpos de Guardia se ven recargados con multitud de casos que no son urgentes. Solamente una labor educativa y dando las mayores facilidades para la obtención de turnos en la Consulta Externa, resuelve este problema.

Personal del Cuerpo de Guardia: Personal Técnico: El Médico Interno, que puede ser uno o varios, según el trabajo de la Institución. El Médico Residente de Guardia auxiliará al Médico Interno en caso de dificultad y además hará la Historia Clínica de todos los casos ingresados en su Guardia, sólo las de antes de las 12 m. que la hará el Residente de la Sala en que ingrese el niño. La Enfermera que auxilie al Médico y cuida el material y equipos.

Personal Administrativo: Según el volumen de trabajo. Un portero que mantiene el orden en el Salón de espera y orienta al público. Un sirviente encargado de la limpieza, para llevar y traer los pedidos, conducir al ingresado, etc.