

Orientación Médica en un Hospital Pediátrico

Andrade G¹, Bonadeo M, Chimera G¹.

Resumen

El Consultorio de Orientación del Hospital de Niños "Pedro de Elizalde" es el área médica donde se atienden los pacientes que concurren por primera vez al hospital. Se encuentra atendido por médicos jerarquizados. De su accionar depende una correcta puerta de entrada al sistema, funcionando como un nexo entre el exterior y el interior del Hospital.

El objetivo del presente trabajo es dar a conocer la actividad del consultorio de orientación e intentar implementarlo en otras especialidades.

Palabras clave: orientación médica, su utilidad, su implementación.

Summary

First time patients are received and oriented at a consulting room called "Consultorio de Orientación" in the Children's Hospital "Pedro de Elizalde". It is staffed with highly skilled pediatricians. The proper incoming to the system depends from its work, since it operates as a nexus between the Hospital and the Community.

The objective of the present paper is to promote the activity of the "Consultorio de Orientación" so to try to extend it to other specialities.

Key Words: medically-oriented, utilities, implementation.

Introducción

El área de Consultorios Externos del Hospital de Niños "Pedro de Elizalde" es el escenario donde se concentran la mayoría de los eventos de salud, por considerar que en él, junto con los sectores intermedios, se realizan el 80% de las actividades del Hospital actual.

El funcionamiento de los Consultorios Externos de Clínica Pediátrica se extiende, de lunes a viernes entre las 7:00 y las 18 horas. Se divide la atención por factores de riesgo y niveles de complejidad: Consultorio de Orientación, Consultorio de Mediano Riesgo y Consultorio Externo propiamente dicho, que recibe pacientes de consultas ulteriores, todos con historia clínica. El objetivo principal del presente trabajo es

dar a conocer entre la comunidad hospitalaria el funcionamiento del Consultorio de Orientación.

Objetivos

1. Difundir entre los miembros de la comunidad hospitalaria la actividad llevada a cabo en el Consultorio de Orientación de Pediatría del Hospital General de Niños "Pedro de Elizalde" durante el año 2011.
2. Justificar la utilidad de su implementación e intentar replicarlo en servicios con mayor demanda.
3. Sentar las bases para que dicho consultorio pueda ser transformado en una Sección dentro de la estructura hospitalaria.

Descripción del área:

El Consultorio de Orientación es el área médica donde canalizar la demanda y asistencia de pacientes que concurren por primera vez al hospital. Está a cargo de médicos orientadores con espacio adecuado, contemplado en la nueva estructura edilicia, y tiempo suficiente para lograr captar la necesidad de cada paciente y de esta forma permitir clasificar por "riesgo", para derivar a guardia, a alguna especialidad, o quedar en el servicio de clínica pediátrica, ya sea en ese día o programando un turno¹.

Los médicos orientadores son médicos con antigüedad en la función, ya que de su accionar depende una correcta puerta de entrada al sistema. La orientación funciona como un nexo entre el exterior y el interior del Hospital, de ahí la importancia de una adecuada organización. Son pediatras clínicos, recertificados, que a su vez, integran diferentes comités o grupos de trabajo dentro y fuera de la institución hospitalaria.

Los pacientes llegan al Consultorio de Orientación a través del personal administrativo que deriva allí a todos los niños que concurren por primera vez al hospital (población objetivo), para hacer una consulta en clínica pediátrica o especialidades. Se reciben las interconsultas y estudios pedidos en los centros y hospitales de la Región Sanitaria Primera, del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y Médicos de Cabecera de Capital Federal, provincia de Buenos Aires y de Obras Sociales.

En los meses analizados (Tabla 1) el mayor flujo de pacientes proviene del conurbano bonaerense, principalmente de los partidos de Quilmes, Florencio Varela, Almirante Brown, Lomas de Zamora, Presidente Perón y La Matanza.

¹Unidad de Consultorios Externos de Clínica Pediátrica Hospital General de Niños Pedro de Elizalde.

Dirección Postal: Dra. Graciela Andrade. Unidad de Consultorios Externos de Clínica Pediátrica Hospital General de Niños "Dr. Pedro de Elizalde", Montes de Oca 40, CABA. E-mail: consultorioexternoelizalde@gmail.com

TABLA N° 1

Procedencia de los pacientes, agrupados por partidos. HGNPE. 2011

PARTIDO	Enero 2011	Junio 2011	Septiembre 2011
Alte. Brown	96	63	54
Avellaneda	63	49	30
Berazategui	39	36	28
CABA	187	203	127
Cañuelas	1	0	15
E. Echeverría	62	31	41
Ezeiza	37	23	19
Fcio. Varela	133	110	62
Ituzaingó	1	2	0
La Matanza	50	53	28
Lanús	36	48	33
Lomas de Zamora	80	58	54
Malvinas Argentinas	1	0	3
Merlo	5	4	8
Moreno	5	5	3
Morón	2	2	0
Pilar	2	1	0
Pte. Perón	61	90	55
Quilmes	159	135	79
San Miguel	1	1	1
San Vicente	18	11	9
Tigre	4	1	1
Tres de Febrero	2	0	1

Todo aquel paciente que llegue al hospital y sus padres no tengan claro cuál es el motivo por el que vienen o el personal administrativo no pueda interpretarlo, se deriva inmediatamente al Consultorio de Orientación. No deberían pasar por este consultorio los niños que ya tengan historia clínica en el Servicio de Clínica Pediátrica. Pero si, eventualmente, se recibe un paciente con estas características, se deberá registrar su número de historia clínica y se derivará en la fecha con su médico de cabecera, si lo tuviera, o se programará una próxima consulta.

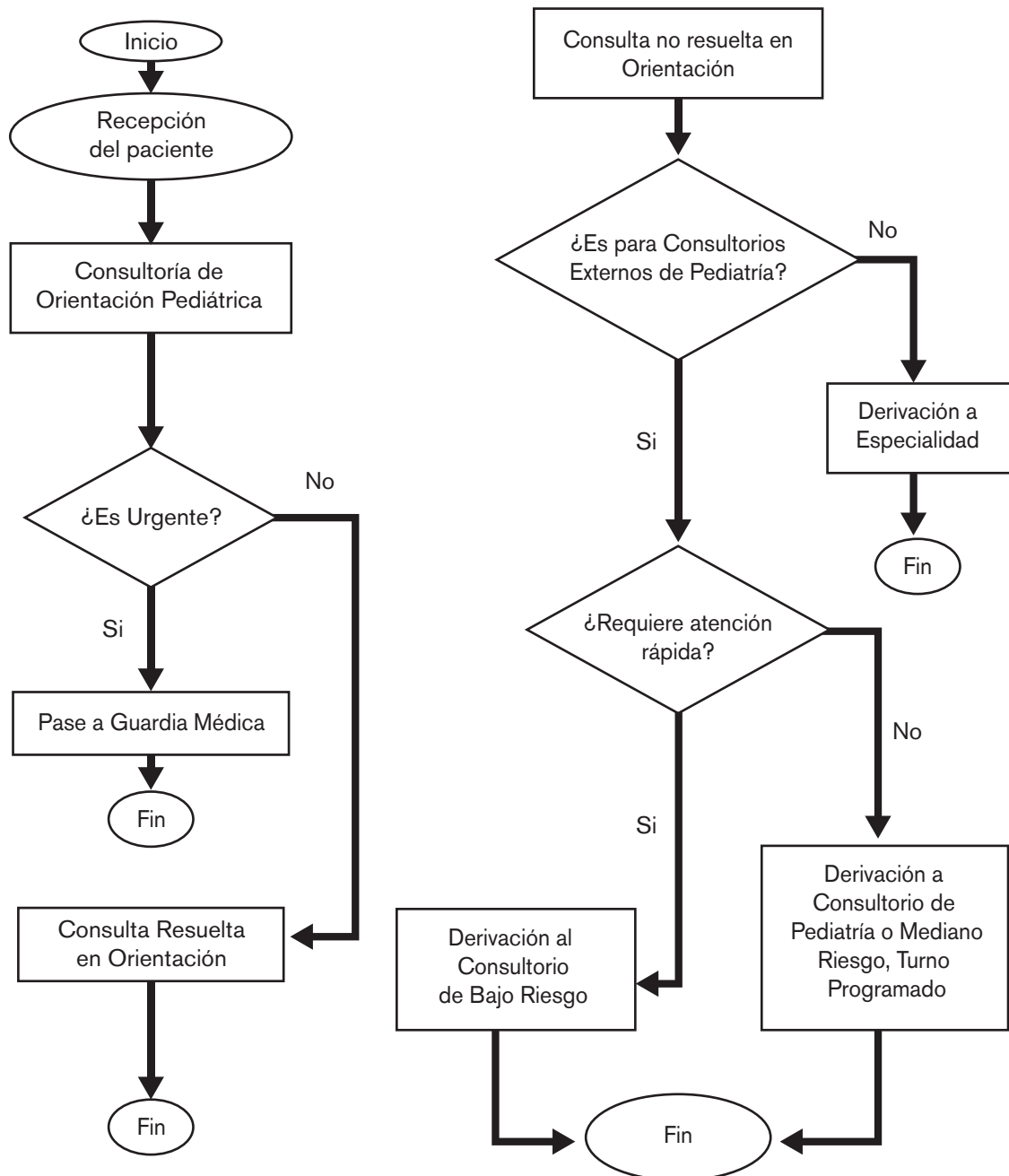
Todas las derivaciones e interconsultas se llevan a cabo de acuerdo a "Normas de Procedimientos y

TABLA N° 2

Servicios donde se realizan las consultas más frecuentes HGNPE. 2011

Derivaciones	Ene-11	Jun-11	Sep-11
Pediatría	289	409	281
Pediatría programados	5	3	0
Guardia	63	70	26
Neumonología	22	17	8
Neurología	27	26	28
Oftalmología	50	36	24
Dermatología	138	94	93
Otorrinolaringología	69	38	38
Hematología	1	1	0
Consulta (*)	126	105	62
Gastroenterología	9	5	2
Nutrición	8	10	1
Promoción y Protección	7	13	6
Foniatría	18	16	12
Traumatología	38	28	28
Cardiología	18	7	1
Cirugía	19	28	16
Alergia	20	8	3
Nefrología	7	5	3
Mediano Riesgo	14	7	6
Infectología	14	14	10
Odontología	3	1	2
Adolescencia	3	2	5
Rayos	23	7	13
Urología	7	3	0
Psicopatología	4	12	7
Genética	1	1	0
Endocrinología	3	6	8
Neurocirugía	10	5	2
Otoemisiones acústicas	19	8	2
Laboratorio	11	20	7
Receta	4	4	2
Kinesiología	1	0	1
Neonatología	3	3	0
Servicio Social	0	4	0
Inmunología	0	2	0

(*) Se entiende por "Consulta" toda situación resuelta en el consultorio de Orientación, sin necesidad de derivación a otro efector, dentro o fuera de la institución.

Admisión y atención del paciente en consultorios externos de clínica pediátrica.

Criterios de Derivación” que han sido elaborados por los mismos médicos orientadores y consensuados por las diferentes especialidades, y que pueden ser consultados por todos los profesionales^{2,3}.

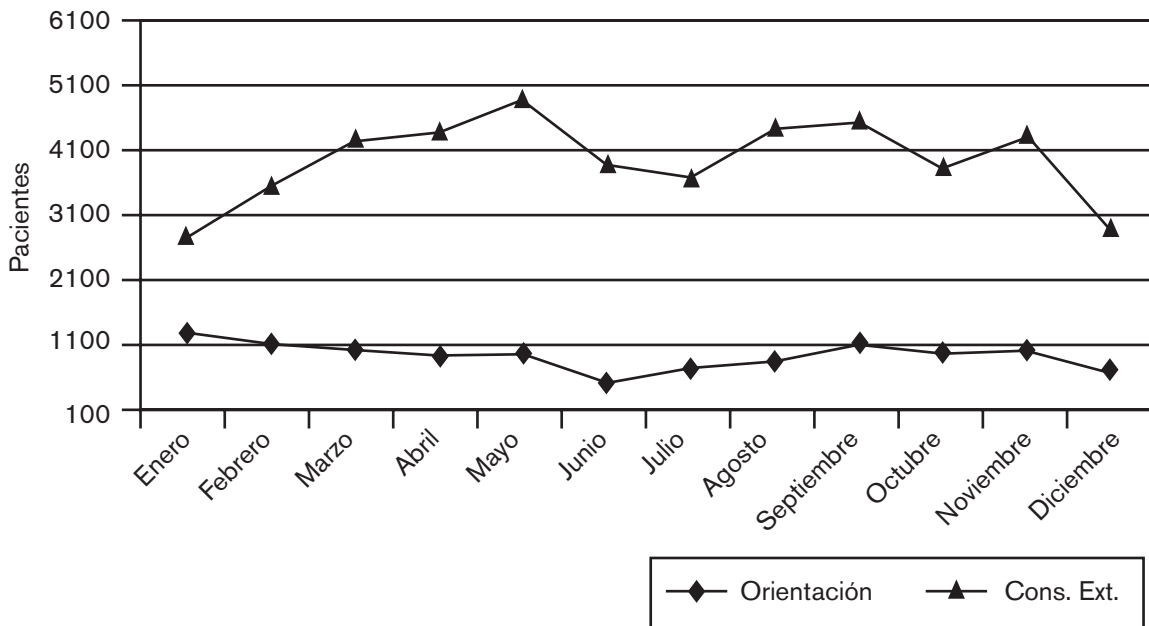
Los servicios donde se realizan las consultas más frecuentes son clínica pediátrica, dermatología y otorrinolaringología (Tabla 2). Un gran porcentaje de la

demanda se resuelve en el consultorio de orientación sin generar consultas en otras especialidades, optimizando la utilización de los turnos disponibles.

El médico orientador es la primera instancia de atención y decide el mecanismo de seguimiento de un niño dentro del sistema (ver Flujograma – Gráfico 1):

GRÁFICO N° 2

Cantidad de pacientes atendidos en el año 2011. División Estadística. HGNPE.



1. A la guardia serán enviados aquellos niños que no se encuentren en condiciones de espera, a donde se dirigen acompañados por un camillero que concurre al área según necesidad. En época de enfermedad prevalente (p.ej. Infección Respiratoria Aguda Baja, IRAB) la selección de los pacientes que serán atendidos en el consultorio de prehospitización, ubicado en la guardia, también es hecha por el médico orientador⁴.
2. Los niños sin historia clínica y con patología banal y de resolución rápida, serán atendidos en el Consultorio de Clínica Pediátrica (bajo riesgo).
3. Los niños que deban tener un seguimiento, podrán ser atendidos en la fecha, de acuerdo a los turnos libres disponibles, y será controlado en lo sucesivo con turnos programados.
4. Los médicos orientadores están en condiciones de seleccionar qué niños deberán ser seguidos en Consultorio de Mediano Riesgo, con turnos programados.

En algunos establecimientos, el médico orientador suele ser un médico residente de medicina familiar o de primer año, lo que puede generar que, en ocasiones, lleguen a las especialidades pacientes con diagnósticos que no corresponden al área⁵. Esto no ocurre en nuestro hospital, con lo cual los niños son correctamente derivados. Actualmente, la orientación se lleva a cabo de lunes a viernes en el horario de 7:00 a 14:00 horas. En el año 2011 se atendieron **11.348 pacientes**

en el consultorio de Orientación (ver Gráfico 2), de un total de **58.914** pacientes atendidos en la Unidad de Consultorios Externos. Esto representó el **19,26%** del total de niños atendidos en el área, cifra importante, teniendo en cuenta que de no existir esta modalidad, no habría capacidad instalada que pueda satisfacer esa demanda en los consultorios de Clínica⁶.

Con el crecimiento de la población, sobre todo a expensas de la inmigración, es de prever que en los próximos años siga aumentando de forma global la demanda en los hospitales especializados. A partir del año 2006 se anexaron los consultorios de orientación de Neumonología y Adolescencia, que cuentan con un profesional por día en horario matutino, debido a la creciente demanda en ambas especialidades. Además, en algunos servicios, hay un médico que hace la orientación por especialidad, pero no comparte el espacio físico con los médicos orientadores.

Descripción de la dotación que requeriría la nueva estructura, para ser considerada Sección:

- Jefe de Sección (Clínico Pediatra), que dependerá del Jefe de Unidad de Clínica Pediátrica en el área del Departamento de Consultorios Externos.
- 1 (uno) médico clínico a la mañana y 1 (uno) médico clínico en horario vespertino, por día, para completar la plantilla ya existente y cubrir la creciente demanda de pacientes que consultan diariamente por primera vez, y así poder

extender la atención del consultorio de orientación hasta las 16 horas.

- 1 (uno) enfermera/o en el sector en horario matutino y 1 (uno) en el vespertino.

Conclusiones

El presente trabajo intenta demostrar la utilidad del área de orientación dentro de la estructura hospitalaria, al permitir optimizar la utilización de los turnos de las distintas especialidades, ya que gran porcentaje de la demanda se resuelve en el mismo. La cantidad de pacientes atendidos justificaría

por sí sola la creación de una sección dentro de nuestra unidad de Consultorios Externos de Clínica Pediátrica.

Agradecimientos.

Los autores quieren expresar su agradecimiento a todos los médicos que desarrollan su actividad como médicos orientadores y que han revisado esta presentación:

Dras. Patricia Bérnago, Adriana Iturzaeta, Cintia Piazza, Florencia Bassi, Mabel Jiménez, Lilia Miguelez, Violeta Caputo, Andrea Cedraschi, Claudia Fanego.

Bibliografía

1. **Normas de Organización y Funcionamiento de Servicios de Pediatría.** Programa Nacional de Garantía de Calidad de la Atención Médica. Dirección de Calidad de los Servicios de Salud. Resolución 609/2004. Ministerio de Salud. Presidencia de la Nación.
2. **Andrade, G. y col.** Criterios de Derivación adecuada al especialista en patología pediátrica frecuente. *Rev HGNPE* 2008; 18(2):36-53.
3. **Criterios de Derivación adecuada al especialista en patología pediátrica frecuente.** Primera edición, año 2006. Segunda edición, año 2009. Médicos orientadores de la Unidad de Consultorios Externos de Clínica Pediátrica. HGNPE.
4. **Comités de la SAP; Comité Nacional de Medicina Interna:** Infección Respiratoria Aguda Baja. *Arch. argent. pediatr* 2000;98(3):204-213.
5. **Hijano, R; Hernándezb, A; Martínez-Ariasc, A; Homs, I; Navarretec, ML.** Estudio epidemiológico de las urgencias en un hospital de tercer nivel. *Acta Otorrinolaringol Esp.* 2009;60(1):32-37. www.el-sevier.es/otorrino. Consultado el 12 de diciembre de 2011.
6. **Dirección de Estadísticas para la Salud. Movimiento Hospitalario.** Movimiento de Consultorios Externos, Año 2011. División Estadística. HGNPE.