NOTICIAS DE LA CLINICA UNIVERSITARIA

Admisión de pacientes en la Clínica Universitaria de Navarra

En este artículo se presenta el funcionamiento del Servicio de Admisión de pacientes en la Clínica Universitaria para información de los propios pacientes y de los médicos que los remiten.

A) ¿Qué es el Servicio de Admisión?

1. El Servicio de Admisión es el organismo de la Clínica que tiene por objeto concertar, clasificar y coordinar los aspectos relativos a la citación y recepción de los pacientes, tanto en régimen de hospitalización como de consulta externa y de las urgencias.
2. Es un Servicio centralizado que constituye, de ordinario, el primer punto de contacto del paciente con la Clínica, que ejerce una importante función de relaciones públicas y le informa sobre los distintos aspectos que le pueden interesar a su llegada al Centro.
3. Por otra parte, es el Servicio que recoge la primera información del paciente, que será la base de toda la organización médico-administrativa de su estancia en la Clínica.
4. En base a ello, el Servicio de Admisión, con una plantilla de 14 personas, está funcionalmente estructurado en las secciones de Citación de pacientes, Recepción, Gestión de Camas y Relaciones con otros Organismos.

B) Procedencia de los pacientes

1. Como es conocido, la Clínica es un centro hospitalario de alta especialización. Su capacidad es de 500 camas, con un índice de ocupación del 87 % y tiene, además, un volumen de consulta externa de 66.000 pacientes/año.
2. Actualmente un 63 % de los pacientes nuevos que se reciben proceden de Navarra, un 36 % de otras provincias españolas y un 1 % del extranjero. Estos porcentajes cambian sensiblemente si consideramos sólo los pacientes privados, ya que el 38 % procede de Navarra, el 59 % de otras regiones españolas y 3 % del extranjero.
3. Las diferencias de la procedencia geográfica entre el *total* de pacientes nuevos y los que son privados, se debe a que estos últimos escogen libremente el centro al que desean acudir. Por el contrario, el actual planteamiento de la Seguridad Social condiciona la libertad de elección de centro y médico.
4. Según las especialidades varía el espectro de procedencia geográfica, por cuanto en algunas de ellas la distancia limita la venida del paciente desde lejos p. e. Obstetricia, con sólo un 6,3 % de fuera de Navarra frente a otras especialidades en que no existe este condicionante, y que llegan a que el 60 % de los pacientes nuevos que reciben son de fuera de Navarra.
5. El hecho de que los datos mencionados se refieran a pacientes nuevos (que acuden por 1.ª vez) se debe a que parece ser un indicativo del grado de prestigio de los Departamentos del Centro ante la sociedad a la que sirven.

C) Citación de consultas externas

1. Los pacientes, o sus representantes, llaman por teléfono, o se presentan para concertar una con-

Recepción de pacientes.

sulta, dirigiéndose al Servicio de Admisión, Sección de Citaciones, que atiende el Servicio todos los días laborables, de 9 h a 13,30 h y de 15,30 h a 19 h. En la conversación concretan los siguientes datos:

a) *Identificación del paciente* indicando el nombre, dos apellidos, sexo y fecha nacimiento, o edad aproximada.
b) *De referencia:* Domicilio, teléfono, estado civil y, si es la primera vez que acude a la Clínica (nuevo), o si ha estado otras veces.
c) *De citación de la asistencia:* Departamento y médico responsable de la asistencia, fecha, hora y si vendrá como paciente privado o por cuenta de alguna entidad aseguradora.

Durante la conversación la Srta. de Admisión introduce la información en el ordenador a través de la terminal de que dispone.

2. De forma casi inmediata Admisión remite una carta confirmando la información recogida, a la vez que se proporciona al paciente una serie de instrucciones y sugerencias a tener en cuenta a su llegada a la Clínica.
3. Entre ellas se le recuerda que en la medida de lo posible traiga una carta de referencia del médico que lo remite en la que indique un breve resumen del hitorial del paciente.
   Es *importante para el paciente* que se establezca esta relación entre "su médico", el que ordinariamente le atiende, y el consultor de la Clínica. La comunicación entre ambos redundará en un diagnóstico más preciso y un mejor control de su posterior tratamiento.
   Es *importante para la Clínica,* porque el médico remitente puede aportar datos de valor en el control de la evolución del paciente, lo que enriquece su historial médico, y en la labor docente y de investigación, propias de un centro universitario.
4. Admisión también coordina la citación de los pacientes referidos por otros centros para efectuar exclusivamente una o varias exploraciones, cuyas técnicas están desarrollados en la Clínica en su calidad de centro de alto nivel de especialización.
3. Cuando el paciente llama para cancelar, retrasar la consulta concertada, o comunicar variaciones en algún dato, la operadora modifica en la memoria del ordenador ("on line") la información registrada, con el fin de evitar errores y regularizar las listas de espera, permitiendo así la atención de otros pacientes que desean ser vistos antes.

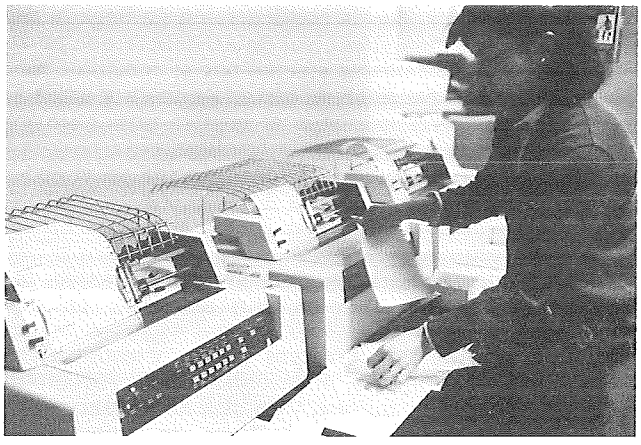
D) Recepción de Consultas Externas

1. El día y hora previsto por la Sección de Citación los pacientes nuevos son recibidos en Admisión donde se:
   a) Comprueba si el paciente estaba previsto y que los datos iniciales son correctos.
   b) Completa la información personal, del familiar responsable, las condiciones económicas de la asistencia, etc.
   c) Simultáneamente ordena, a través de las terminales del computador, la confección de la documentación necesaria de iniciación de la historia clínica y del control de la asistencia.
2. Una persona del Servicio de Admisión acompaña al paciente a la sala de espera del Departamento médico correspondiente y remite los documentos a *Control de Consultas Externas.*
3. Este es el Servicio responsable de *coordinar* la asistencia a los pacientes que acuden a la Clínica en régimen de consulta externa. También colabora con Admisión recibiendo directamente a los pacientes que ya disponían de historial clínico en el Centro.
4. Control de Consultas Externas, desde el día anterior dispone de la documentación que le ha remitido el ordenador, correspondiente a los pacientes previstos, que ya tenían historia en la Clínica. Con esta documentación los recibe directamente, comprueba los datos y los acompaña a las salas de espera de los departamentos en que han de ser atendidos.
5. A los pacientes que no hayan llegado a determinada hora, se les anula la consulta prevista a través de la terminal del ordenador.
6. La Sección de Recepción atiende al público todos los días laborables de 8 a 20 h.

E) Recepción de pacientes de hospitalización

1. Ordinariamente los pacientes que ingresan en la Clínica Universitaria han sido vistos previamente

Registro de datos de ingreso.



Edición de impresos "on line".

en Consulta Externa y su ingreso está previsto. El Consultor responsable les entrega una carta indicando la conveniencia de su ingreso y el plazo en que conviene hacerlo. En base a ella el Servicio de Admisión programa la reserva de cama y se lo confirma al paciente con un breve plazo de anticipación.

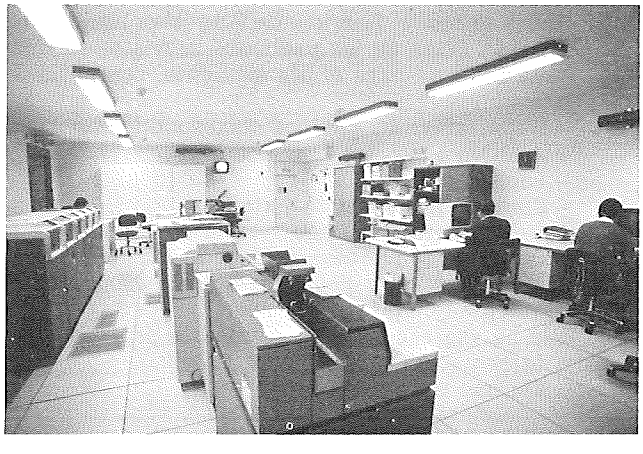
2. El día previsto el paciente se presenta en Admisión donde se:
   a) Comprueba si estaba previsto y si son correctos los datos iniciales.
   b) Complementa la información personal, del familiar responsable, condiciones económicas, etc.
   c) Determina la cama que va a ocupar.
   d) Confecciona simultáneamente, por la terminal del ordenador, la documentación necesaria para el ingreso.
   e) Acompaña al paciente a la planta de hospitalización correspondiente.
3. El hospital está estructurado en unidades de enfermería que disponen de varios tipos de habitación, tales como Suites, habitaciones individuales, con dos camas y algunas con tres camas. Dispone, además, de unidades especiales de cuidados intensivos de adultos, pediátrica y neonatal, cuidados intermedios pediátricos, unidad coronaria, etc. Con el fin de optimizar la ocupación, las camas no están asignadas a cada Departamento, si bien a los pacientes de una misma especialidad se procura hospitalizarlos en una misma área para una mejor asistencia. El número de pacientes por especialidad no es fijo y depende de las necesidades.
4. En base a ello, el Servicio de Admisión reserva una cama al paciente atendiendo a la disponibilidad de ocupación, a la especialidad por la que se hospitaliza y a las condiciones económicas con que ingresa. Los pacientes ordinariamente ingresan por la tarde, a última hora, con el fin de que las altas se produzcan durante todo el día. El horario de Admisión en la Sección de Gestión de camas es de 7 a 22 h todos los días del año.

F) Recepción de Urgencias

1. El Servicio de Admisión es responsable también de la admisión de los pacientes que acuden al Servicios de Urgencias de la Clínica Universitarias.
2. Para ello tiene destacada en dicho Servicio a una persona que se encarga de recabar de los parientes que acompañan al paciente, o de él mismo, una vez prestada la asistencia urgente inicial, los datos administrativos necesarios para la iniciación de su historia clínica y de control de la asistencia prestada.
3. En la conversación, asesora a los pacientes o sus acompañantes, de los trámites que debe realizar para proponer a la Seguridad Social que se haga cargo de los gastos de su asistencia, o según el caso, a las mutuas u otras entidades aseguradoras, facilitándoles los informes necesarios.
4. En el caso de que el paciente deba ser hospitalizado, se pone en contacto con la sección de gestión de camas para analizar las posibilidades de ingreso. En caso de no haber camas disponibles, se intenta resolver su ingreso en otros centros asistenciales.

G) Determinación de las condiciones económicas

1. Cualquier persona puede solicitar ser atendida en la Clínica Universitaria como paciente privado, pudiendo conocer previamente las condiciones económicas que le serán aplicadas. Al fijarlas, la Clínica desea tener en cuenta las circunstancias personales que concurren en cada paciente, tales como las socio-económicas.
2. Los pacientes que desean ser atendidos por cuenta de la Seguridad Social o de cualquier Compañía de Seguros que tenga concierto de asistencia con la Clínica, deben advertirlo previamente, con el fin de tenerlo presente en las listas de reserva que para cada entidad mantiene la Clínica. En ese caso deben entregar, el día de su presentación en Admisión, la orden de asistencia reglamentaria, lo que les da derecho a ser atendidos en las condiciones concertadas con cada Compañía.
3. Todas aquellas personas que desean venir a la Clínica y beneficiarse de la financiación de la asistencia por parte de Compañías que no tienen concierto con la Clínica o de las que lo tienen, pero el interesado no dispone de la orden de asistencia,



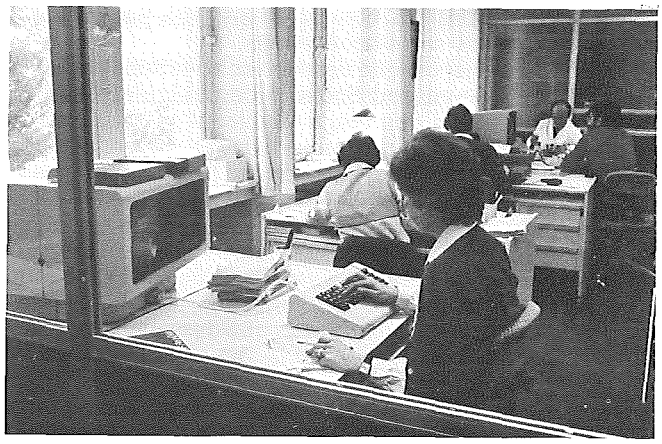
Sala de ordenadores.

son atendidas como privadas y pueden pedir los justificantes necesarios para acreditarlos ante su Compañía, para el reintegro de los gastos a que hubiere lugar.

4. En cualquier caso la Clínica valora y agradece al admitir a los pacientes:
   a) Que expresen libremente su deseo de ser atendidos en el Centro.
   b) Que lleguen con una carta de referencia de un médico, al que el Centro pueda dirigirse para que pueda organizar el posterior seguimiento de la evolución y tratamiento del paciente.

H) Relación con los demás Departamentos del Centro

1. Los Departamentos indican anualmente, al Servicio de Admisión, el plan de Consultas Externas que van a desarrollar de acuerdo con los objetivos convenidos con la Dirección. Asimismo avisan de las ausencias que pueda tener cada médico con el fin de que Admisión pueda reajustar las listas de citación.



Facturación.

2. Diariamente, el Servicio de Admisión remite una serie de listas de los pacientes previstos en Consulta Externa para el día siguiente, con el fin de informar a:
   – Departamentos clínicos correspondientes.
   – Archivo Historias Clínicas.
   – Facturación.
   – Control de Consultas Externas.
3. Asimismo ordena y controla la confección de la documentación necesaria para la iniciación de la Historia Clínica y del control de la asistencia.
4. Al mismo tiempo remite aviso, por cada paciente que ha ingresado, a los siguientes servicios:
   – Información y Relaciones Públicas.
   – Central telefónica.
   – Capellanía.
   – Farmacia.
   – Dietética.
5. El ordenador, con la confirmación de llegada del paciente, inicia el control de asistencia que no se cerrará hasta que se efectúe por el consultor responsable el resumen de historia clínica y envíe el informe correspondiente al médico remitente y/o al paciente o responsable familiar.
6. En base a la información introducida en el ordenador por Admisión, los departamentos y servicios de la Clínica pueden acudir a él para localizar cualquier referencia sobre los pacientes que han sido atendidos alguna vez en el Centro, los departamentos que los han atendido, en qué fechas, etc.
7. Prepara también diversos partes y estadísticas diarios, semanales, mensuales o discrecionales sobre datos de ingreso y de alta de los pacientes, dirigidos a Dirección, Jefatura de Enfermeras, Facturación, Departamentos clínicos, etc.

I) Relación con Organismos externos

1. Confecciona los presupuestos y coordina la organización de asistencia médica de grupos o personas por encargo de sus empresas o entidades aseguradoras.
2. Contacta con las compañías, responsables económicos de la asistencia de sus asegurados, para definir y complementar la información presentada por el paciente referido y condiciones del servicio.
3. Por la misma condición de hospital universitario con ámbito suprarregional, el servicio de Admisión concierta con otros centros hospitalarios las posibilidades y condiciones de recepción y traslado de pacientes referidos por éstos.
4. O, por el contrario, cuando la asistencia en la Clínica, dado el estado del paciente, no está justificada, el servicio de Admisión lo pondrá en conocimiento de la Entidad aseguradora responsable, con el fin de resolver su traslado a otro centro más adecuado.
5. Emite los certificados necesarios acerca de la estancia de los pacientes en la Clínica Universitaria a efectos del cobro de dietas, transportes o de justificación de la ausencia en el trabajo.
6. Atiende a la Inspección de INSALUD, procurando reunir los oportunos informes que solicita sobre los pacientes tratados o que se están tratando en la Clínica. Igualmente le proporciona las estadísticas necesarias sobre la morbilidad asistida y recibe la normativa sobre el control de concesión de dietas a los asegurados y de transportes en ambulancia.
7. El Servicio de Admisión controla el registro de pacientes que periódicamente inspecciona el Instituto Nacional de Estadística.

Del buen funcionamiento del Servicio de Admisión se benefician los Departamentos médicos, las Unidades de enfermería, los Servicios básicos y generales del hospital, los médicos remitentes, las entidades aseguradoras pero, sobre todo, *cada paciente* –personaje central–, a cuyo servicio está toda la organización de la Clínica Universitaria.

José M.ª Paloma
Administrador