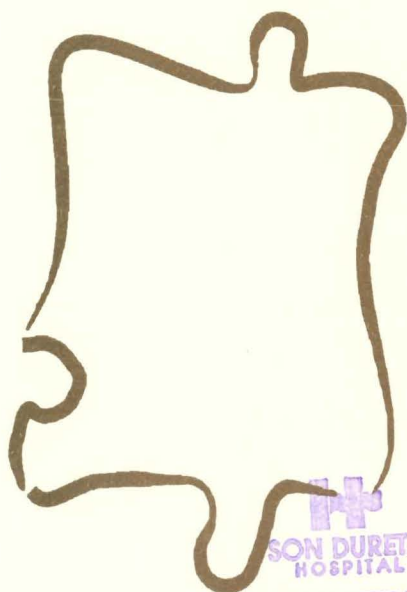




SON DURETA
HOSPITAL
BIBLIOTECA

R.1976

HOSPITAL SON DURETA

Andrea Doria 55, 07014, Palma de Mallorca. Tel.: 17 50 00, Fax: 17 55 00

CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y EVALUACIÓN DE COSTES EN "POOLS" ADMINISTRATIVOS

Autores: M^a Antonia CAPÓ BELTRÁN
Josep-Joan DÍAZ FLORIT
M^a Carmen HERRANZ GARCÍA
Teresa RIPOLL BAÑÓN

Hospital Son Dureta, Palma de Mallorca, Abril de 1994


SON DURETA
HOSPITAL
BIBLIOTECA

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CATÁLOGO DE PRODUCTOS	3
CÁLCULO TIEMPO INFORME TIPO	7
CÁLCULO VALOR MINUTO	9
CÁLCULO FACTURACIÓN MENSUAL UNIDAD TIPO	10
CONCLUSIONES	11
TABLA 1. Cargas Trabajo Unidad Tipo	12
TABLA 2. Gastos Unidad Tipo	13
TABLA 3. Facturación mensual Unidad Tipo	14
GLOSARIO DE TÉRMINOS	15

INTRODUCCIÓN:

El objetivo de este Estudio es contabilizar las tareas administrativas que se realizan diariamente en la Administración Periférica del Hospital Son Dureta. En este Servicio se concentra el Personal de la Administración cuya función principal es la de dar soporte administrativo al personal facultativo y de enfermería, así como a la propia Administración del Hospital, que está organizado jerárquicamente y adscrito a la Dirección Económico-Financiera del Hospital. Está formado por Unidades Administrativas a las cuales están adscritos, administrativamente, varios Servicios Médicos, por lo que no cuentan con un Auxiliar Administrativo por especialidad (antigua secretaria del Servicio), sino que, aunque cada persona tenga uno o varios Servicios asignados, entre todas se apoyan mutuamente para mejor repartir las cargas de trabajo en un momento dado, y siempre sustituyéndose en casos de enfermedad o vacaciones.

Al ser el Hospital piloto en cuanto a la puesta en marcha de la Administración Periférica basada en Unidades Administrativas y como ya ha quedado demostrada su eficacia y rentabilidad en lo referente a calidad laboral y personal, con el presente estudio demostramos que también es rentable económicamente.

En esta fase del estudio nos hemos centrado en el Apoyo Administrativo del Servicio de Medicina Interna, propiamente dicho, y al resto de Servicios no quirúrgicos del Hospital (Neumología, Cardiología, Digestivo, Dermatología, Neurología, Nefrología, Endocrinología, Psiquiatría, Urgencias, Hemodinámica, Cirugía Torácica, Infecciosos y Unidad de Desintoxicación). Este Apoyo Administrativo se viene prestando desde tres Pools o Unidades Administrativas ubicados en la Planta Baja del Pabellón A y en la 4ª y 6ª Planta del Edificio H, para ofrecer una mejor asistencia a los Servicios Médicos asignados.

Estas Unidades constan de dos Auxiliares Administrativas la primera y de cuatro Auxiliares Administrativas, respectivamente, las dos restantes, todas ellas dependientes de una Jefe de Grupo (incluida en uno de los Pools).

El bloque que componen estas Unidades ha sido considerado Unidad Tipo y hemos tomado como referencia las cargas de trabajo realizadas los meses de octubre, noviembre y diciembre de 1993.

Para calcular el precio de los productos del Catálogo se han realizado tres tablas. En la primera se han pasado a minutos todas las cargas de trabajo de la Unidad Tipo y, así, distribuir el tiempo que se utiliza para cada trabajo asignado. En la segunda tabla se han contabilizado todos los costes de la Unidad Tipo, en donde se han incluido: Gastos de personal (incluyendo el

prorratio de los costes de Jefe de Servicio y de Sección), material, energía, mantenimiento... Y, finalmente, en la tercera tabla se han relacionado las dos anteriores, calculando el precio de un minuto y posteriormente extrapolando a todas las cargas de trabajo, conociendo desde cuánto cuesta un Informe Tipo hasta el archivar cualquier documento. Todos estos cálculos se han realizado sobre el supuesto de condiciones ideales de trabajo.

En una próxima fase del estudio los datos obtenidos en esta Unidad Tipo se aplicarán a las demás Unidades de la Administración Periférica, adaptando los Precios Tipo a las diferentes cargas de trabajo que no se realizan en esta Unidad Tipo y sí en otras, para, de esta manera, poder contabilizar el coste total en pesetas de la Administración Periférica.

CATALOGO DE PRODUCTOS

1. Informe de Alta Hospitalaria

- 1.1. Informe de exploraciones específicas.
 - 1.1.1. Broncoscopia
 - 1.1.2. Endoscopia
 - 1.1.3. Ecos doppler
 - 1.1.4. Amnios
- 1.2. Informe de Consultas Externas
- 1.3. Informe para intervención
 - 1.3.1. de C.P.E. a Son Dureta
 - 1.3.2. de Son Dureta a otros hospitales
- 1.4. Informe para traslados
- 1.5. Informe para medicamentos extranjeros o especiales
- 1.6. Informe I.V.E.
- 1.7. Informe descripción de intervenciones (hoja operatoria)

2. Notas Inter.

3. Oficios.

4. Mecanografiados.

- 4.1. un folio
- 4.2. dos folios

5. Fichas

- 5.1. Paciente.
- 5.2. Diagnóstico
- 5.3. Intervención
- 5.4. Ubicación
- 5.5. Control eritropoyetina
- 5.6. Control partes I.L.T.
- 5.7. Control anatomías patológicas
- 5.8. Petición historias clínicas
- 5.9. Registro de inscripción recién nacido en juzgado.

6. Partes I.L.T.

- 6.1. Baja
- 6.2. Confirmación
- 6.3. Alta

7. Estadísticas

- 7.1. Partos general
- 7.2. Partos por semanas de gestación y peso
- 7.3. Neonatos
- 7.4. Planilla diaria niños ingresados
- 7.5. Talonarios de recetas (C.P.E.)
- 7.6. Seguimiento Dossier del Servicio (actividad)
- 7.7. Control vacaciones y permisos Personal Facultativo
- 7.8. Enfermos que se dializan en los distintos sistemas
- 7.9. Drogadictos y alcohólicos
- 7.10 SIDA
- 7.11 Partes interconsulta
- 7.12 Enfermos crónicos

8. Citaciones

- 8.1. Citación en mostrador
- 8.2. Citación por teléfono
- 8.3. Anulación citas
- 8.4. Listado citas día por consulta para preparar historias clínicas

9. Manipulación historias clínicas

- 9.1. Desplazarse a archivos a buscar la historia clínica
- 9.2. Ordenar documentos historia clínica
- 9.3. Devolver historia clínica

10. Archivo documentos

- 10.1 Copia de informes
- 10.2. Distribución copias informes
- 10.3. Notas inter
- 10.4. Oficios
- 10.5. Documentos mecanografiados
- 10.6. Fichas
- 10.7. Partes de trabajo
- 10.8. Otros

11. Partes de trabajo

- 11.1. Guardias médicas
- 11.2. Notificación cambios de guardia
- 11.3. Plan mensual de servicios
- 11.4. Programación de quirófanos
- 11.5. Peticiones de material a Suministros
- 11.6. Listas de espera quirófanos
- 11.7. Plan de inversiones
- 11.8. Bajas material inventariable

12. Fotocopiado documentos

13. Poner FAX

- 13.1. Desplazamiento entrega a firma Director
- 13.2. Desplazamiento recogida firma Director
- 13.3. Desplazamiento a Gerencia

14. Atención al Usuario

- 14.1 Recogida y transmisión de:
 - 14.1.1. Recados personales
 - 14.1.2. Recados telefónicos
- 14.2. Localización urgente de facultativos, enfermeras, etc.
- 14.3. Recogida en Admisión y distribución de listados de ectópicos
- 14.4. Entrega partes interconsulta
- 14.5. Distribución tickets de comida
- 14.6. Tramitación traslados
- 14.7. Desplazamientos a Dirección
- 14.8. Agenda Jefe de Servicio
- 14.9. Solicitud salas de sesiones
- 14.10 Solicitudes de ayudas, becas FISS, bolsas de viaje...
- 14.11 Fichas evolución Residentes

15. Atención al Paciente

- 15.1. Información
- 15.2. Copias de informes
- 15.3. Certificados de intervención
- 15.4. Situación de listas de espera
- 15.5. Traslado movimiento listas de espera a Admisión
- 15.6. Atender reclamaciones y envío a Administración Periférica
- 15.7. Entrega impresos inscripción recién nacido en Juzgado.

16. Atención Telefónica

- 16.1. Traslado de llamadas a los Jefes de Servicio
- 16.2. Aviso a las personas solicitadas para que acudan al teléfono
- 16.3. Información a familiares del paciente
- 16.4. Información y atención a familiares de usuarios

17. Registros

- 17.1. Enfermos de Negro que entran en programa
- 17.2. Eritropoyetina
- 17.3. Anatomías patológicas
- 17.4. Partes interconsulta

18. Telegramas

- 18.1. Por escrito
- 18.2. Telefónicamente

19. Partes avería

- 19.1. Cumplimentación
- 19.2. Tramitación a Mantenimiento
- 19.3. Seguimiento del parte

CALCULO DE TIEMPO DE UN INFORME TIPO

(Ejemplo práctico a seguir para los demás productos del catálogo)

Para pasar a minutos un informe se han realizado los siguientes pasos:

1. Tomando un informe modelo (extensión de 1'5 folios) se han contabilizado las pulsaciones que contiene. Si un Auxiliar Administrativo tiene una velocidad media de 250 pulsaciones por minuto, al dividir el número de pulsaciones del informe tipo por el número de pulsaciones media que tiene un Auxiliar Administrativo por minuto, obtenemos los minutos que puede tardar en realizarse el informe (etapa de mecanización)

2. Hemos calculado el tiempo real que tarda una impresora de agujas en imprimir el informe tipo (no se ha contabilizado el tiempo de espera de turno en el caso de tener una misma impresora compartida).

3. Hemos añadido un plus de minutos en el cual están incluidos: La realización de la cabecera del informe, la búsqueda de algún dato no contemplado por el Facultativo en el momento del dictado, la distribución de las diferentes copias (archivo, codificación, historia clínica, paciente), los problemas surgidos durante la transcripción (lentitud del facultativo, ininteligibilidad...) y por último la firma.

Nota: Este dato a la hora de extrapolar para calcular diferentes extensiones de un informe es invariable.

4. En los informes no está contemplado el tiempo de citación, ya que ocupa un apartado propio dentro del estudio.

A tenor de lo anteriormente dicho la fórmula utilizada para contabilizar el tiempo de un informe tipo es:

$$I.T. = \frac{P}{p/m} + I + PI$$

I.T.: Informe Tipo

P: Total pulsaciones informe

p/m: Pulsaciones por minuto Auxiliar Administrativo

I: Tiempo de impresión

PI: Plus invariable.

APLICACIÓN DE LA FORMULA:

1. Informe Tipo de 1'5 folios de extensión = 2.500 pulsaciones (aproximadamente)
2. Tiempo de impresión real:

1 copia = 2'16"

2 copias = 4'32"

Nota: La impresión se ha realizado sobre papel continuo de 3 hojas autocalcables, con lo que se conseguían un total de 6 copias del informe en sólo dos impresiones.

3. Plus:

Cabecera del informe	1'
Búsqueda de datos	2'
Distribución copias	1'
Problemas varios	2'
Firma	1'

TOTAL PLUS: 7'

4. CALCULO

$$I.T. = \frac{P}{p/m} + I + PI = \frac{2500}{250} p + 4'32'' + 7' = 10' + 4'32'' + 7' = 21' 32''$$

El tiempo calculado en la realización de un Informe Tipo es de 21'32"

CALCULO DEL VALOR DE UN MINUTO EN PESETAS

Para saber cuánto cuesta un minuto de trabajo de un Auxiliar Administrativo, incluyendo, no sólo el gasto de personal, sino también el material, mantenimiento de instalaciones, etc., hemos realizado los pasos que a continuación se detallan:

1. Hemos sumado todos los costes de las tres Unidades Administrativas que componen la Unidad Tipo (*ver Tabla 1*)

2. El total de costes se ha dividido por el total de la suma de los minutos de la jornada laboral de los diez Auxiliares Administrativos que componen la Unidad Tipo.

CALCULO:

$$24 \text{ días laborables} \times 7 \text{ horas/día} = 168 \text{ horas} \times 60'/\text{hora} = 10.080'$$

$$10080' \times 10 \text{ Auxiliares Administrativas} = 100.800'$$

$$\text{Total minutos jornada laboral 10 Auxiliares Administrativos} = 100.800'$$

$$\text{Total costes Unidad Tipo} = 2.334.667 \text{ ptas.}$$

$$\text{Valor minuto} = \frac{\text{Media gasto total}}{\text{Total minutos}} = \frac{2.334.667 \text{ ptas.}}{100.800'} = 23 \text{ ptas./minuto.}$$

Por tanto el valor de 1 minuto de trabajo de un Auxiliar Administrativo (incluido material, mantenimiento, etc.) es de 23 pesetas, de las cuales,

Corresponden a Gastos de Personal (sueldo):

$$\text{Sueldo minuto} = \frac{\text{Media gasto personal}}{\text{Total minutos}} = \frac{1.733.000}{100.800'} = 17 \text{ ptas./minuto}$$

Y corresponden a Gastos Varios (Material, mantenimiento, etc.):

$$\text{Varios minuto} = \frac{\text{Media gastos varios}}{\text{Total minutos}} = \frac{601.667}{100.800'} = 6 \text{ ptas./minuto}$$

CALCULO FACTURACIÓN MENSUAL UNIDAD TIPO

Una vez ya calculado el tiempo medio utilizado en realizar los productos del catálogo (*Tabla 1*) y calculados los gastos generados por la Unidad Tipo mensualmente (*Tabla 2*), hemos relacionado las dos tablas, multiplicando el tiempo medio en minutos por producto por el precio de un minuto (23 ptas.) y, una vez obtenido el precio unitario del producto, lo hemos multiplicado por la media de las cargas de trabajo mensuales, consiguiendo la facturación ficticia mensual de la Unidad Tipo (*Tabla 3*).

CONCLUSIONES:

Como decíamos en la presentación de este estudio, el Hospital Son Dureta de Palma de Mallorca es pionero en la organización de los Auxiliares Administrativos en Pools con varios Servicios Médicos asignados, con lo que se consigue rentabilizar recursos humanos y materiales, con un aumento de la eficacia y coordinación.

La primera conclusión a la que se ha llegado con este estudio es que, tal y como está organizada, la Administración Periférica es rentable económicamente. Esta afirmación queda demostrada si comparamos el total de gastos que genera la Unidad Tipo (2.334.667 ptas. mensuales) y la facturación mensual ficticia de productos (2.345.476 ptas.) por lo que cada mes se produciría un beneficio de 10.809 ptas.

Hay que mencionar que los precios de los productos en catálogo están muy ajustados, ya que el Hospital Son Dureta es, en este caso, una entidad sin ánimo de lucro, por tanto, no se pueden aumentar los precios para rentabilizar la gestión, pero, aún así, hay beneficio económico.

TABLA 1

CARGAS TRABAJO UNIDAD TIPO 4º Trimestre 1993	OCT. 93	NOV. 93	DIC. 93	TOTAL	MEDIA 4 TRIM, 93	TIEMPO MEDIO CALCU- LADO
INFORME ALTA (En unidades)	590	445	836	1.871	624	21'32"
OTRO TIPO (En unidades)	484	483	442	1.409	470	17'20"
NOTAS INTER (En unidades)	322	307	233	872	291	11'45"
FICHAS (En unidades)	999	1.106	1.035	3.140	1.047	2'00"
PARTES ILT (En unidades)	361	406	363	1.130	377	3'00"
ESTADÍSTICAS (En unidades)	252	249	257	758	253	4'00"
CITACIONES (En unidades)	582	595	727	1.907	636	4'00"
Hª.Cª. MANIPULADAS (En unidades)	1.151	1.266	1.374	3.791	1.264	6'00"
ARCHIVO DOCUMENTOS (En unidades)	2.637	3.017	2.745	8.399	2.800	0'40"
PARTES TRABAJO (En unidades)	216	215	216	647	216	3'00"
FOTOCOPIADO DOCUMENTOS (En horas)	39	37	45	121	41	60'00"
ATENCIÓN USUARIOS (En horas)	291	253	287	831	277	60'00"
ATENCIÓN PACIENTES (En horas)	292	284	290	866	289	60'00"
ATENCIÓN TELEFÓNICA (En horas)	328	340	389	1.057	353	60'00"
DESAYUNO (En minutos)	240	240	240	720	240	20'00"

TABLA 2

GASTOS 4º TRIMESTRE 1993		GASTO REAL	PERSONAL	VIARIOS (G. Real - Personal)	JEFE DE SERVICIO	JEFE DE SECCIÓN
UA4H	OCT	988.000	712.000	276.000	44.000	36.000
	NOV	932.000	693.000	239.000		
	DIC	962.000	703.000	259.000		
UA5H	OCT	299.000	181.000	118.000	44.000	36.000
	NOV	346.000	176.000	170.000		
	DIC	226.000	179.000	47.000		
UA6H	OCT	1.014.000	788.000	226.000	44.000	36.000
	NOV	1.017.000	756.000	261.000		
	DIC	981.000	772.000	209.000		

TOTALES	8.222.000	6.417.000	1.805.000	132.000	108.000
MEDIA TRIMESTRE	2.255.000	1.653.000	601.667	44.000	36.000

MEDIA GASTOS VIARIOS	601.667
MEDIA GASTOS PERSONAL (Incluidos Jefe Servicio y Sección)	1.733.000
MEDIA GASTO TOTAL	2.334.667

TABLA 3

CARGAS TRABAJO UNIDAD TIPO 4º Trimestre 1.993	TIEMPO MEDIO (Redondeado minutos)	PRECIO UNIDAD (Tiempo x 23 ptas/min.)	MEDIA CARGAS TRABAJO	FACTURACIÓN MENSUAL UNIDAD TIPO
INFORME DE ALTA	21'30"	495	624	308.880
OTRO TIPO INFORMES	17'00"	391	291	113.781
NOTA INTER/OFICIO	12'00"	276	291	80.316
FICHAS	2'00"	46	1047	48.162
PARTES I.L.T.	3'00"	69	377	26.013
ESTADÍSTICAS	4'00"	92	253	23.276
CITACIONES	4'00"	92	636	58.512
MANIPULACIÓN DE HISTORIAS CLÍNICAS	6'00"	138	1264	174.432
DOCUMENTOS ARCHIVADOS	0'40"	15	2800	42.000
PARTES TRABAJO	3'00"	69	216	14.904
FOTOCOPIAS	60'00"	1380	41	56.580
ATENCIÓN USUARIO	60'00"	1380	277	382.260
ATENCIÓN PACIENTE	60'00"	1380	289	398.820
ATENCIÓN TELEFÓNICA	60'00"	1380	353	487.140
DESAYUNO	20'00"	460	240	110.400

FACTURACIÓN MENSUAL UNIDAD TIPO
2.345.476 Ptas.

*ANEXO***GLOSARIO DE TÉRMINOS****1.- INFORME DE ALTA HOSPITALARIA**

Se refiere a todos los informes de alta (epicrisis) propiamente dichos que se entregan al enfermo, en el momento que se le da de alta.

2.- OTRO TIPO DE INFORMES

Se incluirán todo tipo de informes sobre evolución de un paciente, que sean confeccionados por personal administrativo y no sea el informe de alta propiamente dicho, y que serán el principio los siguientes:

*** CONSULTAS EXTERNAS**

Se trata de los informes de alta de seguimiento de enfermedades de larga duración en la consulta externa del Hospital, cuando el enfermo es enviado al médico de cabecera para la continuación del tratamiento.

*** TRASLADO A OTROS CENTROS ASISTENCIALES**

Es el informe elaborado para indicar el seguimiento llevado al enfermo ingresado en este Hospital, antes de ser trasladado a otro Centro Asistencial en el que seguirán tratando al paciente.

*** PETICIÓN DE RESONANCIA NUCLEAR MAGNÉTICA**

Es una petición en formato de informe, en el cual se explica la evolución de la enfermedad y se justifica la necesidad de realizar esta técnica.

3.- NOTAS INTER Y OFICIOS

Aparte de las notas inter y oficios propiamente dichos, se incluirán en este apartado todos los documentos mecanografiados de 1 ó 2 folios (notificaciones, propuestas, relaciones, resúmenes, circulares, etc.)

4.- ELABORACIÓN FICHAS

Por ficha entendemos cualquier hoja de papel o cartulina apta para escribir en ella ciertos datos y colocarla en serie con otras iguales para formar un catálogo o tener los datos ordenados en cierta forma. Se considera asimismo ficha la introducción de los citados datos en un fichero con aplicación informática.

5.- PARTES ILT

Se trata de los partes médicos de baja, confirmación y alta, de los pacientes ingresados, que se cumplimentan normalmente por el personal administrativo.

6.- ESTADÍSTICAS

Consideraremos estadística cualquier recogida de datos dentro de un período de tiempo, que se precise para llevar un control dentro del propio servicio, o para trasladarlos periódicamente a otros servicios del Hospital (Control de Gestión y Admisión)

De este modo, tendrán esa consideración, entre otros:

- * Actividad mensual de cada Servicio Médico asignado.
- * Control de vacaciones y permisos personal facultativo.
- * Seguimiento Dossier del Servicio.

7.- CITACIONES

Se incluirán tanto las citaciones realizadas personalmente o por teléfono en el momento del alta (para seguimiento posterior en la Consulta Externa), desglosadas por especialidades, y se computarán por número de pacientes citados e incluidos en las listas de Consultas.

8.- HISTORIAS CLÍNICAS MANIPULADAS

- * Buscar historias.
- * Ordenar historias.
- * Devolver historias.

Se computará por número de historias manipuladas, sacando tiempo medio de manipulación por historia.

9.- DOCUMENTOS ARCHIVADOS

Nos referimos a cualquier tipo de documento básico del Servicio que precisa su conservación en archivo, donde pueda ser localizado en cualquier momento, de este modo se sumarán:

- * Copias de Informes.
- * Notas Inter y Oficios (entrada/salida).
- * Relaciones, notificaciones, etc.
- * Fichas.
- * Partes de trabajo.

Y se tendrá en cuenta por número de documentos archivados.

10.- PARTES DE TRABAJO

Con esta denominación se pretende unificar todas aquellas programaciones que se viene realizando en los servicios, bien sea semanal, quincenal o mensualmente, y que exponen una distribución programada de la actividad del Servicio.

- * Partes de programación quirófano.
- * Partes de guardias médicas.
- * Notificación cambios de guardia.
- * Plan mensual de servicios.
- * Peticiones material a suministros.

Se computará por unidad de parte ó programa y se hallará el tiempo medio de confección.

11.- FOTOCOPIADO DE DOCUMENTOS

Se controlará por número de desplazamientos realizados y tiempo invertido por persona.

12.- ATENCIÓN A USUARIOS

Entendemos por usuario, a toda persona que utiliza los servicios de la Unidad administrativa, bien sea el personal facultativo, de enfermería, ó la propia administración del Centro.

Se contabilizará por tiempo invertido en esa atención, así:

- * Localización de facultativos.
- * Distribución listados ectópicos.
- * Distribución tickets de comida.
- * Partes interconsulta.
- * Tramitación traslados.
- * Desplazamientos a Dirección,

y cualquier otra actividad desarrollada para cumplir una tarea encomendada por un usuario (autorizado).

13.- ATENCIÓN A PACIENTES

Tiempo invertido en tareas de atención e información al paciente, siempre que no se halle incluido dentro de otra actividad principal ya computada, (como por ejemplo partes ILT, localización facultativo, etc.).

14.- ATENCIÓN TELEFÓNICA

Del mismo modo que en el anterior parámetro, se refiere al tiempo invertido en contestar las llamadas telefónicas.

No incluye la utilización del teléfono para tareas básicas y principales del Servicio, ya computadas por número como por ejemplo citaciones.

