
Análisis de factores relacionados con el pago de horas extra a médicos generales del Servicio de Urgencias, por traslados de pacientes programados del salón de Medicina Interna del Hospital Carlos Luis Valverde Vega, durante el periodo 2015.

*Ishtar Calderón-Sánchez**
*Adriana María Villegas-León***

Resumen

El hospital Carlos Luis Valverde Vega de San Ramón es un hospital de la Caja Costarricense de Seguro Social, clasificado como periférico 3, organización que moviliza la capacidad y esfuerzo de personal profesional, semiprofesional y no profesional para proporcionar sus servicios. Se presenta la necesidad del servicio de Medicina Interna de tener su propio médico general en piso para así cubrir todas las necesidades de este y no se cuenta

* Ishtar Calderón Sánchez. Doctora en Medicina General egresada de la Universidad Internacional de las Américas. Máster en Administración de Servicios de Salud egresada de la Universidad Santa Lucía. Labora en el Hospital Carlos Luis Valverde Vega de San Ramón. Correo electrónico ishcs@hotmail.com

** Adriana María Villegas León. Doctora en Medicina General egresada de la Universidad Autónoma de Centroamérica. Máster en Administración de Servicios de Salud egresada de la Universidad Santa Lucía. Labora en el Hospital Carlos Luis Valverde Vega de San Ramón. Correo electrónico adrianavillegas11@hotmail.com

con ningún estudio que justifique el faltante de médico general en este salón; Por esta razón se decide medir los costos del pago de horas extra generadas por dicho servicio por concepto de traslados médicos, que son realizados por los médicos generales del servicio de urgencias y el costo de mantener un médico general de permanencia fija en el salón que se encargue de dichos traslados; y así evidenciar cuál de las dos opciones resulta con mayor beneficio costo-efectivo.

Palabras clave: HOSPITALES - MEDICINA INTERNA - MÉDICO GENERAL - HORAS EXTRA - TRASLADOS MÉDICOS

Abstract

The Carlos Luis Valverde Vega Hospital in San Ramón is a hospital of the Costa Rican Social Security Fund, classified as peripheral 3, an organization that mobilizes the capacity and effort of professional, semi-professional and non-professional personnel to provide their services. There is a need for the Internal Medicine service to have its own general physician on the floor in order to cover all the needs of this and there is no study to justify the lack of a general practitioner in this room; For this reason it is decided to measure the costs of the payment of extra hours generated by said service for medical transfers, which are made by the general physician of the emergency service and the cost of maintaining a general physician permanently in the room responsible for such transfers; and thus demonstrate which of the two options results with the greatest cost-effective benefit.

Keywords: HOSPITALS - INTERNAL MEDICINE - GENERAL PHYSICIAN - EXTRA HOURS - MEDICAL TRANSFERS

Recibido: 8 de marzo de 2018

Aceptado: 8 de octubre de 2018

Antecedentes

El Hospital Carlos Luis Valverde Vega (HCLVV) se ubica en San Ramón de Alajuela, 400 metros norte del Mercado Municipal. Es una institución que pertenece a la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) desde 1984, y es clasificado como Hospital periférico 3, es decir, que cuenta con las cuatro especialidades básicas Medicina Interna, Pediatría, Gineco-Obstetricia y Cirugía. (Caja Costarricense de Seguro Social. 2006).

El HCLVV tiene aproximadamente 600 trabajadores, cuenta con más de 10 000 metros cuadrados, donde se dan servicios de emergencias, un salón de cirugía con 30 camas, un salón de maternidad y ginecología con 26 camas, un salón de pediatría con 20 camas y 6 incubadoras en el área de neonatos y un salón de medicina interna con 36 camas. Específicamente el servicio de Medicina cuenta con 16 camas para hombres, 14 para mujeres y 6 para cuidados críticos; y en cuanto a la atención especializada hay seis internistas, quienes se desempeñan en diferentes áreas como cardiología, gastroenterología, reumatología, geriatría y dermatología. En el servicio de urgencias laboran 13 médicos generales de planta que se dividen en los 3 turnos y unos 7 sustituyentes, así como 3 emergenciólogos. (Calderón-Sánchez, I. & Villegas-León, A. 2017).

En el servicio de Medicina Interna de este hospital se ha ido presentando un aumento en la cantidad de pacientes trasladados a otros hospitales, por concepto de estudios y procedimientos con los que no cuenta este centro de salud. Para lo cual y debido al riesgo del tipo de procedimientos y la condición de los pacientes, ha sido necesario el acompañamiento por parte del personal médico.

Hoy, el servicio de Medicina Interna no cuenta con médico general en salón, por lo cual, para poder cumplir con estos traslados de pacientes, se aprueban horas por tiempo extraordinario, para que el traslado sea realizado por alguno de los médicos generales que trabajan en el servicio de Urgencias; de manera que se ha presentado un importante aumento en los costos generados por este concepto.

Método

Se realizó un estudio descriptivo analítico y transversal; utilizando como muestra los 10 médicos generales del Servicio de Urgencias del Hospital Carlos Luis Valverde Vega que realizaron los traslados desde el Servicio de Medicina Interna de este Centro Médico hasta el Hospital México, durante el periodo 2015.

Se recolectó la información acerca de los traslados médicos de pacientes del salón de Medicina Interna a otros hospitales, tomándola del libro de actas del servicio de Cardiología del HCLVV, para traslados y citas a hemodinamia, de las hojas de marca de horas extras brindadas por la jefatura de Urgencias y de las hojas de registro de horas extra del servicio de Urgencias del HCLVV, con lo cual se realiza un control cruzado y se cuantifica la cantidad de horas extra realizadas, ordenándolas por mes, fecha del traslado y la cantidad de horas realizadas en cada uno, así como el total de horas realizado de manera mensual.

Con la lista de los médicos generales del Servicio de Urgencias que realizaron traslados del Servicio de Medicina Interna durante el periodo 2015 en el HCLVV, se solicitó a la oficina de Recursos Humanos el valor de sus horas extra en I y II turnos, y se realizó un cálculo del valor promedio de la hora extra pagada por dichos traslados.

Posteriormente, con el dato de la cantidad de horas extra realizadas mensualmente, por concepto de traslados médicos del salón de Medicina Interna, y con el valor promedio de la hora extra pagada a los médicos encargados de realizar dichos traslados, se calculó el gasto que realiza el HCLVV, por pagos de horas extra por los traslados médicos del salón de Medicina Interna a otros hospitales.

Además del costo económico se analizaron otros aspectos relacionados con el acto médico mediante la aplicación de encuestas, las cuales se entregaron al personal médico involucrado con los traslados de pacientes del Servicio de Medicina Interna del HCLVV a otros hospitales.

La primera encuesta (Instrumento 1) es aplicada a los médicos involucrados con los nombramientos de médicos generales del Servicio de Urgencias, de manera extraordinaria, para realizar los traslados de pacientes del salón de Medicina Interna; esto es, a la jefatura del Servicio de Urgencias y médicos que lo sustituyen, y a la cardióloga encargada de coordinar los traslados del servicio de Medicina Interna. Corresponde esto a cuatro médicos en total. Con este instrumento, se logra identificar las dificultades que enfrenta el Servicio de Urgencias del HCLVV, para cubrir los traslados del salón de Medicina Interna del mismo centro hospitalario, analizado desde el punto de vista de quienes las enfrentan cada día.

La segunda encuesta (instrumento 2) se aplicó a los médicos generales del Servicio de Urgencias del HCLVV que realizan traslados del Servicio de Medicina Interna de este mismo centro, con el fin analizar las dificultades que enfrentan durante los traslados. En este caso, dicho instrumento es aplicado a los 10 médicos que realizaron estos traslados durante el año 2015.

Tenemos entonces, que se utilizaron como fuentes primarias de información los médicos especialistas de los servicios de Urgencias y Medicina Interna involucrados en los nombramientos de horas extras para traslados de pacientes del salón de Medicina Interna del HCLVV y a los médicos generales del Servicio de Urgencias del HCLVV, que realizan traslados del Servicio de Medicina Interna del HCLVV durante el periodo 2015; y como fuentes secundarias de información el libro de actas del servicio de Cardiología del hospital, para traslados y citas a hemodinamia, las hojas de marca de horas extras brindadas por la jefatura de Urgencias, las hojas de registro de horas extra del servicio de Urgencias, la oficina de Recursos Humanos del HCLVV, el servicio de Estadística del HCLVV y la oficina de Presupuesto del HCLVV.

Análisis de Resultados

El valor de las horas extra dependen tanto de la antigüedad del médico, como del horario en que se trabaja (I, II o III turno).

Tabla N° 1

Costo de la hora extra, según médicos generales del servicio de Urgencias del Hospital Carlos Luis Valverde Vega, que realizaron traslados del Servicio de Medicina Interna, durante el periodo 2015

Médico	Valor de la Hora Extra (Colones)			
	I Turno	II Turno	III Turno	Promedio
Médico General Número 1	11 335,33	13 125,15	15 586,18	13 348,88
Médico General Número 2	11 335,33	13 125,15	15 586,18	13 348,88
Médico General Número 3	11 335,33	13 125,15	15 586,18	13 348,88
Médico General Número 4	10 910,18	12 632,87	15 001,59	12 848,21
Médico General Número 5	10 910,18	12 632,87	15 001,59	12 848,21
Médico General Número 6	10 485,03	12 140,59	14 417,00	12 347,54
Médico General Número 7	10 485,03	12 140,59	14 417,00	12 347,54
Médico General Número 8	9 634,72	11 156,02	13 247,83	11 346,19
Médico General Número 9	9 634,72	11 156,02	13 247,83	11 346,19
Médico General Número 10	9 634,72	11 156,02	13 247,83	11 346,19
Valor promedio Hora Extra	10 570,05	12 239,04	14 533,92	12 447,67

Fuente: Calderón-Sánchez, I. & Villegas-León, A. (2017).

Con los datos anteriores se calcula un valor promedio de hora extra, con el cual se proyecta el gasto anual, por concepto de traslado de pacientes de medicina interna. El promedio de esta hora extra es de ₡12 447,67 (ver Tabla 1).

Tabla N° 2

Total de horas extras por mes, realizadas por médicos generales del Servicio de Urgencias por concepto de traslados del Salón de Medicina Interna del Hospital Carlos Luis Valverde Vega, durante el periodo 2015

Mes	Número de traslados	Cantidad de Horas Extras realizadas
Enero	8	52:00
Febrero	10	66:00
Marzo	6	44:00
Abril	3	25:00
Mayo	7	54:20
Junio	13	90:00
Julio	13	76:20
Agosto	11	67:15
Setiembre	9	65:00
Octubre	11	88:45
Noviembre	11	85:15
Diciembre	11	84:00
Total anual	113	797:45

Fuente: Calderón-Sánchez, I. & Villegas-León, A. (2017).

Durante el año 2015 se realizó en el salón de Medicina Interna un total de 113 traslados médicos, correspondiendo esto a un total de 797 horas con 45 minutos de tiempo extraordinario por año. Lo anterior indica que, en promedio, se realiza 9,4 traslados mensuales y se consumen un promedio de 66,47 horas mensuales (ver Tabla 2).

Si el valor promedio de hora extra por concepto de traslado es de ₡12 447,67, esto representa un gasto de ₡827 396,62 durante el año 2015.

Si se estima que las horas laboradas por un médico al año en jornada ordinaria son de 2 288 (es decir, 176 horas al mes) y se paga un salario de ₡1 228 476, 25 mensuales, esta equivale a un valor de ₡6 979,97 la hora ordinaria.

Tabla N° 3

Monto cancelado por horas extra, según mes, realizadas por médicos generales del Servicio de Urgencias por concepto de traslados del Salón de Medicina Interna del Hospital Carlos Luis Valverde Vega, durante el periodo 2015

Mes	Monto total cancelado por horas extras en colones
Enero	647 278,84
Febrero	821 546,22
Marzo	547 697,48
Abril	311 191,75
Mayo	676 332,98
Junio	1 120 290,30
Julio	950 172,10
Agosto	834 305,81
Setiembre	809 098,55
Octubre	1 104 730,71
Noviembre	1 061 163,87
Diciembre	1 045 604,28
Total anual	9 930 128,74

Fuente: Calderón-Sánchez, I. & Villegas-León, A. (2017).

Analizando estos datos de manera matemática, se determina que, realizando un gasto del 67,35 % se cubre apenas el 37 % del horario médico, es decir, que con solo el 32,65 % más de gasto, se podría cubrir un médico general a tiempo completo para el servicio de Medicina Interna, quien no solo realizaría los traslados de este servicio, sino que estaría de lleno en el servicio los días en que no hay traslado, como apoyo para los pacientes y los especialistas del servicio.

Por otro lado, con respecto a las dificultades que enfrenta el Servicio de Urgencias del Hospital Carlos Luis Valverde Vega, para cubrir los traslados del salón de Medicina Interna del mismo centro hospitalario, y según el instrumento 1, aplicado a los especialistas involucrados, el 50 % consideró que el hecho de que el Servicio de Urgencias del Hospital Carlos Luis Valverde

Vega de San Ramón, deba nombrar a sus médicos generales en horario extraordinario, para cubrir las necesidades de traslados de pacientes del salón de Medicina Interna de dicho hospital, representa algún tipo de dificultad para su cargo. Sin embargo, es importante recalcar que el otro 50 % opinó que esto no constituía ninguna dificultad para su cargo. También, señaló que, muchas veces, no contaban con la disponibilidad de personal para dichos traslados, por lo cual se requirió hacer movimientos de los roles semanales para cumplir con dicha demanda de personal.

También, se consideró, según las respuestas dadas a la pregunta 3 del instrumento 1, que con la práctica de realizar nombramientos en horario extraordinario de los médicos generales del Servicio de Urgencias del Hospital Carlos Luis Valverde Vega, para cubrir las necesidades de traslados de pacientes del salón de Medicina Interna del mismo hospital, el Servicio de Urgencias se ve afectado por la sobrecarga de funciones del personal y por el cansancio acumulado por jornadas extraordinarias; por ello, preocupa la disminución del rendimiento profesional de quienes realizan los traslados, y que esto lleve a cometer eventuales errores, que pongan en peligro la integridad de los pacientes, pues se expone al personal y a la institución a demandas por mala praxis.

Además, se encuentra, frecuentemente, con problemas por la disponibilidad del personal, para lo cual, como se mencionó, se requiere hacer movimientos de los roles semanales, para que los médicos que realizan los traslados puedan cumplir con su jornada ordinaria y con el tiempo extraordinario, sin embargo, para estos cambios de turno, se necesita de la colaboración de los demás compañeros del servicio, así como de sus disponibilidades personales para cambiar de turno.

Usualmente, el médico general del servicio de Urgencias que realiza el traslado del salón de medicina deberá trabajar en su jornada ordinaria un segundo turno (es decir, de 2 p.m. a 10 p.m.), y así podrá realizar el traslado en horario de la mañana, ya que los procedimientos para los que debe acompañar a los pacientes, se realizan durante el I turno, pero muchas veces, se encuentra con el hecho que los traslados tardan tanto tiempo, que el médico

que debía entrar a su jornada ordinaria a las 2 p.m., no llega a esa hora al hospital y, por tanto, el resto del personal de urgencias debe cubrir el servicio con sobrecargo de funciones, hasta tanto el médico de traslado no regrese del traslado.

Por último, se menciona el gran gasto reportado por el servicio de Urgencias por concepto de horas extras, siendo estas, en su mayoría, debido a traslados de salón, pero son tramitadas por el servicio de Urgencias. Esto conlleva a un dato falso sobre el presupuesto del Servicio, en cuanto a horas extras y a negativas a la hora de solicitar apoyo extra, durante festividades y fechas especiales, en las cuales aumenta la cantidad de pacientes que asisten a los servicios de urgencias, y a la gravedad de estas consultas.

Cuadro N° 1

Problemática del Nombramiento de Médicos Generales del Servicio de Urgencias en horario extraordinario, para realizar traslados de pacientes del salón de Medicina Interna del Hospital Carlos Luis Valverde Vega, durante el año 2015

Según criterio de Jefaturas	Según criterio de Médico General
Falta de disponibilidad de personal	Falta de conocimiento previo del paciente que se va a trasladar
Modificación constante en el rol semanal para cambios de turno de los médicos que realizan los traslados	No existe una relación médico – paciente previa
Sobrecargo de funciones del personal	Sobrecargo de funciones
Agotamiento del personal	Desgaste físico
Disminución del rendimiento profesional con su consecuente riesgo aumentado de cometer errores en el ejercicio de su profesión	
Presupuesto inflado del servicio de urgencias en cuanto a horas extra	

Fuente: Calderón-Sánchez, I. & Villegas-León, A. (2017).

Por otro lado, con respecto al acto del traslado de pacientes de salón de Medicina Interna del Hospital Carlos Luis Valverde Vega, los médicos generales expresan, mediante el instrumento 2, que se aplica a todos ellos; asimismo, que solo el 40 % busca conocer al paciente, previo al día del traslado, y deben hacerlo durante su jornada ordinaria, para ello, utilizan el horario de alimentación, o bien, al terminar el turno, el cual, generalmente, es a las 22:00 horas, por lo que, entendiéndose dentro de la dinámica de un servicio de urgencias, que no siempre se cuenta con la disponibilidad de hacerlo y, por tanto, no siempre logran el objetivo de conocer el paciente o su historia, el día antes del traslado.

Sin embargo, a pesar de lo mencionado, el 100 % de los médicos que tienen a cargo los traslados del salón de medicina, quienes los realizan en jornada extraordinaria, concuerdan con que se debería tener mayor conocimiento de los detalles del paciente que se traslada, ya que, por definición, todo traslado médico conlleva a un paciente de riesgo y, por tanto, se debe estar bien preparado para poder cumplir, a cabalidad y con éxito, el trabajo asignado.

Con respecto a las dificultades encontradas por los médicos generales del servicio de urgencias, al realizar los traslados del salón de medicina de manera extraordinaria, sin conocer de previo al paciente por trasladar, ellos detallan lo siguiente: el 100 % desconoce a fondo al paciente que va a trasladar, no se conoce cuál es su estado basal y, muchas veces, con lo que se cuenta es con la historia clínica realizada el día anterior por un médico interno, y estas son, en su mayoría, deficientes. Preocupa, grandemente, este desconocimiento a la hora de enfrentarse a posibles complicaciones durante el traslado, por la falta de control de las enfermedades basales, por falla en la administración de medicamentos, por ejemplo, o las derivadas de los procedimientos.

El 80 % coincide en que se somete a sobrecargo de funciones, desde el tiempo que sacan fuera de horario ordinario y la jornada extraordinaria, para buscar conocer al paciente, hasta el hecho que el mismo día del traslado, encuentran que el personal no ha preparado a tiempo al paciente, papelería que debía estar lista desde el día anterior sin llenar, o bien, de manera incompleta, inadecuada coordinación con la oficina de transporte y falta de

ambulancia, todo lo cual debe resolver a destiempo, el médico que ingresa en el hospital a las 5:00 a.m. para realizar el traslado, con lo cual se atrasa la hora de salida.

El 50 % de los médicos generales refiere el desgaste físico como parte de las dificultades de ser nombrados en horario extraordinario, para la realización de traslados del salón de Medicina Interna.

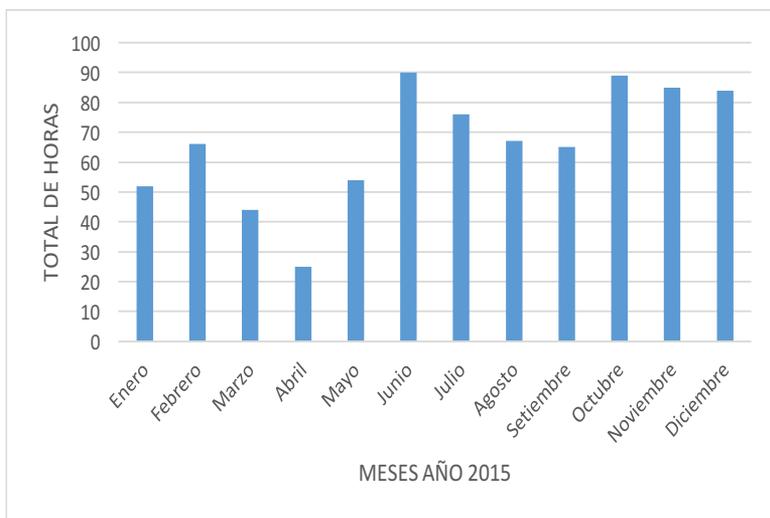
Para comprender mejor lo anteriormente citado se deben tomar en cuenta los siguientes detalles:

1. No todos los médicos del Servicio de Urgencias están dispuestos a realizar dichas extras; los 10 médicos que sí los realizan están nombrados de manera interina;
2. De estos, solo uno cuenta con nombramiento fijo y cuatro están nombrados por periodos de medianos a cortos, pero se han mantenido continuos en los últimos dos años;
3. Por lo cual, muchas veces, se cuenta con solo cinco médicos en disponibilidad de realizar los traslados;
4. La suma de la jornada ordinaria y la extraordinaria (si se entra a trabajar a las 5:00 a.m. para realizar los traslados, y se cumple con un segundo turno, saliendo a las 10:00 p.m.) es de 17 horas en total, y según disponibilidad médica, puede realizarse más de una vez por semana;
5. Además, se debe cumplir con las guardias médicas durante los fines de semana.

También, se tiene que el 40 % considera que por el hecho de no conocer previamente al paciente, no se permite una buena relación médico-paciente, lo cual es importante en todo acto médico, y cobra mayor trascendencia al tratarse de un paciente en condición delicada, preocupado por su situación de salud, que es extraído del ambiente hospitalario que conoce, para ser llevado a otro centro de salud, donde será tratado por médicos que no conoce, y con procedimientos que le resultan complejos, manejando un alto grado de ansiedad por todo ello y, en ese contexto, es cuando el galeno a cargo del traslado, debe servir, no solo como enlace entre instituciones y respaldo médico, en caso de complicaciones, sino también como soporte y apoyo emocional al paciente.

Gráfico N° 1

Total de horas extras por mes realizadas por médicos generales del Servicio de Urgencias por concepto de traslados del Salón de Medicina Interna del Hospital Carlos Luis Valverde Vega, durante el periodo 2015



Fuente: Calderón-Sánchez, I. & Villegas-León, A. (2017).

Se desprende, del registro de las horas extras realizadas por concepto de traslados médicos del salón de Medicina Interna del Hospital Carlos Luis Valverde Vega que, durante los primeros meses del año 2015, se realizó menos traslados que en la segunda mitad, probablemente, asociado con el hecho que, a raíz de la denuncia realizada en abril del 2015, por la Dra. Sofía Bogantes, jefa del Servicio de Cardiología del Hospital México, acerca de la cantidad de muertes de pacientes cardiológicos, relacionados con las listas de espera de hemodinamia para procedimientos intervencionistas, se toma medidas por parte de la Caja Costarricense de Seguro Social, para disminuir las listas de espera, como lo es abrir una nueva sala para uso de hemodinamistas en la sección de Rayos X y atender casos durante los fines de semana.

Conclusiones

1. La demanda de médicos del servicio de urgencias para los traslados del salón de medicina interna en tiempo extraordinario representa un problema de logística y costos por concepto de hora extra.
2. Agotamiento de los médicos generales por jornadas alargadas y sobrecargo de funciones realizadas.
3. Los traslados de pacientes del servicio de Medicina Interna del Hospital Carlos Luis Valverde Vega, por motivo de procedimientos de hemodinamia van en incremento, tanto por aumento en la patología y supervivencia de los eventos cardiacos, como del incremento en los horarios de atención por parte de la sala de hemodinamia del Hospital México.

Recomendaciones

1. Disponer de un médico general fijo en el servicio de Medicina Interna del Hospital Carlos Luis Valverde Vega, que se encargue de los traslados, así como de apoyar a los especialistas, pasando visita y coordinando exámenes de laboratorio y gabinete, traslados y demás, siendo de manera tal, que agilice los procesos y se disminuya los tiempos de hospitalización.
2. Implementar nombramientos, mediante la figura del prorrato de plazas de médicos especialistas que se encuentren de vacaciones, licencia o incapacitados, para ser cubierto el servicio por un médico general.
3. Realizar estudio de brecha de necesidad de recurso humano en el servicio de medicina interna, especialmente, en los turnos que generan tiempo extraordinario.

Referencias bibliográficas

- Barrantes, R. (2000). *Investigación: un camino al conocimiento. Un enfoque cuantitativo y cualitativo*. Primera edición. San José, CR. EUNED.
- Caja Costarricense de Seguro Social. (2006). *Hospital Carlos Luis Valverde Vega*. Recuperado de <http://www.ccss.sa.cr/hospitales?v=4>.
- Calderón-Sánchez, I. & Villegas-León, A. (2017). *Análisis económico del costo generado por el pago de horas extra a médicos generales del Servicio de Urgencias, por concepto de traslado de pacientes programados del salón de Medicina Interna del Hospital Carlos Luis Valverde Vega, en el periodo 2015 versus contratación de un médico general fijo para el salón de Medicina Interna del mismo hospital*. (Tesis de Grado Académico de Magister Scientiae en Administración de Servicios de Salud). Universidad Santa Lucía. San José, Costa Rica.
- Carmona-Benavides, A. (1995). Reseña Histórica Hospitalaria del Cantón de San Ramón. *Hospitales de Costa Rica*. N° 33. p. 5-14.
- Cordero A. & Bobenrieth M. (1983). *Administración de Sistemas de Salud*. Tomo II. México DF. MX.
- Miranda, G. (1994). *La seguridad social y el desarrollo en Costa Rica*. II Edición. San José, CR. EDNASSS. Caja Costarricense de Seguro Social.
- Quirós-Carmona, L. (1980). Reseña histórica del hospital Carlos Luis Valverde Vega. *Hospitales de Costa Rica*. Vol. VII (1). p. 3-6.

