

Lo imprescindible del consultorio de un pediatra

The essential for a pediatrician office

El consultorio pediátrico debe ser el sitio al que acuden los padres en busca de un servicio profesional para ayudarse en el cuidado de sus hijos. Ahí deben encontrar: una guía clara y experta en prevención integral y seguimiento del crecimiento y desarrollo del niño; solución precisa e inmediata a los problemas médicos de sus hijos; acompañamiento y consejo objetivo en los aspectos relacionados con la crianza, apoyo calificado y prestigioso para el manejo de los distintos aspectos propios de cada etapa del desarrollo físico, emocional y social de los niños. Por esto el servicio debe ser de calidad y remunerado de una manera justa.

El objetivo fundamental de la consulta pediátrica ambulatoria es la salud integral del niño. Desde la intervención del internista en la consulta prenatal y la asistencia durante el nacimiento, todo el seguimiento del proceso de crecimiento y desarrollo, con los momentos de enfermedad aguda o el diagnóstico de un padecimiento crónico, con el pertinente y oportuno envío al especialista, hasta el momento en que el resguardo de la salud del paciente se convierte en la competencia del médico pediatra. En todo momento este proceso debe tener un enfoque preventivo y anticipatorio, que garantice el reconocimiento oportuno de los riesgos de daño a la salud.

Aunque cada médico imprime a su actividad profesional un sello personal, es necesario que todos cuenten con la documentación que acredite su

Mirella Vázquez-Rivera¹, José Reyes-Manzur²

¹Subdirección de Programación y Evaluación Educativa del Instituto Nacional de Pediatría

²Dirección Médica del Instituto Nacional de Pediatría

Recibido: enero, 2014

Aceptado: enero, 2014

Correspondencia

Dra. Mirella Vázquez Rivera, Subdirección de Programación y Evaluación Educativa, Instituto Nacional de Pediatría, Insurgentes Sur 3100-C, Col. Insurgentes Cuicuilco, c.p. 04530, 10840900 ext. 1702 y 1184, mirellavazquezr@yahoo.es, México D. F.

Este artículo debe citarse como:

Vázquez-Rivera M, Reyes-Manzur J. Lo imprescindible del consultorio de un pediatra. Acta Pediatr Mex 2014;35:77-81.

formación como pediatras: título universitario, cédula profesional expedida por la Dirección General de Profesiones y la certificación vigente del Consejo Mexicano de Certificación en Pediatría porque la atención de los niños debe basarse en el conocimiento sólido de la especialidad y el dominio total de las habilidades y destrezas, para explorar al paciente o realizar los procedimientos diagnóstico-terapéuticos necesarios con pertinencia, gentileza, calidez, eficiencia y compromiso ético. También debe contextualizarse al pequeño paciente y la familia en su entorno demográfico, económico, social y cultural porque con frecuencia se le pide al pediatra su opinión de la escuela a la que asistirá el pequeño, las actividades deportivas pertinentes, las vacaciones, la mascota que el niño pide e incluso algunos problemas familiares.

De acuerdo con la legislación sanitaria, un consultorio para atención médica especializada, que no está ligado a un hospital, debe contar con aviso de funcionamiento y responsable sanitario, trámites que se realizan ante la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS). En caso contrario, cuando el consultorio está integrado a un hospital, los trámites serán responsabilidad del propio hospital. Es recomendable que el médico en ejercicio profesional, institucional o privado, cuente con un seguro de responsabilidad profesional.

En la historia clínica del paciente es indispensable contar con aviso de privacidad —colocado a la vista de los usuarios—, debido a los datos personales que se consignan en ésta. Debe llevarse un registro de los pacientes en un expediente clínico, físico o electrónico, que tendrá que ajustarse a los requerimientos mínimos que se especifican en la Norma Oficial Mexicana para el Expediente Clínico (NOM-004-SSA3-2012).

Las recetas médicas deberán estar debidamente identificadas y llevar impreso el logotipo

del consultorio o del grupo médico, nombre completo del médico, cédula profesional de la especialidad, universidad que otorgó el título y domicilio completo, así como un espacio para colocar el nombre y la edad del paciente, fecha y firma autografiada del médico que prescribe.

Durante la fase de planeación del consultorio es muy importante que se determine la zona en la que se establecerá con base en un estudio de mercado. En éste debe evaluarse la existencia de otros pediatras en la zona, que los espacios sean adecuados, que la accesibilidad y comodidad para el paciente en relación con medios de transporte o estacionamiento, facilidades para el acceso a los pacientes con y sin discapacidad y de vital importancia, la seguridad en los alrededores.

Según las NOM-178-SSA1-1998, NOM-005-SSA3-2010 y NOM-016-SSA3-2012, los consultorios deben contar con un área de trabajo para interrogatorio y exploración del paciente; una sala de espera —preferentemente para un mínimo de 6 personas— con adecuada iluminación y ventilación y con servicios sanitarios integrados. Es recomendable que el consultorio pediátrico cuente con un espacio destinado para que los niños puedan tener actividades lúdicas acordes con su edad; éste puede contar con juguetes seguros, limpios y entretenidos para que los niños se mantengan ocupados mientras esperan su consulta. Dependiendo del espacio disponible puede destinarse un área para dibujo u otras actividades; es recomendable tener música, o bien, una pantalla para exhibir películas o programas infantiles. Es importante tomar en cuenta a los padres en este espacio, por lo que se sugiere contar con material de lectura interesante. Esto es una muy buena oportunidad para difundir mensajes de promoción y educación para la salud (algunos disponibles en español en la página de la Academia Americana de Pediatría www.aap.org/), aunque es más recomendable

que el mismo pediatra escriba y diseñe estos mensajes en pequeños trípticos con información relevante, de acuerdo con la evidencia y su experiencia, que tengan el logotipo distintivo del consultorio.

Todas las instalaciones se establecerán tomando en cuenta las disposiciones del reglamento de protección civil y de la NOM-233-SSA1-2003 para las personas con discapacidad; es obligatorio contar con extinguidores de incendios en sitios estratégicos, señalización y una estrategia con rutas para evacuación del inmueble en caso de siniestros y contar con una zona de seguridad que determinen las autoridades de protección civil.

Por ley, cuando el consultorio no esté localizado dentro de un hospital, se deberá contar con un botiquín de urgencias que contenga material e instrumental de curación (mango y hojas de bisturí, pinzas de campo, pinza de disección sin dientes y con dientes, pinzas de Kelly rectas y curvas, porta agujas y tijeras quirúrgicas), caja con tapa para soluciones desinfectantes, riñón, torundero con tapa, y medicamentos del catálogo del Consejo de Salubridad General como: analgésicos, anestésico local, nifedipino, trinitrato de glicerilo, difenhidramina, epinefrina, metilprednisolona, flumazenil, naloxona, furosemida, salbutamol y diazepam. En caso de que se apliquen vacunas deberá existir un equipo de paro (oxígeno, bolsa válvula mascarilla de distintos tamaños pediátricos, laringoscopio con hojas adecuadas para los niños de distintas edades, cánulas de diferente calibre, adrenalina, equipo para veno-punción y soluciones para aplicación intravenosa). Es de vital importancia que el médico se encuentre calificado y certificado para realizar maniobras de reanimación.

De acuerdo con la NOM-178-SSA1-1998 el instrumental obligatorio en un consultorio pediátrico es: estetoscopio, abate lenguas des-

echables, estuche de diagnóstico completo, cinta métrica, termómetro clínico, martillo percusor, infantómetro y báscula para lactantes, báscula de pie con estadímetro para los niños mayores, mismas que deben calibrarse periódicamente, esfigmomanómetro con brazaletes de distintos tamaños según la edad del paciente y plantoscopio. Es importante que este instrumental no genere miedo y ansiedad a los niños durante la exploración, por lo que se sugiere contar con utensilios especialmente diseñados para ellos, por ejemplo, existen algunos con formas infantiles que les son familiares. Adquirir este tipo de instrumental facilitará la revisión y hará que el pequeño no se estrese y se habitúe a ella.

Según la NOM-178-SSA1-1998, el mobiliario mínimo que debe tener un consultorio pediátrico consta de:

1. Escritorio y asientos para el médico, el paciente y acompañantes.
2. Mesa de exploración, se recomienda que se cubra con una sábana desechable que se cambiará luego de revisar cada paciente.
3. Refrigerador de 4.5 pies cúbicos, en caso de que en el consultorio se ofrezca la aplicación de vacunas.

Es importante estar consciente que nuestro país cuenta con un esquema de vacunación adecuado y gratuito que se aplica en casi cualquier centro del Sector Salud, por lo que ofrecer vacunas en el consultorio debe ser conceptualizado como un servicio a nuestros pacientes, para aplicar el esquema completo en caso que los padres así lo deseen o completar un esquema ampliado para aplicar la dosis extra de vacuna contra neumococo y las vacunas de hepatitis A, varicela y tercera dosis de vacuna contra virus del papiloma humano, que actualmente no están en el esquema nacional de vacunación.

Este servicio requiere un control estricto de la temperatura de los biológicos que se almacenan en el refrigerador, control de fechas de caducidad para emplear primero las que tienen fecha más próxima. El refrigerador no se podrá utilizar para guardar alimentos u otros objetos y la distribución en el interior deberá apegarse a lo establecido por la normatividad internacional para asegurar que se cumpla con la red de frío en caso de que el suministro de energía eléctrica se corte temporalmente.

4. Vitrina para guardar medicamentos, materiales e instrumental.
5. Cesto para basura municipal.
6. Contenedor de residuos biológicos en el que se deberán colocar: jeringas, agujas, viales de vacunas y todo material que contenga sangre o se considere potencialmente contaminante de acuerdo a la NOM-087-ECOL-1995.

También debe contarse con una bitácora en la que se documenten las acciones periódicas realizadas en el consultorio para el control o erradicación de fauna nociva.

Es importante cumplir con toda la normatividad. Sin embargo, la clave del éxito es la organización del consultorio; para ello es decisivo no perder de vista el concepto de que el servicio que brindamos es un producto para los padres de los pacientes y, por ello, tenemos que hacer que lo vean como un servicio excelente, indispensable y, sobre todo, mejor que otros.

Para que la relación continúe, la consulta debe generar una confianza absoluta en la competencia profesional del médico. Es importante contar con personal asistente (secretaria, recepcionista, enfermera e intendente) con buena presencia, proactivo, que tengan buen trato entre ellos, con

el o los médicos y, sobre todo, con los pacientes y sus familiares.

Es recomendable que el personal con el que se cuenta tenga la capacidad de resolver conflictos relacionados con la cotidianidad de la agenda (confirmar citas con amabilidad, asegurarse que el paciente acuda el día y hora fijado, sino reagendar, etc.) y las distintas preferencias y temperamentos de los pacientes y familiares, siempre resolviendo a favor del bienestar del paciente y del prestigio del consultorio porque son la primera impresión, lo cual tiene una importancia significativa.

El 82% de los pacientes que dejan de asistir al consultorio lo hace por indiferencia y mala atención del médico, de la secretaria o del personal de limpieza y sólo 9% porque encuentra otro médico que cobra más barato; de manera que, la importancia de cuidar y mantener a los pacientes cautivos es que la mayoría de los ingresos de un consultorio son generados por los pacientes subsiguientes (80%) y éstos lo recomiendan cuando están satisfechos con el servicio.

Todo el personal administrativo, la secretaria o asistente, la enfermera y el personal de limpieza debe tener un contrato en el que se especifique el salario, la jornada laboral y las prestaciones a las que tiene derecho; también es obligatorio que cuente con registro del Seguro Social y se cubran las cuotas correspondientes por parte del empleador. Es conveniente establecer al grupo de trabajo un uniforme o bata como distintivo de pertenencia.

Desde el principio debe tomarse la decisión al respecto de trabajar solo o en grupo; esta última alternativa tiene muchas ventajas, pues proporciona seguridad debido a que se trabaja de manera interdisciplinaria y con apoyo de pares, lo que mejora la atención porque, aun no estando el médico del paciente, éste puede

ser atendido por otro profesional del grupo, lo que favorece la lealtad de los pacientes pues siempre hay alguien calificado que les resuelve su problema de manera inmediata y eficaz. Además, pueden compartirse gastos y ampliar la gama de servicios con la incorporación de distintos perfiles profesionales que se encargan de todos los aspectos de la salud de los niños.

Desde el punto de vista comercial es importante llevar un control administrativo constante, para poder planear los gastos fijos necesarios para la operación del consultorio; asegurar el control de la compra de los mismos; llevar un registro estricto de las vacunas y conocer bien el progreso del establecimiento.

Es recomendable llevar un seguimiento de las consultas de los pacientes constantes, llamar para preguntar cómo siguen, recordarles fechas de vacunas o de revisiones necesarias, pues ellos son la principal fuente promocional del consultorio. Si las madres de los pacientes reciben buena atención se quedan con el mismo pediatra para que atienda a sus nuevos hijos y, casi siempre, lo recomiendan a las amigas y familiares.

CONCLUSIÓN

En ocasiones, a quienes inician con su propio consultorio los aspectos administrativos y lega-

les les ocupan el mayor tiempo; sin embargo, para asegurar el éxito suelen ser los más importantes los aspectos ético, filosófico y práctico. Es fundamental ver al consultorio como un servicio. Para que éste sea de excelencia se sugiere preparar a los colaboradores en relación con la actitud, servicio y buen trato, lo que repercutirá en la parte económica y crecimiento del pediatra.

BIBLIOGRAFÍA

- Ley general de salud: Artículos: 3°, 5°, 34°, 46°, 47°, 78°, 79° y 200bis.
- Reglamento de la Ley General de Salud en materia de prestación de servicios de atención médica.
- NOM-178-SSA1-1998. Requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios.
- NOM-005-SSA3-2010. Requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento para la atención médica de pacientes ambulatorios.
- NOM-197-SSA1-2000. Requisitos mínimos de hospitales y consultorios de atención médica especializada.
- NOM-004-SSA3-2012. Del expediente clínico.
- NOM-233-SSA1-2003. Requisitos arquitectónicos para facilitar el acceso, tránsito, uso y permanencia de las personas con discapacidad en establecimientos de atención médica ambulatoria y hospitalaria del Sistema Nacional de Salud.
- NOM-087-ECOL-1995 Requisitos para la separación, envasado, almacenamiento, recolección, transporte, tratamiento y disposición final de los residuos peligrosos biológico-infecciosos que se generan en establecimientos que presten atención médica.