

Tarifas de Hospitalización y por Servicios *

Por: Dr. Jorge Soto-Rivera, M.H.A.

Los hospitales privados deben prestar especial atención a las actitudes psicológicas de su clientela, por cuanto los daños que se provocan por interpretaciones erróneas del paciente, son persistentes, continuos y con tendencia progresiva.

Y decimos "especial atención" para señalar que se trata de una actitud administrativa válida para cualquier hospital, que adquiere importancia especial al tratarse de hospitales privados.

Nos referimos como tal a los hospitales de "agudos", caso corriente de los hospitales privados, con promedio de estancia corta o relativamente corta, para la atención de casos de cirugía y partos y ocasionalmente casos de medicina, especialmente cardiopatías.

En el presente artículo nos referimos especialmente a uno solo de los renglones básicos a través de los cuales se advierte en forma más franca las actitudes psicológicas desfavorables de los pacientes y familiares para con el hospital, o sea, a las normas que se aplican comúnmente para el cargo por el cuarto de hospitalización y por servicios.

Tradicionalmente, en nuestros hospitales privados se ha mantenido siempre el criterio (o por lo menos la rutina administrativa lo ha hecho hábito inveterado) de cargar por los servicios una tarifa diferencial de acuerdo con el valor asignado al cuarto que ocupa el paciente.

En descargo de los que inicialmente propiciaron esta manera de pensar entre nosotros, diremos que su error consistió en considerar que si **teóricamente era correcta tal manera de pensar**, en la práctica se demostraría igualmente inapropiado por no contar con los factores psicológicos que se provocarían y sin que se hicieran las correcciones que una sana norma administrativa imponía a diario a los administradores de dichos hospitales.

* Tomado de la Rev. Técnica Hospitalaria, Vol. IV - No. 3 - Sept. 1962.
Órgano de la Sociedad Venezolana de Hospitales.

En efecto, sólo caben dos divisiones para la implantación del cargo de servicios según tarifa diferencial: el de los cuartos privados y el de los semi-privados.

Vale la pena recordar aquí, como definición, que un **cuarto semi-privado** es aquel que contiene **dos o tres** camas de hospitalización, ya que de contener **cuatro o más**, pasaría, por definición, a la clasificación de **sala general**, idea esta última no utilizada en nuestros hospitales privados.

Contrariamente a la norma que impugnamos, de fijar **tarifas diferenciales por servicios**, basados en los distintos precios diarios asignados a una cama de hospitalización, consideramos, que las normas más sanas desde el punto de vista administrativo y, por lo tanto, en resguardo del buen nombre de la institución, son básicamente las siguientes:

- 1.—Las diferencias en el cargo por cuarto de hospitalización deben basarse estrictamente en la intimidad de la misma (privado o semi-privado), en su área, ubicación y en las facilidades sanitarias o de cualquier otra índole que le sean propias.
- 2.—Deben hacerse **cargos iguales por servicios iguales**, cualquiera que sea el valor asignado al cuarto privado de hospitalización.

Los cuartos semi-privados, con diferencias de precio según se trate de un cuarto con dos o tres camas de hospitalización, comandan también cargos iguales por servicios iguales aún cuando por más de una consideración los cargos por servicios que se apliquen por igual al semi-privado sean menores que los que se apliquen a los pacientes de cuartos privados.

Hecha esta salvedad, recordemos que en general un cuarto más grande, mejor ubicado (zona más tranquila), con correcta orientación y vistas con más amplias facilidades sanitarias, justifica mayor precio que un cuarto de menores dimensiones o mal ubicado o con menores facilidades sanitarias.

El paciente que escoge su propio cuarto de hospitalización dentro de las disponibilidades en un momento dado, reacciona favorablemente desde un principio a su escogencia definitiva o a la ubicación y precio que se le asigne, porque comprende que paga más o paga menos por el cuarto por una serie de razones de **orden práctico**, fáciles de determinar en un momento dado, **en igualdad de cargos por servicios iguales**.

Por el contrario, muy adversa, psicológicamente hablando, sería la reacción del paciente o de sus familiares, si la escogencia de un cuarto mejor o la asignación que se le haga de un cuarto mejor trae aparejados **cargos mayores por el mismo tipo de servicios recibidos**.

La experiencia nos ha señalado, en un plazo relativamente breve, los razonamientos lógicos que sustentan estas normas como sigue:

- a) **Cobrar más por servicios cuando se trata de los cuartos más caros**, razonando que estos cuartos los ocupan personas de holgada posición económica, puede ser una verdad "teórica", pero no por ello deja

ser un craso error de orden práctico, por cuanto la experiencia se encarga de demostrarnos que dichos cuartos sólo por "excepción" están ocupados por tal tipo de pacientes, ya que en la gran mayoría de las veces están ocupados por pacientes de los siguientes tipos:

—Personas con menor capacidad de pago, por necesidad urgente de hospitalización y no encontrar para el momento disponibilidades de cuartos de menor precio.

—Personas de mediana capacidad de pago, por las mismas razones expuestas en el párrafo anterior.

—**Excepcionalmente**, por personas de holgada capacidad económica, que prefieren un cuarto mejor aun cuando los servicios le sean cargados más caros.

b) **Cobrar menos por servicios cuando se trata de los cuartos más baratos**, razonando que estos cuartos están ocupados por personas de menor capacidad de pago, puede ser igualmente verdad en "teoría", pero igualmente erróneo desde el punto de vista práctico, por cuanto en este caso también se ocupa de demostrarnos la experiencia que sólo por excepción dichos cuartos se ocupan por personas del tipo "previsto" y que en la mayoría de los casos están ocupados por pacientes de los siguientes tipos:

—Personas de posición económica holgada, no sometidas a necesidades urgentes de hospitalización, que esperan pacientemente la desocupación de uno de estos cuartos para hospitalizarse.

—Personas de posición económica holgada, con o sin necesidad urgente de hospitalización, que, investigando presupuestos y disponiendo de cuartos de menos precio, lógicamente prefieren sistemáticamente por menor el precio del cuarto y menor el cargo por servicios.

—**Excepcionalmente**, por personas de menor capacidad de pago, que al momento de la hospitalización urgente o no, encuentran disponibles cuartos de diferentes precios y lógicamente escogen el de menor precio.

Creemos haber dejado suficientemente expuestos los razonamientos lógicos que nacen de la experiencia, sobre la bondad de las normas administrativas que se sugieren para el establecimiento de tarifas para cuartos de hospitalización y servicios en nuestros hospitales privados.

Los objetivos fundamentales últimos de tal manera de pensar se traducen en ventajas de índole "psicológica" y, por tanto, de índole administrativa y económica, y podríamos enumerarlas entre otras muchas como sigue:

1.—Eliminación de las quejas y, por lo tanto, de mala voluntad por parte de la clientela, ocasionadas por las razones dichas de **cargos mayores por servicios por cuartos de mayor precio**, los cuales, a la luz de la experiencia, constituyen el mayor volumen de las reclamaciones diarias.

2.—Eliminación de la oportunidad para los detractores gratuitos de la

Institución, de hacerse eco (con las inevitables correcciones y ampliaciones) de las impresiones erróneas de los pacientes.

- 3.—Eliminación de la suspicacia, infundada o no, pero que sistemáticamente se observa en pacientes hospitalizados de urgencia, de que por el mismo hecho de haber tenido que hospitalizarse en condiciones **urgentes**, "se le asignan cuartos de mayor precio" habiendo para ese momento otros cuartos de menor precio dentro de los cuales la atención hospitalaria les hubiera resultado más económica.
- 4.—Eliminación de la aguda tendencia, de carácter progresivo, de la utilización de cuartos de menor precio, cualquiera que sea la posición económica del paciente, ya que cuando la diferencia entre un cuarto y otro de mayor precio se refiere únicamente al cuarto, la tendencia mencionada deja de ser aguda, especialmente si se trata, como es el caso, de hospitalización por pocos días.
- 5.—Eliminación de la suspicacia, infundada o no, por parte del cuerpo médico del hospital y especialmente de algunos miembros del cuerpo médico de cortesía, de que la administración del hospital le hospitaliza sistemáticamente sus pacientes en cuartos de mayor precio.
- 6.—Eliminación de la tendencia de algunos médicos de controlar por sí mismos el tablero de control de ocupación de camas, para solicitar hospitalización de algún paciente en el momento mismo que observan la desocupación de algún cuarto de menor precio y, por lo tanto, de menor costo por servicios.

Demás está hacer hincapié en el hecho de que las consideraciones que anteceden son válidas en cualquier época del ciclo económico, haciéndose especialmente ciertas, al iniciarse cualquier receso en el ciclo, como es fácil de suponer.

Reajustes en la tarifa de cargos diferenciales para el establecimiento de tarifas de cargos iguales por servicios iguales.

Una vez determinada la tarifa por cuarto de hospitalización, tomando en cuenta para diferencias de precio el total del área ocupada, su ubicación, el número y tipo de facilidades sanitarias o de cualquier otra índole, etc., se hace relativamente fácil en la práctica convertir una tarifa de **cargos diferenciales por servicio** a una de **cargos iguales por servicios iguales**, ajustada a las normas que venimos sugiriendo.

Para ello, basta con sacar el promedio de cargos y obtener una cifra redonda que se aplica por igual cualquiera que sea el valor del cuarto ocupado.

Como observación válida dentro del criterio que antecede de la aplicación de "cargos iguales por servicios iguales", caben variaciones que es necesario dejar claramente establecidas, en lo que se refiere a servicios que constituyen razón exclusiva de honorarios. Tal sería, entre otros, el caso de la anestesia, con las variantes aceptables de recargo de un porcentaje determinado por duración de cuatro o más horas, por trabajo nocturno, en Domingos o Feriados u otras circunstancias razonables.