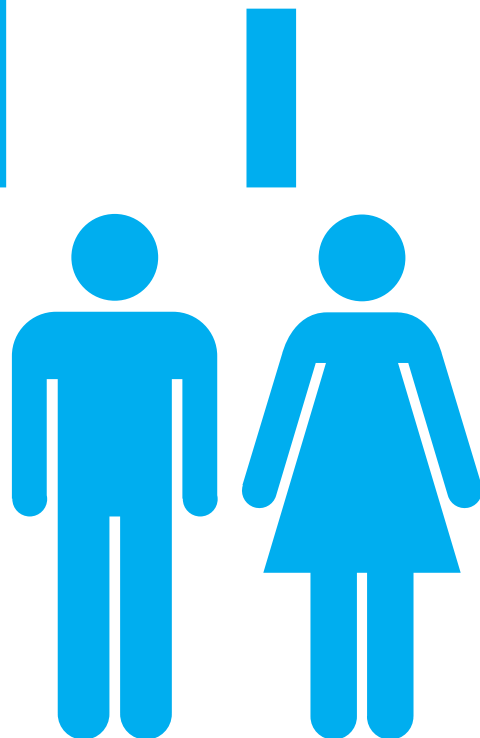




**CENTRAL DE COORDINACIÓN UNIFICA Y ESTABLECE LA COMUNICACIÓN CON LOS PACIENTES Y CUERPO MÉDICO SE VUELVE MÁS PRODUCTIVO**

## **El Modelo que mejora la atención en salud pública**



En el marco de la Agenda para la Modernización del Estado, la Secretaría General de la Presidencia invitó al Consejo Nacional de Innovación para la Competitividad y la Universidad de Chile a participar en un proyecto para mejorar atención de la salud pública.

Es la génesis del proyecto piloto aplicado a un consultorio de la Municipalidad de Recoleta, dirigido por un equipo del Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile, liderado por el académico y miembro del Instituto Sistemas Complejos de Ingeniería, Rafael Epstein.

Luego de la fase de diagnóstico que comenzó en septiembre de 2011, el grupo detectó, como una falencia importante, la relación funcional que tiene el aparato médico de los consultorios con los pacientes. La relación es demasiado rígida y las opciones de comunicación e información son poco flexibles desde el servicio de salud hacia el paciente y viceversa. En palabras de Epstein “esto provocaba ineficiencias grandes y falta de calidad en la atención”.

Para ser atendido por un médico, una persona debe ir temprano al consultorio, hacer una cola para sacar número y esperar su turno, el que por lo general transcurre durante el mismo día, pero, considerando que la persona no se siente bien, la espera y la calidad de la atención son insuficientes. “Que el mecanismo para pedir hora sea tan rígido, no responde a ninguna lógica de atención de público”, agrega Epstein, cuyos proyectos, como la distribución de textos escolares y de becas alimentarias, han impactado positivamente a las familias.

La comunicación con los pacientes crónicos es otro problema que necesitaba una solución. Ellos deben ir regularmente y tienen sus horas dadas, pero si el doctor por alguna razón no los puede atender, no hay manera de avisarles que no se presenten a la consulta. No era un problema de falta de información, sino una deficiencia en el aparato administrativo.

Y viceversa. El paciente tampoco avisa en caso de que no pueda ir, lo que no permite reasignar las horas, que de por sí son escasas. “Hay una visión organizacional muy pobre de lo que son



las comunicaciones y la coordinación de los doctores con sus pacientes”, dice.

No obstante estas deficiencias, los pacientes evalúan muy bien el servicio médico y, en especial, la relación con los médicos. Sin embargo, debido a los procedimientos deficientes y a la falta de un organigrama para relacionarse debidamente con los pacientes, los médicos debían hacerse cargo de tareas administrativas que, si bien son fundamentales, les quitaba valioso tiempo como médicos.

### La coordinación es clave

El objetivo de este proyecto fue mejorar la calidad de atención mediante una Central de Coordinación, que hiciera labor de gestión y apoyase al aparato médico en comunicarse eficientemente, solucionando problemas con los pacientes.

Algunas de las ideas surgen a raíz de un seminario sobre comunicación efectiva, que dictó al equipo del proyecto, el consultor estadounidense Chauncey Bell, invitado por el Consejo de Innovación para la Competitividad.

Este piloto se aplicó en uno de los tres sectores de un consultorio de Recoleta, que abarca cerca de 7 mil personas. Es un piloto acotado que entregó la posibilidad de experimentar. La alcaldesa Paz Letelier entregó una carta a los vecinos que se atienden en este centro para invitarlos a ser parte de este programa de mejoramiento en la calidad del servicio.

Las primeras labores de la central fueron: tomar, cancelar y reagendar horas médicas, planificar agendas, digitalizar y unificar datos

de los pacientes. Organizar la información del consultorio, con el objetivo de mejorar la comunicación con los pacientes.

Se construyeron herramientas de información que permitieron facilitar este trabajo para que existiese una coordinación eficiente entre el consultorio y un paciente. Este modelo permitió, por ejemplo, que el centro médico tuviera la ficha del paciente, no bien se atiende con diferentes médicos por distintas patologías.

“La mayoría de las Municipalidades está atrasada en la digitalización y automatización de la información. En general los datos anotados en cuadernos y papeles sirven de poco a la hora de hacer cosas masivas”, indica Rafael Epstein.

El consultorio tenía una línea telefónica, pero no existía la función de atender y darle curso a las llamadas. Hacerse cargo y responsabilizarse de éstas. Ahora hay una mini-central telefónica con personas que atienden y se hace cargo de las llamadas.

Este piloto ha mejorado la productividad de los médicos del consultorio y causado buena impresión en los pacientes, los que si bien se asustaban cuando los llamaban por primera vez, valoraban el hecho que se les avisara sobre sus próxima hora o que estaban listos sus exámenes para ser retirados. “Llamar por teléfono es súper potente”.

Actualmente, la central de coordinación sigue funcionando en el Consultorio Quinta Bella de la comuna de Recoleta, mejorando la experiencia de cientos de pacientes que acuden por una atención que esperan sea satisfactoria.



**Rafael Epstein**

Profesor Asociado al Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile.

