



Opinión

Daniel Aravena
Aguilar



*Jefe Subdepto. Atención Abierta del Hospital
Regional Coyhaique*

Cambios en el Agendamiento de Horas Médicas: Una Oportunidad para la Modernización y la Satisfacción Usuaría

El sistema de agendamiento para horas de control de especialidad en el Hospital Regional Coyhaique (HRC) estos últimos meses ha presentado algunos inconvenientes que han generado molestia en la población. Los problemas presentados obligaron a la suspensión del proceso de apertura de horas en el mes de junio y a los atochamientos presenciales y telefónicos para conseguir las necesitadas atenciones en múltiples oportunidades.

Como equipo de salud esperamos que esos problemas queden atrás. A contar del jueves 01 de agosto comenzamos la transición hacia un nuevo sistema de agendamiento de horas para control con especialistas y otros profesionales, con el objetivo de que nuestros usuarios no tengan que venir a luchar por una hora a fin de mes en cada apertura de agenda.

Este proceso de cambio y modernización nos permitirá entregar una mejor calidad de atención, dignificando y facilitando el proceso de atención a nuestros usuarios.

Esta nueva estrategia se traducirá en un sistema de agendamiento más ágil y más moderno, que generará una mejor gestión de los tiempos de espera y mayor retroalimentación, comunicación y coordinación entre los equipos de salud, con muchas ventajas, y que, como todo proceso de implementación, nos enfrentará a algunos desafíos.

Uno de ellos es consolidar el agendamiento y gestión de la lista de espera de control de especialistas en un único punto de contacto. Otro es el de ofrecer un acceso equitativo a todos los pacientes, independientemente de su ubicación, de que tan temprano se levante a agendar o de su "suerte" de quedar en la lista de espera en el Contact Center.

Estas ventajas y desafíos, estamos seguros mejorarán la experiencia de nuestros pacientes, ya sea en flexibilidad o en la personalización de las consultas cuando nuestros equipos llamen a nuestros usuarios para agendar los controles.

Y son precisamente estos desafíos los que generarán, quizás, una demanda adicional de parte de nuestra comunidad, que es la adaptación a este nuevo sistema, en una población que está acostumbrada al agendamiento tradicional de fines de mes.

En ese orden estamos, en el de generar un cambio, con nuevas tecnologías, moderno, de reemplazo, que se presenta como una oportunidad real de modernizar un sistema obsoleto, carente de realidad, poco accesible e ineficiente y que evidentemente no estaba respondiendo a las necesidades ni tampoco a las demandas que tenemos como único centro hospitalario de alta complejidad de nuestra red de salud.

Por ello, es fundamental que quienes estamos implementando este cambio estemos evaluando el impacto de esta transición y de los puntos que debemos reforzar para que por fin, entreguemos, desde la vereda del agendamiento de horas, un sistema más eficiente, ordenado, justo y coherente para con la comunidad en los tiempos que corren.