

# POSITIVA IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE OPTIMIZACIÓN EN LA ATENCIÓN DE URGENCIA DEL HRT

Para nadie es desconocido que las urgencias de los hospitales tienen una alta demanda, y más en esta época de invierno, debido a las enfermedades respiratorias.

La Unidad de Emergencia Hospitalaria (UEH) del Hospital Regional de Talca (HRT) no estuvo ajena a esa tensión. De hecho, el 27 de mayo del presente año, la urgencia del hospital de alta complejidad a las 08.00 horas registraba alrededor de 60 pacientes esperando por una cama de hospitalización, una constante que incluso fue superada en días críticos el año pasado, donde esa cifra alcanzaba los 80 usuarios hospitalizados.

Sin embargo, esa negativa realidad cambió, y fue a raíz de la visita del equipo del Ministerio de Salud de Eficiencia en el Proceso de Atención de Urgencia (DIGERA División de Gestión de la Red Asistencial) al HRT, acompañamiento in situ que duró una semana, pero que comenzó a dar frutos a las pocas horas. A modo de ejemplo, y sin ir más lejos, a un mes de esta intervención, la UEH tiene a las 08.00 horas (27 de junio) 11 pacientes esperando una cama de hospitalización, pero que a las 12.00 horas ya estaban internados en el servicio respectivo para atención de su patología.

## OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS

El Director (s) del HRT, Pablo Gacitúa, explicó que la delegación desarrolló una agenda de trabajo con los equipos y los servicios, para implementar una serie de estrategias que buscan hacer más fluida la atención y hospitalización de los pacientes.

“Felizmente, habiendo cumplido un mes de la intervención, hemos visto como nuestros procesos hoy son más fluidos y podemos circular libremente por los pasillos de nuestra UEH. Antes del 27 de mayo habían pacientes hospitalizados en camillas, en los pasillos”, indicó el directivo.

Añadió que “este plan involucró no solo a la UEH, sino que a todos los servicios de hospitalizados: UPC, UCI, UTI, Urología, Traumatología, Cirugía, Medicina, incluso Hospitalización Domiciliaria, entre otros. Por lo tanto, hoy podemos decir que somos más efectivos en nuestra atención porque tenemos mejores tiempos para la respuestas de atención”.

En ese sentido valoró el compromiso y trabajo de toda la comunidad hospitalaria y los estamentos en esta significativa mejora, que tiene por objetivo brindar una atención de calidad a los usuarios, y de los entornos de trabajo, donde los equipos trabajen cómodamente.

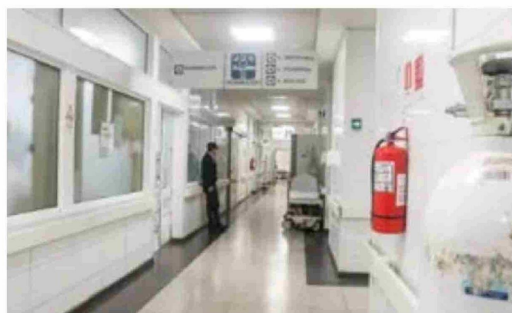
## TRABAJO EN RED

El Dr. Alberto Miño, Subdirector Médico del Servicio de Salud Maule (SSM), señaló en este balance: “Quiero destacar todo el esfuerzo que se ha hecho en el Hospital de Talca, en poder alinear a todo el personal de salud en la gestión de pacientes. Hay que trabajar en equipo y en red. El SSM se puso a disposición en poder tener estas estrategias, y en ese contexto, se pusieron a disposición los hospitales de menor complejidad, para brindar una atención más especializada a los pacientes que sí lo requieren en este hospital. Se potenció además la Hospitalización Domiciliaria, para dar mayor amplitud de cobertura a la demanda”.

En tanto, el Dr. Nerio Bos-



cán, Médico Jefe de la Unidad Gestión de Pacientes del HRT, sostuvo que “se ha logrado tener una urgencia que brinde una atención digna a nuestros usuarios. Se ha logrado mejorar los flujos de los pacientes, de tal manera que tengan un tiempo de espera de bajas horas. Hoy se está dando respuesta casi inmediata, el mismo día que solicitan la cama de hospitalización, estamos dando respuesta”. Por último, el Enfermero Coordinador de la Unidad de Gestión de Pacientes del HRT, Rafael Díaz, señaló que: “nos pasaba durante



mucho tiempo que teníamos un servicio de urgencia que estaba atorado, lo cual producía una insatisfacción importante en nuestros usuarios y una atención que no era la más óptima. Nos fuimos prepa-

rando con pasantías a otros hospitales, principalmente al Hospital Dr. Franco Ravera Zunino de Rancagua, para entender de forma previa lo que era este proceso de optimización, que ha resultado exitoso”.