EL OBSERVADOR

Fecha: 18/07/2025 Audiencia: 45.000 Sección: LOCAL
Vpe: $305.665 Tirada: 15.000 Frecuencia: SEMANAL
Vpe pág: $1.088.000 Difusión: 15.000
Vpe portada: $1.088.000 Ocupación: 28,09%

Hospital implementa innovador sistema de entrega de horas médicas para evitar filas de madrugada

TENS clínicas evalúan presencialmente la urgencia de cada paciente, priorizando los casos más complejos

CABILDO.- Una importante transformación en el sistema de otorgamiento de horas médicas y dentales inició el Hospital Doctor Víctor Hugo Möll, con el objetivo de mejorar la experiencia de atención para los usuarios, especialmente durante el invierno, y evitar que los pacientes tengan que llegar de madrugada para conseguir una cita.

"Desde que asumí en febrero, quisimos comenzar con una mirada de humanización de la salud pública", señaló el director del hospital, Víctor Donoso Oyanedel. "Y eso implica preguntarnos cómo, con lo que hoy tenemos, podemos mejorar lo que ofrecemos, tanto para los usuarios como para los equipos de salud".

Hasta hace pocos meses, solo se entregaban siete horas diarias de morbilidad. Con el nuevo sistema, implementado inicialmente el 15 de marzo, se logró aumentar a casi 30 horas diarias gracias a una gestión telefónica centralizada. Esta modificación significó un salto importante: "Al 30 de abril, el sistema nos permitió entregar mil 377 horas médicas más en comparación al mismo periodo de 2024", precisó Donoso.

El hospital, que asume funciones de atención primaria en una comuna sin Cesfam y con más de 13 mil personas adscritas, también enfrenta limitaciones estructurales. Por ello, a partir del 5 de junio se implementó una segunda etapa del plan, incorporando un sistema presencial de categorización clínica, en el que dos TENS evalúan diariamente -entre las 12 y 14 horas- a los pacientes que llegan al recinto, evaluación que se realiza en el box de procedimientos, ubicado junto a la farmacia del hospital.

"A diferencia de otros hospitales, donde las horas las asigna personal administrativo, en Cabildo son TENS clínicas quienes evalúan la urgencia de cada caso", explicó el director. "Si hay una situación que requiere atención inmediata, se le da la hora para el día siguiente. Si puede esperar, se agenda dentro de un plazo de cinco a siete días".

El sistema permite también identificar si el paciente requiere efectivamente atención médica o si su necesidad puede ser resuelta por otro profesional del área, como un kinesiólogo, matrona o psicólogo. "Muchas veces las personas iban solo para renovar una receta, lo que consumía una hora médica que podría destinarse a un paciente con mayor urgencia", agregó Donoso.

La nueva estrategia ha sido acompañada por otras medidas que apuntan a una atención más digna y eficiente. El hospital ahora entrega medicamentos hasta las 20 horas durante la semana y también abre los sábados, evitando así que quienes trabajan pierdan sus tratamientos. Además, recientemente inauguró una moderna sala de lactancia y una oficina de informaciones y reclamos (OIRS), lo que ofrece más comodidad y calidez a las madres y un sistema de contacto más eficiente con el recinto hospitalario.

La solicitud de horas y categorización se realiza en el box de procedimientos, junto a la farmacia del hospital.

Finalmente, para solicitar horas no médicas, tales como kinesiología, salud mental, nutrición, trabajo social, entre otros, se debe llamar por teléfono al 9 9272 3845, de lunes a viernes, entre las 8 y las 10 de la mañana.