



EL POLICLÍNICO: EL CORAZÓN DE LA ATENCIÓN AMBULATORIA EN EL HOSPITAL DE SANTA CRUZ

UN EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO SOSTIENE EL FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES, DONDE SE ARTICULAN CONSULTAS, PROCEDIMIENTOS Y APOYO CLÍNICO, DESTACANDO POR SU TRABAJO COORDINADO Y UN PROFUNDO SENTIDO DE VOCACIÓN HACIA LA COMUNIDAD.



El policlínico es una de las áreas con mayor movimiento dentro de un hospital y cumple un rol clave en la atención diaria de pacientes. Se trata del espacio destinado a la atención ambulatoria, donde se realizan consultas médicas, controles y procedimientos sin necesidad de hospitalización.

En este lugar se concentran atenciones de especialidad, seguimiento de enfermedades crónicas, evaluaciones pre y post operatorias, además de diversas prestaciones que permiten resolver problemas de salud sin requerir ingreso hospitalario. Su funcionamiento es fundamental para dar continuidad a los tratamientos y articular la atención entre los distintos niveles del sistema de salud.

En el Hospital de Santa Cruz, el Centro de Atención de Especialidades (CAE) -conocido como policlínico- canaliza gran parte de la demanda asistencial, contribuyendo también a descongestionar el servicio de urgencia y optimizar el uso de camas hospitalarias.

En el marco de una serie de reportajes sobre las distintas unidades del establecimiento, Diario El Rancaguino recorrió este servicio para conocer su funcionamiento y recoger la experiencia de quienes trabajan día a día en la atención de usuarios, porque ellos son los

rostros que día a día reciben a los pacientes que van en búsqueda de soluciones a sus dolencias, graves o pequeñas, todas son, según indican, tratadas con el mismo respeto, cariño y dedicación.

UN EQUIPO CLAVE EN LA RESOLUCIÓN DE LISTAS DE ESPERA

“Como dirección podemos evaluar el trabajo de los equipos, y en este caso quisimos destacar al policlínico por su compromiso y calidad humana. Es un equipo que ha dado respuesta a las necesidades de nuestros pacientes”, señala el director del hospital, Dr. Sebastián Urzúa, destacando el rol del policlínico en los resultados alcanzados durante el último periodo, especialmente en la disminución de listas de espera.

Según explicó, durante 2025 el establecimiento logró reducir en cerca de 200 días los tiempos de espera para consultas de especialidad, uno de los principales desafíos del sistema de salud. “Ese logro se dio por una coordinación interna, pero el equipo de policlínico tuvo un rol fundamental en su eficiencia, rapidez y trabajo en equipo”.

Asimismo, releva su participación en operativos médicos, como una reciente jornada de especialidad

continúa



Este Policlínico se posiciona como un punto estratégico en la atención de salud en el hospital de Santa Cruz.

otorrinolaringológica en la que se atendió a más de 450 pacientes.

TRABAJO EN TERRENO Y MÚLTIPLES FUNCIONES

En la unidad de atención ambulatoria del policlínico del hospital, el trabajo diario -compuesto por profesionales, técnicos y personal administrativo que cumplen distintas funciones de manera coordinada- refleja un profundo compromiso humano y profesional, encabezado por la enfermera supervisora Carolina Cabello, quien lidera y acompaña con dedicación a un equipo cohesionado y altamente comprometido. Junto a ella, el Dr. José Pérez Cornejo, jefe médico que prontamente asumirá un nuevo desafío profesional, ha sido un pilar fundamental en la orientación clínica del equipo. Se suma el valioso aporte del personal de enfermería, TENS y Oficial Administrativo, quienes en conjunto sostienen una labor constante al servicio de la comunidad.

Esta unidad se distingue por su entrega incondicional y su vocación de servicio, siempre dispuesta a gestionar y dar respuesta a las necesidades de los usuarios, entendiendo que no siempre es posible resolver todo

en el momento, pero asegurando en cada atención un trato digno, cálido y profundamente empático. "Como supervisora, destaco especialmente la diligencia, responsabilidad y compromiso del equipo en cada una de sus funciones, lo que refleja un verdadero espíritu de colaboración y respeto por quienes confían en nosotros su cuidado".

En este contexto de alta exigencia y vocación permanente de servicio, la continuidad de las voces del equipo refleja la esencia misma del policlínico: un trabajo articulado, humano y profundamente comprometido con la atención de

los usuarios. Cada cuña recogida da cuenta de una labor que no se detiene, donde la experiencia, la disposición y el sentido de responsabilidad se entrelazan para sostener una atención que busca siempre responder, orientar y acompañar, incluso en escenarios de alta demanda.

Así, tras las palabras de la enfermera supervisora Carolina Cabello, se evidencia una línea de trabajo compartida por todo el equipo, donde cada funcionario aporta desde su rol a un objetivo común: entregar una atención oportuna, cálida y resolutiva. Esta continuidad en los testimonios reafirma

que el policlínico no es solo un espacio asistencial, sino un engranaje humano donde el compromiso colectivo permite dar respuesta a las necesidades de la comunidad con profesionalismo y cercanía.

LAS VOCES DEL EQUIPO

María Pino, técnico en enfermería con más de 15 años en el recinto, explica que su labor incluye control de signos vitales, apoyo clínico, administración de tratamientos y rotación por distintas áreas. "Vamos cambiando de funciones según las necesidades del servicio. Es un trabajo dinámico que nos enorgullece".

Una realidad similar describe Elena Muñoz, también técnico en enfermería, quien destaca la versatilidad del equipo y su capacidad de adaptarse a distintos requerimientos. En tanto, Alicia Rubilar divide su jornada entre la toma de electrocardiogramas y la atención en la unidad de cuidados paliativos. "En la tarde trabajamos con pacientes en etapa terminal, enfocados en el manejo del dolor y el acompañamiento, donde tratamos de aplicar empatía, pero también todo nuestro profesionalismo".

ALTA DEMANDA DIARIA

El flujo de pacientes es constante.

continúa





Según relatan los funcionarios, en una jornada habitual pueden atender entre 250 y 300 personas, dependiendo del día y la especialidad, llegando incluso a 400 pacientes. Juana Cáceres, técnico en enfermería, detalla que además de la atención directa, el equipo apoya procedimientos como curaciones, retiro de puntos y asistencia a cirujanos. "También rotamos en distintas funciones. Ahora, por ejemplo, estoy en el área de pacientes anticoagulados". José Montecinos coincide en la intensidad del trabajo, resaltando que "es movido todos los días y al igual que mis colegas, apoyamos en distintas tareas clínicas, lo que nos hace versátiles y siempre comprometidos por el bienestar de los pacientes".

ESPECIALIDADES Y FORMACIÓN

El policlínico también incluye áreas específicas, como traumatología, donde se realizan procedimientos como instalación y retiro de yesos, curaciones y uso de férulas. Mónica Vidal, paramédico del servicio de traumatología, cuenta con 20 años de experiencia en el hospital. En la unidad se realizan diversos procedimientos propios de la especialidad, como instalación y retiro de yesos, curaciones simples y avanzadas, y confección de férulas digitales, entre otros, con el apoyo de un equipo de siete a ocho médicos especialistas. "Es un trabajo que uno aprende a querer con los años, porque más allá de los procedimientos, uno termina acompañando a las personas en momentos en que llegan con dolor o con limitaciones. A veces uno ve pacientes que entran con dificultades para moverse y después vuelven caminando; eso es lo que le da sentido a todo esto",

comenta la funcionaria.

Yeritza Cáceres, técnico en enfermería, detalla el trabajo que realiza en el box de procedimientos de traumatología. "Realizamos instalación y retiro de yesos, férulas digitales, extracción de agujas Kirschner, además de infiltraciones intraarticulares. También preparamos a los pacientes para distintos procedimientos indicados por los médicos. Es un trabajo multifuncional". La funcionaria agrega que cuenta con cerca de diez años de experiencia en el establecimiento, donde también ha trabajado en otras unidades como poliespecialidades y ginecología. "Es una experiencia muy bonita, porque se trabaja de forma muy humana con los pacientes".

Junto a ella se encuentra el técnico en enfermería, Thevenaud Exilhomme, quien llegó desde el extranjero "con muchas ganas de aportar y aprender, y ha sido una experiencia muy enriquecedora. En traumatología he encontrado un equipo muy humano, donde todos nos apoyamos y trabajamos con un mismo objetivo: el bienestar del paciente. Me he sentido muy bien recibido y valoro profundamente la confianza que me han dado, porque eso me ha permitido crecer profesionalmente y ser un aporte real en el servicio".

Además, ellos cumplen un rol formador, ya que estudiantes en práctica, como Dany Becerra, destacan la experiencia adquirida. "He aprendido bastante y valoro que hay mucha disposición del equipo para enseñar y hacerme sentir parte de ellos".

MÁS ALLÁ DE LA ATENCIÓN: GESTIÓN, ORIENTACIÓN AL USUARIO Y TRASLADOS

Junto al trabajo clínico, la gestión



administrativa es clave para el funcionamiento del policlínico. Belén Carreño, oficial administrativo donde su labor incluye apoyo en la coordinación de agenda y en gestión de insumos, entre otros, pero con un enfoque de apoyo constante a usuarios. "Tratamos de que cada persona se vaya con una respuesta. Si vemos a alguien con dudas, nos acercamos y buscamos soluciones", destaca Belén.

Pero el trabajo del policlínico no se limita al recinto. Algunos funcionarios también apoyan labores de traslado de pacientes entre hospitales, especialmente en coordinación con la unidad de gestión de camas.

Carla Madariaga, técnico en enfermería, señala que estas tareas pueden implicar viajes a otras ciudades, "a veces vamos desde Santiago a Pichilemu y a otras comunas, y al día siguiente estamos de vuelta en nuestra jornada. Es exigente, pero lo hacemos para ayudar a los pacientes".

En su conjunto, este Policlínico se posiciona como un punto estratégico en la atención de salud en el hospital de Santa Cruz, convirtiéndose en un referente a nivel regional, ya que logra grandes resultados entre coordinación, alta demanda y un trabajo en equipo que permiten dar respuesta a una parte importante de las necesidades de la comunidad. ©

El policlínico también incluye áreas específicas, como traumatología, donde se realizan procedimientos como instalación y retiro de yesos, curaciones y uso de férulas.