

SI ES POSIBLE REDUCIR LAS COLAS EN LOS HOSPITALES

Consterna escuchar a los dirigentes médicos mencionando que la ampliación de los horarios de atención en los hospitales, no reducirá las colas en los mismos. Probablemente, tanto médicos como profesores, consideren que la única forma de mejorar la calidad de la salud y la educación, es vía incremento de sueldos. Esto evidentemente ha quedado descalificado; a los profesores les subieron 100% los sueldos, y la educación está peor que hace 5 años.

Existen soluciones prácticas y rápidas para solucionar el tema de las colas en los hospitales. La primera es a través de un mejoramiento de la producción de los médicos. No es un secreto para nadie, que los médicos, por lo menos en el caso de los hospitales del MINSA, no marcan tarjeta de asistencia, en la mayoría de los casos.

Es decir, pueden ir a trabajar de 10:00 a 10:30 y no pasa absolutamente nada. Esto es perjudicial porque cada médico en 8 horas de trabajo diarias debiera atender por lo menos 32 pacientes. Si consideramos 5 días laborables por semana, y que en el MINSA existen más de 12,000 médicos, la capacidad productiva del MINSA debiera ser más de 100 millones de atenciones por año, pero escasamente llegan a atender 50 millones, en la realidad. Es decir, solamente por el control de horario se podría crecer 50% en atenciones.

La segunda es a través del mejoramiento de la productividad de los médicos. Muchas veces por atender varios pacientes en pocos minutos –5 ó 6 minutos- la calidad de la atención termina siendo deficiente, con lo cual los pacientes no terminan de curarse. Si los médicos estuviesen obligados a permanecer el tiempo por el que se les paga y 15 a 20 minutos con cada paciente, además de seguir un protocolo de atención médica, los pacientes se curarían más rápido y por ende no regresarían a los hospitales, con lo cual

La tercera actividad es el mejoramiento de las citas. Los pacientes deben ser citados para un día y hora específicos, y salvo algún leve retraso –15 minutos de tolerancia- los hospitales deberían preocuparse porque sean atendidos a la hora programada. No tiene sentido que los pacientes vayan a los hospitales a las 4:00am para que se les entregue un ticket a las 8:00am y finalmente sean atendidos a las 12:00m.

Mucha gente cree que el costo de la atención en un hospital es económico. Pero si le sumamos el tiempo de espera, considerando que los pacientes en su gran mayoría trabajan por un salario diario, el verdadero costo es alto. Sería mejor, por ejemplo, que un paciente -una madre- obtenga una cita con anticipación para un día determinado a las 11:00am, con lo cual le puede dar el desayuno a sus hijos, los lleva al colegio, va al hospital, los recoge del colegio, y la vida continúa; si se puede programar y planificar se reducirían los tiempos para los pacientes.

La cuarta actividad es el mejoramiento de los procesos. Probablemente sea el sector salud, en general, quien no aprecia las ventajas de los círculos de calidad. Todos los sectores están interesados en conocer la satisfacción de su cliente. Por ello, lo llaman, lo entrevistan, lo siguen. En el caso de los hospitales a los pacientes se les brinda atención y medicinas, y nadie se preocupa si las medicinas le hicieron efecto o no, o si el paciente sanó o no; lo más probable es que se presuma que si el paciente regresa es que no está bien, o si no regresa es que se sanó omurió.

Esta ausencia de calidad, hace que el proceso de curación de un paciente sea extremadamente largo. Si hubiese un seguimiento de paciente por paciente, con el apoyo de la tecnología, los hospitales reducirían considerablemente sus atenciones. Luego con la maduración del proceso, podrían orientarse hacia la medicina preventiva, porque es más barato prevenir que curar. Son soluciones simples que de implementarse contribuirían a una mejor atención de los pacientes.