



Estrategias de contactabilidad como herramienta de gestión de Lista de Espera Odontológica, impactos de la pandemia en la atención dental.

Farfan J, Shinya K, Salas U

Hospital San Jose, Independencia, Servicio Metropolitano Norte

Introducción

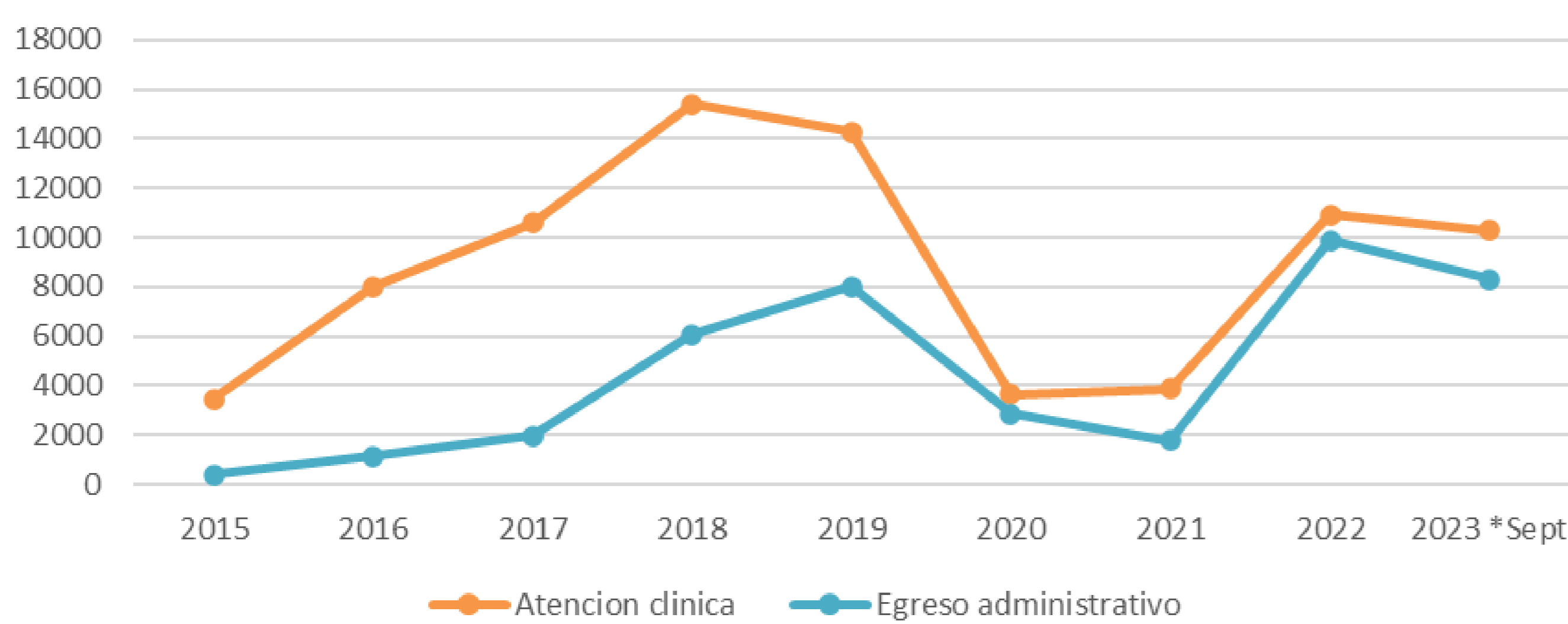
Las listas de espera es una realidad que golpea al sistema público siendo una fuente importante de molestias de los usuarios ¹. Es por ello que la gestión de la lista de espera Odontológica del Hospital San José puso énfasis en el proceso de contabilidad a partir del año 2017. La gestión incluía la utilización de Modulo Informático, Agenda centralizada y Visitas domiciliarias las que eran coordinadas con el Jefe de Servicio Odontológico y Jefe Some. Estas estrategias se detuvieron abruptamente durante la pandemia debido a la suspensión de las actividades odontológicas electivas lo que provoco el aumento de los tiempos de espera y de la cantidad de usuarios con necesidad de atención. Al retomar las actividades ambulatorias genero un desafío de implementar estas herramientas en este nuevo contexto sanitario y retomar la forma de forma de trabajo para reducir los tiempos y pacientes en espera.

Materiales y Métodos

Se comenzó a utilizar módulos informáticos en la Contactabilidad; que permitieron registrar en forma centralizada la gestión de contacto telefónico o presencial, un seguimiento de las citas efectivas, así como también registrar causales administrativas de egreso de la lista de espera como rechazo o atención recibida en el extrasistema. Permitiendo un trabajo coordinado y colaborativo de los distintos operadores administrativos de la gestión de la lista de espera y de acuerdo al resultado de las llamadas, diferenciar los usuarios que estaban pendiente de gestión o ya resueltos permitiendo una priorización y optimización de los esfuerzos. El trabajo coordinado permitió que una vez agotada las instancias de contacto (teléfono, mail, presencial) se recurría a realizar visitas domiciliarias o cartas certificadas al domicilio registrado del usuario.

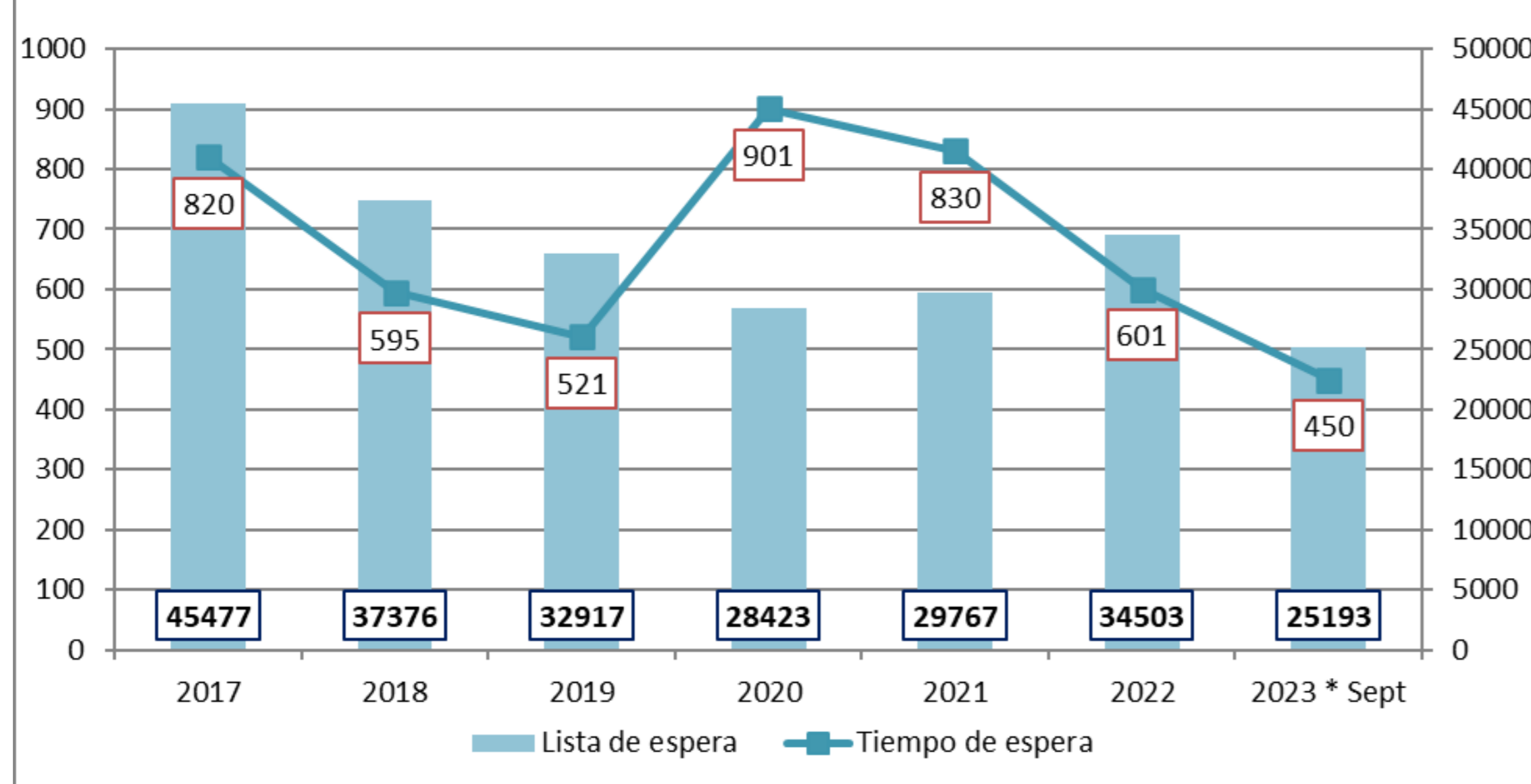
Resultados

Egresos lista de espera odontologicas por tipo causales segun año



La utilización de estas estrategias permitió aumentar las atenciones realizadas, mediante citas efectivas, así como, también identificar los usuarios que ya se habían atendido en el extrasistema, 2 inasistencias o que por diversas causales rechazaban tratamiento.

Lista y Tiempo de espera especialidades Odontologicas, segun año



Es posible visualizar el efecto pandemia con un aumento de los tiempos de espera y la baja de egresos por todas las causales, recuperando la atención electiva y las estrategia de contactabilidad se tradujo en un aumento de los egresos tanto administrativos como clínicos. Esto permitió una disminución de un 45% de la lista de espera odontológica llegando a 25.193 en el año 2023*.

Conclusión

La utilización de herramientas informáticas y la coordinación de los equipos clínicos y administrativos mediante la Contactabilidad de los usuarios, permite gestionar en forma eficiente los recursos clínicos, administrativos y económicos. Por otro lado, la contactabilidad realizada en forma centralizada y mediante un sistema informático permite pesquisar causales de egreso administrativo, identificando los usuarios que rechazan atención o que han recibido atención en el extrasistema. La suma de estos esfuerzos y gestiones permite llegar con mejor oportunidad a la atención de los usuarios, mejorando los tiempos de atención y los egresos de lista de espera.



Modulo de contactabilidad sidra



Referencias

1 Julio, Cristian, Wolff, Patricio, & Vegoña Yarza, María. (2016). Modelo de gestión de listas de espera centrado en oportunidad y justicia. Revista médica de Chile, 144(6), 781-787. <https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872016000600014>

Correspondencia: Jaime.farfan@redsalud.gob.cl, Kenzo.shinya@redsalud.gob.cl, Uberlinda.salas@redsalud.gob.cl