



# 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

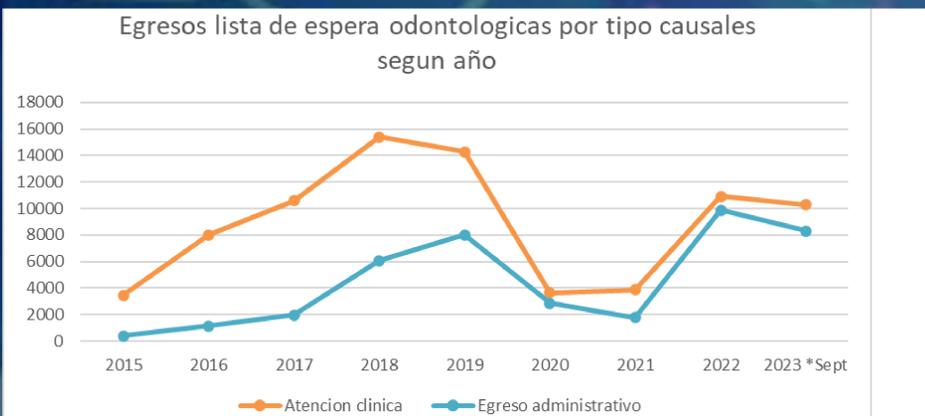
## Introducción

Las listas de espera es una realidad que golpea al sistema público siendo una fuente importante de molestias de los usuarios <sup>1</sup>. 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.

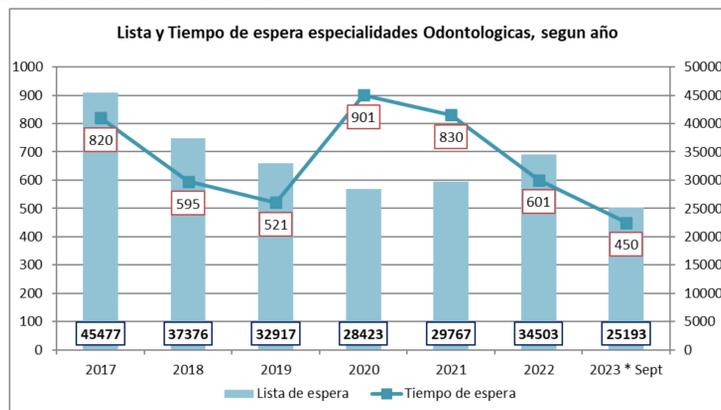
## Materiales y Métodos

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



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.



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