



los propios pacientes -nuestros clientes- quienes nos han dado luces acerca de lo que no funciona, lo que debiéramos cambiar, lo que les gustaría.

Todo el proceso de atención ambulatoria ha sido y sigue siendo revisado. Partamos por las condiciones físicas: unificar en el primer piso todos los servicios de atención ambulatoria (lo que pronto será una realidad) para facilitar los desplazamientos, con pasillos limpios y bien iluminados; racionalizar e instalar señalética, estructurar los espacios para instalar y organizar los "boxes" y los mesones de admisión; crear, remodelar y alhajar las salas de espera; organizar un servicio de traslados en sillas de ruedas...

Otra arista del proceso es el sistema de admisión: centralizar y unificar los viejos "policlínicos" significa no solo crear un sistema informático capaz de administrar la información de especialidades, horas, boxes, pacientes y costos, sino también capacitar a los funcionarios en su uso, dotarlos de equipos computacionales, tender redes, etc. Y por otra parte, significa tener y garantizar información fidedigna y oportuna sobre bases de datos que están siempre cambiando (boxes en remodelación, médicos que viajan a congresos, pacientes que no vienen, convenios con isapres, empresas y asociaciones, nuevas prestaciones, etc). Este sistema central permite también una evaluación mucho más precisa y oportuna de los requerimientos de nuestros clientes -pacientes en cuanto a especialidades y horarios, lo que a su vez dice relación con la dotación de personal que se requiere, los turnos, las especialidades y la distribución de éstos en el espacio y el tiempo.

Un aspecto esencial de esta nueva forma de atender a los pacientes ambulatorios del Hospital ha sido el énfasis en la calidad del servicio: informar, guiar, acoger las du-

das, reclamos o felicitaciones desde el punto de vista de los pacientes, pero hacia el interior de nuestra organización, la calidad está en el fundamento de todo este proceso y demanda una permanente vigilancia y evaluación, con parámetros objetivos y subjetivos, de cada detalle de este proceso.

Conocer mejor a nuestros clientes - pacientes nos ha permitido saber también de dónde vienen y –paradójicamente- también de dónde NO vienen. Para ellos, para darle mayor comodidad a los que ya son nuestros clientes y permitir que muchos más puedan gozar de los servicios que nos esforzamos por prestar con excelencia, hemos ido desarrollando una serie de nuevas ideas: tomas de muestra periféricas, para un mayor aprovechamiento de la capacidad de nuestros Laboratorios; centros médicos en varios lugares de la Región Metropolitana, para facilitar el acceso de las personas a la atención especializada que requieren y también para asegurar las derivaciones hacia nuestro Hospital; oficinas médico – comerciales en algunas ciudades del Norte, que facilitan la derivación de los casos de alta complejidad hacia nuestros Servicios y Departamentos y también para formar a los profesionales de la salud extendiendo la influencia de nuestros académicos, respaldados por la vasta experiencia de este Campo Clínico.

Sirva este breve ejemplo para ilustrar – atisbar siquiera- la cantidad enorme de cosas que hemos cambiado, que estamos cambiando y que deberemos cambiar en el próximo futuro, pues, como todos sabemos bien, la atención ambulatoria tiene aún mucho que mejorar. Y hay que proyectar esta tarea a las otras áreas del Hospital Clínico: los sistemas de hospitalización, los servicios de apoyo, la tabla quirúrgica... Y más aún, a los desafíos que recién vislumbramos, como la cirugía ambulatoria y muchos otros.

Sabemos con plena conciencia que estos procesos no lo son todo y la verdad es que nunca es suficiente; la necesidad de ir renovándose es permanente. No debemos sentirnos parte de un proceso final, todo lo contrario: hay más desafíos que enfrentar en el mundo globalizado (frase que a todos nos tiene un poquito saturados) que nos impide vivir en una especie de burbuja. Hoy en día estamos siendo exigidos para asumir mil nuevos desafíos: reforma de salud, recesión, devaluación, terrorismo, etc., todos temas que nos afectan en el plano personal pero de manera muy fuerte en el plano institucional.

Los desafíos del cambio son enormes y hay que enfrentarlos día a día. Como institución, estimo que lo más importante es tener clara nuestra visión futura y sobre esa base cimentar los esfuerzos conjuntos para lograrla. Una vez alcanzada esa visión, seguir trabajando para superarla.

Agradezco al Comité Editorial por la oportunidad de reflexionar sobre este tema, asumiendo que es una señal concreta sobre la integración y trabajo en equipo que hemos ido desarrollando los equipos médico - docentes y administrativos, todo lo cual es parte de un proceso de cambio real, a mi juicio muy positivo.