

Fecha	Fuente	Pag.	Art.	Titulo	Tamaño
21/10/2010	ESTRATEGIA (STGO-CHILE)	2	6	EL IMPACTO DE ATRASARSE 1 HORA	8,6x21,9

## El Impacto de Atrasarse 1 Hora

Harta polémica causó la denuncia realizada sobre la falta de control existente en los médicos y sus horarios de atención. Al comparar la atención real versus la registrada en los libros de asistencia, en algunos casos con faltas notorias, más los atrasos reiterados.

Por medio de un modelo matemático se estableció el impacto sobre tiempos de atención e ingresos, comparando la forma normal de operar de una clínica privada con la gestión de recursos descritas en el artículo, sólo incorporando el componente de atrasos. Los resultados dan para pensar que se podría mejorar notoriamente la gestión, si se controlase mejor la asistencia y el cumplimiento de horarios.



En el modelo, la clínica cita a sus pacientes a intervalos de 15 minutos entre cada uno.

En condiciones normales de funcionamiento, en esta clínica se producirían los siguientes resultados: el médico atendería a 15 pacientes en un periodo de 4 horas; un paciente esperaría 11 minutos antes de ser atendido; la demora total, incluyendo atención, alcanzaría a 28 minutos en promedio.

Ahora bien, si el médico llegase una hora atrasado, y los pacientes se marchasen después de 2 horas de espera, excesivo a mi parecer, el médico atendería sólo 11 pacientes, un 27% menos, y el tiempo de demora total para el paciente se triplicaría llegando a 74 minutos.

El menor ingreso para la Clínica por la demora de 1 hora en el inicio de la atención, cobrando \$40.000 por consulta, sería de \$44 millones al año (considerando 220 días al año).

¿Y extrapolado a un Hospital? Partiendo de la misma analogía anterior, en el caso público, con un ingreso por cobro de consulta cercano a \$19.000 (Fonasa nivel 3), la pérdida de ingresos sería de \$21 millones al año y el tiempo de espera se cuadruplicaría. Y esto es sólo un médico.

El control biométrico se hace necesario para atender mejor a nuestros compatriotas y evitar el despilfarro de recursos para los hospitales. Las excusas de que los médicos "no soportan que los controlen" no pueden aceptarse más tiempo. El "marcar tarjeta" debe ser parte de construir una mejor salud pública en Chile.

LIONEL SOTOMAYOR

DECANO FACULTAD DE INGENIERIA UNIVERSIDAD DEL DESARROLLO

**Se podría  
mejorar  
notoriamente  
la gestión, si  
se controlase  
mejor la  
asistencia y el  
cumplimiento  
de horarios.**