

Hospital Biprovincial implementa nuevos dispositivos de orientación en su Unidad de Emergencia

El Hospital Biprovincial Quillota Petorca (HBQP) puso en marcha blanca dos nuevos dispositivos de orientación en su Unidad de Emergencias, con el objetivo de mejorar la experiencia usuaria, optimizar la entrega de información y fortalecer la comunicación entre el equipo clínico, los pacientes y sus familiares.

Las medidas apuntan a un problema concreto: la ansiedad y desinformación que muchas veces enfrentan quienes llegan a Urgencia. Por eso, el recinto decidió reforzar la orientación presencial en la sala de espera e instalar pantallas informativas que transparentan el estado del servicio.

Anuncio Patrocinado

Refuerzo en orientación presencial

La primera medida corresponde a la incorporación de nuevas funcionarias de orientación, con presencia diaria entre las 08:00 y las 20:00 horas, de lunes a domingo. Su labor se concentra en la sala de espera de la Unidad de Emergencias y en apoyar procesos relacionados con ingresos, admisión, recaudación, alta médica y derivaciones internas.

El director (s) del HBQP, Esteban Henríquez Abarca, explicó que estas acciones forman parte de una revisión interna de procesos para detectar brechas y avanzar en soluciones concretas. “Para nuestro hospital es fundamental revisar procesos, identificar oportunidades y así avanzar en medidas que mejoren la experiencia de nuestros usuarios”, señaló.

Por su parte, la orientadora Catalina Calderón detalló que su rol consiste en orientar, educar y derivar a los pacientes según su necesidad. “El paciente llega, ingresa a la Urgencia, idealmente lo primero es que me acerque a ellos y dependiendo de la consulta, lo derivo al asistente social o a los orientadores de turno”, explicó.

El jefe de la Unidad de Emergencias, Dr. Patricio Núñez, sostuvo que existía una brecha en la orientación directa en sala de espera, especialmente en horario diurno, lo que dificultaba entregar información oportuna sobre trámites y procedimientos. Con esta medida —afirmó— esa necesidad quedó cubierta.

Pantallas con tiempos de espera y categorización

La segunda iniciativa corresponde a la instalación de dos pantallas informativas en la sala de espera, donde se detalla cuántas personas están siendo atendidas, su nivel de categorización y los tiempos estimados de espera por segmento.

Según explicó el Dr. Núñez, esta herramienta ha permitido disminuir la ansiedad y educar a los pacientes, especialmente a quienes presentan cuadros de menor complejidad. En esos casos, se les orienta sobre la posibilidad de acudir a otros dispositivos de salud, como el SAR de Quillota, SAPU o postas rurales de comunas cercanas, cuando corresponda.

Desde el establecimiento indicaron que ambas medidas forman parte de un plan integral de mejora en la atención de la Unidad de Emergencias, el cual continuará siendo evaluado para detectar nuevas oportunidades de optimización en otros espacios del hospital.

Con estas acciones, el Hospital Biprovincial busca avanzar hacia una atención más transparente, cercana y centrada en las personas, en una de las áreas más demandadas del recinto asistencial.

y tú, ¿qué opinas?