

Elementos cruciales para la oficina del siglo XXI



Nilda González, HIA, CHC, MHP, HCSA
Vicepresidenta Auxiliar de Operación de Cinco Estrellas
MMM Healthcare, LLC. & PMC Medicare Choice, LLC

Durante los pasados treinta años hemos sido testigos de un proceso de transformación en las prácticas médicas. El desarrollo tecnológico ha provocado cambios trascendentales: desde el uso de modernos dispositivos y artefactos hasta la adopción del récord médico electrónico; el modelo de cuidado no solo requiere del amplio conocimiento clínico, sino también del manejo de elementos administrativos.

El progreso y manejo efectivo del cuidado médico, según lo definen las entidades regulatorias, descansa considerablemente en dos aspectos, a saber:


- La calidad de los procesos; y
- Los resultados del paciente.

Al medir la calidad de los procesos, se destaca la manera en que el paciente percibe que está siendo atendido, no solo por parte de su médico primario o de sus especialistas, sino también por los proveedores que intervienen en el manejo de su salud. En ese ejercicio, hay actividades específicas que deben realizarse en la oficina del médico y que pueden ayudar a medir la calidad de los servicios prestados. Por ejemplo:

1. Mantener en la agenda espacios abiertos para que, de surgir casos inesperados, se pueda brindar una fecha cercana para la cita;
2. Citar a los pacientes por hora para minimizar el tiempo de espera en la oficina (Medicare considera como estándar que no debieran pasar más de 15 minutos desde que el paciente se registra hasta que ve a su médico);
3. Llamadas de seguimiento para las citas;
4. Llamadas de seguimiento para los resultados de las pruebas, como laboratorios y rayos X;

5. Llamadas de seguimiento para verificar el despacho de medicamentos.
6. Asistencia al paciente para coordinar servicios con otros proveedores y especialistas; y
7. Repasar con el paciente el contenido de la información de su récord médico y mantenerla actualizada. Esto incluye discutir los servicios brindados por otros profesionales, como médicos especialistas o resultados de pruebas, entre otros.

Estos procesos requieren de la atención y preparación del personal de apoyo que asiste al médico para garantizar que se cumpla con estas expectativas de servicio. Es indispensable contar con herramientas tecnológicas que permitan la interacción efectiva entre todos los profesionales que atienden las necesidades de salud del paciente. De este modo se simplifican la obtención de los datos y la coordinación de los servicios.

Para continuar elevando el desempeño que miden las agencias reguladoras, puede ayudar repasar estos procesos con el personal de apoyo en la oficina y explorar alternativas de programas por el suplidor del récord médico electrónico. Además, se puede solicitar orientación a los representantes de servicio de los planes médicos con los que se trabaja para conocer las funcionalidades disponibles para los proveedores. De esa manera, con el apoyo tecnológico, el interés de servicio y el manejo multidisciplinario se podrá garantizar el mejor servicio posible a los pacientes. 

(Sobre esto se puede obtener más información en <https://www.cahps.ahrq.gov/>).