
**MODELO DE COLAS APLICADO A LA ADMINISTRACIÓN EN
INSTITUCIONES DE SALUD**

**DANIEL VELOSO MOLINA
MAGISTER EN GESTIÓN DE INSTITUCIONES DE SALUD**

RESUMEN

El objetivo de este trabajo es encontrar, a través de la teoría de colas, indicadores que sean de utilidad para su gestión en salud y que puedan ser de apoyo a la gestión en forma vertical, tanto para el administrador en salud, como para el funcionario que se encuentra prestando el servicio por el que se espera. Se realizó una revisión de la teoría de colas y de la organización de la red asistencial de Chile en regiones. Se confeccionó un modelo de sistemas de colas de la red asistencial desde el nivel primario al hospital de referencia, utilizando la notación de la teoría de colas. Se identificaron los procesos de mayor complejidad e importancia, identificando primero los procesos con Garantías Explícitas en Salud (GES) y el impacto de ellos en los procesos no GES. Se logró definir el comportamiento de la cola no GES y los sistemas de priorización dentro de las colas que esperan por servicios no GES. Se confeccionó un Score de priorización dinámico, que cambia con el tiempo de espera. Se observó que los usuarios que esperan en la cola se comportan de tal manera que pueden abandonar en algún momento de la espera siendo ésta una variable muy valiosa en la gestión. Una vez que se conoce el tamaño y el rendimiento del sistema y utilizando variables tales como las tasas de llegadas, salidas, la tendencia de abandono y los motivos de abandono observados, es posible aplicar un modelo de colas $M/M/s/K$ que devuelve indicadores de gran utilidad para la gestión. Se logró identificar una secuencia de trabajo que permite al gestor del sistema levantar los cuellos de botella hasta un nivel aceptable y controlar en forma permanente el comportamiento de las líneas de espera. En conclusión, ha incluido a los indicadores ya conocidos de la teoría de colas, un sistema de priorización dentro de la cola y una secuencia de gestión que devuelve al usuario una oportunidad de atención más equitativa y al administrador del sistema una herramienta útil que mide el funcionamiento de líneas congestionadas y las brechas existentes. Esto último resulta de gran importancia ya que facilita a los gestores en salud información relevante para la toma de decisiones en políticas de salud.