

## *Urgencias al límite: aumento del 62% de la demanda durante mayo refuerza la necesidad de digitalizar la gestión de filas en centros de salud*

**El uso de datos en tiempo real, predicción de demanda y soluciones como los tótems de gestión de fila se vuelven clave para enfrentar el aumento estacional de virus respiratorios que saturan las urgencias cada invierno.**

El invierno llegó antes de lo esperado a los centros de salud. Según datos de ZeroQ, la demanda en los servicios de urgencia aumentó un 62% entre febrero y mayo de 2024, pasando de 32.649 a 52.705 tickets mensuales. Esta alza coincide con el incremento de virus respiratorios circulando en el país, y plantea un desafío urgente: mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del paciente a través del uso de datos y tecnología.

La evidencia del Ministerio de Salud confirma este panorama: en lo que va de la temporada, los virus más detectados han sido el rinovirus (61%), seguido de la influenza A (17,3%) y el SARS-CoV-2 (10,1%). Los adultos mayores de 65 años han sido los más afectados, concentrando más de una cuarta parte de los casos. Con el peak de circulación viral proyectado para mayo, la presión sobre los servicios de urgencia ha alcanzado niveles críticos.

Ante este escenario, la gestión de filas y la



predicción de demanda se convierten en herramientas clave para evitar el colapso de los recintos de salud. Los software de atención al público, así como las herramientas que puedan integrarse con sistemas de ficha clínica o de triage permiten ordenar el flujo de personas, priorizar casos según gravedad y reducir los tiempos de espera, mejorando no solo la operación interna, sino también la percepción del paciente.

“En contextos de alta demanda como el invierno, contar con información en tiempo real y herramientas tecnológicas que organicen y anticipen los flujos es fundamental. La eficiencia no puede depender solo del recurso humano, y la digitalización es clave para evitar colapsos y cuidar a los pacientes más vulnerables”, advierte Jes-

sica Polanco, Key Account Manager de ZeroQ.

Además de mejorar la atención, el uso de estas soluciones permite recolectar y analizar datos que pueden ser usados para prever picos de atención, ajustar turnos de personal y planificar recursos con mayor precisión. Esto cobra especial importancia cuando los tiempos de espera pueden marcar la diferencia entre una buena atención y una situación crítica.

“En resumen, el aumento sostenido de tickets en urgencias, como parte del alza de virus respiratorios y la presión sobre el sistema de salud, deja en evidencia la necesidad de transformar los procesos de atención con soluciones digitales que aporten orden, previsión y eficiencia”, concluye Polanco.