El Diario de Chiloé
La Estrella

Fecha: 08/06/2025 Audiencia: 8.400 Sección: al día
Vpe: $80.955 Tirada: 2.800 Frecuencia: 0
Vpe pág: $478.175 Difusión: 2.800
Vpe portada: $478.175 Ocupación: 16,93%

COLUMNA

Jessica Polanco,
key account manager de ZeroQ

Urgencias colapsadas y digitalización

Cada invierno, el sistema de salud chileno se enfrenta a una crisis que ya parece parte del paisaje: salas de espera desbordadas, pacientes que esperan horas por atención y equipos médicos que trabajan al límite de su capacidad. Lo que antes se pensaba como una excepción estacional hoy parece una constante que evidencia un problema estructural: la falta de herramientas para gestionar eficientemente la demanda.

Este año no fue la excepción, pero llegó antes de lo previsto. Según datos recopilados entre febrero y mayo, la demanda en servicios de urgencia aumentó un 62%. Un alza directamente relacionada con la circulación de virus respiratorios —rinovirus, influenza y covid-19 que, como cada invierno, golpean con más fuerza a los adultos mayores.

Pero más allá del dato, la pregunta de fondo es: ¿por qué seguimos enfrentando esta sobrecarga año tras año sin modificar la forma en que gestionamos la atención? La respuesta parece estar en la falta de planificación y en la lenta adopción de tecnologías que ya existen, que han probado su eficacia en otros países y que, sin embargo, siguen siendo vistas aquí como accesorios opcionales. ¿Y si el problema no fuera solo la falta de personal o recursos, sino la manera en que organizamos lo que tenemos?

Herramientas tecnológicas como los sistemas de gestión de fila, plataformas que priorizan casos según gravedad o soluciones que permiten analizar datos en tiempo real, pueden parecer detalles técnicos, pero en contextos críticos, marcan la diferencia entre una urgencia que opera al límite y otra que logra mantener el control.

Además, digitalizar no significa deshumanizar. Por el contrario, liberar a los profesionales de la salud de tareas operativas, predecir flujos de atención y reducir tiempos de espera permite precisamente lo contrario: enfocar la atención en lo que realmente importa, que es cuidar personas.

El desafío ya no es tecnológico: las soluciones existen. El reto es político, cultural y organizacional. Y mientras no cambiemos esa lógica, seguiremos entrando cada invierno con la misma angustia: esperando que el sistema aguante, en lugar de prepararlo para resistir.