

## REGIONAL

# Hospital Puerto Montt refuerza estrategia para optimizar la atención en Urgencias y reducir tiempos de espera

**E**l Servicio de Urgencias del Hospital Puerto Montt (HPM), el único centro de alta complejidad que brinda cobertura a las provincias de Llanquihue, Palena y Chiloé, se encuentra implementando mejoras en su gestión clínica para enfrentar la alta demanda asistencial que caracteriza a esta unidad. Con un flujo que alcanza los 200 usuarios diarios entre lunes y miércoles —sin contabilizar el área pediátrica—, el recinto busca educar a la comunidad sobre el correcto uso de la red de salud para evitar que la Urgencia se vea tensionada.

### ¿Por qué la espera? El sistema de categorización ESI

Una de las principales causas de tensión en la sobremesa de los usuarios y en la sala de espera es el desconocimiento sobre cómo se prioriza la atención. A diferencia de otros servicios, la Urgencia del HPM no opera por orden de llegada, sino a través del modelo de categorización ESI (Emergency

Severity Index).

Al ingresar, un profesional de enfermería realiza el "triage" para clasificar al paciente en cinco niveles:

- ESI 1 (Rojo): Riesgo vital inminente con atención inmediata, representando el 4% de las consultas.
- ESI 2 (Naranja): Paciente de alta complejidad con un tiempo de espera ideal inferior a 30 minutos; equivale al 22% de las atenciones.
- ESI 3 (Amarillo): Condición de mediano riesgo con esperas de entre 30 y 90 minutos. Es el grupo mayoritario en el HPM, abarcando el 50% de los pacientes.
- ESI 4: (verde) Casos no urgentes o de baja complejidad. Corresponde al 23% de las consultas. Pueden acudir a SAPU o SAR.
- ESI 5: (azul): no urgente, puede acudir a su consultorio de forma diferida. <1% de las consultas.

### El desafío de la consulta espontánea

La Dra. Valentina Echeverría, jefa del Servicio de Urgencia del Hospital Puerto Montt, explica que el aumento sostenido de la demanda no responde solo a patologías agudas, sino a un fenómeno más amplio de "urgencialización" de la medicina.

"Hoy estamos absorbiendo un volumen importante de casos que podrían ser resueltos resolverse en atención primaria o en dispositivos de menor complejidad. Aproximadamente dos tercios de nuestros pacientes consultan de manera espontánea, y cerca de un 22% a 23% corresponden a categorías ESI 4, es decir, cuadros de baja complejidad que podrían ser atendidos en un SAPU, un



SAR o en hospitales de baja complejidad", señala.

Desde un tiempo a la fecha, el Servicio de Urgencia HPM ha evidenciado un incremento progresivo en las consultas, asociado principalmente a descompensaciones de enfermedades crónicas como hipertensión, diabetes, accidente cerebrovascular, enfermedad pulmonar crónica, insuficiencia cardíaca, insuficiencia renal y hepática.

"Muchos de estos pacientes no cuentan o no acuden a controles adecuados o seguimiento oportuno en atención primaria y secundaria. Esta brecha termina impactando directamente en la urgencia, que se transforma en la puerta de entrada para resolver problemas que debieran haberse manejado de forma preventiva", enfatiza.

"Como sistema de salud, debemos fortalecer la continuidad de cuidados. Cuando los controles se interrumpen o se postergan, la Urgencia termina siendo la puerta de entrada. No se trata de responsabilizar al paciente, sino de entender que debemos mejorar la coordinación y el acceso en todos los niveles", agrega.

Para dar solución a los tiempos prolongados y mejorar la experiencia del usuario, la Dra. Echeverría lidera un plan de ordenamiento interno: "El principal desafío es ordenar una urgencia que históricamente ha estado sometida a una alta demanda. El foco es fortalecer la

gestión clínica, ordenar los flujos de atención y mejorar la coordinación con el resto del hospital para que haya un trabajo en equipo efectivo. Es un trabajo serio que ya está en marcha y debería reflejar mejoras progresivas".

### Recomendaciones para la comunidad

Para asegurar una atención expedita y evitar una Urgencia tensionada en el establecimiento de salud más grande de la Región de Los Lagos, se recomienda a la comunidad:

- Acudir al HPM solo en casos graves (ESI 1 y 2).
- Utilizar la Red Primaria (SAPU o SAR Alerce/Puerto Varas) para casos leves o consultas que no representan un riesgo vital inmediato.
- Hospitales de baja complejidad: Frutillar, Llanquihue, Calbuco, Maullín, Fresia: para casos de mediana o baja complejidad (ESI 3, 4 y 5).
- Consultar a Salud Responde (600 360 7777) para orientación profesional antes de salir de casa.

Actualmente, el Servicio de Urgencia HPM cuenta con un equipo de aproximadamente 30 profesionales por turno, incluyendo equipo médico y no médico, además de especialistas que trabajan 24/7 para garantizar la salud de nuestra zona.



Dra. Valentina Echeverría