

Urgencias colapsadas: el síntoma de un sistema que aún no se digitaliza

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



Jessica Polanco, Key Account Manager de ZeroQ.

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 cambiamos esa lógica, seguiremos entrando cada invierno con la misma angustia: esperando que el sistema aguante, en lugar de prepararlo para resistir.