

Ficha de Formulación de Desafío CRS Hospital Provincia Cordillera

Información del Prestador de Salud	
Nombre Institución y/o Convocante	CRS Hospital Provincia Cordillera
Sitio web de la Institución	https://www.hpcordillera.cl/
Lugar de Ejecución del Desafío	CRS Hospital Provincia Cordillera
Respecto al Desafío Técnico	
Título del Desafío	¿Cómo podemos mejorar la comunicación entre los usuarios y el CRS-Hospital Provincia Cordillera para facilitar el acceso a servicios de salud?
Descripción del Desafío	<p>Las y los usuarios de salud enfrentan barreras para acceder a la información relacionada con los servicios prestados por el CRS Hospital Provincia Cordillera, lo que conlleva un costo de oportunidad, mayores tiempos de traslado al centro y un esfuerzo adicional considerando su condición de salud. Actualmente, no existen medidas efectivas que aborden este problema.</p> <p>En cada etapa del proceso de atención, surgen inquietudes que requieren resolución, tales como dudas sobre los procedimientos y otros aspectos del viaje del usuario. Con este desafío esperamos que nuestros usuarios externos, que son alrededor de 440.000, y los usuarios internos, cerca de 450, puedan acceder a toda la información relacionada con su proceso de atención en salud, a través de una aplicación.</p>
Requerimientos Técnicos de la Solución	<ul style="list-style-type: none"> ● Seguridad: Garantizar la privacidad y seguridad de los datos. ● Adecuación: Ser apropiada para el contexto y las necesidades del usuario. ● Pragmatismo: Ser práctica y eficiente en su funcionamiento. ● Usabilidad: Ser fácil de usar y entender por todos los usuarios. ● Funcional y Amigable: Ofrecer una experiencia funcional y amigable. ● Rendimiento: Tener una respuesta inmediata y fluida. ● Accesibilidad: Ser accesible para todos los usuarios, sin barreras tecnológicas ni físicas.

	<ul style="list-style-type: none"> ● Acompañamiento y Comunicación: Permitir el acompañamiento permanente y facilitar la comunicación circular entre los usuarios y el sistema.
<p>Etapas de Desarrollo de la Solución Esperada</p>	<p>Desarrollo de un prototipo funcional que facilite una comunicación bidireccional más fluida entre los usuarios y el CRS.</p> <p>Actualmente, existe una aplicación de desarrollo local que cumple parcialmente con este objetivo, sin embargo, estamos abiertos a explorar otras soluciones.</p>
<p>Resultados Esperados</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Mejorar la satisfacción de los usuarios, respecto a los canales de comunicación, en un 10%. ● Disminuir los reclamos relacionados con los procesos administrativos y la información en un 10%, en comparación con el año 2024. ● Aumentar el alcance de los usuarios que interactúan efectivamente con el CRS, a través de este nuevo canal. ● Mejorar los indicadores vinculados al recorrido del usuario. ● Contar con un canal de comunicación fluido, informativo, humanizado, atractivo y funcional, que responda a las necesidades de los usuarios, según su perfil.
<p>Escalabilidad / Replicabilidad de la Solución</p>	<p>Visibilidad y escalabilidad de la solución para su implementación en otros centros de salud públicos, permitiendo su expansión y adaptabilidad a diferentes contextos dentro del sistema de salud.</p>
<p>Incentivos para el solucionador (startup, empresa desarrolladora de solución)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Escalabilidad Nacional: La solución implementada en el CRS Hospital Provincia Cordillera tiene un alto potencial de ser replicada en otros centros de salud públicos, lo que permite al solucionador expandir su alcance y generar impacto a nivel nacional. ● Visibilidad y Reconocimiento en el Sector Público de Salud: Al colaborar con un hospital pionero en iniciativas como la hospitalización domiciliaria y reconocido por el MINSAL, el solucionador ganará visibilidad y

	<p>reconocimiento en el ámbito de la salud pública.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Impacto Social Directo: Al trabajar con una población vulnerable, con grandes brechas en el acceso a servicios de salud, el solucionador tendrá la oportunidad de contribuir directamente al bienestar de la comunidad y mejorar la atención en el sector público. ● Colaboración en un Proyecto Innovador: Ser parte de un hospital con un enfoque innovador y con infraestructura moderna, comprometida con la sostenibilidad y eficiencia energética, brinda al solucionador la oportunidad de colaborar en un proyecto de alta visibilidad y con un fuerte componente de innovación.
<p>Mecanismos de colaboración / Estrategia de Asociatividad de la Institución Convocante</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Ofrecemos acuerdos de colaboración sin que esto implique una compra directa. ● Respaldados por un equipo de personas comprometidas con la innovación.