

## Ficha de Formulación de Desafío Hospital del Salvador

Información del Prestador de Salud	
Nombre Institución y/o Convocante	Hospital del Salvador
Sitio web de la Institución	www.hsalvador.cl
Lugar de Ejecución del Desafío	Servicio de Emergencia del Hospital del Salvador
Respecto al Desafío Técnico	
Título del Desafío	¿Cómo podemos mejorar la atención oportuna en urgencias para aumentar la satisfacción usuaria y el cumplimiento de indicadores?
Descripción del Desafío	<p>Los usuarios que consultan en la unidad de emergencias del Hospital del Salvador -con categorización de priorización, según el Índice de Severidad de la Emergencia "ESI" 4 y 5 (siendo 1 a 5 la escala de severidad, donde 1 es la mayor gravedad y 5 la menor)- no son atendidos en los tiempos de espera deseables (menos de 2 horas), ni en los tiempos establecidos a nivel ministerial (menos de 3 horas). Esto constituye un riesgo para los pacientes, quienes terminan abandonando el proceso luego de esperar entre seis y diez horas sin ser atendidos.</p> <p>Esta situación ocurre porque la unidad de emergencias, actualmente, no es capaz de cubrir la gran demanda de atención, dejando de lado a los usuarios con la categoría de priorización más baja, quienes no requieren de muchos recursos para su resolución. Sin embargo, su consulta sigue siendo pertinente, ya que muchas veces vuelven a consultar en un estado de salud más grave, lo que perjudica tanto al paciente como a la eficiencia del sistema.</p> <p>Hasta la fecha, las medidas de mejora del sistema y de gestión no han sido suficientes para abordar esta problemática, que suele enfocarse únicamente en los pacientes más graves. El objetivo es reducir, e idealmente eliminar, el abandono de pacientes sin atención, aquellos que se retiran durante el proceso de espera. Para ello, es necesario cumplir el objetivo secundario de disminuir el tiempo de</p>

	<p>espera para atención, que comienza desde la admisión de la urgencia, particularmente en los pacientes menos graves y dependientes del tiempo, pero igualmente pertinentes y relevantes.</p>
<p><b>Requerimientos Técnicos de la Solución</b></p>	<p>La tecnología necesaria debe cumplir con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Permitir la atención de pacientes seleccionados que se inscriban para atención y se encuentren en la sala de espera, sin utilizar los espacios de atención clínica (boxes clínicos).</li> <li>● Ser amigable tanto para el paciente como para el médico.</li> <li>● Contar con un respaldo de seguridad en el manejo de datos y confidencialidad.</li> <li>● Facilitar una comunicación expedita y contar con capacidad de audio e imagen.</li> <li>● Disponer de medición de indicadores (tiempos de espera, tiempos de atención y/o número de pacientes) para evaluar los resultados de la estrategia.</li> </ul>
<p><b>Etapas de Desarrollo de la Solución Esperada</b></p>	<p>Etapa de prototipo funcional co-diseñada con desarrolladores o adaptada de otras soluciones existentes y validadas en otros espacios similares.</p> <p>Fase inicial: Implementación piloto en Servicio de Urgencia del Hospital del Salvador, seleccionando pacientes traza, para evaluar métodos de atención alternativa, teniendo luego la posibilidad de pasarlos a atención tradicional como respaldo, en caso de ser necesario.</p> <p>Posteriormente, implementarlo en los días y segmentos horarios de mayor demanda (por ejemplo, lunes y martes después de mediodía). Una vez realizados los ajustes a la propuesta posterior al plan piloto, implementar el sistema al resto de los días.</p>

<p><b>Resultados Esperados</b></p>	<p>Se espera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Reducción de los tiempos de espera para la atención médica, con una primera evaluación del médico dentro de 2 horas desde la admisión y categorización del paciente (la reducción de tiempo se medirá en minutos, considerando la mediana de la espera en ese segmento de pacientes, en los meses previos a la implementación).</li> <li>● Disminución del abandono de pacientes sin atención, en comparación con los meses previos.</li> <li>● Mejora en la satisfacción usuaria y confianza en el sistema, utilizando escalas de evaluación del servicio.</li> <li>● Disminución de reconsultas, medida como consultas repetidas por el mismo paciente dentro de un plazo de un mes.</li> </ul>
<p><b>Escalabilidad / Replicabilidad de la Solución</b></p>	<p>Las urgencias en los hospitales públicos comparten características similares en cuanto a los pacientes y los desafíos de gestión, enfrentando la problemática común del abandono de pacientes durante la espera de atención. Estos hospitales siguen la misma normativa ministerial y utilizan el mismo sistema de categorización.</p> <p>Una solución efectiva implementada en la urgencia del Hospital del Salvador sería replicable en otras urgencias de alta complejidad del país, con posibles adaptaciones; también podría aplicarse en urgencias de diferentes niveles de complejidad (atención primaria y secundaria).</p> <p>Aunque los sistemas de ficha electrónica varían, todos comparten las mismas reglas de negocio y funcionamiento. Además, todas estas unidades cuentan con la posibilidad de acceder a recursos humanos médicos o con medidas para fortalecerlos.</p> <p>Esta problemática es transversal en el sector público como en el privado, afectando no sólo a hospitales de alta</p>

	<p>complejidad, sino también a servicios de atención primaria de urgencia (SAPU/SAR). Por lo tanto, una solución podría escalarse fácilmente a nivel nacional e internacional, ya que este problema se repite en múltiples escenarios.</p>
<p><b>Incentivos para el solucionador (startup, empresa desarrolladora de solución)</b></p>	<p>Pilotar una solución con miras a su escalabilidad nacional e internacional, en una institución respaldada y reconocida como líder entre pares, como es el caso del Hospital del Salvador.</p> <p>Además de contar con el apoyo de esta institución, existe la disponibilidad de que médicos especialistas en medicina de urgencia colaboren en la construcción de la solución.</p> <p>Esta representa una oportunidad de negocio a escala nacional, ya que el abandono de pacientes se traduce directamente en pérdida de ingresos, de manera similar a un cliente que, estando dentro de una tienda, decide irse a la competencia.</p>
<p><b>Mecanismos de colaboración / Estrategia de Asociatividad de la Institución Convocante</b></p>	<p>Se busca construir un <i>joint venture</i>, donde el hospital aporte su experiencia clínica y el proveedor de soluciones las respuestas tecnológicas necesarias para la implementación.</p> <p>El equipo clínico se compromete a compartir su experiencia con otros potenciales clientes, así como a generar literatura escrita al respecto, lo cual tiene un alto impacto en el giro de la atención de salud.</p>