

## RESUMEN

# Aplicación como nexo estratégico para la mejora de la experiencia del paciente en las urgencias

María Vega Díaz<sup>1</sup>, Michelle Viscaino Sarango<sup>2</sup>, Leonardo Madariaga<sup>3\*</sup>

<sup>1</sup> Estudiante Ingeniería en Diseño, Universidad Técnica Federico Santa María, Chile

<sup>2</sup> Departamento de Electrónica, Universidad Técnica Federico Santa María, Chile

<sup>3</sup> Departamento de Ingeniería en Diseño, Universidad Técnica Federico Santa María, Chile

\*Correspondencia: Leonardo Madariaga

[leonardo.madariaga@usm.cl](mailto:leonardo.madariaga@usm.cl)

---

## INTRODUCCIÓN

Los servicios de urgencias ponen a disposición sus recursos para atender pacientes urgentes que requieren una asistencia inmediata. Si bien se espera que las atenciones se focalicen en casos urgentes, es común que al servicio asistan otras afecciones leves de salud, ya que, la demanda de la población está sujeta a lo que ellos legítimamente consideran que es urgente de resolver.

De acuerdo con un estudio de la Organización de Colaboración y Desarrollo Económico (OCDE) realizado en 2015, Chile contabilizaba 573 consultas cada 1.000 habitantes por año, cuando la media era de 308, ubicándose como el tercer país con mayor tasa de consultas de urgencia. Para el año 2022, el escenario no es diferente, donde se realizaron 989 atenciones cada 1.000 habitantes por año.

Este problema es conocido como "Overcrowding", y se entiende como el desequilibrio entre la demanda simultánea de la atención de salud y la capacidad del sistema para responder. Gracias al modelo conceptual de Brent Asplin, es posible entender que la saturación del servicio puede ser causada por un exceso de usuarios que ingresan, por una ineficiencia en los procesos, por una lenta gestión de la salida del paciente, o por todas.

El análisis cualitativo de la demanda ha permitido estudiar que la percepción de la población sobre el servicio de urgencias se ha convertido en una posibilidad de resolver su indisposición en cualquier momento del día, incluso si es una afección o situación leve o no urgente, que puede resolverse sin la necesidad de servicios especializados y complejos, viendo al servicio de urgencia como una atención inmediata más que una atención urgente, donde tienen acceso a profesionales de la salud y a pruebas de laboratorio en un solo lugar.

Ante esto, es común que los establecimientos centren sus recursos en agilizar sus procesos para una atención más rápida que permita el ingreso de más pacientes y disminuir su saturación, pero ¿Qué sucede con el exceso de usuarios que llegan al establecimiento? Y ¿Cómo esta creciente demanda impacta en el bienestar de quienes esperan recibir una atención médica?.

## OBJETIVO

Diseñar una aplicación móvil para mejorar la experiencia del paciente en el servicio de urgencias en el contexto de los establecimientos de salud en Chile considerando las tres causales interdependientes del overcrowding.

## METODOLOGÍA

El estudio se basa en un enfoque interdisciplinario que propició la optimización del bienestar del paciente en un



contexto crítico. Para esto, primero se realizó una investigación contextual de los servicios de urgencia que permitió entender la influencia del contexto en el paciente. Se complementó con técnicas del Design Thinking para recabar información de profesionales de salud y una observación contextual de los procesos en una urgencia de Valparaíso. Además, se emplearon métodos cuantitativos y cualitativos para comprender las interacciones y necesidades del paciente hacia el servicio. Para finalizar se implementa un diseño centrado en el usuario, que es validado con el mismo mediante pruebas de usabilidad que permiten evidenciar el impacto de la aplicación en su experiencia.

## RESULTADOS

Se debe entender como experiencia del paciente a su percepción consciente y subconsciente sobre el desempeño operacional del establecimiento, los sentidos estimulados y las emociones vividas producto de las interacciones servicio-paciente a lo largo de todo el proceso de atención. Por lo que, para mejorar su experiencia y reducir sus niveles de ansiedad e incertidumbre, se deben considerar tanto factores operacionales como psicológicos.

Los factores operacionales refieren a la infraestructura y recursos con los que cuenta el establecimiento para atender al paciente, y permiten estimar el tiempo que el paciente permanecerá en urgencias.

Los factores psicológicos refieren a la percepción consciente y subconsciente que el paciente tiene sobre el servicio. La percepción subconsciente estará relacionada con los procesos mentales que influyen en la experiencia del paciente a través de emociones y actitudes que pueden no ser plenamente reconocidas. La percepción consciente se refiere a la capacidad del paciente para reconocer de manera activa los estímulos y eventos que ocurren en su entorno durante el proceso de atención.

Cada uno de estos factores influirá positiva o negativamente en la experiencia del paciente dependiendo de qué tan fortalecido sea, y cada individuo valorará los factores distintivamente de otro.

Así, diseñar la aplicación móvil considerando los factores basales de la experiencia propició que durante las

pruebas de usabilidad se lograra que la mayoría de los usuarios tuviera una experiencia positiva en términos de navegación y manejo de funcionalidades, y que, aunque algunos usuarios pueden haber percibido cierta complejidad o dificultad en la aplicación, en general, la mayoría de los usuarios se sintió satisfecho y seguro utilizando la aplicación.

## CONCLUSIÓN

La aplicación móvil diseñada y validada en este estudio ha demostrado ser una herramienta efectiva para empoderar al paciente con información relevante que reduce su percepción de espera y proporciona un mayor grado de control sobre su experiencia en urgencias, haciendo frente a los efectos del "Overcrowding" en el paciente.

Los resultados obtenidos revelan que tanto factores operacionales como psicológicos desempeñan un papel crucial en la percepción del paciente durante su paso por el servicio de urgencias. La optimización de la infraestructura y los procesos operacionales influye directamente en el tiempo de espera percibido y, por lo tanto, en los niveles de satisfacción. Al mismo tiempo, la consideración de los aspectos psicológicos, como las emociones subyacentes y la percepción consciente de los estímulos, contribuye a reducir la ansiedad y la incertidumbre del paciente, mejorando su bienestar general durante su estancia en el establecimiento.

En última instancia, este estudio aplicado subraya la importancia de abordar la experiencia del paciente en las urgencias desde una perspectiva integral, considerando tanto los aspectos operacionales como los psicológicos.

**NOTA:** Proyecto financiado con fondos FONDECYT Iniciación 11200292

**Palabras Clave:** experiencia del paciente, ergonomía cognitiva, servicios de urgencia, diseño centrado en el usuario, innovación en salud

**Keywords:** patient's experience, cognitive ergonomics, emergency rooms, user centered design, healthtech



## REFERENCIAS

1. Santelices, E., & Santelices, J. D. C. (2017). DESCRIPCIÓN y ANÁLISIS DEL SISTEMA DE RED DE URGENCIA (RDU) EN CHILE. RECOMENDACIONES DESDE UNA MIRADA SISTÉMICA. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 28(2), 186-198.  
<https://doi.org/10.1016/j.rmcl.2017.04.005>
2. Berchet, C. (2015). Emergency care services. *OECD health working papers*.  
<https://doi.org/10.1787/5jirts344crns-en>
3. Giunta, D., Pedretti, A. S., Elizondo, C., Ratti, M. F. G., De Quirós, F. G. B., Waisman, G., Peroni, H., & Martínez, B. G. (2017). Descripción de las características del fenómeno Crowding en la Central de Emergencia de Adultos, en un hospital universitario de alta complejidad: estudio de cohorte retrospectiva. *Revista Médica De Chile*, 145(5), 557-563.  
<https://doi.org/10.4067/s0034-98872017000500001>
4. Piñero, J. C. M., Diaz, A., & Vela, J. J. D. (2021). Saturación del servicio de urgencias en la ciudad de Bogotá: una comprensión sistémica del problema. *Scielo*, 26 (suppl 2), 3609-3622.  
<https://doi.org/10.1590/1413-81232021269.2.27302019>
5. F, S. P. (s. f.). Urgencia o atención inmediata: una pequeña diferencia.  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S139-76322009000500001](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S139-76322009000500001)

