

## La columna de...

MARTÍN CRUZ,  
CEO Y COFUNDADOR DE KEIRON

# Estrategias para reducir listas de espera de especialidad

Las listas de espera en salud pública se han convertido en un tema crítico en nuestro país. Según datos de la Subsecretaría de Redes Asistenciales, actualmente más de 2,7 millones de personas son parte de éstas, de las cuales más de 33 mil esperan una intervención quirúrgica y más de 2,4 millones una consulta de especialidad.

A pesar que, según el Minsal, en un año el tiempo de espera para una intervención se redujo un 19,5% y en el mismo período, el de las las consultas de especialidad bajó un 10%, aún los pacientes deben esperar en algunas ocasiones años para recibir un tratamiento, incluso fallecen antes de ser atendidos. A modo de ejemplo, sólo en 2023, se registraron más de 23,2 mil muertes esperando atención médica y otras 1,6 mil esperando un procedimiento.

Frente a este escenario, el Ministerio de Salud tiene un permanente desafío por delante. A pesar que se está trabajando en este tema, e incluso hace unas semanas se aprobó una resolución que solicita al Presidente Boric establecer e implementar a la brevedad todas las medidas legislativas y administrativas necesarias y suficientes a fin de disminuir las listas de espera de atención en la salud pública, queda un largo camino por recorrer.

¿Cómo podríamos contribuir a acortar ese trayecto? Con la colaboración público-privada y la implementación de salud digital. Es clave la existencia de un apoyo estrecho entre autoridades de salud, profesionales médicos, proveedores de tecnología y stakeholders relevantes para asegurar un futuro saludable y próspero de salud a nivel país, mejorar el acceso de atención de pacientes y con ello enfrentar esta situación.

Esa implementación ya comenzó y actualmente innovadores en transformación digital sanitaria, -como nuestra healthtech Keirón-, y proveedores de atención médica pública ya se encuentran trabajando en conjunto con plataformas tecnológicas.

El uso de tecnología e inteligencia artificial en el sector público, puede ser aprovechada de diversas formas. Una de ellas es para la confirmación y seguimiento de citas médicas a través de la omnicanalidad, que es clave para lograr una mayor respuesta de los pacientes. Según un análisis realizado en Keirón, genera hasta un 99% de efectividad en confirmaciones, donde un 20% son a través de email; de los pendientes por confirmar, un 30% responde via llamada telefónica y de los restantes, un 49% lo hace via whatsapp.