



## **MODELO DE ORGANIZACIÓN DE UNA UNIDAD DE EMERGENCIA HOSPITALARIA EN FUNCIÓN DE LA DEMANDA OBSERVADA**

**VERÓNICA PILAR CASTILLO ALBORNOZ  
RINA BERNARDITA MORALES BAEZA**

**INGENIERO COMERCIAL**

### **RESUMEN**

Se propone una metodología general que permite, adecuando la oferta de horas profesionales existente en las Unidades de Emergencia de los hospitales públicos a la demanda observada, una organización más eficiente de ellas. Los aportes más relevantes de este trabajo son: -Verificación de la existencia de una mayor afluencia de público, en las distintas especialidades, durante el transcurso del día y una disminución durante la noche. Ello se obtuvo a partir del estudio del comportamiento de la demanda. - La reorganización de los turnos en función de la demanda observada, aumentando o disminuyendo la dotación de funcionarios de acuerdo a los requerimientos, lo que debería traducirse en un aumento del grado de satisfacción del usuario. Además, es necesario tener presente que dicha reorganización permite reducir los costos por remuneración lo que implica un beneficio económico que se traduce en el uso más eficiente de los recursos. El Modelo Organizacional propuesto en este trabajo, fue aplicado a la Unidad de Emergencia del Hospital de Talca, pudiendo hacerse extensivo a otros hospitales públicos del país.