

# DIGITALIZANDO LA PRIMERA LÍNEA:

TECNOLOGÍAS TRANSFORMADORAS  
EN CUIDADOS CRÍTICOS



## Nota de Bienvenida

Durante una emergencia, cada segundo cuenta. Ya sea que los socorristas se apresuren para llegar al lugar de un accidente o que evacuen a personas en medio de condiciones climáticas peligrosas, se necesita acceso rápido a datos relevantes y canales de comunicación confiables entre los miembros del equipo. Esperar demasiado para obtener información crítica puede dificultar los esfuerzos de respuesta y recuperación, especialmente cuando hay vidas en juego.

La tecnología debería empoderar a los trabajadores de los servicios de emergencia y optimizar su trabajo. Debería reemplazar los procesos manuales, que son propensos a errores. Los socorristas deben sentir que cuentan con la tecnología para desempeñarse al más alto nivel, tal como se espera que lo hagan.

La investigación de SOTI revela una brecha entre la promesa de la tecnología en el sector de servicios de emergencia y cómo se está desarrollando en la práctica.

Este informe muestra que los esfuerzos de transformación digital han comenzado, pero las formas tradicionales de trabajo están cambiando lentamente. Los datos también revelan que los dispositivos y aplicaciones móviles a menudo no satisfacen las necesidades básicas de los socorristas. Estos desafíos tienen impactos negativos en las operaciones y el bienestar de los empleados y, al mismo tiempo, ponen en peligro la atención al paciente.



Shash Anand, Estrategia de  
Productos de SVP

**A medida que las organizaciones de servicios de emergencia buscan acelerar la transformación digital, este informe ofrece ideas claves sobre dónde centrarse para mejorar la eficiencia operativa.**

## Contenido

### Metodología

### Es Hora de Abordar la Brecha Tecnológica Global

### Donde la Tecnología Está Fallando a los Socorristas

### El Verdadero Impacto de los Problemas Técnicos en los Servicios de Emergencia

### Conclusión

# Metodología



## Desde una Perspectiva Sectorial

 **35 %** De los encuestados trabaja para un servicio de ambulancia.

 **24 %** Trabaja para una fuerza policial.

 **21 %** Trabaja para un servicio de bomberos y rescate.

 **20 %** Trabaja en búsqueda y rescate.



SOTI realizó una investigación con trabajadores de servicios de emergencia en nueve mercados de todo el mundo. Entre el 26 de enero y el 14 de febrero de 2024, se realizaron 900 entrevistas autocompletadas con 100 encuestados de cada uno de los siguientes países: EE.UU., Canadá, México, Reino Unido, Alemania, Francia, Suecia, Países Bajos y Australia.

# Es Hora de Abordar la Brecha Tecnológica Global



Se necesita urgentemente una agenda tecnológica clara para ayudar a los trabajadores de servicios de emergencia a priorizar y agilizar el tiempo de respuesta mientras se mejora la atención al paciente.

Por ejemplo, los dispositivos y aplicaciones móviles no deberían requerir que los socorristas tomen notas con lápiz y papel, pues se corre el riesgo de perder el papeleo. Sin embargo, ese no es el caso: el **27 %** de los encuestados a nivel mundial afirma que utiliza métodos de lápiz y papel entre el **60 y el 79 %** del tiempo.

Esto aumentó a:



**47 %**  
en los Países Bajos



**65 %**  
en Australia

La dependencia del lápiz y el papel sigue siendo prominente en las operaciones diarias de los servicios de emergencia debido a problemas generalizados con la tecnología, incluido el mal estado de la batería, los dispositivos descargados y la lentitud en la carga de formularios. A nivel mundial, estos problemas tuvieron un impacto directo en los niveles de estrés.



**El 38 % de los encuestados a nivel mundial afirmó que estos problemas con los dispositivos tuvieron un impacto directo en sus propios niveles de estrés o en los de su equipo, llegando a:**



**50 %**  
en Alemania



**45 %**  
en Canadá



**43 %**  
en Australia



**42 %**  
en los EE.UU.



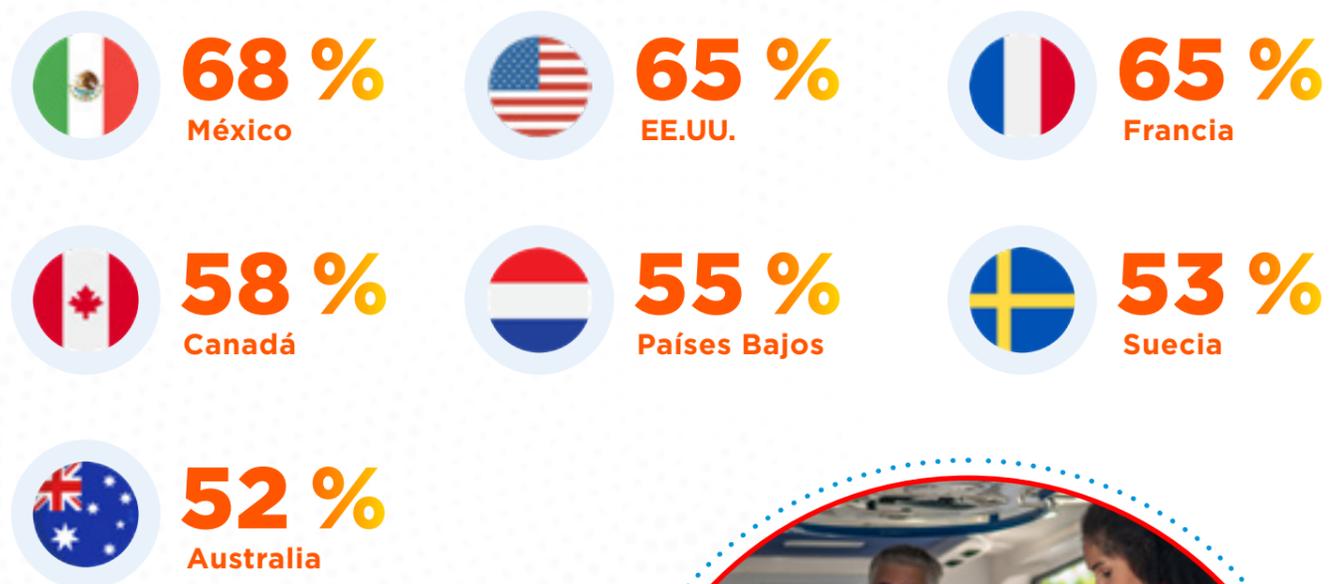
**42 %**  
en los Países Bajos

Sin embargo, hay áreas en donde los procesos con papel y lápiz amplifican los desafíos. Esto está ligado a problemas con los dispositivos relacionados con retrasos en el acceso a la información requerida (**36 %**), mayor tiempo de espera para registros digitales relacionados con la emergencia (**34 %**) e incluso retrasos en la espera de los detalles de la ubicación de un evento (**30 %**).

# Agarrando Lápiz y Papel

Los datos del informe muestran que la recopilación y gestión manual de información sigue siendo común, ya que **uno de cada diez** socorristas utiliza lápiz y papel para el **100 %** de sus casos.

A nivel mundial, el **97 %** todavía depende de los métodos tradicionales con lápiz y papel y los utiliza en promedio durante el **58 %** de los casos. Esto es más prominente en algunas regiones:



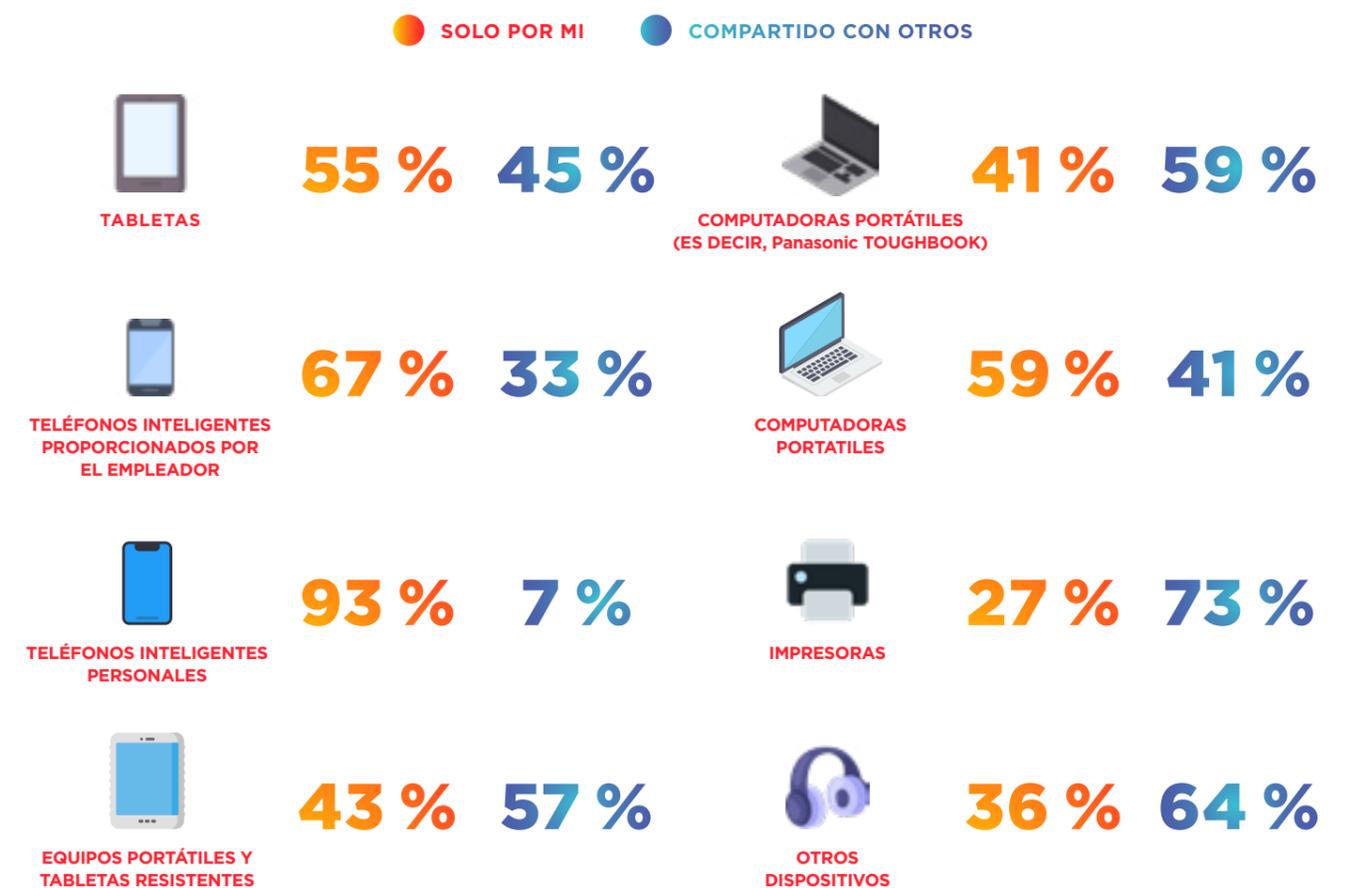
La falta de automatización y digitalización conlleva riesgos, como información perdida, desactualizada o afectada por errores humanos. También es más difícil compartir archivos en papel, particularmente en emergencias, con miembros del equipo repartidos en múltiples ubicaciones.



# Depender de Dispositivos Compartidos

Demasiados socorristas dependen de dispositivos personales o tienen que compartir dispositivos de trabajo con colegas, ya que el **20 %** a nivel mundial dice que no hay suficientes dispositivos para su equipo o departamento, y **tres cuartas** partes de estas personas experimentan este problema al menos una vez a la semana.

Los resultados a continuación ilustran cómo se utiliza cada dispositivo a nivel mundial:



Aunque un teléfono inteligente proporcionado por el empleador fue el dispositivo más utilizado por el **58 %** de los trabajadores de servicios de emergencia, los teléfonos inteligentes personales ocuparon el segundo lugar con un **53 %**. Los teléfonos inteligentes proporcionados por los empleadores fueron los más utilizados en Suecia (**68 %**).

Incluso cuando los dispositivos son emitidos por el empleador, con frecuencia cambian de manos:



Los socorristas que comparten dispositivos pueden estar trabajando en diferentes casos en los que las imágenes, notas y otros contenidos deben ser accesibles y organizados al instante. Si comparten dispositivos, la creación de perfiles de usuario es esencial para garantizar que se pueda acceder a los datos necesarios y que la información confidencial del paciente permanezca segura. Esto plantea preocupaciones de seguridad dado el gran volumen de dispositivos perdidos y robados reportados.

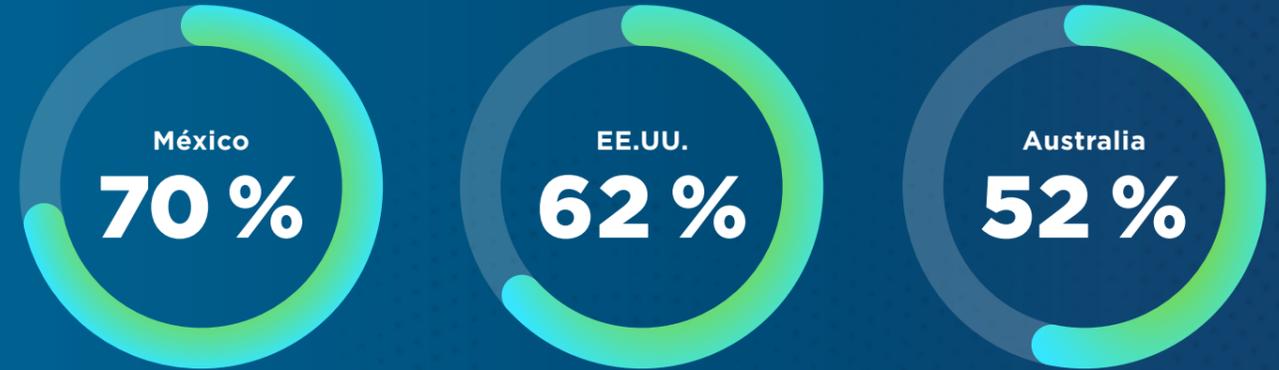
Compartir dispositivos expone desafíos diarios en los procesos.

**A nivel mundial, el 26 % de los socorristas dice que al comenzar su turno encuentra un dispositivo descargado. A dos tercios de estas personas les sucede al menos una vez por semana.**



Además, localizar dispositivos compartidos es un desafío, ya que es posible que no se devuelvan o almacenen correctamente. De hecho, el 15 % de los encuestados a nivel global indica que ha perdido o le han robado su dispositivo móvil, y más de la mitad de ellos (53 %) experimenta este problema cada semana.

Los teléfonos inteligentes personales fueron el dispositivo más utilizado en



Por el contrario, el 67 % de los socorristas en los Países Bajos y el 54 % de los del Reino Unido utilizaron equipos portátiles y tabletas resistentes.

Pueden presentarse grandes desafíos, si los dispositivos personales no son gestionados por equipos de TI. Los dispositivos son susceptibles a vulnerabilidades de software y amenazas cibernéticas debido a lo difícil que es proporcionar actualizaciones de software manuales, solucionar problemas en cuanto ocurren o bloquear dispositivos, si se pierden o son robados.



# Donde la Tecnología Está Fallando a los Socorristas



Dotar a los empleados de sus propios dispositivos móviles y enseñarles a adoptar procesos digitales es solo una parte del viaje de transformación digital necesario para las organizaciones de servicios de emergencia.

Cuando los socorristas llegan al lugar, deben confiar en que sus dispositivos y aplicaciones funcionarán como se espera. Los fallos técnicos consumen tiempo que podría dedicarse a los pacientes y a la prestación de servicios críticos.

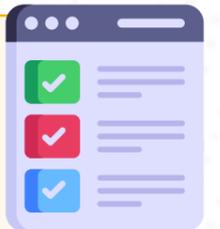
Los datos muestran que el **92 %** de los trabajadores de los servicios de emergencia reportan problemas con sus dispositivos móviles y, para la mayoría, estos problemas ocurren al menos una vez por semana. Estos incluyen:



Dispositivos que fallan (es decir, el dispositivo funciona pero luego se congela y/o se apaga):



Los formularios digitales no funcionan:



Aplicaciones que no funcionan (aplicaciones/aplicaciones web):



## Dispositivos que fallan

A nivel mundial, el **63 %** de quienes experimentan que sus dispositivos móviles se congelan o se apagan, lo hace semanalmente.

Los dispositivos que presentan fallas hacen que los socorristas pierdan el contacto con un colega o su ubicación durante una operación de búsqueda y rescate. Un fallo del dispositivo puede interrumpir la comunicación con un centro de comando y evitar que los servicios policiales soliciten refuerzos cuando una emergencia empeore.



# Las Aplicaciones y los Formularios Web no Funcionan

Los trabajadores de los servicios de emergencia dependen de aplicaciones para aumentar su conocimiento de la situación y respaldar el seguimiento de personas, activos y condiciones cambiantes. También utilizan formularios web para registrar datos de incidentes que ayuden en los esfuerzos de recuperación y prevengan emergencias futuras. Sin embargo, el **60 %** tiene problemas con estos formularios y el **68 %** dice que experimenta problemas con aplicaciones que no funcionan cada semana.

Gran parte de los datos que recopilan los socorristas, como videos e imágenes, deben compartirse con sistemas centralizados para su análisis, pero el **73 %** a nivel mundial experimenta cargas lentas cada semana. Esto significa que los trabajadores de los servicios de emergencia corren el riesgo de no poder capturar los datos necesarios, lo que provoca retrasos en la atención a los pacientes que lo necesitan o en la recepción de información crítica de manera oportuna.

**A nivel mundial, del 16 % que tuvo problemas para reportar información, el 70 % tuvo este problema al menos una vez por semana.**

La cobertura insuficiente de Wi-Fi y celular afecta la funcionalidad del dispositivo:



# Mala Salud de la Batería

Lidiar con una emergencia puede llevar mucho tiempo y el informe muestra que los socorristas con frecuencia se preocupan de que sus dispositivos no tengan suficiente batería. El mal estado de la batería es el problema más común informado por el **29 %** de los socorristas, lo que los afecta hasta dos o tres veces por semana. Además, comenzar un turno con un dispositivo descargado afecta al **26 %** de los encuestados globales al menos una vez por semana (**31 %**). Estos son los problemas básicos más comunes del dispositivo.

A nivel regional, el estado de la batería tiene un gran impacto en:



Problemas con dispositivos descargados al inicio de un turno:



Estos problemas con los dispositivos también requieren un tiempo valioso para solucionarlos. A nivel mundial, el **20 %** dice que resolver problemas con dispositivos móviles lleva 30 minutos o más. Esto puede tener un enorme impacto en eventos en los que se necesita rapidez en la toma de decisiones y la acción para mitigar los peores escenarios y salvar vidas. Los datos del informe muestran diferencias significativas según el tipo de servicio involucrado. En promedio:

Los miembros del equipo del servicio de ambulancia resuelven problemas con los dispositivos en

**18 minutos**

Los miembros del equipo de búsqueda y rescate resuelven problemas con los dispositivos en

**24 minutos**

Las organizaciones de servicios de emergencia deben comparar esta área para determinar qué tanto están afectando los problemas a los tiempos de respuesta y recuperación.

# El Verdadero Impacto de los Problemas Técnicos en los Servicios de Emergencia

La falta de funcionalidad y gestión básicas de los dispositivos está alterando las operaciones comerciales. La seguridad y los datos están en riesgo, y esto impacta negativamente el bienestar de los socorristas a nivel mundial.



## La Toma de Decisiones se Vuelve más Difícil

Los socorristas necesitan evaluar rápidamente las emergencias y actuar con rapidez, pero a nivel mundial, el **36 %** dice que los problemas tecnológicos provocan retrasos en el acceso a la información que necesitan. Conocer la ubicación exacta de la emergencia es crucial, pero el **30 %** dice que los problemas técnicos provocaron retrasos en la recepción de datos relacionados con detalles de ubicación. Para los equipos de bomberos, paramédicos y otros, esto representa un gran obstáculo.

Los socorristas también deben ir más allá de lo que ven en el lugar. Sus decisiones deben basarse en análisis de acontecimientos anteriores y detalles de fondo. Sin embargo, el **34 %** dice que los problemas con los dispositivos y las aplicaciones aumentaron el tiempo de espera para obtener registros digitales relacionados con un incidente.

## Los esfuerzos de Respuesta Toman más Tiempo

Los momentos entre decisiones y acciones pueden marcar la diferencia en términos de atención eficaz al paciente durante una emergencia. Sin embargo, las dificultades que enfrentan los socorristas con sus dispositivos pueden obstaculizar su capacidad para seguir las políticas y procedimientos estándar de respuesta a emergencias.

**A nivel mundial, el 31 % afirmó que se necesitan hasta 10 minutos para resolver un problema con el dispositivo.**

Además, el 28 % dice que cuando ocurren problemas tecnológicos, debe esperar una autorización antes de tomar medidas para ayudar durante un evento. Incluso si se obtiene el visto bueno, el 28 % dice que los problemas con el dispositivo han provocado un retraso en el inicio del trabajo.

**Este fue el mayor desafío observado entre el 38 % de los socorristas en el Reino Unido.**

Una cuarta parte dice que los problemas técnicos los obstaculiza hasta el punto de no poder acceder a equipos o medicamentos.

**Esta cuestión fue aún más pronunciada en los Países Bajos, donde el 44 % lo citó como un problema.**



# El Estrés de los Socorristas Aumenta

Los socorristas saben que, al enfrentarse a una emergencia, estarán bajo una presión intensa y condiciones inesperadas que pondrán a prueba sus habilidades y emociones. Cuando la tecnología que se les proporciona no funciona como debería, les impide dar lo mejor de sí mismos en el trabajo.

Aunque el **74 %** a nivel mundial se siente adecuadamente capacitado en la tecnología que utiliza, **cuatro de cada diez** trabajadores de servicios de emergencia dicen que los problemas que experimentan aumentan los niveles de estrés para ellos y/o su equipo.



A nivel mundial, los socorristas declararon que:

- 
Ellos y sus equipos experimentan más estrés cuando hay problemas con los dispositivos. **38 %**
- 
Los problemas con el dispositivo provocan retrasos en el acceso a la información requerida. **36 %**
- 
Pasan más tiempo esperando registros digitales relacionados con un incidente o emergencia cuando hay problemas con el dispositivo. **34 %**
- 
Experimentan un retraso en la recepción de detalles de ubicación cuando hay problemas con el dispositivo, lo que es crucial para saber a dónde dirigirse en caso de emergencia cuando cada minuto cuenta. **30 %**

## Experiencia de los trabajadores del servicio de emergencia:

	Cualquier problema con el dispositivo	Las aplicaciones/aplicaciones web no funcionan
Las aplicaciones/aplicaciones web no funcionan	<b>36 %</b>	<b>47 %</b>
Aumento de los niveles de estrés para mí o mi equipo.	<b>38 %</b>	<b>43 %</b>
Mayor tiempo de espera por registros digitales relacionados con el incidente	<b>34 %</b>	<b>40 %</b>
Retrasos en la llegada de datos para detalles de ubicación	<b>30 %</b>	<b>37 %</b>
Retrasos en el inicio del trabajo en el incidente/emergencia	<b>28 %</b>	<b>36 %</b>
Tener que esperar por una autorización	<b>28 %</b>	<b>35 %</b>
Retrasos en la capacidad de mi equipo o mía para dedicar tiempo a la atención	<b>24 %</b>	<b>32 %</b>
Retrasos en el acceso a los equipos/medicamentos necesarios	<b>25 %</b>	<b>27 %</b>

## CONCLUSIÓN:

# Liberar el Futuro Digital de los Servicios de Emergencia



Los trabajadores de los servicios de emergencia reconocen que la digitalización de su sector está en continua evolución. Dentro del viaje de transformación digital, el **72 %** cree que el uso de dispositivos móviles lo hace más eficiente en su trabajo, una estadística que es aún mayor en México (**84 %**) y Australia (**83 %**). La mayoría (**70 %**) también cree que su organización está comprometida en brindar la mejor tecnología.

Los datos del informe muestran que se está avanzando en cierto grado de digitalización, pero queda mucho por hacer. De manera similar, algunos problemas obstaculizan los tiempos de respuesta y la eficacia de los socorristas, lo que debería ser la máxima prioridad para las organizaciones. Debería ser fácil agregar o eliminar aplicaciones, implementar actualizaciones de firmware y sistemas operativos, y monitorear y solucionar problemas de flotas de dispositivos de forma remota desde cualquier parte del mundo.

Los socorristas no deberían tener que mirar sus dispositivos o aplicaciones móviles y preguntarse: "¿Y ahora qué?" El público confía en los trabajadores de los servicios de emergencia para acudir en su ayuda de forma rápida, estratégica y teniendo en cuenta su cuidado. Los socorristas y sus equipos deben poder depositar la misma confianza en las tecnologías que utilizan en cada etapa de una emergencia.

La adopción de tecnología está habilitada por la efectividad de los dispositivos y aplicaciones que se utilizan, y su éxito está determinado por cómo empoderan y preparan a los equipos para desempeñar sus funciones. Las organizaciones de servicios de emergencia tienen una gran oportunidad para adquirir los conceptos básicos de tecnología correctos, aprovechar la inteligencia operativa y realizar avances en las capacidades de los dispositivos.

La incorporación de funcionalidad inteligente en las operaciones de los servicios de emergencia les proporcionará visibilidad en tiempo real y anticipará posibles problemas en el campo. Ahora, los departamentos de TI de los servicios de emergencia pueden brindar asistencia remota, monitorear el estado de la batería del dispositivo y analizar los datos de las aplicaciones en tiempo real, mejorando en última instancia la capacidad del personal para responder con rapidez y eficacia a los incidentes. Esto respaldará el viaje de transformación digital y mejorará tanto el apoyo a los empleados como el servicio público.



# ACERCA DE SOTI

SOTI es una empresa innovadora líder en el sector en cuanto a la simplificación de las soluciones de movilidad empresarial, ya que las hace más inteligentes, rápidas y confiables. Las organizaciones pueden confiar en la innovadora [cartera de soluciones](#) de SOTI para mejorar y agilizar sus operaciones móviles, maximizar su retorno de inversión (ROI) y reducir el tiempo de inactividad de los dispositivos. SOTI cuenta con más de 17.000 clientes en todo el mundo y ha demostrado ser el proveedor de plataformas móviles más destacado en cuanto a la administración, la protección y el soporte de los dispositivos esenciales para las empresas. Con el soporte de clase mundial de SOTI, las empresas tienen a su alcance un sinfín de posibilidades relacionadas con la movilidad.



## PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN:

Para obtener más información sobre las maneras en que SOTI puede ayudar a su empresa a alcanzar el éxito, **haga clic aquí**.

Para obtener más información sobre la plataforma SOTI ONE, **haga clic aquí**.

Para saber cómo SOTI puede ayudarlo con sus inversiones móviles, póngase en contacto hoy en [sales@soti.net](mailto:sales@soti.net).

SOTI es una empresa innovadora líder en el sector en cuanto a la simplificación de las soluciones de movilidad empresarial, ya que las hace más inteligentes, rápidas y confiables. SOTI ayuda a una gran variedad de empresas de todo el mundo a aprovechar un sinfín de posibilidades relacionadas con la movilidad.

soti.es

© 2024, SOTI Inc. Todos los derechos reservados. Todos los nombres de productos y empresas son marcas comerciales™ o marcas registradas® de sus respectivos propietarios. El uso de estas marcas comerciales no implica ninguna asociación con SOTI ni la aprobación por parte del titular de la marca comercial. Ofertas sujetas a cambio o cancelación sin previo aviso. SOTI se reserva el derecho de modificar productos, servicios o precios en cualquier momento. La información se proporciona "TAL CUAL" sin ninguna garantía. Los productos y servicios se rigen por los términos y condiciones aplicables.