

**Ximena Valenzuela Cifuentes**  
 ximena.valenzuela@diarioconcepcion.cl

A pesar que la Telemedicina permite a una persona recibir una atención médica a distancia, evitando su traslado, y que la Telesalud, además, de dicha prestación, favorece la emisión de recetas electrónicas, así como realizar diagnósticos, entre otros beneficios, ambas áreas tienen un desarrollo menor al esperado.

Así lo confirmó un estudio realizado por el Observatorio de Salud Digital, organismo perteneciente al Centro Regional de Telemedicina y Telesalud de la Octava Región, conformado por las universidades de Concepción y la Católica de la Santísima Concepción.

“Nosotros pensábamos que la gran mayoría de las personas manejaba conceptos de Telemedicina, pero nos dimos cuenta que, lamentablemente, el conocimiento que hay de la Telemedicina y la Telesalud, tanto en los usuarios y también de las personas que trabajan en salud y de los profesionales es bajo”, afirmó Carlos Zúñiga, subdirector del Centro Regional de Telemedicina y Telesalud de la Octava Región y académico de la Facultad de Medicina de la Universidad de Concepción.

En la misma línea, Marcela Hechenleitner, investigadora del Observatorio de Salud Digital y académica de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica de la Santísima Concepción, confirmó que los resultados que arrojó el estudio no son los mejores, pues tras la pandemia se esperaba que el desarrollo fuera mayor.

De hecho, detalló, que se encuestó a mil usuarios de las 33 comunas de la Región, constatando que el nivel de alfabetización en conocimientos sobre el uso y utilidad de la Telesalud es medio, lo que les permite, de manera aceptable, usarlos para su bienestar, pero que es necesario realizar intervenciones en la comunidad para optimizar su uso.

Los usuarios de Arauco tienen, según el sondeo, el nivel más alto de alfabetización en Telesalud en la Región, el 62,81% de ellos reconoce haber utilizado el sistema al menos dos veces en su vida. Aunque lo relacionan sólo con teleconsultas, a pesar de que el concepto es mucho más amplio.

En cuanto a los estudiantes, otra de las áreas que analizó el estudio fue el nivel de alfabetización y creencias de estos en el área salud. El sondeo abarcó a 330 alumnos de medicina, nutrición, enfermería, kinesiólogía, tecnología médica, obstetricia y terapia ocupacional de la

INSTRUMENTO FUE DESARROLLADO POR EL OBSERVATORIO DE SALUD DIGITAL

# Estudio revela que existe bajo conocimiento de atención telemática de salud a nivel regional

**Sondeo de entidad que integran la UdeC y la UCSC encuestó a habitantes de las 33 comunas de Biobío. Mostró, por ejemplo, que los usuarios de Arauco tienen el nivel más alto de alfabetización en Telesalud, donde el 62,81% de ellos reconoce haber utilizado el sistema al menos dos veces en su vida.**

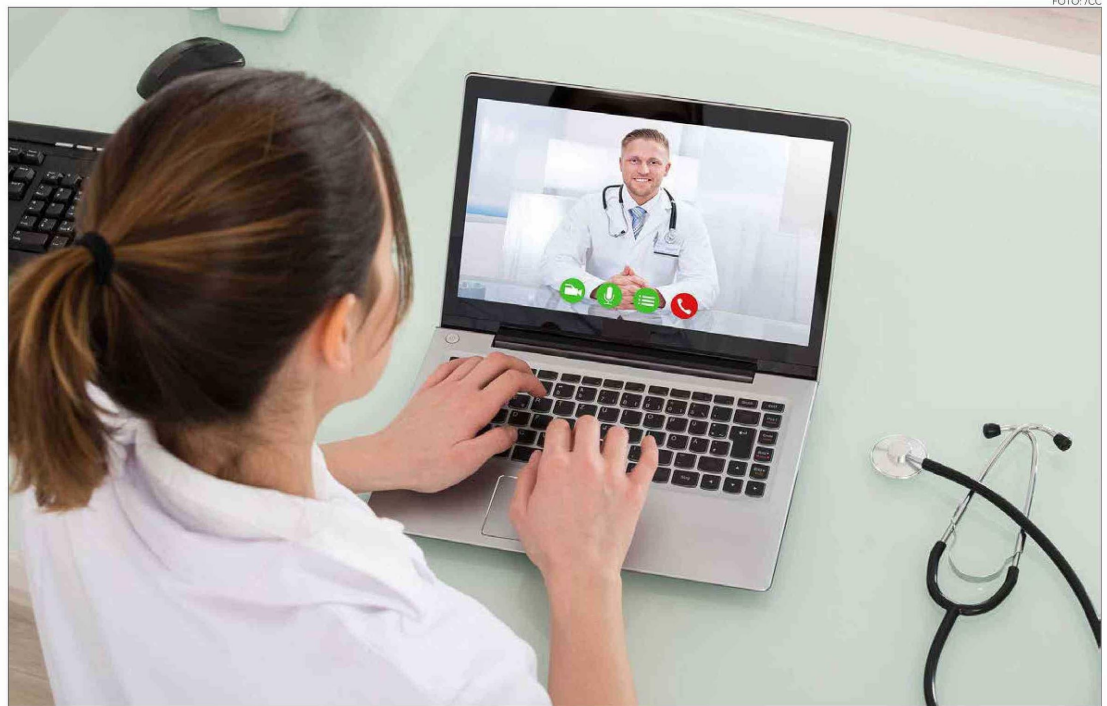


FOTO: JCC

## Entre los profesionales

y técnicos de la salud sólo el 20,5% reportó contar con algún tipo de capacitación en Telesalud. Perciben tener un buen dominio de sus competencias, pero no se sienten preparados para desarrollar su quehacer diario en Telesalud.

Región, que mostró que tienen un escaso conocimiento de la Telesalud. El 50% reconoció no tener o muy poca formación en relación a la telemedicina, lo que evidencia, según la investigadora, la necesidad de que la Telesalud se incluya en los planes de estudio para generar conocimientos y habilidades.

### Profesionales

El informe del Observatorio de Salud Digital dio cuenta que Los Ángeles y Santa Bárbara destacan

con el mayor número de capacitaciones a profesionales de la salud, con 22% y 15% respectivamente, del total de instrucciones de Telemedicina y Telesalud realizadas en la Región. El estudio recalca que las comunas rurales son las que más interés muestran en dichos modelos de atención para fortalecer la calidad y seguridad a los usuarios.

En Arauco y Tucapel, evidenció, que incluyen temáticas orientadas a promover el uso de la Telesalud, a través del coaching como herra-

mienta para que los profesionales tengan una mayor apertura a la incorporación de estas en sus prácticas clínicas.

La investigación, afirmó Hechenleitner, mostró que las capacitaciones en Telesalud durante 2023 en la Región fueron insuficientes, a pesar de los beneficios que otorga como la reducción de las listas de espera, la disminución de costos asociados a traslados a servicios de mayor complejidad y la descongestión de los servicios de salud, entre otras.

Además, el estudio consideró el sondeo de 97 profesionales y técnicos de la salud de la Región, para medir el nivel de alfabetización y creencias en Telesalud, que mostró que poseen un escaso conocimiento del área y de sus usos, así como de las normativas que implica.

Asimismo, develó que poseen un nivel de conocimientos y habilidades en el uso de la tecnología a nivel usuario lo que podría inicialmente ser suficiente para una atención remota, y al indagar sobre sus creencias en relación con la utilidad, los beneficios y las ventajas que posee la Telesalud tienen una visión positiva de la utilidad asistencial de la modalidad.

Para determinar la percepción de pre operatividad y competencias para la Telesalud de los profesionales y técnicos de la salud el estudio consideró la encuesta de 83 profesionales y técnicos de la Región con experiencia en atenciones telemáticas. De ellos sólo 20,5% reportó contar con algún tipo de capacitación o formación en Telesalud, mientras que el 79,5% no tiene dicha experiencia. En resumen perciben tener un buen dominio de sus competencias, aunque no se sienten preparados para desarrollar su



FOTO: FACEBOOK VÍCTOR MANUEL FERNÁNDEZ

quehacer diario en Telesalud.

En cuanto a las competencias en Telemedicina, en que se encuestó a 43 profesionales y técnicos de la salud, el estudio mostró que deben desarrollar sus competencias en

dos grandes dimensiones. La primera relacionada con la excelencia profesional, cubierta por el logro de cuatro competencias ligadas a aspectos de comunicación, aplicabilidad, profesionalismo y el área ético legal en Telesalud.

Una segunda dimensión, relacionada con el abordaje clínico remoto que debe abarcar competencias que permitan el logro de conocimientos, habilidades y actitudes, relacionadas con lo clínico asistencial, trabajo colaborativo y en red, además de aspectos tecnológicos y ético legales.

#### Lo que falta

Para el doctor Carlos Zúñiga, subdirector del Centro Regional de Telemedicina y Telesalud de la Octava Región el desafío a nivel local es que las personas se abran a la posibilidad de tener una atención telemática con un profesional de la salud, teniendo en claro que están válidas como la presencial y que, incluso, puede ser más expedita.

"Esto ya llegó para quedarse, esto ya se ha reconocido a nivel nacional e internacional, se complementa con la presencial, por ejemplo, puedo ver a un paciente en la primera consulta, pero puedo ver sus exámenes y dar una receta médica, pedir sus controles en forma telemática. Esto ahorra traslados, tiempo e, incluso, contamina menos según el medio de transporte que se use", comentó el especialista que, además de ser docente de la Universidad de Concepción, lo es de la Uni-

## Uso en Cesfam

Desde febrero, momento en que el Cesfam Víctor Manuel Fernández puso en marcha el uso de la Telesalud para que sus usuarios puedan agendar horas, se han registrado 2 mil 26 solicitudes con un 97% de cumplimiento.

"La plataforma de Telesalud funciona a través de una categorización. Lo ideal es que el requerimiento venga con el mayor detalle de información posible, sin embargo, nuestro equipo también se pone en contacto para definir la priorización correspondiente. La categorización se divide en tres niveles: alta, que tendrá resolución en 72 horas; media, que tendrá respuesta a la solicitud desde las dos semanas; y baja, que significa una espera de hasta un mes para atenderle", explicó Ignacio Espronceda, encargado de la estrategia de Telesalud en el centro de atención primaria.

La resolución del caso puede ser a través del agendamiento de una hora presencial, videollamada o llamado telefónico con el equipo de profesionales.

Para hacer una solicitud, el usuario debe ingresar a telesalud.gob.cl, completar los campos requeridos y posteriormente, el Cesfam se pondrá en contacto.

### Los profesionales según el análisis

Deben mejorar sus competencias en cuanto a la excelencia relacionada con aspectos de comunicación, aplicabilidad, profesionalismo y área ética de la Telesalud. Además deben abarcar competencias que permitan el logro de conocimientos, habilidades y actitudes, relacionadas con lo clínico asistencial, trabajo colaborativo y en red, así como de aspectos tecnológicos y ético legales.

versidad Católica de la Santísima Concepción.

Este programa, dijo, que partió en 2022, gracias al financiamiento del Gobierno Regional, permitió capacitar a profesionales de la salud en Telemedicina y Telesalud, pero además llegar a lugares alejados como la isla Santa María. "Eso es un icono para nosotros porque ahí no había acceso a internet, todo era limitado, en cambio ahora todo es más rápido, hay internet y podemos ver a los pacientes fácilmente y evitar que vengan desde la isla al continente a atenderse".

Zúñiga indicó que en estos momentos todos los hospitales y consultorios de la Región están incorporando la Telemedicina como parte de su quehacer. "Por lo tanto, esto irá aumentando, de aquí a 2030 vamos a estar habituados a que tener un acceso, por ejemplo, a la ficha clínica que hoy está en papel en los hospitales, pero que en el corto plazo, incluso, el paciente la va a tener en el celular. Eso va a permitir que a cualquier lugar al que llegue pueda mostrar su ficha clínica o sus exámenes, mostrar su historia en urgencias y facilitar así todo el proceso".

El doctor aseveró que, si bien, el proyecto culmina en diciembre, es un trabajo de todos los actores ver las fórmulas para continuar trabajando en la incorporación de la Telemedicina y la Telesalud en las atenciones a nivel regional.

#### OPINIONES

Twitter @DiarioConcepcion  
contacto@diarioconcepcion.cl

## Trabajo con adultos mayores

Carlos Zúñiga, subdirector del Centro Regional de Telemedicina y Telesalud de la Octava Región y académico de la Facultad de Medicina de la Universidad de Concepción, destacó que están realizando un proyecto con el Centro Integral para el Adulto Mayor (Ciam) de Lorenzo Arenas de Concepción, orientado a que las personas de la tercera edad pierdan el miedo a usar la tecnología, por ejemplo para obtener hora en sus consultorios, o bien, contenidos educativos para cuidar su salud, trabajo que están realizando con un modelo didáctico.

En ese sentido, Diego Villar, coordinador del Ciam de Lorenzo Arenas, aseveró que recibieron el proyecto con alta responsabilidad y compromiso de intervención hacia las personas mayores del sector, considerando que el Ciam tie-

ne como objetivo favorecer el bienestar y fortalecer la calidad de vida de las personas mayores, a través de ejes como el envejecimiento positivo, la integralidad y asociatividad, contando con un equipo multidisciplinario de profesionales a su servicio.

Aseveró que desde la inauguración del Ciam en 2024 más de 500 personas han ingresado a este, redescubriendo sus habilidades y generando un alto sentido de pertinencia con el centro por lo que entienden la importancia de la vinculación y articulación con el intersector, fortaleciendo alianzas que tengan un impacto positivo e integral hacia las personas mayores, incurriendo en el aprendizaje de herramientas tecnológicas para que estén adecuados en una sociedad que avanza a pasos agigantados.