

# Empieza a cumplirse el anhelo de no tener que madrugar para conseguir hora en el Cesfam

**TELESALUD.** Innovador programa que permite agendar consultas en la salud primaria por internet se implementa en Tierra Amarilla, Freirina y Caldera.

Ignacio Javier Torres  
 ignacio.torres@diarioatacama.cl

Un día hábil cualquiera, en tomo a las cinco de la madrugada comienzan a vislumbrarse las primeras siluetas humanas en el acceso al Cesfam Rosario Corvalán de Caldera.

Se trata de los primeros usuarios que llegan a primerísima hora del día para asegurar la toma de una hora médica. A medida que pasan los minutos, más gente llega al lugar y se repite la pregunta a viva voz “¿quién es el último?”. Cerca de las 6:30 AM, los asientos están todos ocupados y varias personas esperan de pie.

Un poco antes de las siete de la mañana, una funcionaria del Cesfam saluda a los presentes y rápidamente se arma una fila. La trabajadora de la salud informa “tengo cinco cupos adulto mayor” y en un veloz movimiento varias personas de edad avanzada se acercan a ella. Con toda probabilidad algún adulto mayor no alcanzará uno de esos cupos.

Pero no hay problema, ahora viene la entrega general de números, que varían entre 15 o 20 por jornada. La fila es rigurosa y si alguien se adelantó de su puesto es rápidamente llamado al orden por los mismos usuarios. La funcionaria tranquilamente entrega uno a uno los papelititos con el número respectivo, hasta llegar al total disponible ese día. Si la fila es más larga, quienes no alcanzaron deberán probar suerte al día siguiente.

Pero una vez entregado el número, cada usuario debe pasar al mesón de atención donde, por fin, se le agenda la hora propiamente tal, para el mismo día, que comienzan a las 8:00 AM. Así, un usuario que llegó a las



TRES COMUNAS DE LA REGIÓN YA CUENTAN CON TELE SALUD Y EL PRÓXIMO AÑO SE ESPERA SUMAR A VALLENAR.

seis de la mañana puede recibir una hora para las tres de la tarde y se entera de ello solo al momento del agendamiento.

## UN CAMBIO DRÁSTICO

Pero esa cotidiana rutina en Caldera cambió hace exactamente un mes. Es que el 16 de octubre pasado la ciudad puerto fue la tercera comuna de la Región de Atacama, junto a Tierra Amarilla y Freirina, en sumarse al programa Tele Salud, una plataforma digital que permite agendar horas médicas a través de internet, de manera similar a los centros de salud privados.

Y en este primer mes de funcionamiento, el recinto calderino ha recibido 786 solicitudes de atención, con un porcentaje de respuesta del 91,2%.

“Esta es una estrategia de gestión remota de la demanda, lo que significa que los pacientes, a través de una plataforma a cualquier hora del día pueden

hacer una solicitud de una atención con un profesional en el centro de salud”, explicó el Dr. Fernando Ibañez, jefe del Departamento de Atención Primaria del Servicio de Salud Atacama.

Ibañez informó que cada solicitud ingresada es evaluada por un equipo clínico y algunas incluso pueden resolverse sin que el usuario sea atendido en forma presencial: “Por ejemplo, un paciente que quiere una hora médica porque se le perdió la orden de los exámenes, porque necesita una renovación de una receta, porque necesita un certificado médico para algún trámite, esas gestiones se pueden hacer revisando la ficha clínica, viendo los antecedentes del paciente y sin que el paciente se acerque personalmente al centro de salud”, detalló el médico.

“Por otra parte, el equipo clínico puede hacer una priorización dependiendo de lo que el paciente esté solicitando, y eso

permite, si es un control, por ejemplo, de una enfermedad que está bien compensada, a lo mejor dárselo para la próxima semana y darle prioridad a un paciente que tiene algo agudo, que necesita una hora en el día o en dos o tres días desde que lo solicitó”, agregó Ibañez.

Así, la plataforma Tele Salud permite a los usuarios agendar una atención médica con fecha y hora claras y al centro de salud optimizar sus recursos.

## PRIMERAS EVALUACIONES

“Las primeras evaluaciones han sido muy positivas en la región. Algunos datos objetivos que tenemos es que, por ejemplo, Freirina ya tiene gestionadas más de 2 mil atenciones, siendo una comuna rural, teniendo una población adulta mayor importante, de las cuales el 97% se gestionó dentro de los primeros siete días. O sea en una semana casi al 100% de los

“A través de una plataforma, a cualquier hora del día, pueden hacer una solicitud de atención”

Fernando Ibañez  
 Jefe Depto. Atención Primaria  
 Servicio de Salud Atacama

“Este es un ejemplo claro del trabajo coordinado entre el Municipio, la APS, el Servicio de Salud y la Seremi”

Jéssica Rojas  
 Seremi de Salud de Atacama

pacientes se le dio una hora de atención o se le dio solución al problema. El 10% de las consultas que se hacen a través de Tele Salud se resuelven sin una atención presencial”, comentó el Dr. Ibañez.

A propósito del primer mes de implementación en Caldera, la seremi de Salud de Atacama Jéssica Rojas, declaró: “Estamos muy contentos con la implementación de la Telemedicina en Caldera, que ha permitido mejorar los tiempos de respuesta y garantizar una atención oportuna a nuestros usuarios y usuarias. Este es un ejemplo claro del trabajo coordinado entre el municipio, la Atención Primaria de Salud, el Servicio y la Seremi de Salud de Atacama, lo que nos permite mejorar la calidad de vida de la población calderina, teniendo presente que, además, la comuna puerto es pionera en la implementación de APS Universal”.

Para 2025 está proyectado que la plataforma Tele Salud llegue a Vallenar. **CB**