

GESTIÓN REMOTA DE LA DEMANDA:
TELETRIAGE / TELESALUD

EQUIPO IMPLEMENTADOR
SERVICIO DE SALUD COQUIMBO



Hospital Provincial de Ovale





¿Estamos **centrados en el paciente**?

¿Estamos observando **nuestra respuesta**?

¿Cuál es la **expectativa de cambio**?



Estar a cargo
no es
desempeñar
funciones

Estar a cargo
es cuidar



1 El proceso de implementar Teletriage

Teletriage es un modelo de atención, una **estrategia de gestión de la demanda**, basada en la priorización remota a través de una plataforma web.

Potencialidades

1. Disminuye filas a tempranas horas, otorgando mayor dignidad en la solicitud de citas e impactando sobre el clima laboral.
2. Permite visualizar demanda oculta.
3. Transparenta el estado de las solicitudes de atención a los usuarios.
4. Es flexible y se adapta a las definiciones locales.

¿Por qué CESFAM Jorge Jordán?

- Descentralización de estrategias piloto a nivel regional.
- Limitaciones de infraestructura.
- Reconocimiento a la gestión del DESAM y a las características del equipo implementador del CESFAM.
- Pilotaje en área urbana con población vulnerable.



COMO?
FUNCIONA

¿CÓMO FUNCIONA TELESALUD?

I ¿DÓNDE SOLICITO LA ATENCIÓN?

1. Ingresa al sitio web:

 <https://telesalud.gob.cl>

2. O escanea el siguiente código QR con tu celular



II

¿CÓMO PUEDO SOLICITAR ATENCIÓN?

Completa el formulario que encontrarás en el sitio web, seleccionando la opción: **Envía tu Solicitud de Atención.**

¿QUÉ TIPO DE ATENCIÓN NECESITO ?

Según tu motivo de consulta, selecciona con quién necesitas atenderte:

- Médic@
- Matrona
- Odontólogo@
- Enfermer@
- Nutricionista, entre otros

III

IV

¿CÓMO SE PRIORIZA LA ATENCIÓN?

Un profesional del establecimiento revisará tus antecedentes y definirá el tipo y prioridad de atención.

V

¿QUÉ TIPO DE RESPUESTA VAS A RECIBIR?

Según el motivo de consulta y la condición de salud, se definirá si tu atención será:

1. Resuelta vía telefónica
2. A través de una hora para consulta presencial
3. Por una hora para consulta por videollamada

¿CÓMO SABER EL ESTADO DE TU SOLICITUD?

1. Puedes revisar el estado de tu solicitud en:

<https://telesalud.gob.cl/consultar>

2. Si registraste un correo electrónico, al momento de crear tu solicitud, serás informad@ por esta vía.

Condiciones necesarias para implementar



- Organización del CESFAM (habilitantes de infraestructura y equipamiento).
- Designación del equipo, definición de funcionarios según rol (Triagista, Administrativo, Supervisor, Gestor de caso) y capacitación. Motivación.
- Visita a establecimientos piloto.
- Protocolo interno.
 - Ordenamiento de las solicitudes de atención.
 - Mitigar el retraso de las solicitudes de atención.
 - Como actuar frente a la imposibilidad de contactar al paciente.
- Plan de comunicación (interna y externa)

1. Equipamiento de estación de trabajo

En la siguiente imagen se muestra la configuración y equipamiento mínimo que se aconseja debiese tener una estación de trabajo de un funcionari(a) que desarrolla tareas de Teletriage.

Imagen: Esquema del equipamiento necesario para una estación de trabajo



- Mínimo **dos estaciones**
- Pueden habilitarse en **2 metros cuadrados**
- El equipamiento **debe acomodarse al Cefam**
- Es posible usar un **box médico** u otros **espacios habituales de trabajo**
- **Si sirve para el registro clínico**, sirve para Teletriage
- Si el CESFAM necesita recursos, es pertinente **explorar alternativas de financiamiento**

Visitas a establecimientos pioneros

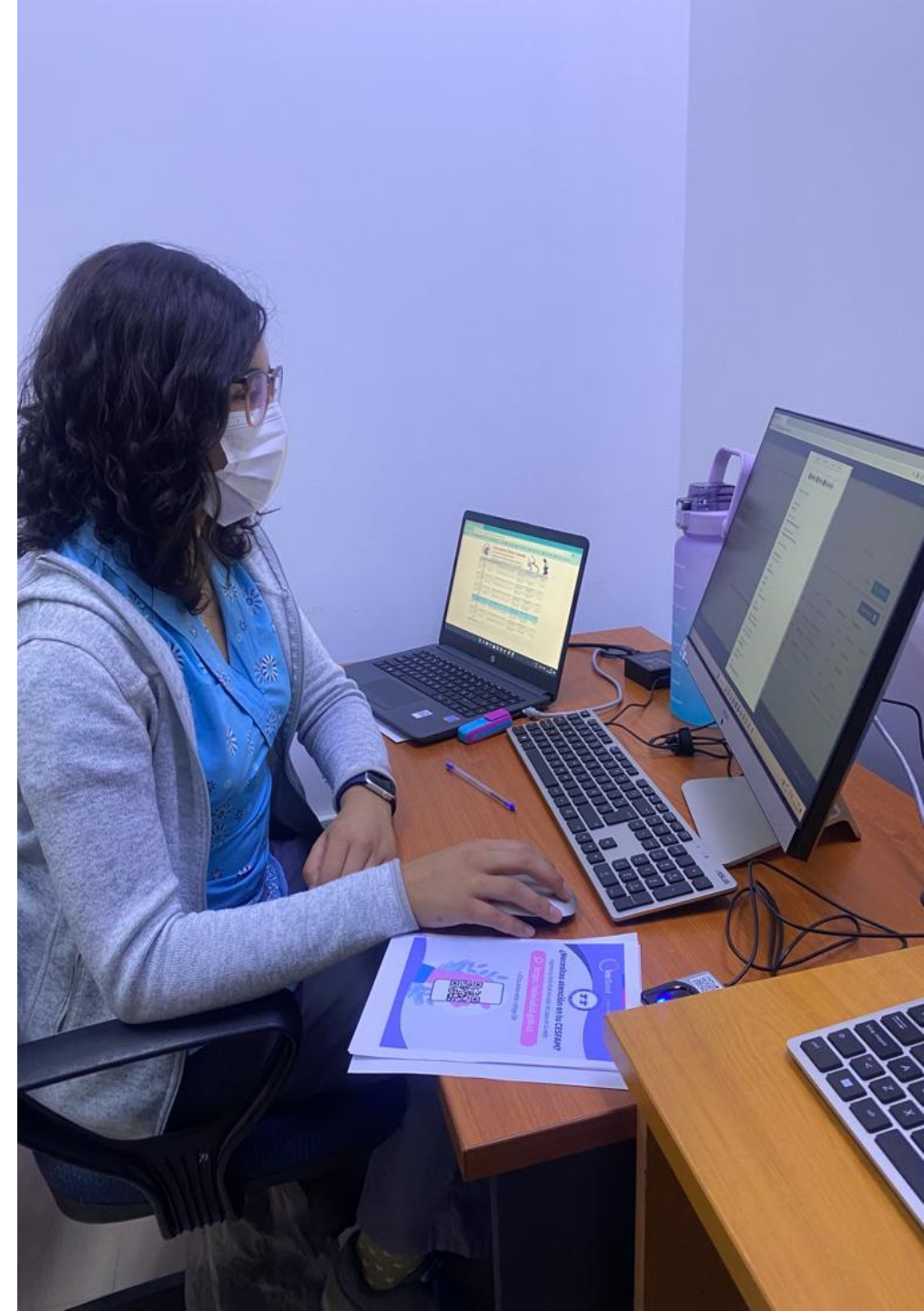
- CESFAM Renca: 29 de septiembre 2022.
- CESFAM Michelle Bachelet de Maipú): 29 de noviembre 2022.

Difusión interna

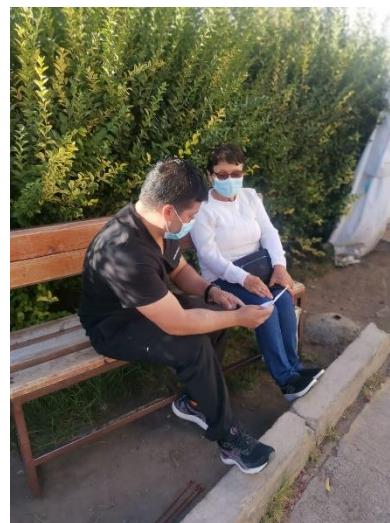


Inicio estrategia TELESALUD

- Martes 17 de Enero.



Difusión externa

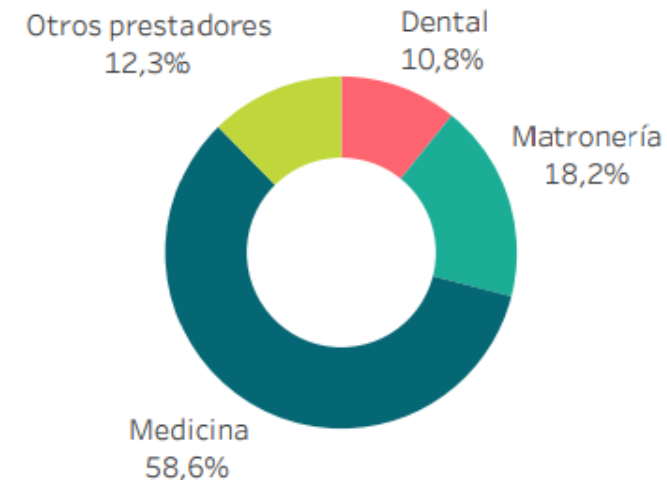
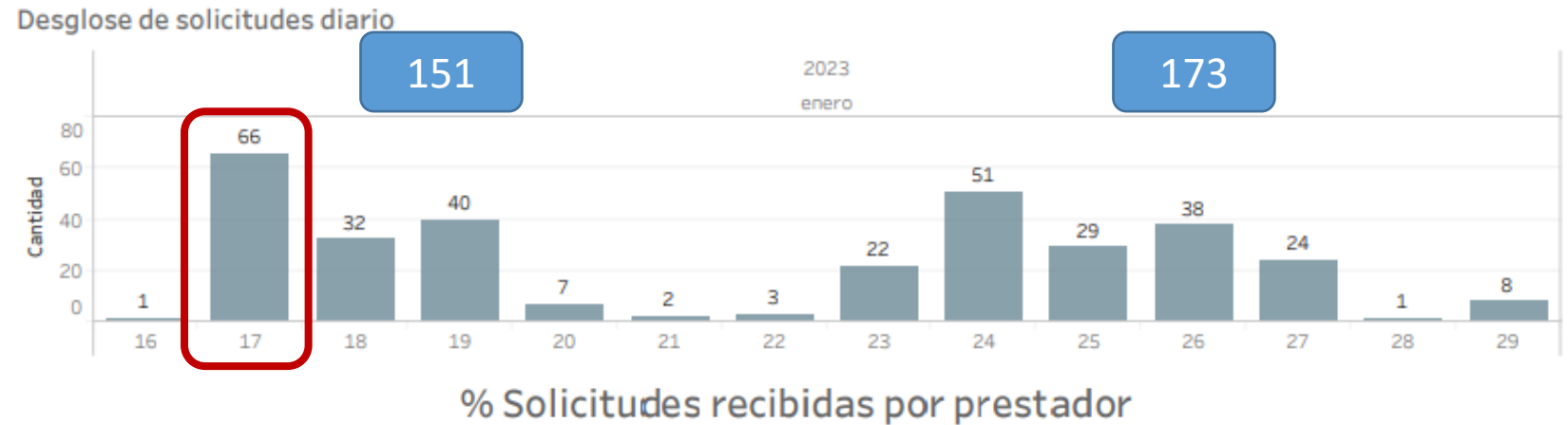


Difusión externa



Resultados preliminares

- Solicitudes totales: 324
- Personas que han solicitado atención: 287
- Solicitudes pendientes: 82
- Género: 75% Femenino; 25% Masculino
- Tiempo promedio de cierre: 2 días 0 hrs

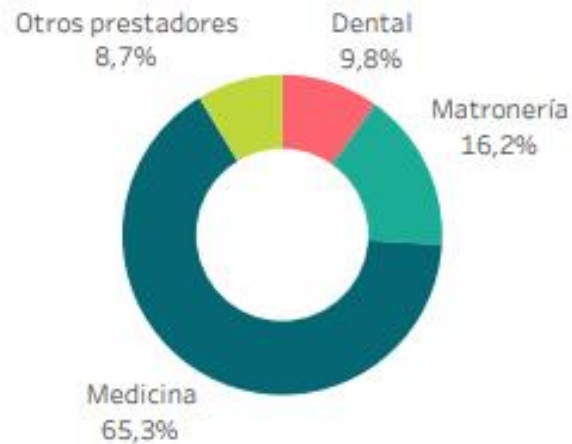


Resultados preliminares (última semana)

Solicitudes por horas



% Solicitudes recibidas por prestador



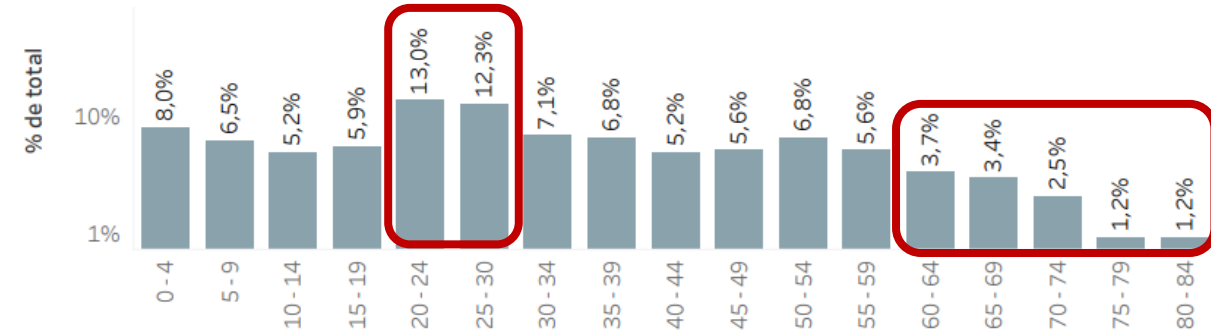
Cierres por horas



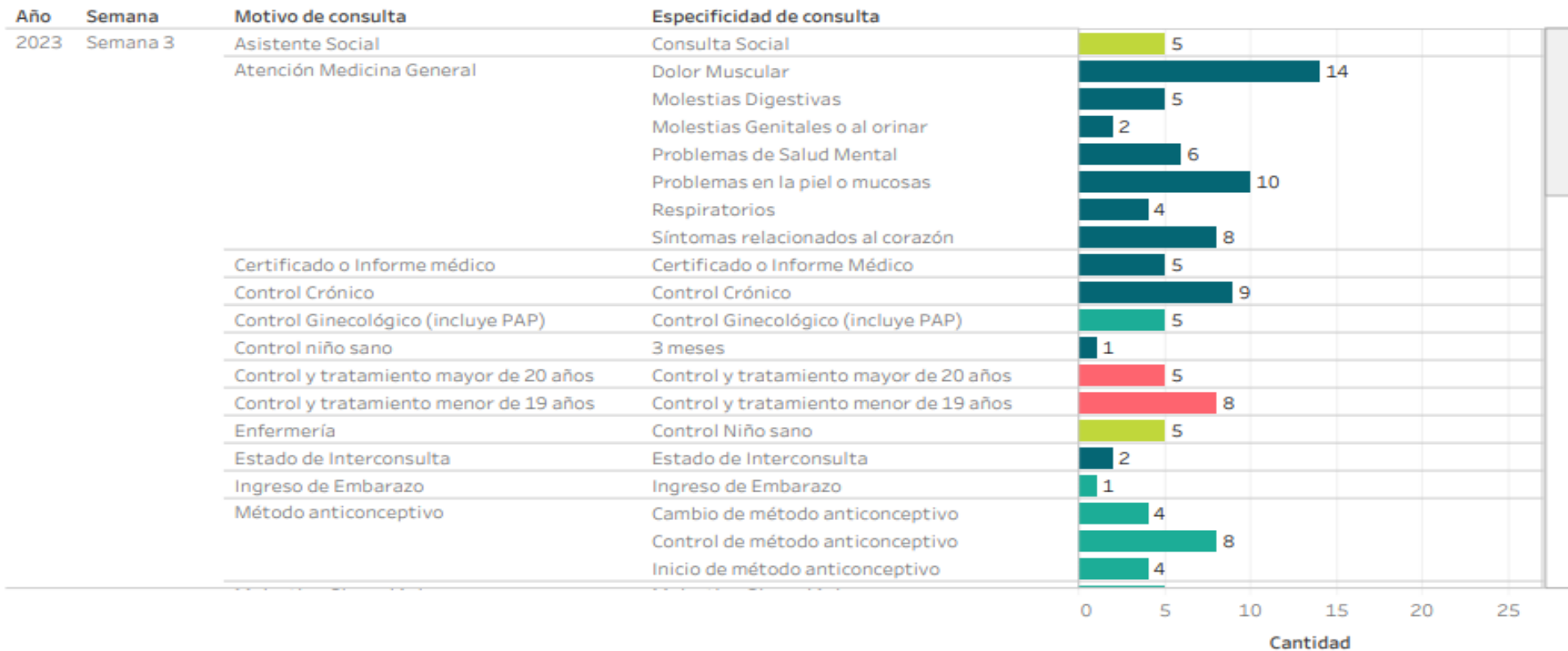
% Tipos de cierres



Resultados preliminares

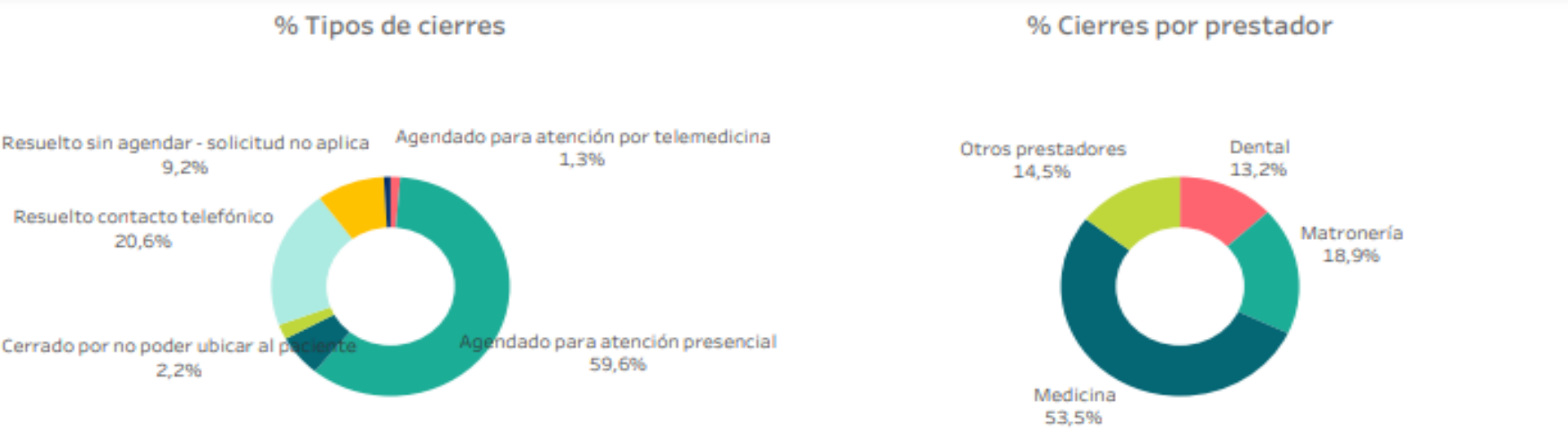


Motivos de consulta semanal



■ Dental
 ■ Matronería
 ■ Medicina
 ■ Otros prestado..

Resultados preliminares



Motivos cierres semanal

Año	Semana	Prestador	Motivo de consulta	Especificidad de consulta	Cantidad
2023	Semana 3	Dental	Control y tratamiento mayor de...	Control y tratamiento mayor de...	4
			Control y tratamiento menor de...	Control y tratamiento menor de...	8
			Urgencia	Urgencia	3
	Semana 3	Matrona	Control Ginecológico (incluye P..	Control Ginecológico (incluye P..	2
			Ingreso de Embarazo	Ingreso de Embarazo	1
			Método anticonceptivo	Cambio de método anticoncepti..	2
				Control de método anticoncepti..	8
				Inicio de método anticonceptivo	2
			Molestias Ginecológicas	Molestias Ginecológicas	2
	Semana 3	Médico	Revisión de exámenes con matr..	Revisión de exámenes con matr..	2
			Atención Medicina General	Dolor Muscular	9
				Molestias Digestivas	2
				Problemas de Salud Mental	2
				Problemas en la piel o mucosas	4
				Respiratorios	2

¿Y qué sigue ahora?



- Consolidación de la estrategia.
- Centro de referencia para la comuna, la región y el norte del país.

EQUIPO IMPLEMENTADOR

CESFAM JORGE JORDÁN

- Carolina Burgos
- Juan Villagrán
- Claudia Rivera
- Rodrigo Tamayo
- Francisco Ansieta
- Paulina White
- Ángela Neira (DESAM)

SERVICIO DE SALUD

- Olivia Sanhueza
- Francisco Casanga
- Camila Fierro
- Nayarett Miranda
- Constanza Contreras
- Soledad Hormazábal
- Rafael Alaniz



¿Necesitas atención en tu CESFAM?

Con Telesalud, ingresa tu solicitud sin salir de casa.
¡Sigue estos pasos!

1

INGRESA A TELESALUD

Desde un celular, computador o tablet con internet, envía una solicitud de atención en:

 <https://telesalud.gob.cl>

2

COMPLETA EL FORMULARIO

 Ingresa tus datos en el formulario y agrega información adicional que ayude al personal del CESFAM a resolver tu caso.

3

INCLUYE TUS DATOS DE CONTACTO

 Ingresa tus datos de contacto, idealmente correo electrónico y número de teléfono para recibir información de tu solicitud.



4

CÓDIGO DE SEGUIMIENTO

 Si ingresaste tu correo electrónico en tus datos de contacto, recibirás la información necesaria por mail, de lo contrario debes guardar este código para poder realizar el seguimiento en <https://telesalud.gob.cl/consultar>

5

REVISA EL ESTADO DE LA SOLICITUD

 Ingresando el código visualizado en pantalla y tu apellido desde el sitio <https://telesalud.gob.cl> opción "Consultar Estado".

6

AGENDAREMOS TU CITA

 Si registraste tu correo electrónico recibirás la información de tu cita. De lo contrario serás contactado vía telefónica para entregarte los detalles.



CESFAM JP II ES EL SEGUNDO CENTRO DE SALUD FAMILIAR DEL PAÍS, EN CONSEGUIR LA ACREDITACIÓN DE CALIDAD EN SALUD, CON EL 100% DE CUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR ESTABLECIDO POR EL MINSAL"