



Estrategia de Telesalud en Atención Primaria: Análisis del primer año de implementación en el CESFAM Marcos Macuada Ogalde de la comuna de Ovalle.

Trabajos de Investigación

Resolutividad en Atención Primaria

Genesis Nazaret Rivero Feldmeier ¹, Nelson Rafael Aguilar Molina ¹,
Yazzmin Milagros Torres Piviri ¹, Leonardo Enrique Fraute Orta ¹.

(1) Centro de Salud Familiar Dr. Marcos Macuada Ogalde, Covarrubias 260, Ovalle, Chile.

riverofeldmeier@gmail.com

Introducción: La estrategia de Telesalud se ha consolidado como una herramienta clave para mejorar el acceso y la continuidad de atención en la Atención Primaria de Salud (APS). Desde 2022, el Ministerio de Salud de Chile, en conjunto con la OPS/OMS, ha promovido su implementación a nivel nacional. Uno de sus componentes principales es el teletriage, que permite gestionar la demanda asistencial de manera remota, optimizando recursos y tiempos de respuesta. El CESFAM Marcos Macuada Ogalde, ubicado en la comuna de Ovalle, implementó esta estrategia en 2023.

Metodología: Este estudio observacional, transversal y retrospectivo tuvo como objetivo analizar los datos registrados en la plataforma de Telesalud entre octubre de 2023 y octubre de 2024. Se evaluaron variables como características de los usuarios, número de solicitudes, canales de resolución y tiempos de respuesta.

Resultados: Durante el primer año, se recibieron 5.590 solicitudes correspondientes a 2.560 usuarios, lo que representa el 10,4% de la población inscrita. El 41,3% utilizó la plataforma más de una vez. El grupo etario predominante fue el de adultos entre 25 y 64 años (49,4%), con mayoría femenina (75,2%). En cuanto al cierre, el 64,3% de las solicitudes fue gestionado en menos de siete días. El 58,3% requirió atención presencial y el 31,6% se resolvió a través de contacto telefónico. Respecto a la priorización, el 49,8% de las solicitudes se clasificó como prioridad 3, el 42,9% como

prioridad 2 y el 7,3% como prioridad 1.

Conclusión: La implementación de Telesalud mostró buena aceptación, especialmente entre mujeres adultas, con un alto nivel de reincidencia. La estrategia permitió una resolución oportuna de la mayoría de los casos, destacando el cierre telefónico como vía efectiva para demandas no urgentes.

Palabras Clave

(1) Telesalud, (2) Implementación, (3) Gestión de la demanda.