

Estudio analizó programa de telesalud en 320 establecimientos a nivel nacional

Atención primaria: OPS destaca telemedicina, pero advierte por los altos tiempos de espera

La investigación resalta que la tecnología ha demostrado ser “una herramienta prometedora para mejorar la gestión de la demanda”, pero llama a optimizar los recursos “para garantizar tiempos de respuesta”.

JUDITH HERRERA C.

Uno de los puntos clave para solucionar las acumuladas listas de espera en el sistema público de salud, que superan los 3 millones de casos, es reforzar la atención primaria (APS).

Es en ese nivel, que se compone, por ejemplo, por los consultorios y cesfam, donde se generan las derivaciones a los hospitales para consultas de nueva especialidad, las que, finalmente, se convierten en un registro adicional esperando por atención.

Es por eso que los especialistas coinciden en la relevancia que tiene contar con una APS que sea resolutoria. En ese contexto, la telemedicina se ha convertido en una pieza fundamental, diagnóstico que es compartido por un reciente estudio elaborado por investigadores de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) en conjunto con el Ministerio de Salud.

Desafíos en la resolución de casos

El estudio utilizó información de 320 establecimientos de APS a nivel nacional incorporados en el programa de telesalud a diciembre de 2024. Así, analiza-



TECNOLOGÍA "PROMETEDORA". — En la investigación, la OPS señala que el uso de la telemedicina ha sido positivo para mejorar la gestión de pacientes.

ron las solicitudes de atención registradas en la plataforma bajo variables como el volumen de los requerimientos, la distribución por sexo y edad, el porcentaje de resolución de manera remota o los tiempos de espera.

“Entre enero de 2021 y diciembre de 2024, se registraron 5.037.145 solicitudes en la plataforma de telesalud, provenientes de 1.292.942 personas, con una mayor participación de mujeres (64,4%). El grupo etario predominante fue el de 25 a 65

años (49,8%)”, señalan los resultados de la investigación.

Indica que “un 23,45% de los usuarios inscritos en APS utilizó telesalud al menos una vez. Del total de solicitudes, el 28,4% se resolvieron de manera remota, el 62,7% requirió atención presencial y el 6,4% se cerró por motivos administrativos”.

El estudio destaca en sus conclusiones que la telesalud “ha demostrado ser una herramienta prometedora para mejorar la gestión de la demanda en los

centros de atención primaria de salud en Chile, facilitando un acceso más cercano y oportuno”.

Con todo, señala que “persisten desafíos en la resolución de solicitudes de alta prioridad y en la equidad de acceso digital para adultos mayores. Se recomienda fortalecer la integración de servicios de telemedicina de alta calidad y mejorar los tiempos de respuesta según la urgencia clínica para optimizar el impacto de la estrategia en el acceso a la atención de salud”.

En ese sentido, apunta que “respecto a los tiempos de respuesta, se observó que las solicitudes de alta prioridad tuvieron un tiempo promedio de resolución de 8 días, mientras que las de prioridad media y baja registraron un promedio de 11 días”.

“Estos valores superan los estándares recomendados, que sugieren tiempos máximos de 24 a 48 horas para alta prioridad, de 7 a 10 días para media y hasta 15 días para baja prioridad”, añade.

La investigación precisa que “estos hallazgos resaltan la necesidad de optimizar la asignación de recursos en telesalud para garantizar tiempos de respuesta acordes con el nivel de prioridad de cada caso”.

Reforzar herramientas

Alejandra Quiroz, directora de posgrado de la Facultad de Medicina de la U. Diego Portales, plantea que “la pandemia dejó de manifiesto que hay bastantes prestaciones de medicina que se pueden realizar por este mecanismo. Previo a eso, se venía insertando en la atención de

salud y en la atención primaria de manera muy tímida, con proyectos muy puntuales”.

“Ahora, en atención primaria, la telemedicina tiene importancia porque permite realizar controles, principalmente, que no necesariamente requieren examen físico”, dice.

Para Maurizio Mattoli, del Instituto de Ciencias e Innovación en Medicina (ICIM) de la

Facultad de Medicina Clínica Alemana - U. del Desarrollo, la telemedicina tiene una “enorme importancia. No solamente permite fortalecer la atención primaria en benefi-

cio directo de los pacientes y usuarios, acercando los servicios de salud a las personas, sino que también puede contribuir al desarrollo profesional y técnico del personal sanitario que trabaja en la atención primaria”.

“Lo más importante es tener presente que más que un desafío tecnológico, es en realidad un desafío organizacional (...) Incorporarla significa tener un objetivo claro, comprender qué rol puede jugar, y repensar muchos de los procesos y servicios que hoy brindamos en salud”, detalla Mattoli, quien es director del Centro de Evaluación de Tecnologías Sanitarias Digitales del ICIM.

ANÁLISIS
El estudio de la OPS utilizó información de 320 recintos de APS con telesalud.