

Fono Salud Responde aumenta sus atenciones un 40% en invierno: ¿cómo y cuándo utilizarlo?

María José Villagrán
 prensa@latribuna.cl

Considerado como el primer paso antes de acudir a un servicio de urgencias, esta iniciativa no solo ayuda a descongestionar los dispositivos de salud, sino que también permite el acceso a atención médica gratuita.

Es en la época de otoño e invierno cuando las enfermedades respiratorias se multiplican y los servicios de urgencia comienzan, poco a poco, a saturarse. Con el objetivo de evitarlo, el Ministerio de Salud ha reforzado su llamado a utilizar una herramienta clave y, muchas veces, subestimada: el Fono Salud Responde. Se trata de la línea gratuita 600 360 7777, disponible las 24 horas del día y los 365 días del año, que ha sido pensada para entregar orientación médica oportuna, accesible y confiable desde el hogar.

En entrevista con Radio San Cristóbal y La Tribuna, el encargado nacional de Salud Responde Remota del Ministerio de Salud, Nicolás Alfaro, explicó que esta línea no es simplemente un call center, sino un centro de atención médica telefónica operado por un equipo multidisciplinario compuesto por médicos, enfermeras, matronas, kinesiólogos y psicólogos, entre otros profesionales.

"Somos el primer peldaño en la escalera del sistema de salud. Antes de ir al consultorio, al Servicio de

Atención de Urgencia de Alta Resolutividad (SAR) o a un hospital, pueden llamarnos. Muchas veces no es necesario salir de casa, especialmente en una noche de lluvia o cuando se tiene un hijo enfermo", relató Alfaro.

CAPACIDAD DE ATENCIÓN

Pese a llevar operando desde 2005, aún existen personas que desconocen la existencia o el verdadero alcance del Fono Salud Responde. Este servicio se vuelve especialmente útil en invierno, cuando aumentan las consultas por influenza, bronquitis, neumonía, faringitis, amigdalitis y covid-19.

Durante los meses fríos, las llamadas aumentan aproximadamente un 40%, pasando de un promedio de 50 mil a más de 70 mil contactos mensuales, según datos del Ministerio de Salud.

"Nos preparamos para eso. Contratamos a más profesionales y ampliamos los horarios. La idea es que la gente llame con confianza, porque siempre habrá alguien disponible para atender", comentó

el profesional.

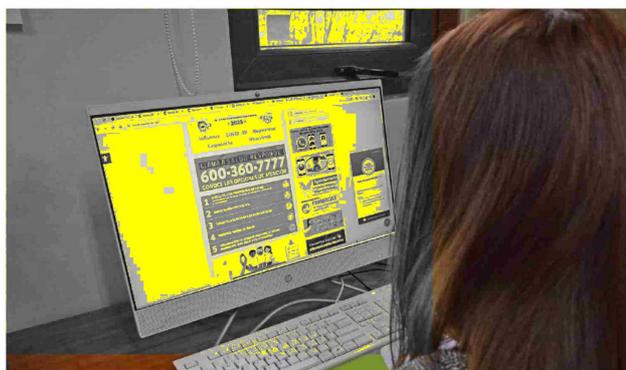
¿POR QUÉ LLAMAR

Alfaro reconoce que, en muchas ocasiones, las personas actúan por impulso o desesperación, especialmente cuando se trata de la salud de sus hijos. "Frente a un cuadro como fiebre de 37,5 °C a las tres de la mañana, con lluvia y frío, muchas madres no saben qué hacer. No quieren exponerse a salir, pero tampoco quieren 'esperar a ver qué pasa'. Y ahí es donde entramos nosotros", detalló.

Desde el otro lado del teléfono, un profesional capacitado no solo entrega información médica, sino que también ofrece contención emocional y una guía clara sobre qué pasos seguir. La orientación está basada en evidencia clínica y es proporcionada por profesionales de la salud, a diferencia de lo que se puede obtener mediante Internet.

"Googlear síntomas es lo peor que uno puede hacer. Todo termina siendo grave, y la ansiedad empeora", comentó Alfaro.

Una de las características más valoradas del ser-



ENTRE ENERO Y ABRIL DE 2025, se registraron 23 mil 75 llamados al Fono Salud Responde a nivel regional.

vicio es su acceso directo e inmediato: no hay menú de opciones interminables ni esperas prolongadas. "Más del 90 % de las llamadas que recibimos son atendidas de inmediato. Y puedes llamar todas las veces que quieras, porque atendemos todos los requerimientos, sin dejar a nadie esperando", subrayó.

Aunque se solicita el RUT del paciente para registrar el caso y hacer seguimiento, de ser necesario, la gestión es confidencial, rápida y segura.

EFICIENCIA Y DESCONGESTIÓN

Uno de los objetivos centrales del Fono Salud Responde es contribuir a la descongestión de los servicios de urgencia, que cada invierno colapsan debido a consultas que podrían haberse resuelto con atención primaria.

Según el Ministerio de Salud, más del 30% de quienes llaman reciben la indicación de permanecer en casa, con recomendaciones específicas y medidas de seguimiento. Este

filtro no solo evita traslados innecesarios, sino que también optimiza los recursos para los casos realmente urgentes.

Aunque en invierno se concentra el mayor uso de esta herramienta, el servicio está disponible todo el año y atiende consultas diversas: cuadros gastrointestinales en verano, crisis alérgicas en primavera, dudas sobre vacunación, salud mental, medicamentos, salud sexual y reproductiva, entre otros.

"Estamos diversificando los canales porque sabemos que los jóvenes ya no llaman. También tenemos el chat web de saludresponde.cl, donde se puede interactuar con profesionales en tiempo real", relató Alfaro. Este sitio web también ofrece una base de datos con fichas informativas, campañas y orientaciones preventivas.

LLEGAR A TODOS

Un valor fundamental del servicio es su capacidad para llegar a zonas rurales o aisladas, donde acceder a un Cefsam o a un hospital implica reco-

rrer varios kilómetros. En dichos casos, una llamada puede significar la diferencia entre resolver un problema o agravarlo.

"Queremos que el sistema de salud esté más cerca de las personas. Y el teléfono es una herramienta poderosa para eso", cerró Alfaro.

CIFRAS DE USO

Según la Seremi de Salud del Biobío, entre enero y abril de 2025 se registraron 23 mil 75 llamados al Fono Salud Responde a nivel regional. De ese total, cinco mil 893 se efectuaron en la provincia de Biobío.

La cifra supera al mismo periodo en 2024, cuando se reportaron 13 mil 955 llamados a nivel regional, de los cuales tres mil 556 fueron desde la provincia de Biobío.

Las dudas frecuentes, según la autoridad sanitaria zonal, fueron los asociados a licencias médicas, signos y síntomas de enfermedades, consultas administrativas, horarios de atención en recintos de salud y fármacos, entre otros.



EL ENCARGADO NACIONAL de Salud Responde Remota del Ministerio de Salud, Nicolás Alfaro.