

Año Nuevo, años nuevos y nuevos desafíos

Nicolás Alfaro, Jefe del Departamento de Asistencia Remota en Salud

El 22 de diciembre la línea telefónica de asistencia **Salud Responde** cumplió **trece años** de funcionamiento y creemos que es un buen momento para recordar cómo comenzó y cuánto hemos recorrido.

Mucho ha cambiado desde ese tiempo y en todo sentido. En un primer momento operó exclusivamente en la Región Metropolitana, para posteriormente ampliarse al resto del país.

De los antiguos apuntes en notas de cuaderno y guías de asistencia protocolizado, hemos pasado a los **más de 5 mil script en línea disponibles de manera inmediata** para todos nuestros profesionales. De menos de 200 mil llamadas anuales a **más de 800 mil**, sumado al aumento paulatino de profesionales de salud y personal que a través de nuestra plataforma telefónica, responde consultas administrativas y de salud.

Tenemos muchos motivos para estar satisfechos y optimistas, entre ellos el **alto nivel de satisfacción usuaria**, en que más de un **90% de las personas** que utilizan nuestra línea de profesionales de salud **nos califica con nota entre 6 y 7**, similar porcentaje que indica que la información recibida fue de utilidad.

Además, sumamos de manera paulatina el **uso de redes sociales** para responder las consultas de los usuarios, las que **durante 2018 sumaron más de 1.700**. Un nuevo canal que cada

día incrementa más su uso y en el que hemos tenido excelente aceptación.

Pero eso no es todo, el **2019 nos recibe con un nuevo sitio web www.saludresponde.cl**, que viene a apoyar la labor que realizan nuestros operadores al poner a disposición de manera escrita la información que requieren, brindando una orientación más integral. Con esto cumplimos uno de nuestros grandes anhelos, como es transformarnos en una **plataforma omnicanal**, utilizando de manera eficiente todos los canales disponibles actualmente (redes sociales, línea telefónica, sitio web, entre otros), entregando una mayor oferta a nuestros usuarios, para que **sean ellos quienes decidan por qué canal les acomoda más comunicarse con nosotros**.

Sumado a esto, nuestra participación en el Hospital Digital, proyecto en el que Salud Responde tiene un rol fundamental tanto de coordinación, como de implementación y puesta en marcha.

Año Nuevo, años nuevos y nuevos desafíos, en los que estamos seguros que nuevamente **nuestro equipo humano estará a la altura para adaptarse y seguir contribuyendo a brindar más y mejor salud a todos en nuestro país**.



Programa de Asistencia Remota en Salud realizó Jornada de Capacitación y Evaluación 2018-2019

Con las presentaciones del Jefe del Departamento de Asistencia Remota en Salud (DARS), Nicolás Alfaro que abarcó la evaluación del Programa Salud Responde y de José Miguel Barraza, con los Nuevos Desafíos de Atención que presenta el Hospital Digital, se realizó el pasado 19 de diciembre la jornada de Planificación del Departamento de Asistencia Remota en Salud. En la oportunidad se analizó el **avance y las proyecciones de los programas del DARS**, como son Salud Responde y Fono Sida y se detalló el rol que cumpliremos como plataforma de atención en salud, en el marco del nuevo modelo de atención digital. Posteriormente se realizó un taller que entregó **herramientas de autocuidado y de trabajo en equipo**, para enfrentar los próximos desafíos de asistencia remota.



Nicolás Alfaro, Jefe del Departamento de Asistencia Remota en Salud

José Miguel Barraza, exponiendo los desafíos del Hospital Digital

Importante labor de difusión en Radio Franklin de Santiago

Continuando con la importante función de dar a conocer los servicios y alcances del programa Salud Responde, el encargado de Difusión y Enlace, David Adonis participó en el **programa "Prevención y Salud"**, del **Servicio de Salud Metropolitano Central (SSMC)** que se emite en **Radio Franklin**, de la comuna de Santiago.

En la oportunidad se realizó un llamado a los auditores a utilizar el número 600 360 7777, explicando toda la información disponible que pueden solicitar quienes llamen, lo que abarca desde consultas por lugares y horarios de establecimientos de salud y farmacias de turno, hasta orientación e información en salud y de primeros auxilios en caso de una urgencia.

Al respecto, se indicó que **el énfasis que posee Salud Responde, es contar con profesionales de salud**, como médicos, enfermeras, matronas y psicólogos, entre otros, las 24hrs. los siete días de la semana, lo que permite ayudar de manera certera a quienes utilizan el servicio.



Línea Salud Responde formó parte de temáticas abordadas en capacitaciones realizadas en provincias de Llanquihue y Palena



Una capacitación enmarcada en las acciones que anualmente se realizan para abordar distintas temáticas y entregar herramientas para la mejor atención de los usuarios que acuden a las oficinas OIRS, se realizó en las **provincias de Llanquihue y Palena**.

Dentro de las áreas como Satisfacción usuaria, Migrantes, Salud Responde, PRAIS, fueron parte del abanico de exposiciones.

En relación a Salud Responde **se explicó el funcionamiento de la plataforma**, los beneficios para los usuarios y funcionarios, además incentivar la difusión del número 600 360 7777.

Otra actividad relacionada con la difusión de la plataforma Salud Responde, son los **Gobiernos en Terreno**, donde representantes de la oficina OIRS del Servicio de Salud Del Reloncaví, difunden el número y sus beneficios en distintas comunas del territorio.

Radios de Puerto Montt se cuadran con promoción de número de Salud Responde

Con el objetivo de informar a la comunidad acerca de la utilidad del número de Salud Responde, 600 360 7777, la encargada de OIRS, Ana Bahamonde realizó una actividad de difusión que consistió en la **visita a las radios locales SAGO y Nueva Belén de Puerto Montt**.

En la actividad dio a conocer la importancia de las oficinas OIRS y cómo los usuarios pueden acceder a este servicio. Además de ello informó acerca de la plataforma de Salud Responde indicando cuáles son las consultas que pueden realizarse a este número.

La actividad forma parte de un programa de difusión local, en el que **cada semana, referentes de distintos programas del Servicio de Salud visitan las radios locales** para difundir temas de prevención, instancias en que igualmente se difunde el número de la plataforma.



Servicio de Salud Sur Oriente comenzó campaña educativa de Buen Uso de la Red de Urgencia y de importancia de Salud Responde



En las Urgencias del Hospital Sótero del Río y del Hospital La Florida, se dio inicio a la **Campaña educativa del Buen Uso de la Red de Urgencia** en los establecimientos de salud de la **zona Sur Oriente de la capital**.

En la actividad educativa, se presentó y reforzó con material informativo, el buen uso de la red de urgencia a los pacientes y usuarios, que incluye información de todos los servicios de urgencia disponibles en el Sur Oriente, además de informar y sensibilizar conceptos como la Categorización de Urgencias, la Red de Atención Primaria disponible y la **importancia del teléfono Salud Responde para recibir una primera orientación en caso de problemas de salud e incluso determinar la pertinencia de asistir a un servicio de urgencia**.

Consultas a SALUD RESPONDE noviembre - diciembre

121.188
Llamadas Atendidas

14.245
Dirección establecimientos de salud

6.409
Dolor, uso y dosis de medicamentos

Consultas a FONOSIDA noviembre - diciembre

1.956
Llamadas Atendidas

1.354
Consultas de VIH/SIDA

259
Test rápido/visual VIH

294
No pertinentes y pitanzas

@salud_responde
Nuestros tweets lograron más de **456 mil impresiones** además de **31 retweets** y **25 me gusta por día**.

Salud Responde Chile
En **Facebook** llegamos a los **22.733 seguidores** y logramos un alcance de **950.874 personas (15.588 diarias)**.

Descarga e imprime el **Calendario Epidemiológico 2019** en tamaño carta