



Ministerio de
Salud

Gobierno de Chile

LLAME A SALUD RESPONDE

600•360•7777

PROFESIONALES DE LA SALUD ATENDIENDO SUS DUDAS LAS 24 HORAS,
LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA

Transferencia a profesionales de salud

Marco Lara Vera – Relator Policomp.

Muchas veces van a llegar llamadas, que van a corresponder a las líneas de profesionales del área de la salud. Es importante conocer en qué casos debemos realizar la transferencia y en qué otros, la línea administrativa puede resolver la situación.

A nivel general, es importante conocer qué tipo de orientación o servicios entrega, la línea o servicio al cual vamos a transferir o derivar.

Lo primero de todo, es conocer el IVR de Salud Responde, ya que en caso que debamos transferir, le podemos indicar al usuario la opción a marcar, en caso que se corte la comunicación.

Transferencia con profesionales de la salud

600-360-7777
OPCIÓN 0
CORONAVIRUS

 **Síntomas**

 **Prevención y Mecanismos de Transmisión**

 **Licencias Médicas**

 **Examen**

 **Aduana Sanitaria y Pasaporte Sanitario**

MARQUE OPCIÓN 1
Salud Mental

- Primera ayuda psicológica
- Orientación en salud mental
- Prevención del suicidio



MARQUE OPCIÓN 2
Lugares y horarios

- Farmacias
- Establecimientos de salud



MARQUE OPCIÓN 3
Solicitudes Ciudadanas

- Denuncias
- Felicitaciones
- Reclamos
- Sugerencias y más
- Orientación en trámites de salud



MARQUE OPCIÓN 4
Orientación profesionales de salud

- Médicos
- Enfermeras
- Matronas
- Kinesiólogos



La línea de Profesionales de la salud, está presente en **la opción 4** del menú telefónico.

Producto de la contingencia Covid-19, se crearon la **opción 0** y la **opción 1**.

Es **Importante** saber que, no toda la opción **cero** de es de profesionales, la línea administrativa también está presente en ese menú, con las opciones: de **Licencias Médicas** y **Aduanas y Pasaportes Sanitarios**.

El menú telefónico lo pueden encontrar en

<https://saludresponde.minsal.cl>

Como ya sabemos, hay un equipo multidisciplinario en las líneas de profesionales: enfermeras, matronas, kinesiólogos, psicólogos, médicos.

Cuando la llamada es por **Orientación en Salud** se debe transferir con esa área, indicando al usuario que en caso que se corte la comunicación, vuelva a llamar y marque a opción 4 del menú telefónico. En casos de atención psicológica, la opción a marcar es la 1.

Orientación en Salud: general sobre procedimientos médicos y de enfermería y Gestión para realización de primeros auxilios por emergencia de riesgo vital, coordinando con reguladores SAMU y Carabineros de Chile según corresponda.

Ej: Sangrados anormales, dolores puntuales, dudas sobre el embarazo, administración de medicamentos.

Una de las llamadas más complejas es la de Ideación suicida. En ese momento debemos intentar transferir cuanto antes con la línea de profesionales. (Se está trabajando en un procedimiento para una mejor respuesta).

Otros motivos para transferir:

- Internación forzosa
- Medicina del viajero
- Vacunación
- Medicamentos
- Murciélagos, vinchucas, ratones de cola larga (medidas de prevención)
- Cobertura de cada enfermedad GES/AUGE.
- FOFAR
- Entrega de leche en consultorios
- Programas para dejar de fumar

Dentro del menú podemos encontrar la opción Cero:

0.1.1. Medidas preventivas y mecanismo de transmisión

0.1.2. Síntomas asociados al Coronavirus

0.1.3. información sobre el examen diagnóstico

0.2. Si usted ha sido diagnosticado con Coronavirus

0.3. Si tuvo contacto estrecho con Covid-19 positivo o arribó a Chile durante los últimos 14 días.

0.4. Si tiene síntomas como tos, dificultad para respirar, fiebre sobre 37.8

GRACIAS.

LLAME A SALUD RESPONDE

600•360•7777

PROFESIONALES DE LA SALUD ATENDIENDO SUS DUDAS LAS 24 HORAS,
LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA

