



ANCORA UC

Red de Centros de Salud Familiar  
Facultad de Medicina

Telesaluc

ANCORA UC



# Unidad TELESALUD Ancora UC Monitoreo 2022

# Telesalud

ANCORA UC

## Equipo Telesalud Ancora UC



Coordinador Telesalud

Mauricio Soto



Coordinadora Call Center

Vania Valenzuela



Jefe UGI Ancora UC

Eduardo Arenas



Coordinador Teleconsulta

Daniel Jara



Coordinadora Difusión

Alejandra Angelats



Coordinadora Evaluación

Irina Betti



Referente clínico

Maritza Becerra



Coordinador de Soporte TI

Eduardo Henriquez



Ingeniero TI

Santiago Figueroa



Supervisor Call Center

Freddy Valdivia

# Telesaluc

ANCORA UC

## Call Center

Orientación  
administrativa y clínica  
Agendamiento de  
atenciones

## Teleconsulta

Teleconsulta telefónica  
Teleconsulta por  
videollamada

**Incorporar la  
Telesalud a un  
modelo de  
atención**

## Estrategias de comunicación

Sitio web y  
redes  
sociales

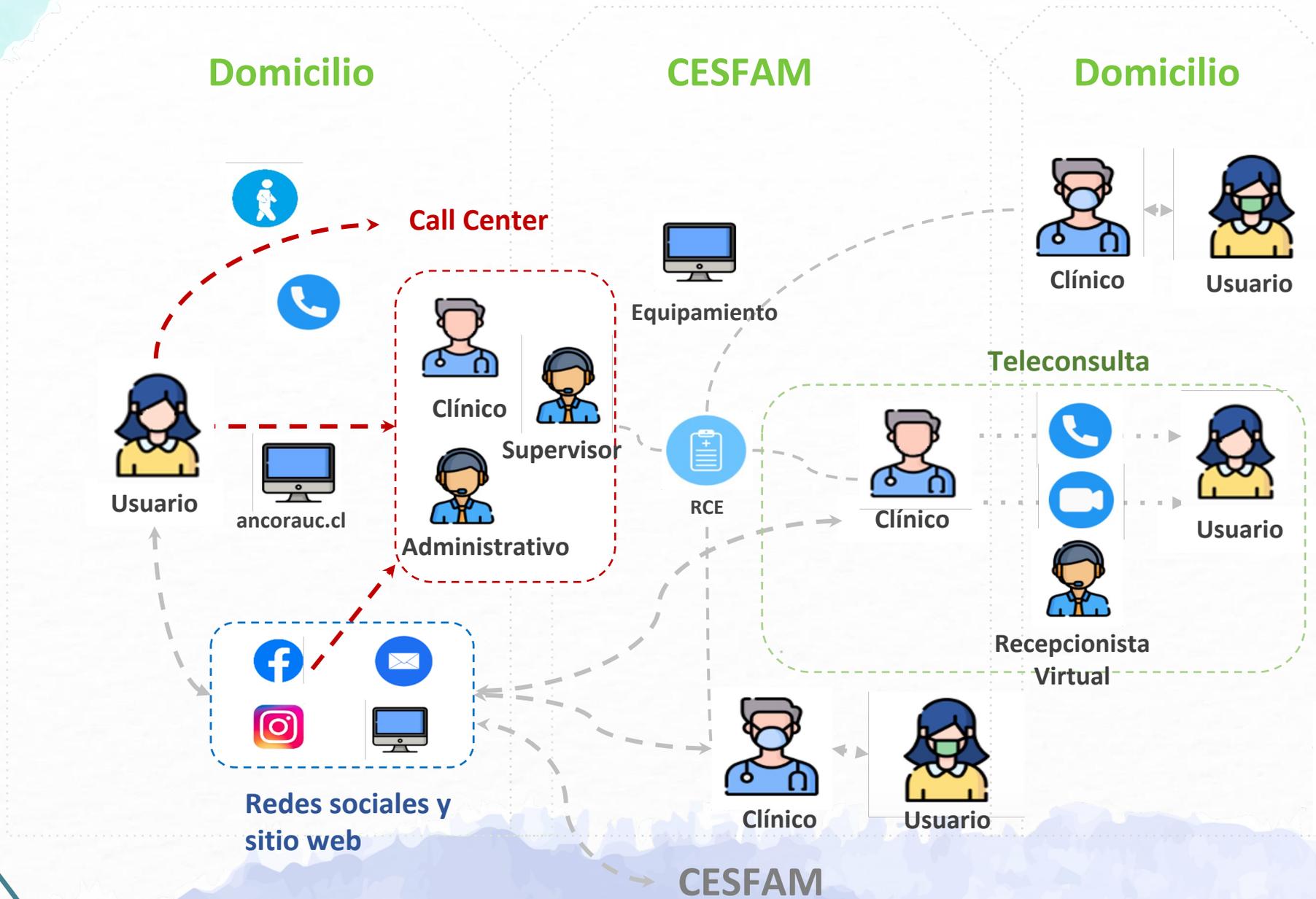
## Tecnológico

Tecnológico  
Organizacional  
Normativo

## Evaluación

Perspectiva del usuario  
Monitoreo  
Calidad

# Modelo híbrido en atención primaria



# Call Center

## Orientación Administrativa

Permite acceder a información de funcionamiento, procesos y atenciones de salud

1

## Agendamiento

Permite agendamiento de las atenciones de salud de los Centros

2

## Orientación Clínica

Permite a los usuarios resolver dudas en torno al cuidado de su salud y también gestionar sus atenciones profesionales de manera más eficiente.

3



# Call Center



54%

## Cobertura

Se han contactado  
32282 pacientes  
(familias)

2021: 73%  
2022: 65%

## Resolutividad primer llamado

Llamadas que han  
evitado asistir  
presencialmente a  
nuestros centros



## Llamadas atendidas

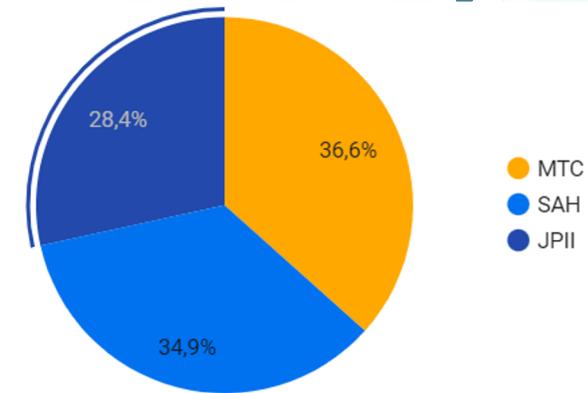
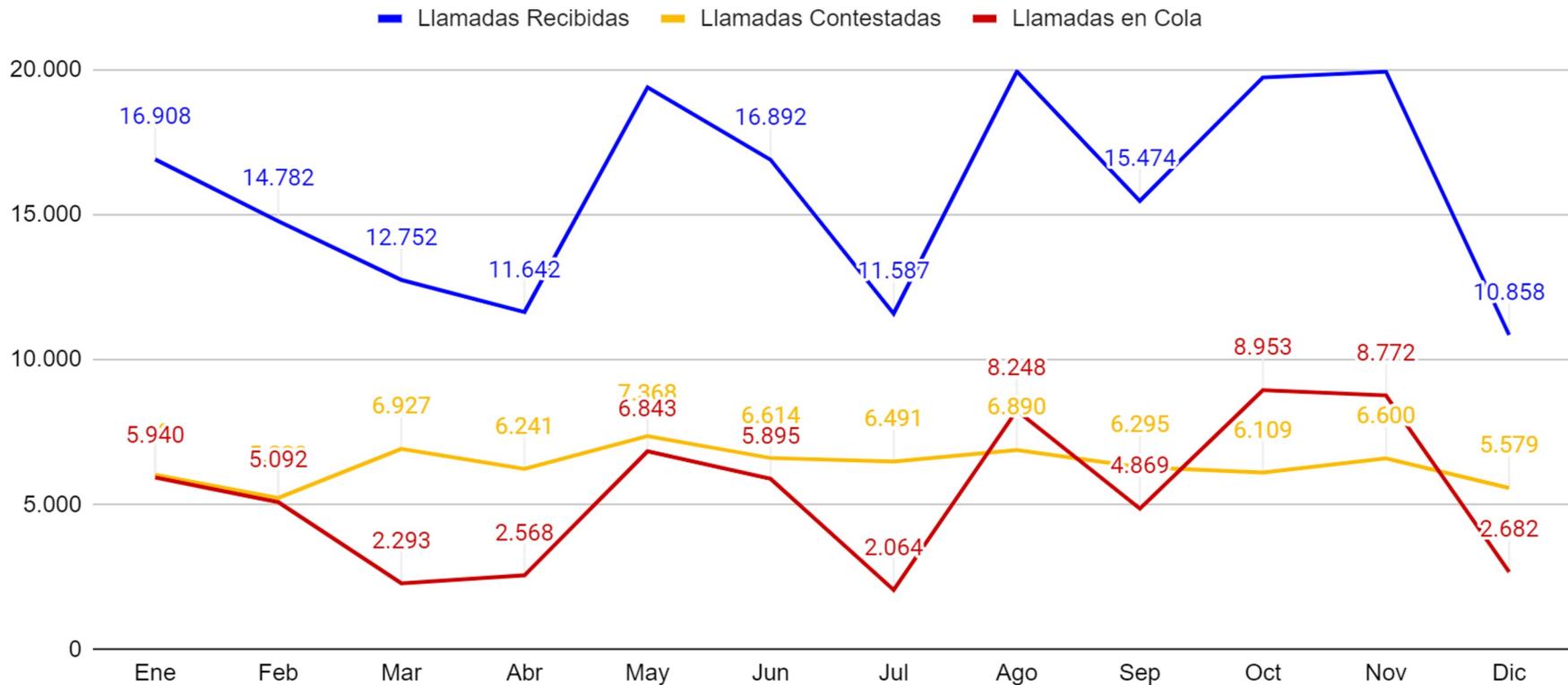
Nuevo Call Center



800 914 200

# Volumen de Llamados

## Llamadas Totales



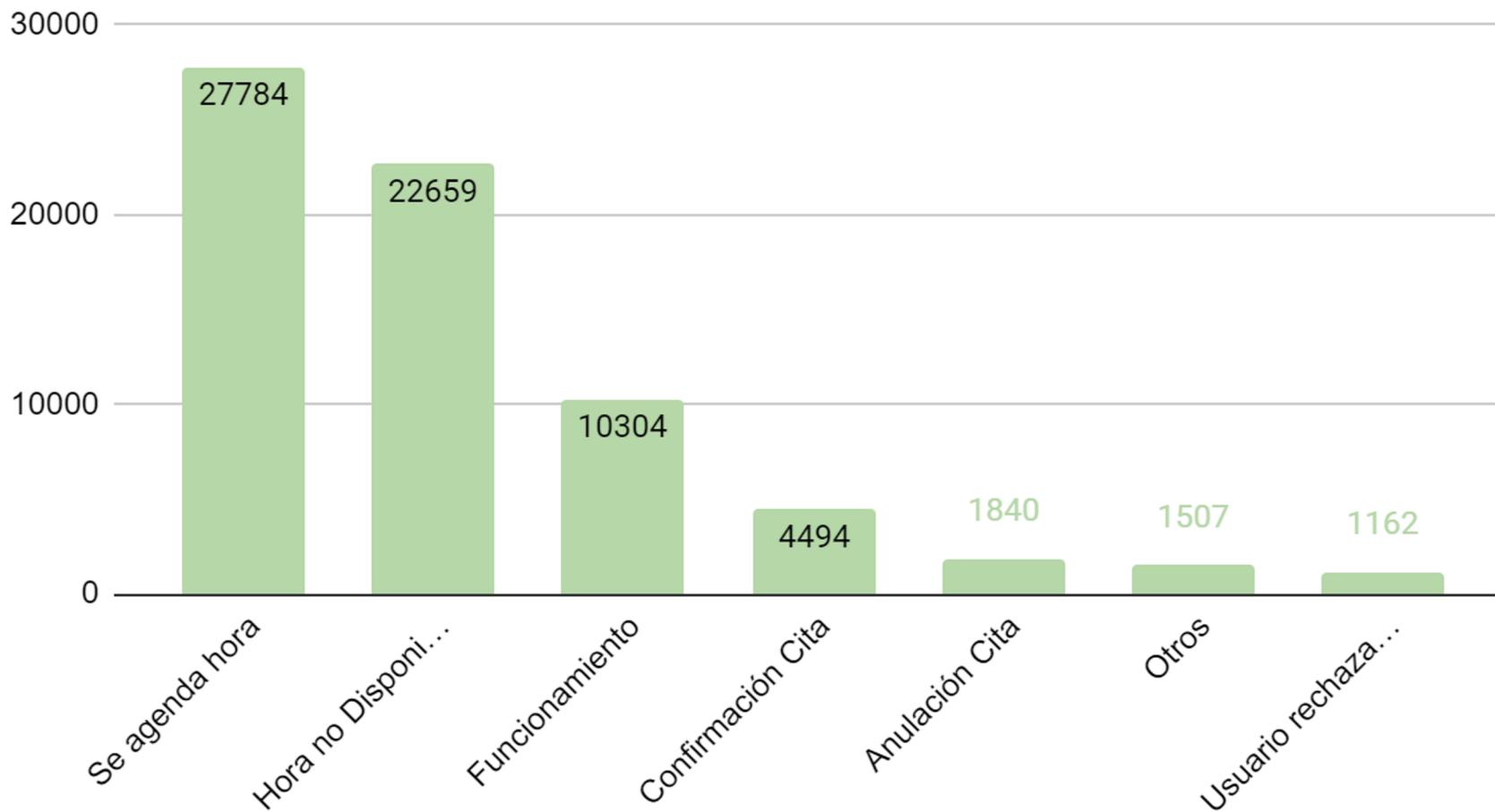
189.299

76.386

64.505

# Resolución de Litigios

## Resolución



# Productividad Administrativos

Parámetros por administrativo	Agosto 2022 (promedio, rango)	Diciembre 2022 (promedio, rango)	Rendimiento esperado
Llamadas por hora	5 (min. 3 - máx. 7)	4 (min. 3 - máx. 8)	10
Duración llamadas	3 min 22 s (2 min 1 s - 5 min 34 s)	2 min 6 s (1 min 46 s - 5 min 21s)	2 - 3 min
Tiempo mostrando gestión	6 h 45 min (3 h 46 min - 75 h 45 min)	19 h 58 min (1 h 34 min - 38 h 5 min)	10 hrs
% Llamadas rechazadas	7,9% (min. 2,1% - max. 15,5%)	10,9% (min. 1,4% - max. 24,1%)	2%
Total Llamadas por mes	420 (min. 95 - máx. 1118)	236 (min. 36 - máx. 853)	>1000

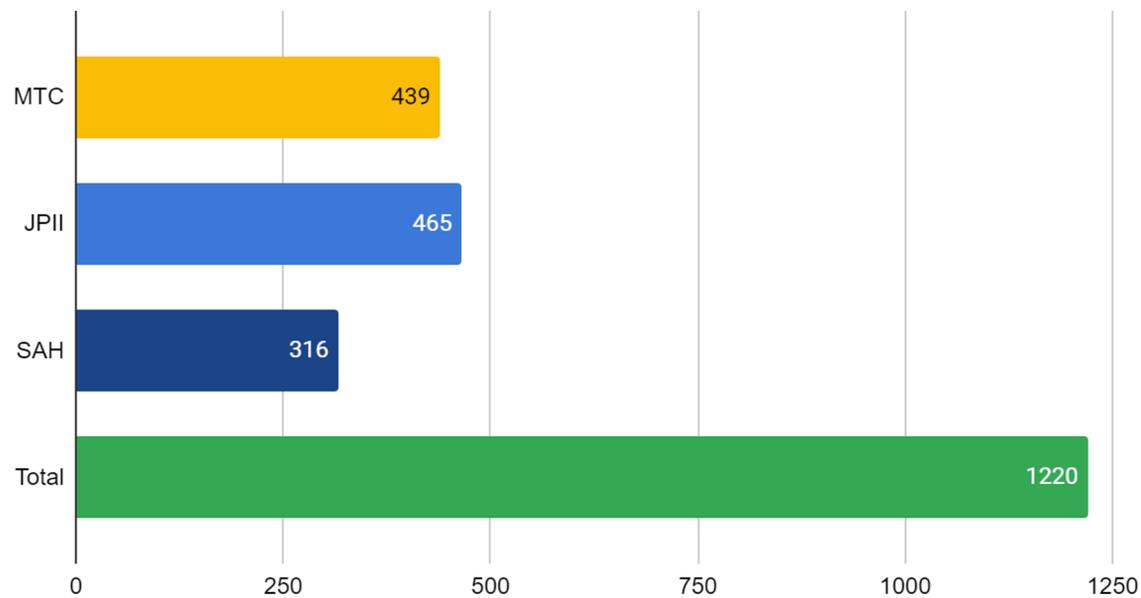
Área	Item de evaluación	Pje	[Redacted]						
			ID llamada						
			591438	591182	591823	592466	594005	594075	
Fase inicial	Saluda con cordialidad/Se presenta (menciona su nombre)	5	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
	Informa que se ha contactado con Call Center Ancora	5	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
Recepción de solicitud	Escucha con atención (sin interrumpir)	5	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
	Solicita datos claves de contacto (rut, centro, correo ,etc)	10	SI	SI	SI	SI	SI	NO	
	Entrega mensaje mientras realiza gestión	5	NO	SI	SI	NO	NO	NA	
Capacidad de resolución	Identifica dudas Clínicas y Deriva a OCLIN	10	NA	NO	SI	NA	NA	NO	
	Agendamiento exitoso según disponibilidad	5	NA	SI	NA	NA	SI	NA	
	Entrega respuestas pertinentes a quejas o reclamos del usuario/a	10	NA	NA	NA	SI	SI	NA	
	Busca alternativas de resolución	10	SI	SI	SI	NA	SI	SI	
Cierre	Entrega información Completa	10	SI	SI	NO	SI	SI	SI	
	Informa de Manera Correcta	10	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
	Invita a tomar nota de agendamiento	5	NO	NO	NA	NA	NA	NA	
	Pregunta por dudas/ Invita a contestar la encuesta	5	NA	NO	NO	SI	SI	SI	
	Se despide cordialmente	5	NA	SI	SI	SI	SI	SI	
			90	80	85	95	95	80	
	Promedio								88

**Evaluación Calidad Llamado (Promedio): 78% (>70 bueno)**

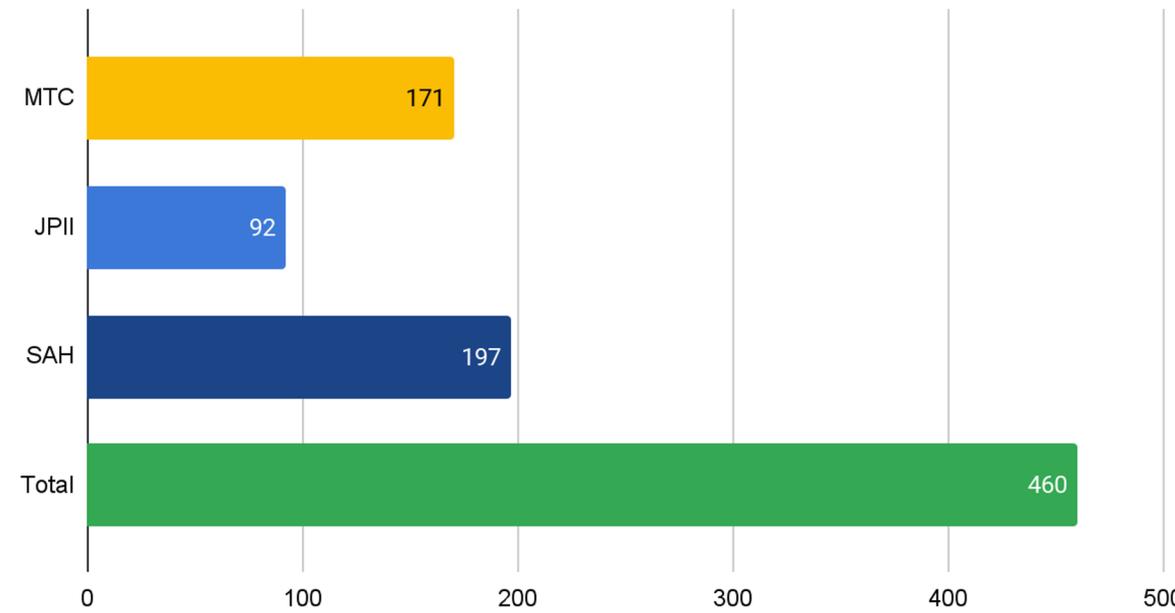
**8 administrativ@s evaluados**

# Orientación Clínica

SSYR 2022



EU 2022



Se resuelve duda clínica: 32%

Actualización recetas: 7%

Agenda hora: 19%

No hay derivaciones directas a SU o CESFAM

Alto nivel de satisfacción en entrevistas a

usuarios

# OIRS

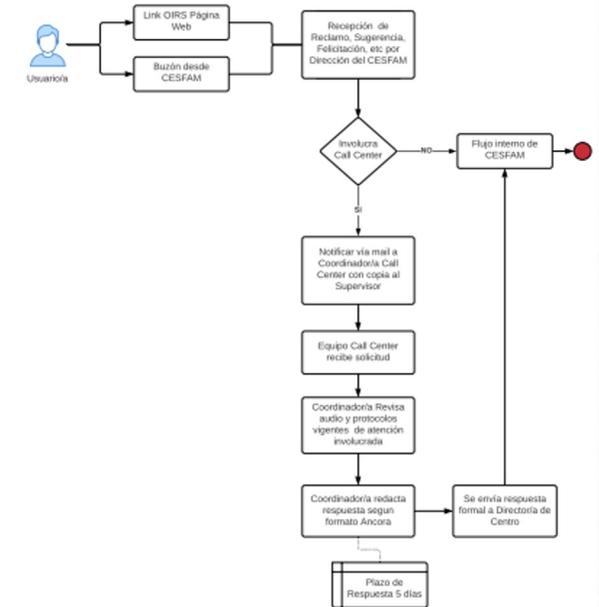
Principales temas:

No consiguen hora  
No contestan llamado  
Reasignaciones

4 Felicitaciones

## Proceso de Gestión de Reclamos-Sugerencias Call Center

Telesaluc  
ANCORA UC



Todos los usuarios son contactados vía telefónica por Supervisor de Call Center para acoger sus inquietudes, además de la respuesta por escrito.

# Desafíos

- **Mejorar la cobertura del servicio**
- **Mejorar Calidad del Servicio**
- **Consolidar evaluación y espacios de feedback del equipo**
- **Implementar mejoría del proceso de Reasignaciones**
- **Mayor difusión y uso de OCLIN**

# Difusion

## Estrategia promocional y preventiva

Desarrollo y difusión de contenidos promocionales y preventivos a través de canales digitales

1

## Comunicación con los usuarios

Permite la comunicación y participación con los usuarios a través de una estrategia multicanal

2

## Comunicación interna

Permite la comunicación con los equipos de los centros de salud Ancora UC a través de canales digitales

3



# Sitio web: desarrollo contenidos



**DIA MUNDIAL DE LA PREVENCIÓN DEL CÁNCER DE MAMAS**

ADULTO ADULTO MAYOR NOTICIAS

**Octubre: Mes del Cáncer de mama**

● OCT 19, 2022

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el cáncer de mamas representa el 16% de todos los cánceres en pacientes mujeres. En Chile, corresponde a la primera causa de...



**CUIDEMOS NUESTRA SALUD MENTAL**

ADOLESCENCIA ADULTO ADULTO MAYOR SALUD MENTAL

**Cuidemos nuestra salud mental**

● OCT 11, 2022

De alguna manera todos nos hemos visto afectados por el periodo que vivimos en la pandemia, con cambios significativos en las rutinas, en nuestra vida y por lo tanto debemos...



EMPAM - EMPA

**EXAMEN MÉDICO PREVENTIVO**

ADOLESCENCIA ADULTO

**Examen médico preventivo**

● JUL 21, 2022

¿Sabes qué es un examen médico preventivo? Es una evaluación periódica de salud, voluntaria y gratuita. ¿Qué es el EMPA? Es el examen preventivo para el adulto. Está dirigido para...



**Servicio de Acompañamiento Espiritual**

NOTICIAS

**Acompañamiento Espiritual**

● JUL 13, 2022

Te queremos apoyar espiritualmente, de manera gratuita, independiente de tu credo o visión de la vida con acompañantes formados en psico- espiritualidad. Si tú o un familiar se encuentran...

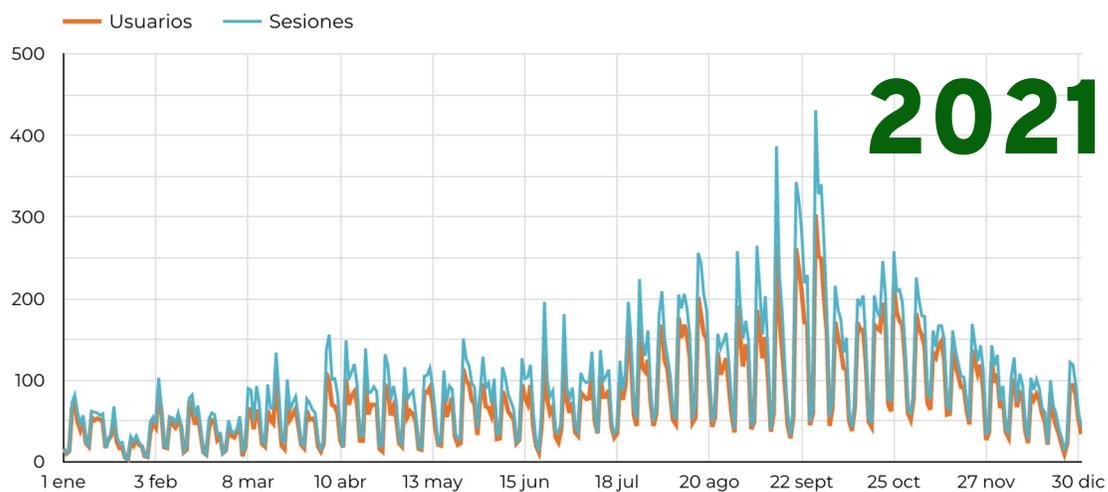
Queremos acompañar tu corazón y espíritu.

+ de 30 publicaciones en la página web:

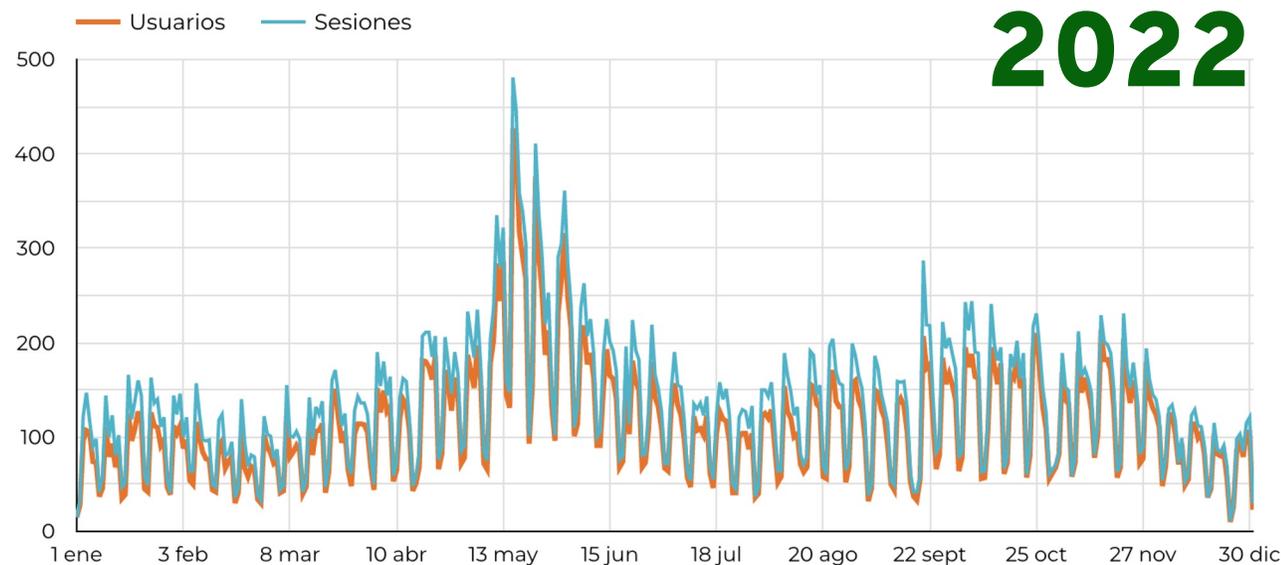
- Contenido promocional y preventivo por ciclo vital (Ej. salud mental, covid, enfermedades crónicas, salud general, entre otros)
- Noticias Ancora, enfocadas en difundir servicios e hitos dentro de la corporación (Ej. Acreditación, servicio de acompañamiento espiritual)
- Contenido desarrollado por: A+S internos de medicina, grupo de estudio PUC, material generado por encargadas de Redes sociales y estudiantes.

# Sitio web

Usuarios  64%  
Paginas vistas  18%  
Tiempo por página  22%



Usuarios	Páginas vistas	Tiempo por página	Sesiones	% de nuevas sesiones
22.893	68.570	00:01:30	34.877	65,73 %



Usuarios	Páginas vistas	Tiempo por página	Sesiones	% de nuevas sesiones
37.655	81.097	00:01:50	49.387	74,72 %

# Percepción usuaria sobre los contenidos compartidos en RRSS

## Metodología

### Diseño mixto

### Instrumentos

- Encuesta breve asincrónica digital
- Entrevista breve sincrónica presencial

### Áreas evaluadas

- Publicaciones de interés
- Calidad del contenido
- Profundidad del contenido
- Interacción con publicaciones
- Contenido específico

## Muestra

### Entrevista breve

- 7 mujeres
- 19 a 48 años
- Desconocen página web

### Encuesta breve

- 7 mujeres
- 25 a 44 años
- Respuestas a través de RRSS

**Edgar Carmona Rojas**  
Pasantía Electiva MFA  
Enero 2023

# Resultados

## Publicaciones de interés

Contenido informativo, útil y práctico

## Claridad del contenido

Claro, interesante y formato atractivo

## Profundidad del contenido

Suficiente, mayor información concreta, mayores antecedentes

## Interacción con publicaciones

Bajo y recelo a comentar

## Contenido específico

Publicaciones prácticas, prevención de caídas, vacunación COVID19

**Edgar Carmona Rojas**  
Pasantía Electiva MFA  
Enero 2023

Los usuarios valoran las RRSS como medio informativo, el contenido en salud y el formato en que es compartido. Se identifica poco conocimiento sobre la página web en el ecosistema de RRSS Ancora (mayor familiaridad con FB e Instagram)

# Redes Sociales: estadísticas

Recibimos más de **6 mensajes por día** a cada cuenta.

ANCORA UC  
Red de Centros de Salud Familiar  
Facultad de Medicina

ACERCA DE INFORMACIÓN COVID-19 UNIDAD DE TELESALUD EQ  
MATERIAL EDUCATIVO CENTROS DE SALUD CENTRO DE INNOVACIÓN EN SALUD

# Temas más publicados covid-19 quedateencasa saludmental adulto mayor enfermedad crónica respiratoria

Últimos artículos #3 Aniversario del Call Center Ayúdanos a mejorar el servicio

Telesaluc  
ANCORA UC

CALL CENTER

Ancora UC  
Con la tecnología de Messenger

12:12

Esta conversación se conservará durante 24 horas después de que se cierre el chat. Para eliminarla antes, elige "Finalizar chat" en el menú desplegable.

Hola buenos días

Invitado 6275 ¡Hola! Gracias por ponerte en contacto con nosotros. Recibimos tu mensaje y agradecemos tu interés.

Mientras esperas puedes revisar la página web, encontrarás información acerca de horarios, vacunas, funcionamiento y material educativo! 🍷👏  
<http://www.ancorauc.cl/>

Necesito una hora medica  
Tengo síntomas COVID-19  
¿Cuándo y dónde vacunarme?  
Me hicieron el examen PCR e...

Haz una pregunta...

Los horarios son los siguientes

Lunes, martes y jueves De 09:00 a 11.45 horas y de 14:00 a 15:45 horas  
Miércoles de 09:00 a 11:45 horas y de 15:00 a 15:45 horas  
Viernes de 09:00 a 11:45 horas

Enviado por Ancora Telesaluc

Ok muchas gracias que tenga buen día

Bryan Benjamin gracias por comunicarte con nosotros, ante cualquier duda puedes escribirnos nuevamente, que tengas un buen día ❤️

Enviado por Ancora Telesaluc

# MTC

Exportar

## Público

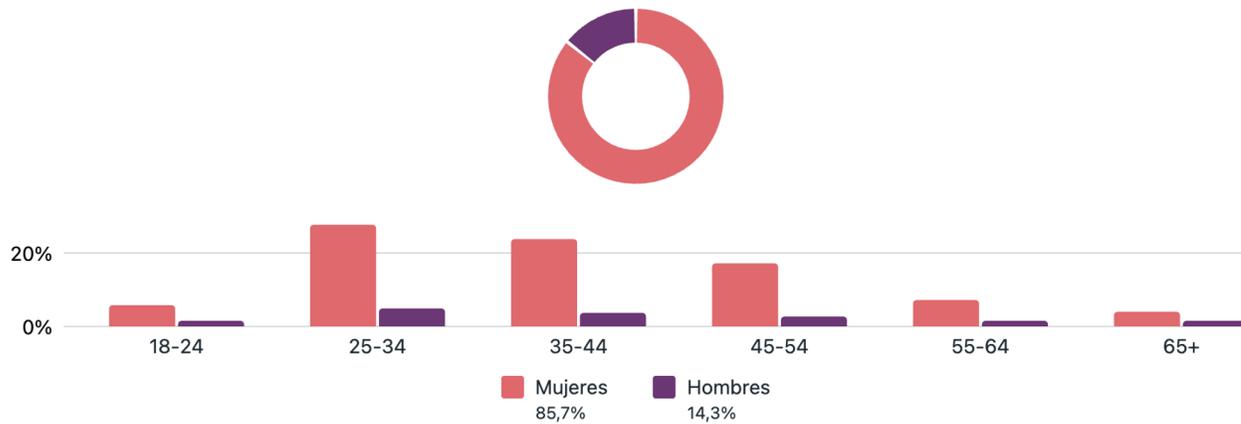
Público actual

Público potencial

Seguidores de la página de Facebook ⓘ

2.029

Edad y sexo ⓘ



## Alcance

Compara el alcance de este período con el anterior.

Consulta más información sobre el rendimiento de tu contenido

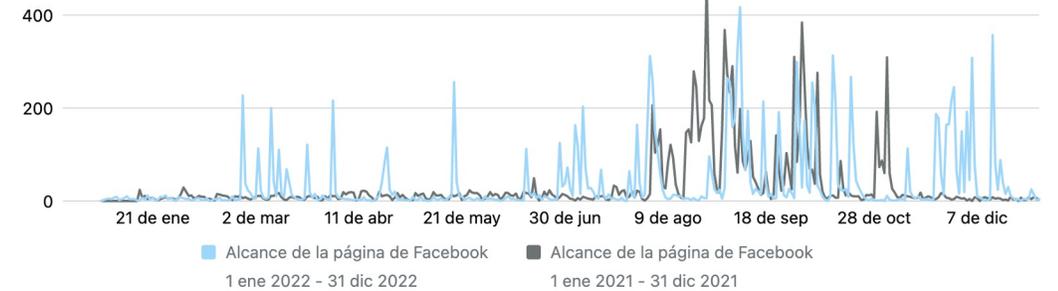
Alcance de la página de Facebook ⓘ

2.470 ↓ 12,8%

Alcance pagado ⓘ

0 0%

Diario Acumulado



# SAH

## Alcance

Compara el alcance de este período con el anterior.

[Consulta más información sobre el rendimiento de tu contenido](#)

Alcance de la página de Facebook ⓘ

11.320

Alcance de Instagram ⓘ

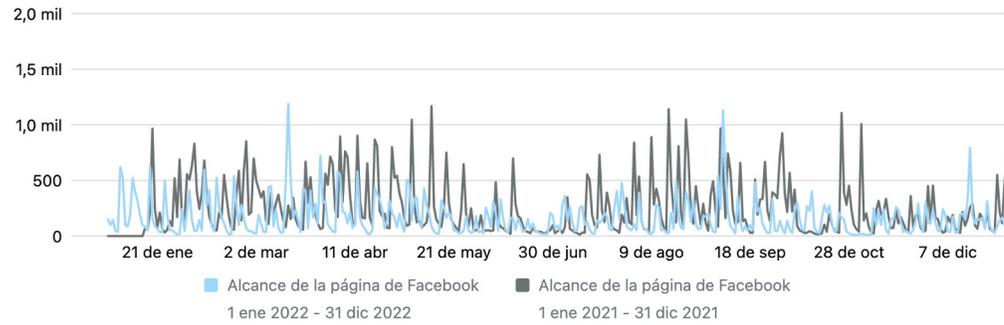
6.137

Alcance pagado ⓘ

0,0%

Diario

Acumulado



## Público ⓘ

[Ver informe de público](#)

Seguidores de la página de Facebook ⓘ

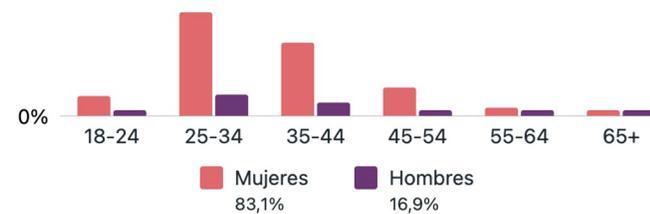
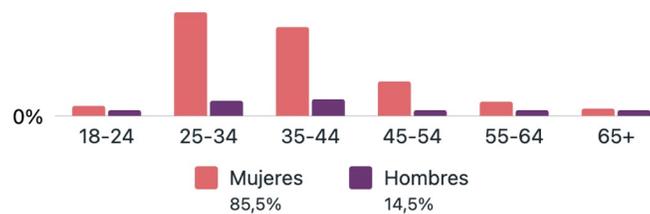
2.196

Seguidores de Instagram ⓘ

2.097

Edad y sexo ⓘ

Edad y sexo ⓘ



# JP2

## Alcance

Compara el alcance de este período con el anterior.

Consulta más información sobre el rendimiento de tu contenido

Alcance de la página de Facebook ⓘ

8.378 ↑ 100%

Alcance de Instagram ⓘ

3.023 ↑ 2%

Alcance pagado ⓘ

0 0%

Diario

Acumulado



Alcance de la página de Facebook  
1 ene 2022 - 31 dic 2022

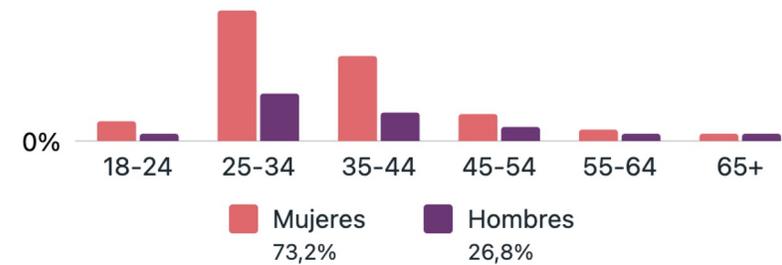
Alcance de la página de Facebook  
1 ene 2021 - 31 dic 2021

Ver informe de público

## Seguidores de Instagram ⓘ

1.429

## Edad y sexo ⓘ



# Contenidos más vistos

## SAH

- 1° Funcionamiento centro
- 2° Promocional/ preventivo (**Vacunación COVID19**)

## MTC

- 1° Funcionamiento centro
- 2° Promocional/ preventivo (**prevención de caídas / DM2**)

## JP2

- 1° Promocional/ preventivo (**Vacunación COVID19**)
- 2° Funcionamiento centro

# Difusion

Desafios

- Producción de contenidos
- Coordinación con encargados de redes sociales
- Estrategias de comunicación interna: espacio equipo ancora

# Teleconsulta

## **Estrategia centralizada transversal**

que permite el acceso a la atención remota de salud de los usuarios de Red Ancora UC

### **Teleconsulta individual**

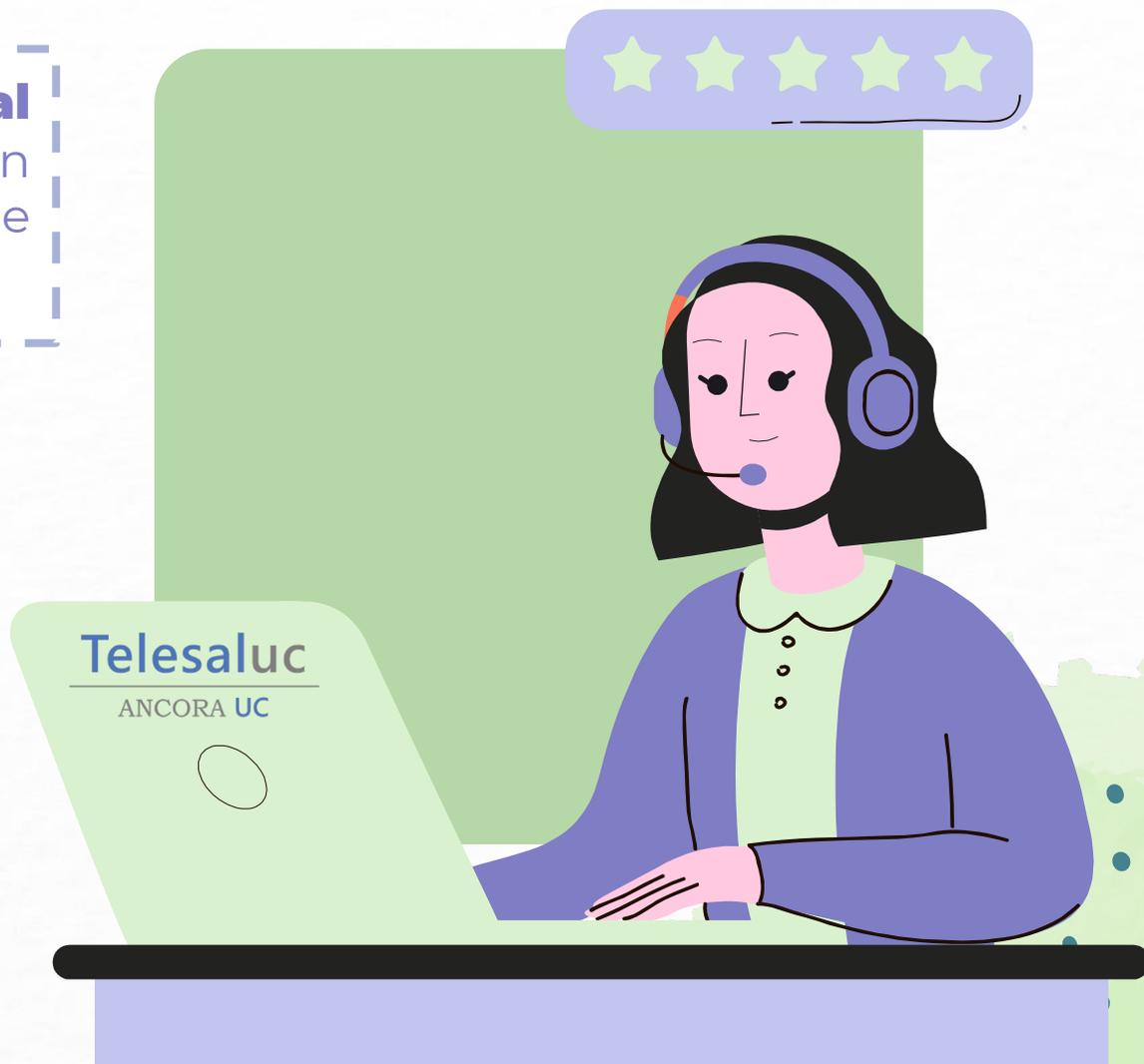
Proceso de atención clínico administrativo por videollamada individual

1

### **Teleconsulta grupal**

Proceso de educación grupal por videollamada de diversos programas de salud en Ancora UC

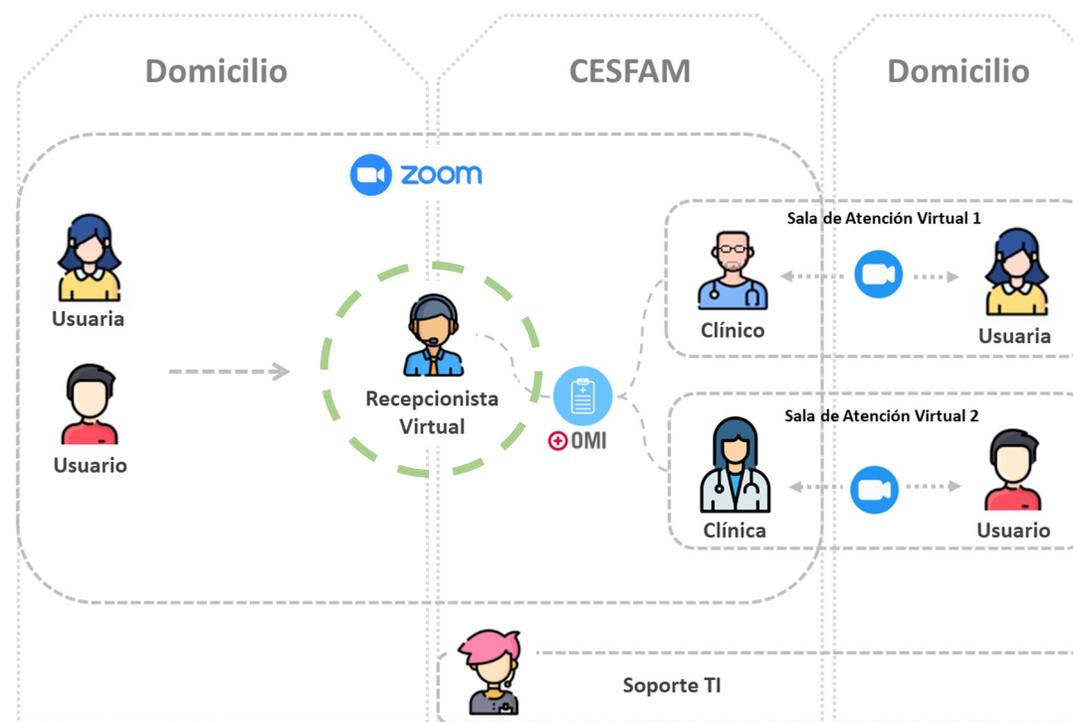
2



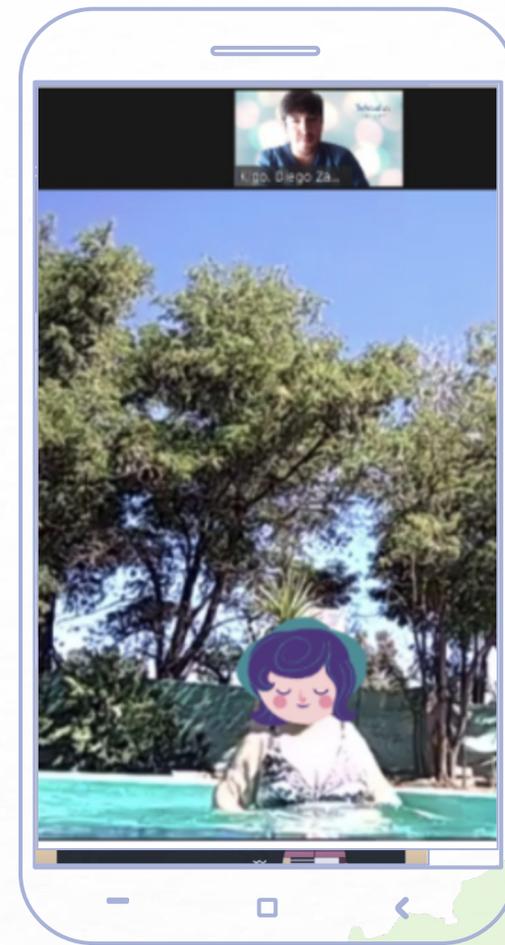
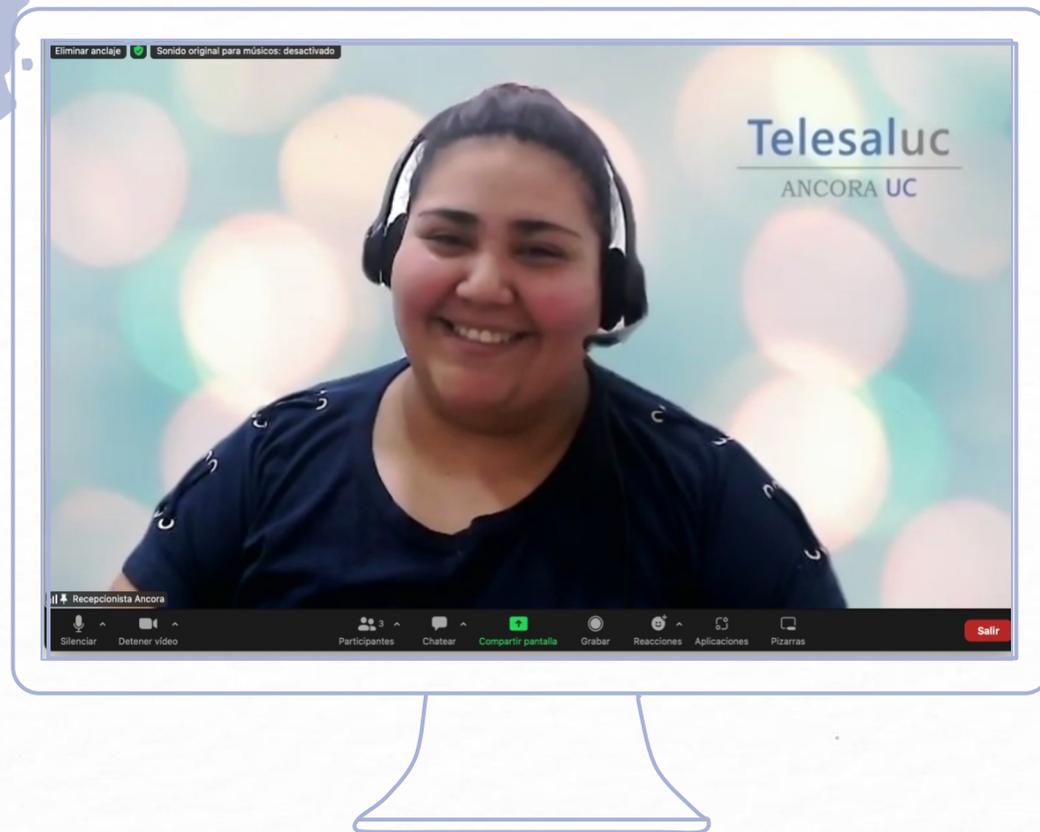
# Modelo Individual

## Beneficios

- **Formalidad** (replica la estructura de los Centros Ancora).
- **Orienta a usuarios y clínicos en el uso de plataforma** (Apoya la conexión)
- **Verificar identidad**
- **Registro de asistencia**



## Recepcionista virtual



## Telerehabilitación

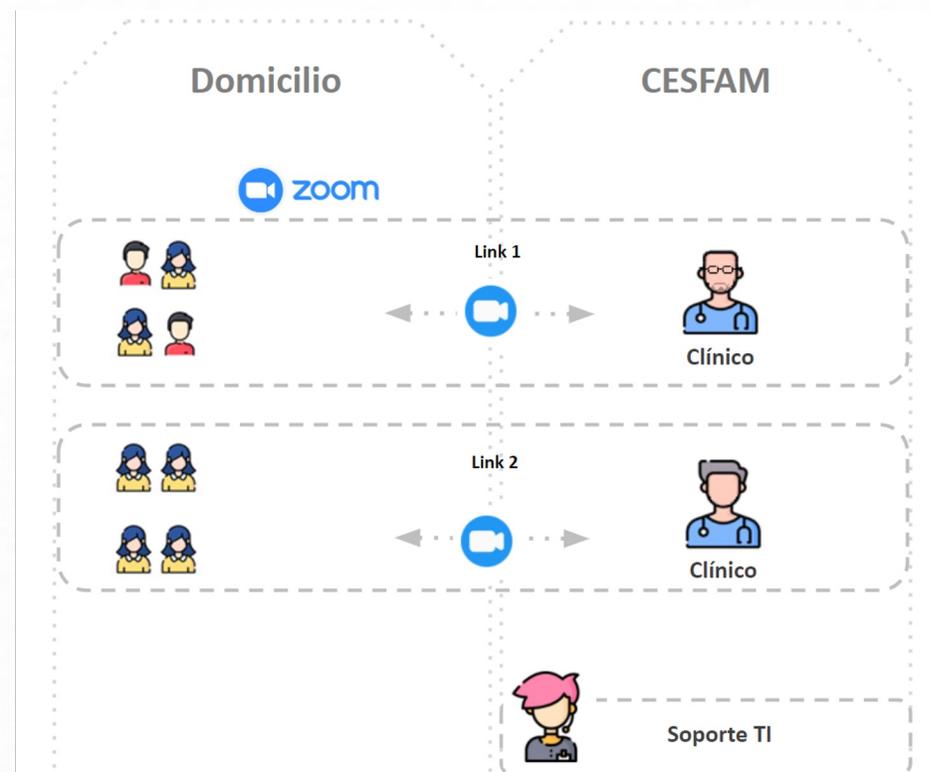
# Modelo Grupal

## Beneficios

- Amplía la oferta
- Otorga mayores funcionalidades
- Mayor tiempo de conexión

## Funcionamiento

- Licencia Zoom por CESFAM
- Horario de funcionamiento disponible
  - ◆ Lunes a Viernes de 8:00 a 20:00
  - ◆ Sábado de 9:00 a 13:00



# Proyecto Piloto "Recuperando el Aliento"

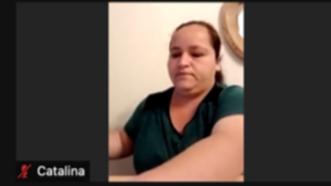
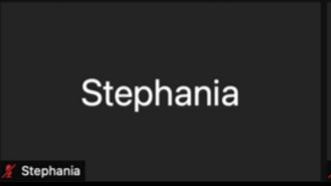
## Taller de capacitación para monitoras y facilitadoras



Dpto. Medicina Familiar UC

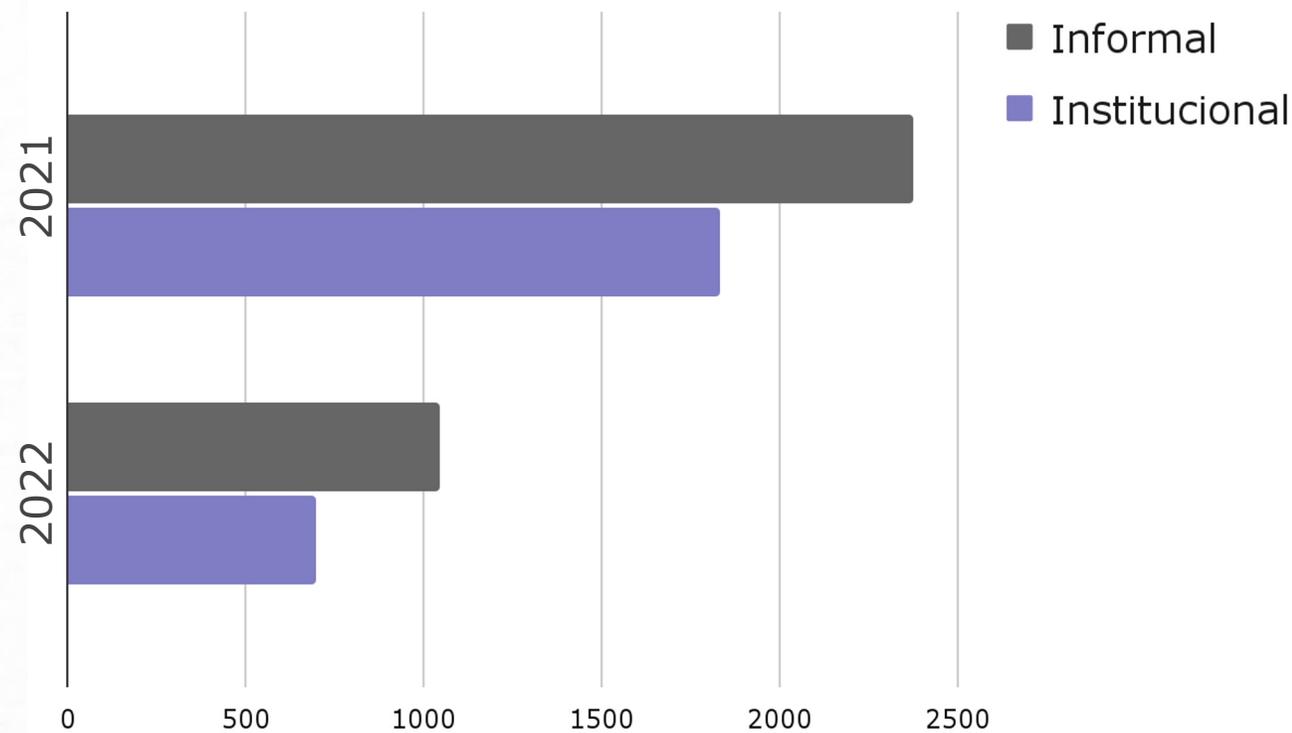


Octubre Noviembre 2021

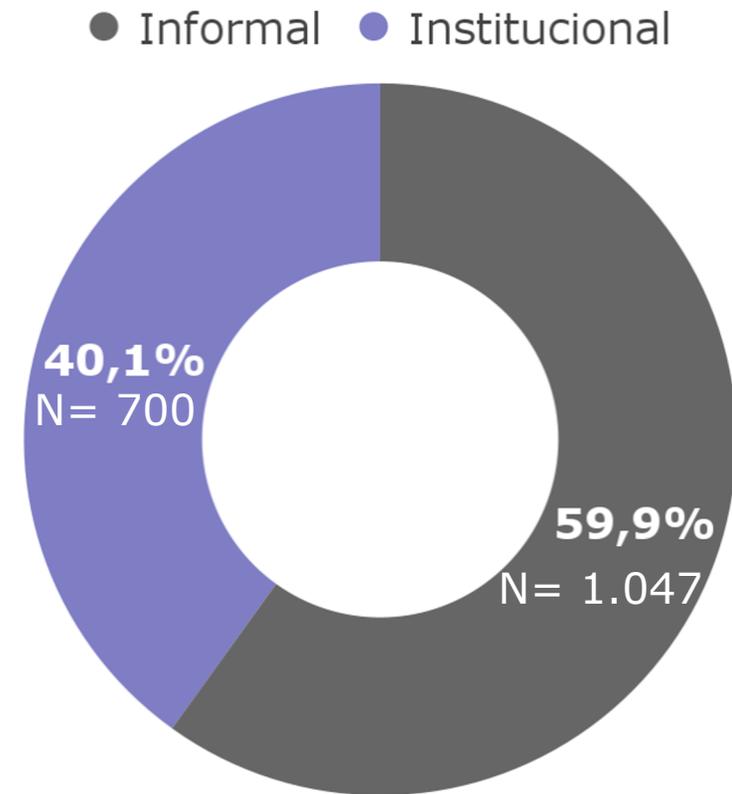
 Marieli Irrrazaval	 Recepcionista Ancora Irina	 Telesaluc ANCORIA UC	 Angeles Castro
 joaquinmontero	 Mabel	 Trinidad Rodríguez	
 Camila Nilo	 Yanesky espina	 Alejandra Cerda	
 Catalina	 camila Agullar	 ALVARO TELLEZ	
 Stephania		 Tía Camila	

# Número de videollamadas

## Número de videollamadas por año y modalidad



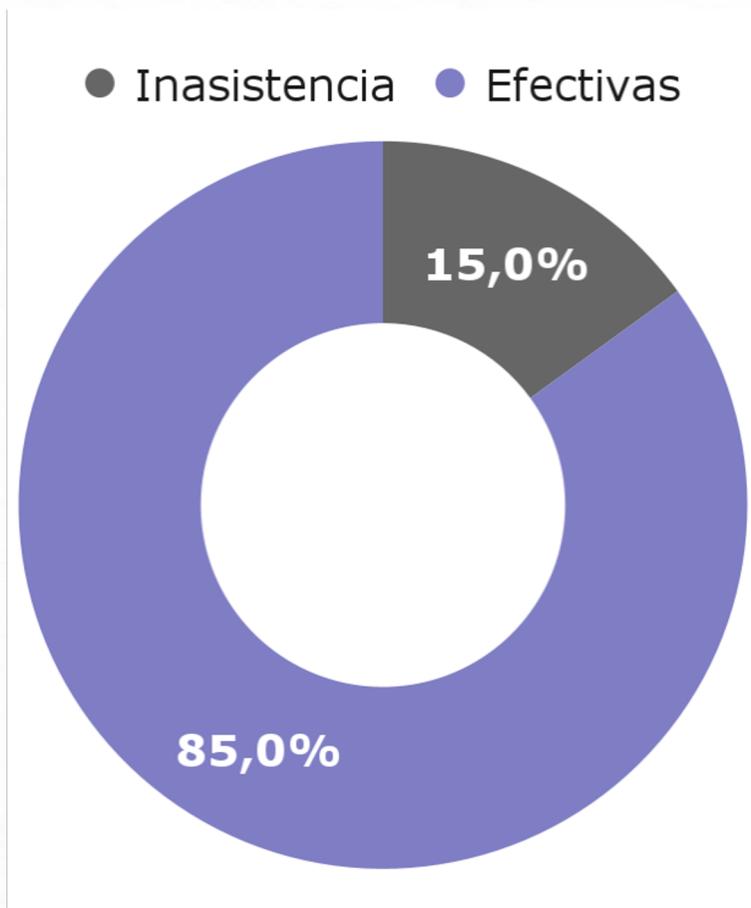
## % de videollamadas por modalidad



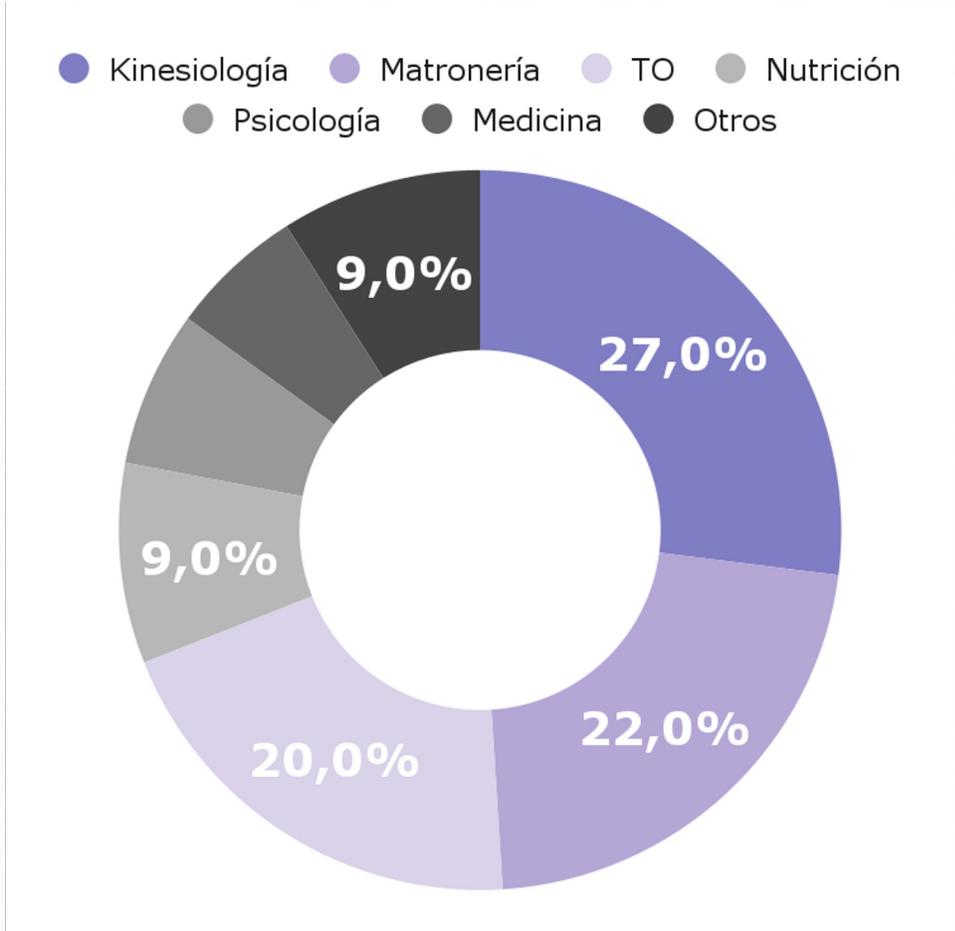
2022

# Asistencia y estamentos

## % de asistencia 2022



## Videollamadas por estamento profesional



# Prestaciones Vigentes

## Prestaciones transversales

**Telematronería** (Controles)

**Telenutrición** (Control 5to mes)

**Telerehabilitación post COVID**

**Telefonaudiología**

**Tele-educación Grupal**

- ChCC
- Autocuidado cuidadores (\*)
- NEP

## Prestaciones locales

**Telerehabilitación** (JP11)

**Telepsicología** (SAH y MTC)

**Telemedicina** (MTC)

**Telekinesiología** (MTC)

**Teleenfermería** (JP11) - (Pendiente)

**Teleconsejería** (JP11) - (Pendiente)

Enero, 2023

# Prestaciones Descontinuadas

## Prestaciones transversales

**Teleodontología** (CERO)

**Telerehabilitación** (SAH y MTC)

**Tele-educación Grupal**

- MAS
- JNH

## Prestaciones locales

**Telemedicina** (IRA - Salud mental)

Enero, 2023

# Percepciones de profesionales

**Objetivo:** Evaluar la perspectiva de los profesionales de la salud MTC sobre la telesalud en MTC.

**Método:** Estudio cualitativo, entrevista estructurada.

**Muestra:**

- 4 profesionales de la salud
- 2 administrativos
- Atenciones ECNT, SM y SSYR

Isla, D., Méndez, D. & Saavedra, M.

A+S Internos de Medicina

Diciembre 2022

**Resultados**

- **Beneficios percibidos:** Comodidad para los usuarios y profesionales (apoyo de la anfitriona), mayor adherencia a controles, resolutivez igual o similar a consulta presencial.
- **Barreras:** Limitación del examen físico y dificultad de acceso de las personas mayores.

“Como es por un motivo de consulta específico, se puede dedicar más tiempo a la educación”  
(MFA)

**Recomendaciones:** Avanzar en la selección de usuarios, motivos de consulta y disminución de tiempo de atención.

# Percepciones de usuarios

**Objetivo:** Evaluar la opinión de quienes han recibido atención por telemedicina en el CESFAM MTC

**Método:** Consulta ciudadana presencial en salas de espera entre 7/11/22 y 16/12/22.

**Muestra:**

- 86 personas
- 76% mujeres
- Distribución similar entre grupos etarios
- Principales atenciones: 1° SM – 2° ECNT – 3° Nutrición – 4° SSYR

**Resultados:**

- 16% ha recibido atención por video
- 92% recomendaría esta modalidad
- 70% prefiere que su próximo control se realice a la distancia
- **Potenciales usuarios:** 36% no accede por desconocer la existencia de la modalidad

Personas que no han participado manifiestan **interés en acceder a este servicio (56%)**. Quienes han accedido, lo perciben como una modalidad satisfactoria y beneficiosa.

**Courtin, J., Durán, J. & Garay, C.**  
A+S Internos de Medicina  
Diciembre 2022

# Proceso dinámico para incorporación

## Pasos incorporación Teleconsulta

- **Habilitar equipo de atención** (Insumo tecnológicos)
- **Definir Protocolo de atención** (Protocolos incorporados Combobox)
- **Definir Horario de atención** (Horario ampliado - Opción atenciones espontáneas)
- **Incorporar acto VIDEO en agenda** (No limitante, no aplica en Grupal)
- **Realizar Capacitación videollamada** (Próximo - Video de autoinstrucción)
- **Definir fecha de Inicio**

# Desafíos y oportunidades

1. A pesar de la “vuelta a la normalidad”, **persiste la necesidad de desarrollar actividades híbridas de atención.**
2. Debemos buscar estrategias para **fortalecer equipos locales** para el trabajo en el modelo de atenciones híbridas.
3. Utilizar los espacios de **atención remota como parte de las estrategias promocionales y preventivas** en la Red Ancora UC (talleres grupales remotos).
4. A pesar de que se cuenta con los habilitantes para poder desarrollar las atenciones a distancia, se requiere **impregnar a los equipos con el modelo de atención híbrida.**

**Objetivo:** Que el equipo Ancora visualice la atención a distancia como una alternativa legítima y, al implementarla, la realice a través de los canales institucionales.

# Evaluación

## Procesos evaluación y monitoreo 2022

02/22	Resultados experiencia usuaria Call Center
05/22	Revisión y definición indicadores de monitoreo Telesalud
2022	Encuesta OMI AP (junio - agosto)
2022	Calidad de atención Call Center (junio - diciembre)

- + Revisión literaria evaluación de calidad y desempeño
- + Generación de herramienta de evaluación calidad de atención
- + Aplicación de herramienta de evaluación e identificación de áreas de reforzamiento.

## Colaboraciones

1. Evaluación gestor de filas JPII (noviembre - actualidad)

Telesaluc

ANCORA UC

# Muchas gracias

CREDITS: This presentation template was created  
by Slidesgo, including icons by Flaticon,  
infographics & images by Freepik