

Primera encuesta Ancora UC sobre las atenciones por videollamada 2021

Dirigida a Equipos de salud



ANCORA UC
Red de Centros de Salud Familiar
Facultad de Medicina

Telesaluc
ANCORA UC

Introducción

Durante el mes de octubre y noviembre del presente año, la Unidad de Telesalud Ancora UC buscó realizar un análisis situacional sobre el rol de la teleconsulta en los Centros de Salud Familiar San Alberto Hurtado (SAH), Juan Pablo Segundo (JPIS) y Madre Teresa de Calcuta (MTC). De esta forma, se creó una encuesta con el objetivo de **conocer las percepciones y actitudes de los funcionarios sobre las atenciones de salud por videollamada y uso de recursos propios para éstas.**

La invitación fue enviada por correo a la totalidad de los colaboradores de la red de los Centros en la Red Ancora UC. Se obtuvo respuesta del 13,75%, siendo una muestra de 44 personas. Agradecemos a todas y todos quienes participaron en esta instancia.

Reiteramos que en caso de estar realizando o estar interesado en realizar atenciones por videollamada, puedes escribir a **telesaluc@med.puc.cl** o al equipo teleconsulta Daniel Jara (dsjara@uc.cl) o a Irina Betti (iabetti@uc.cl) para construir espacios de trabajo, contribuir a mejorar el acceso y complementar los procesos de atención.

Contacta al equipo de Teleconsulta para mejorar tu práctica y mantener estándares de calidad

Queremos orientarte para poder realizar una atención de teleconsulta de forma efectiva

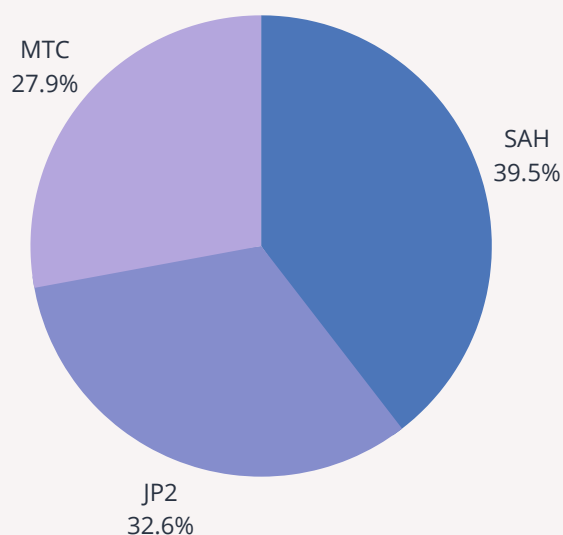
Para más información visita <http://telesalud.ancorauc.cl>
Además, te invitamos a conocer el modelo híbrido de atención



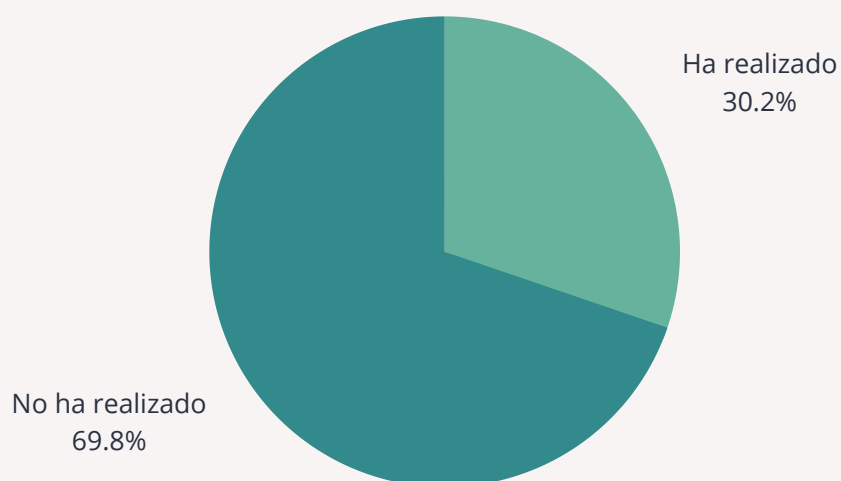
Telesaluc
ANCORA UC

Información general de participantes

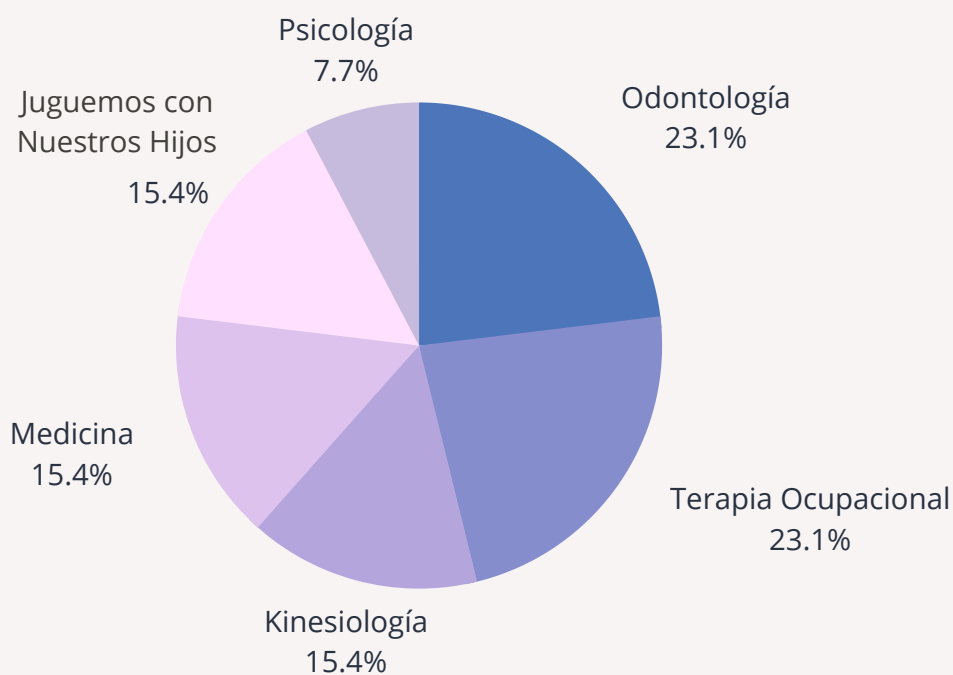
Muestra = 43 funcionarios



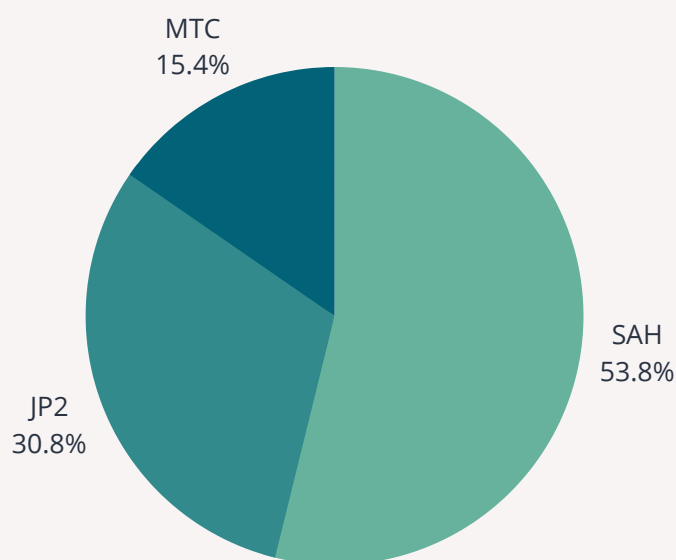
Porcentaje de funcionarios que ha realizado una atención por videollamada



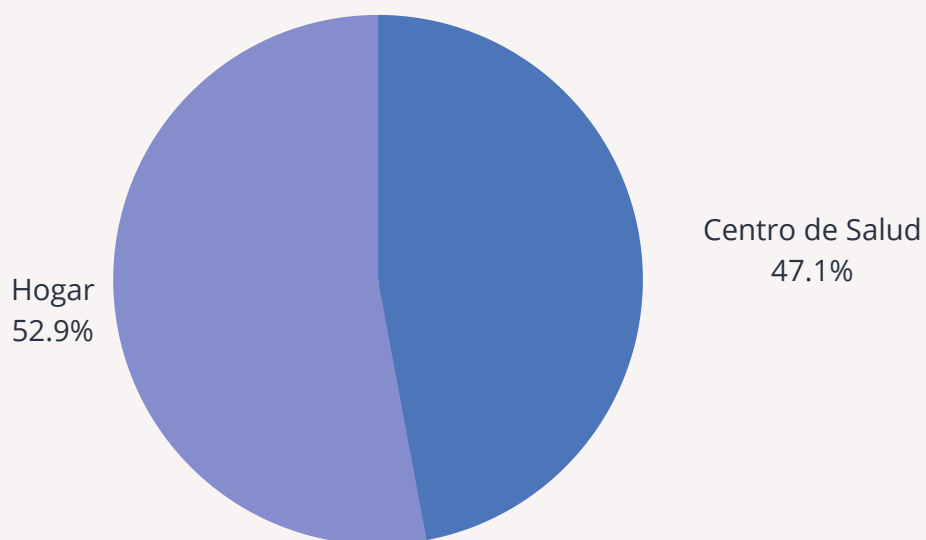
Atenciones por videollamada según estamento



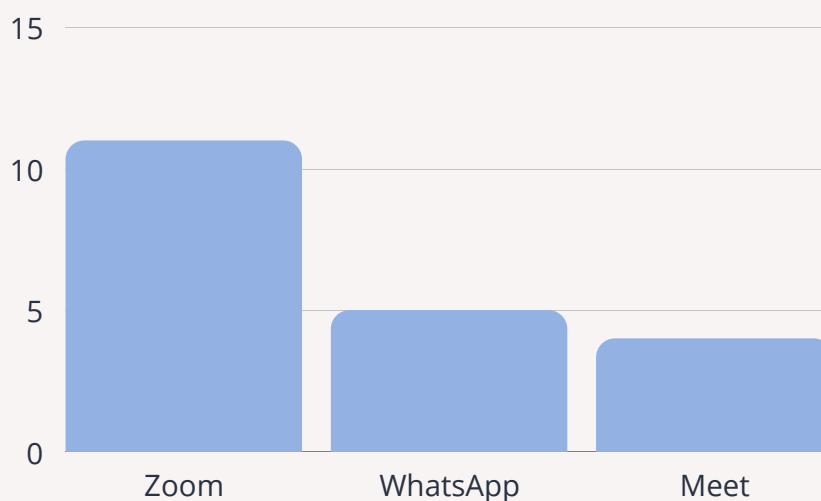
Atenciones por videollamada por Centro



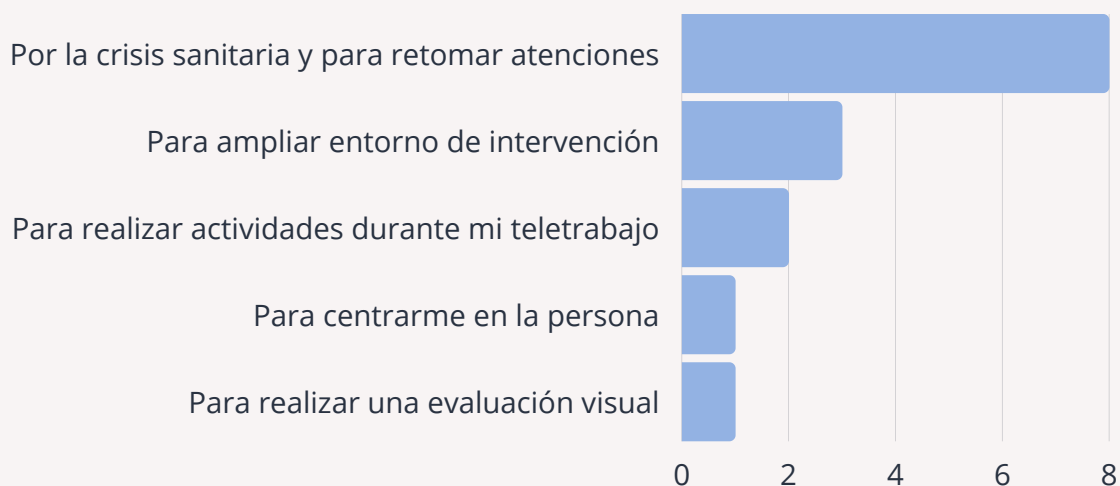
Lugar desde donde los funcionarios realizan atenciones por videollamada



Plataformas utilizadas para realizar atenciones por videollamada



Razones por las cuales los funcionarios realizan atenciones por videollamada



Preguntas abiertas agrupadas

Lo valorado positivamente al realizar atenciones por videollamada

- Conocer al entorno e incorporarlo
- Habilitar una oportunidad de acceso
- Continuar con las atenciones
- Interactuar de una forma diferente
- Desarrollar mi creatividad, nuevas técnicas de tratamiento e intervención

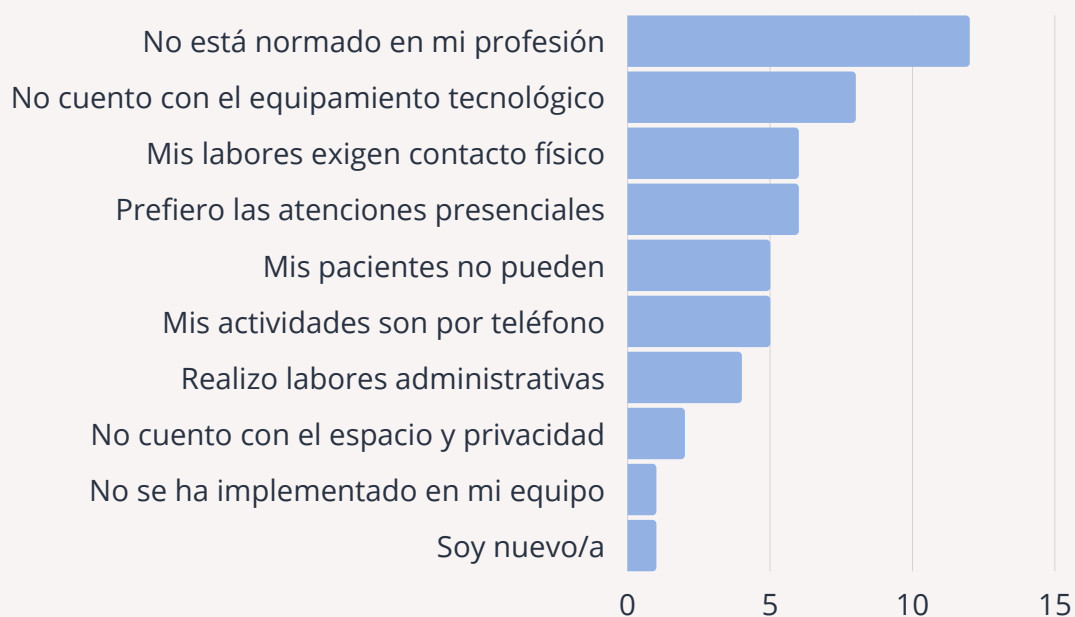
Lo valorado negativamente

- Dificultades técnicas y baja alfabetización digital de los usuarios
- Inasistencias de usuarios y dificultades en la red de apoyo
- Falta de espacio para realizar videollamada
- Interferencia del Registro Clínico para ver al usuario
- No tener una atención posterior
- Utilizar plataforma insegura (WhatsApp)

Lo que podría mejorar para las atenciones por videollamada (pregunta abierta agrupada)

- Fortalecer la adherencia a horas de atención
- Mejorar el recurso tecnológico
- Ampliar horario de atención
- Mejorar el espacio físico
- Capacidad en nuevas tecnologías en salud
- Protocolizar atención

Razones por las cuales funcionarios no han realizado atenciones por videollamada



Desafíos para integrar atenciones por videollamada en la Red Ancora UC



“Considero muy importante posicionar la teleatención en la atención formal de Ancora. Creo que los beneficios, por sobre las brechas, tanto a pacientes y funcionarios, es lo que debería potenciar este tipo de atenciones.”

“La atención de videollamada es para complementar la atención presencial. Por ejemplo; pacientes crónicos para informar resultado de exámenes y dar indicaciones; para solicitar exámenes previo al control presencial; para orientar al paciente, en base a una buena anamnesis, para establecer criterios de priorización en su atención, ya sea en urgencia, nivel secundario o APS.”