



**ACTA N° 01/2025**  
**SESION EXTRAORDINARIA DEL CONSEJO COMUNAL DE**  
**ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL**  
**DE FECHA JUEVES 09 DE OCTUBRE DE 2025**

Siendo las 15:18 horas y contándose con la asistencia de los siguientes Consejeros Titulares; Sra. Sonia Alberti Sanhueza, Sra. Nancy Catalán Núñez, Sr. Eugenio Herrera Cifuentes, Sr. Mariano Manquilaf Quilacán, Sra. Carmen Chaparro Calderón, Sra. Marcela Gajardo Gajardo, Sr. Jorge Garrido Gutiérrez, Sra. Paola Curifil Curifil, y Sra. Maritza Neculhual Barragán, Sra. Alcaldesa de la Comuna, doña Jacqueline Romero Inzunza, inicia la sesión en nombre del Señor, actúa como Secretaria doña Mónica Rivera Vargas.

Asisten los siguiente funcionarios e invitados;

- Sr. Marco Hurtado Zapata, Administrador Municipal/Alcalde (S).
- Sr. Brian Rodríguez Santander, Jefe de Gabinete.
- Sra. Patricia Muñoz Jarpa, Directora Departamento de Salud.
- Srta. Katherine Troncoso Godoy, Jefa Técnica APS.
- Srta. Francisca Melivilu Flores, Encargada Farmacia Popular Municipal.
- Sr. Yeico Sandoval Leonard, Supervisor Telemedicina Cesfam.
- Srta. Antonia Garrido Riff, Departamento de Salud.
- Srta. María Seguel Salinas, Departamento de Salud.
- Srta. Karla Carrasco Barra, Departamento de Salud.
- Srta. Estefanía Rodríguez González, Daniel Ceballos Araya
- Sr. Gabriel Fernández, Profesional Secretaría Municipal.
- Sra. Lissette Santin jara, Apoyo Actas.

**MATERIA DE LA CONVOCATORIA**

1. Presentación **Funcionamiento Farmacia Municipal**, Departamento de Salud Municipal.
2. Presentación **Sistema Telesalud CESFAM Pitrufquén**, Departamento de Salud Municipal.

**DEARROLLO DE LA SESIÓN**

- **Presidente Sra. Jacqueline Romero**, saludar a todos los integrantes del COSOC, y también a los funcionarios que nos están acompañando el día de hoy. Este es un Consejo Extraordinario, vamos a tratar dos puntos. El punto N°1 es la Presentación Funcionamiento Farmacia Municipal del Departamento de Salud.



## 1. Presentación Funcionamiento Farmacia Municipal, Departamento de Salud Municipal.

- Buenas tardes, me presento, soy **Francisca Melivilus, Químico Farmacéutico** y Directora Técnica de la Farmacia Popular. En esta ocasión, fue invitada para que ustedes puedan llevar a sus organizaciones el conocimiento sobre la Farmacia Popular, con el fin de que más gente participe y sea parte de este beneficio.
- Como todos saben, las farmacias populares fueron creadas en la Municipalidad de Recoleta el año 2015. El objetivo principal era entregar medicamentos a más bajo costo a la ciudadanía, ya que la colusión de las farmacias privadas había elevado los precios de forma considerable. Gracias a la venta de productos a precios más asequibles, se logró un ahorro de aproximadamente un 40% en medicamentos. Con los años, las Farmacias Populares se consagraron como entidades sin fines de lucro, dirigidas por las distintas municipalidades. Desde su creación hasta la actualidad, hay cerca de 200 Farmacias Populares en todo Chile.
- Cómo pueden inscribirse y ser parte de la Farmacia Popular: Lo primero es que deben tener su cédula de identidad, esta inscripción se hace presencialmente en la farmacia, llevan su documento y ahí los inscribimos. Una vez inscritos, pueden comprar inmediatamente, deben presentar su carnet y un comprobante de domicilio, ya que este beneficio lo entrega la municipalidad y es exclusivo para la gente de la comuna. Tienen que demostrar que son de la comuna. Para eso, pueden presentar una boleta de servicios (agua/luz), un carnet de control del CESFAM o CECOSF, o el Registro Social de Hogares, y así acreditan su domicilio.
- Luego de eso, deben traer su receta médica, si el tratamiento es crónico, ustedes solicitan en farmacia que nosotros la ingresemos en nuestra ficha electrónica del paciente. Esto nos permite ver los retiros y los medicamentos que lleva. En caso de que se pierda la receta, si el paciente solicitó inscribirla, nosotros ya la tenemos. En el caso de que el medicamento que nos está solicitando no lo tengamos en stock, se procede con una solicitud. Se llena un formulario y, si el tratamiento es crónico, se presenta una receta permanente. Una vez hecho esto, podemos hacer el proceso de compra. Nosotros le decimos a la gente a qué precio está. Si los laboratorios nos ofrecen un precio que es menor al del mercado, lo podemos traer. Pero si el precio lo supera, no lo podemos traer, porque puede significar una pérdida de recursos para nosotros.
- Para eso, voy a explicar cómo comprar la Farmacia Popular. Existen dos mecanismos. El principal es la Central Nacional de Abastecimiento (CENABAST). Esta entidad abastece a todo el servicio público (Hospitales, CESFAM) y también, como tercer escalón, a las farmacias populares. Ellos son intermediarios con los laboratorios, compran grandes cantidades, obtienen precios más económicos y nos entregan a nosotros, permitiéndonos entregar el producto a la población. En el caso de que ellos no tengan el medicamento, nosotros hacemos las compras por Mercado Público. Subimos la compra, participan los laboratorios y ahí revisamos los precios para ver si lo podemos traer. De esa forma abastecemos. CENABAST nos solicita el

abastecimiento con un año de anticipación. Lo que voy a tener en 2026 tengo que solicitarlo en 2025 para que ellos se preparen en cantidad.

- Lamentablemente, a pesar de todas estas planificaciones, siempre existen algunos quiebres de stock de medicamentos de uso crónico, como la Metformina o los Losartán. La Farmacia de Pitufquén cuenta con más de 200 medicamentos disponibles. Dentro de las farmacias municipales, esta farmacia está mucho más abastecida y le brinda a la gente más posibilidades. Estos 200 medicamentos están enfocados principalmente en patologías crónicas. Para que los laboratorios nos vendan, pedimos recetas permanentes, ya que para ellos también es un negocio y no nos van a vender una sola cajita, nos piden una cantidad grande.
- Trajo algunos ejemplos para que tengan en consideración. Por ejemplo, JANUMET un medicamento para la diabetes, ustedes lo buscan en la competencia y sale \$49.000, mientras que nosotros en la Farmacia Popular lo tenemos a \$30.000. Por ejemplo, Olmepress para la hipertensión, lo encuentran a casi \$19.000, y nosotros lo tenemos a \$7.500, el mismo medicamento. Por ejemplo, un inhalador, la señora que lo compra sabe que afuera cuesta cerca de \$100.000, y nosotros lo tenemos a \$55.000. La diferencia es muy grande. Por ejemplo, esta hormona, que se usa para algunos tipos de cáncer o enfermedades, afuera está rondando casi los \$270.000 y nosotros la tenemos a \$85.000. Esta insulina, que afuera está a \$32.000, nosotros la tenemos a la mitad del precio, \$16.500. Estos son algunos ejemplos de medicamentos muy importantes, de uso crónico, que nosotros podemos traer a un precio mucho más bajo.
- Por eso, en esta ocasión, vine a instarlos a que lleven esta información a sus organizaciones y se inscriban en la farmacia. Medicamentos como Losartán a \$600 pesos, Paracetamol a \$400 pesos, Clorfenamina a \$500 pesos. Igual tenemos esos medicamentos que son más cotidianos a súper bajo costo. Yo encantada de también poder participar en sus organizaciones, ir hacia allá e inscribir a la gente, si es que no pueden venir, para que todos puedan participar. Mientras más gente participe, más recursos tendremos y llegamos a más gente. Quedan todos invitados a Francisco Bilbao 517. Hagamos esto de forma ordenada. Yo sé que quieren consultar.
- **Consejera Sra. Nancy Catalán**, saluda a todos los que están presentes y felicito por la Farmacia Popular, ya que es una gran ayuda para la comunidad. Tengo una inquietud que me gustaría que ojalá se pudiese hacer más adelante, el tema de los medicamentos en braille. Hay muchas personas no videntes que viven solas. Me gustaría que se pudiera realizar en la farmacia, el CESFAM y el CECOSF, porque he visto casos de personas que viven solas y no saben cómo leer y saber qué medicamento toman. Sería una buena iniciativa. Ojalá pudiera solicitarse y ayudaríamos a muchas personas discapacitadas. Reitero mi felicitación y el llamado a la comunidad a inscribirse. Es muy fácil y sé que los medicamentos están a bajo costo.
- **Químico Farmacéutica Sra. Francisca Melivilus**, señala que la farmacia está abierta todo el día hasta las 5 de la tarde. Cerramos caja un cuarto para las 5, en



horario de colación es continuado, ya que nos turnamos, así que, si alguien trabaja y tiene tiempito solo durante la colación, nosotros estamos abiertos igual. De lunes a viernes. Aquí Javiera les va a entregar un folleto con los requisitos de inscripción.

- **Consejero Sr. Mariano Manquilaf**, buenas tardes, una consulta con respecto a quién fiscaliza o quién supervisa el manejo presupuestario, el manejo económico y administrativo de esta farmacia, hay un balance anual. Su duda es por qué, así como las farmacias privadas se coluden, se corre el riesgo, porque todo esto tiene su riesgo cuando se trata de mucha plata, de no administrarlo bien o de que la contabilidad, el manejo de compra y de venta de producto, no sea claro. Cómo se maneja tanto recurso.
- **Químico Farmacéutica Sra. Francisca Melivilus**, de eso se encarga el Departamento de Salud, nos llegan los recursos, pero las compras y todo lo relacionado con el dinero se nos autorizan desde el Departamento de Salud. A nosotros nos inyectan dinero una vez al año, y tenemos una reunión con los encargados de finanzas. Ellos nos dividen el dinero en el año. Y obviamente, yo todos los meses entrego mi libro de ventas y de compras, lo que compré y lo que vendí, para que siempre se mantenga dentro de los márgenes y que no estemos gastando más de lo que podemos pagar. Todos los meses se entrega ese balance para pagar el IVA y todo.
- **Directora del Departamento de Salud, Sra. Patricia Muñoz**, como directora, la farmacia municipal comenzó el año 2017. La farmacia municipal está a cargo de nuestra subdirectora clínica, Katherine Troncoso. Ella es quien supervisa a la Químico y al personal. Los recursos, obviamente, están desde septiembre en una cuenta que es separada. Dentro de los fármacos que están incorporados acá, hay un porcentaje que se aumenta y que está en un reglamento. Es el 7%. Esto está estipulado con un reglamento que se aprobó acá en el Concejo. Entonces, aquí no podría haber colusión porque nosotros aplicamos este 7% de acuerdo con la ley para pagar CENABAST. Aquí no hay ganancia; esto es un servicio que traspasa la municipalidad con recursos que son traspasados, porque además no son recursos del Departamento de Salud, sino recursos municipales que el Departamento de Salud administra.
- **Químico Farmacéutica Sra. Francisca Melivilus**, lo importante de esto es tener claro que aquí no importa el rango de la persona, sino que sea de la comuna. Basta solamente eso, trayendo la documentación, se puede inscribir. Como último punto, nosotros quisimos pedir este espacio para difundir la Farmacia Popular, pero con un fin próximo: programar talleres en las organizaciones y unidades vecinales. Donde la Químico, acompañada de una de las dos funcionarias (Raquel o Alejandra), pueda hacer talleres de educación en cuanto a farmacología y el uso de estos fármacos. Aprovecharemos estos talleres para capturar a las personas que deseen inscribirse, pero sí tener el resguardo de no crear una falsa expectativa en los vecinos de que vamos a poder comprar todos los medicamentos que las personas lo requieran, ya que pasan por todos los filtros que Francisca mencionó antes: presupuesto, continuidad y prescripciones médicas. La idea es que, después de esto que ustedes ya conocen, podamos recibir de ustedes fechas para coordinarnos en sus



organizaciones y unidades vecinales y poder acercarnos a la comunidad, que es lo que nos ha pedido la Alcaldesa. Muchas gracias.

## 2. Presentación Sistema Telesalud Cesfam Pitufquén, Departamento de Salud Municipal.

- Buenas tardes, muchas gracias por la invitación. Mi nombre es **Yeico Sandoval**, soy **Psicólogo** y actualmente estoy a cargo de la estrategia de supervisión de Telesalud.
- **¿Qué es Telesalud?**

Telesalud es un desarrollo tecnológico que nos permite realizar una gestión remota y priorizada de la demanda de los usuarios. Todo esto enmarcado en un modelo que busca cambiar el acceso a la salud de todos. Básicamente, es una forma donde ustedes podrán solicitar sus horas al CESFAM sin tener que ir presencialmente. Lo pueden hacer desde cualquier aparato tecnológico, en cualquier horario, cualquier día. Es una plataforma que está abierta las 24 horas.

- **¿Cómo funciona?**
  - Ustedes ingresan a la plataforma, que es telesalud.gob.cl.
  - Idealmente, deben crear su cuenta para no tener que ingresar sus datos cada vez que necesiten hacer una solicitud.
  - Crean su cuenta y hacen una solicitud al área médica que estimen conveniente: matrona, dental, médico, nutricionista, etc., todo lo que tenemos para ofertar.
  - Esa solicitud la recibe un Triagista, que es un profesional. Por ejemplo, si piden una hora para médico, es el médico quien va a ser el primero en recibir su solicitud, revisar su registro clínico, revisar sus exámenes y evaluar cuál es la priorización de la hora que están solicitando.
  - La resolución se notifica a través de la plataforma, vía correo electrónico (vinculado a su cuenta).

Además, esto será agendado en la agenda clínica electrónica, por lo que también les llegará el mensaje de WhatsApp que se está ocupando hoy día con la aplicación Cero IA, para que puedan confirmar su hora. Tendrán una doble notificación: la del correo electrónico y la oficial con el número que tengan registrado en su ficha clínica.

Ejemplo del Flujo: El usuario hace su solicitud completando el formulario. Esto llega a una base de datos donde los profesionales revisan por estamento las solicitudes que les corresponden, y posterior a eso se resuelve e informa por correo electrónico.



- **Roles en la Estrategia Telesalud**

Dentro de la estrategia Telesalud, tenemos cuatro roles:

- Triagista: Es el profesional del área que solicitan. Él evalúa el caso particular revisando sus exámenes, historial y la solicitud.
- Administrativo (SOME): El Triagista envía la derivación al administrativo, que viene a ser el personal de SOME, una vez que resuelve el caso y sabe dónde debe ser agendado.
- Supervisor: En este caso, es mi rol. Debo preocuparme de que todos los procesos se realicen y que no quede ninguna derivación sin cerrar. Debo contactar los casos más complejos y reportar todo al servicio de salud.
- Gestor de Caso: Nos ayuda en todos los casos complejos. Dado que es una plataforma de internet, llegarán muchos casos, tal vez de personas no inscritas en nuestro establecimiento. El gestor de caso tendrá que contactar a las personas o realizar seguimiento si alguien no responde.

- **Beneficios de Telesalud**

- Acceso Remoto: Podrán solicitar horas desde cualquier lugar, evitando gastos para los usuarios que hoy deben pagar movilización solo para ir a pedir una hora o saber su estado.
- La solicitud genera un código de seguimiento, similar a una compra por internet, para que puedan saber en qué proceso está y nunca se pierda.
- Conocimiento de la Demanda: Hoy solo sabemos lo que podemos ofertar. Con esta plataforma, tendremos una base de datos clara sobre cuáles son las tendencias, los profesionales más solicitados, el tipo de prestación que piden y los rangos etarios. Esta información será vital para replantearnos las agendas y entregar una mayor satisfacción usuaria.
- Optimizar Recurso Humano: Podremos destinar los recursos, las horas y el tiempo a lo que la población nos esté solicitando a través de la página.
- Priorización por Profesionales: Es muy importante. Hoy, el usuario va al SOME y pide una hora en ventanilla, sabiendo que posiblemente pueda ser una hora mal agendada o que no sea lo que realmente necesita, perdiendo una hora. Con Telesalud, es como si en vez de un administrativo, existiera un profesional que recibe su caso y puede ser bien agendado. El recurso se ocupará de manera pertinente, sin perder horas.
- Resolución Remota: Otros establecimientos reportan que, al menos, el 30% de las solicitudes se pueden resolver de manera remota, evitando que los usuarios asistan al centro asistencial. Esto evita un gasto tal vez innecesario de asistir al centro de salud.
- Datos: Obtener la información real de lo que ustedes necesitan.

- **¿Qué NO es Telesalud?**

- No es una plataforma para agendar horas directamente: Es una estrategia de gestión remota. Ustedes solicitan el control o al estamento que necesiten, pero no agendan directamente el día. Después de su solicitud, nosotros agendamos y les informamos de la hora.
- No es una plataforma para pedir horas urgentes: Las urgencias son urgencias. Al realizar un análisis de Triagista y priorizar las solicitudes, revisamos muchos antecedentes. Si hacen una solicitud asociada a un riesgo vital, y la ingresan, por ejemplo, un viernes en la noche, el lunes o martes recién podremos verla, perdiendo un tiempo importante. Es para solicitar horas a través de sus controles y de cosas que ya saben que necesitan y que no son a corto plazo.
- No es una plataforma para monitorear agenda, rendimiento o cosas más internas de nosotros a nivel de programación. Si bien entrega datos, no es el fin de la plataforma.

- **Implementación en el CESFAM**

- En su momento, la Alcaldesa, junto con la Directora del CESFAM, Karin Antipichún, y en busca de optimizar procesos, solicitó al Servicio de Salud que pudiéramos ser parte de esta estrategia. A pesar de estar disponible, teníamos que solicitar contar con ella.

Una vez que la carta fue aceptada, pasamos por muchos procesos para poder implementar Telesalud en nuestro CESFAM. Es importante mencionar que este es un piloto que está comenzando solo en el CESFAM.

**Capacitación:** El servicio nos supervisó. Debimos tener recurso humano (los Triagistas), quienes hicieron cursos, capacitaciones y horas de práctica en plataformas de prueba.

**Instalación:** El servicio de salud evaluó que tuviéramos las condiciones: internet, acceso a teléfonos, ya que es una plataforma 100% remota.

**Pruebas:** Tuvimos que ensayar plataformas de prueba, con casos ficticios, derivándonos internamente.

**Apertura Interna:** Hoy nos encontramos en un proceso de apertura interna (proceso real), trabajando con distintas agrupaciones y juntas de vecinos, enseñándoles a usar la plataforma e ir viendo casos reales. La meta es que el servicio de salud nos dé el visto bueno para la apertura externa, que ya estará disponible para todas las personas inscritas en el CESFAM en noviembre y diciembre.

Lamentablemente, la apertura interna se vio un poco retrasada por Fiestas Patrias en septiembre. También tuvimos que estandarizar un protocolo interno de tiempos de resolución y las prestaciones que íbamos a ofrecer, además de la comunicación interna y publicidad.



### - Uso y Capacitación

La página de Telesalud está disponible (les voy a dejar un tríptico con la página y mi correo en caso de que necesiten capacitación). Tenemos pensada una charla masiva en conjunto con DIDEKO para el día 20 de octubre a las 6:30 p.m. aproximadamente en el Auditorio del Centro Cultural, donde explicaremos en detalle, podremos crear cuentas y hacer un buen uso de la plataforma.

Cuando ingresan a la plataforma, ven la opción de "Ingresar" y "Registrar". Si colocan "Ingresar", tendrán que llenar sus datos cada vez. Lo importante es "Registrar" y crear su cuenta, para luego acceder solo con su rut y clave. La plataforma tiene un sistema de priorización automática para personas con credencial de discapacidad, personas mayores y personas cuidadoras. Es ideal que ingresen esos datos al principio.

**Ejemplo de Solicitud:** En el formulario, se selecciona el tipo de prestador (ej.: "Medicina") y qué necesita consultar (ej.: "Interconsulta"). En la información adicional, la persona debe señalar: "Necesito agilizar una hora con traumatólogo por mano izquierda y mano derecha." Es importante que agreguen la mayor cantidad de información posible, pues la persona que estará detrás del computador tendrá un escenario mucho más claro. El sistema pintará en azul (automáticamente) a las personas mayores de 60 años, dándoles prioridad.

**Resolución Profesional:** Es importante entender que, si bien ustedes hacen una solicitud, el profesional que la recibe puede cambiar el paso a seguir. Por ejemplo, si alguien dice: "Necesito hora con médico porque no tengo control hace dos años", el médico podría recomendar dejar una orden de examen primero, para que el chequeo presencial sea más pertinente. También se pueden resolver solicitudes de certificados médicos de manera remota, sin perder un cupo presencial para alguien con un nivel de priorización mayor.

### - Datos y Tendencias

Nuestra apertura considera los últimos días de agosto. En septiembre recibimos 31 solicitudes y en lo que va de octubre llevamos 18 solicitudes.

Segmento	% Solicitudes
Público Femenino	72.5%
Público Masculino	27.5%
Credencial Discapacidad	0%
Cuidador	5.9%

Nuestros **tiempos de espera** promedio para resolver estas solicitudes han sido de **2 días**.





### Tendencia de Horas Solicitadas:

- Medicina: 52.9%
- Matrona: 19.6%
- Dental: 11.8%
- Enfermería: 5.9%
- Nutrición: 5.9%
- Trabajador Social y Psicóloga: (Resto)

Si bien este es un dato de apertura interna con un grupo pequeño, ya nos da ciertos indicadores de cuál es la tendencia. Hoy tenemos datos, que es lo importante.

Se dan cuenta que muchas veces consideramos que la barrera tecnológica puede ser un impedimento para las personas mayores, y podemos apreciar que también hay un porcentaje grande de personas mayores que han realizado esta solicitud de manera digital.

De igual forma, para las personas que no tienen un celular o no manejan la tecnología, un tercero también puede hacer esta solicitud. Por eso es importante para mí poder capacitarlos las veces que necesiten para que aprendan a manejar la plataforma, y ustedes, como dirigentes o agentes comunitarios, puedan ayudar a sus vecinos haciendo esta solicitud de hora. En caso de no asistir, también pueden anular su hora por el sistema.

Esto es, a grandes rasgos, lo que significa Telesalud. Es una plataforma nueva y estamos en todo este proceso de implementación, así que estoy abierto a cualquier duda o consulta que ustedes tengan.

- **Consejero Sr. Mariano Manquilaf**, mencionó que se hicieron pruebas y ensayos para ver cómo funcionaba esta plataforma. No vi ningún dato, por ejemplo, en qué lugar se hicieron. Por ejemplo, si se hizo en sector Cordillera o en sector Costa, en la zona rural. Por qué le digo esto, cuando decimos “cualquier lugar”, siempre estamos al debe con el tema de la conectividad y línea de internet en la zona rural. Esta es una realidad que hay que poner sobre la mesa. Decimos que es una facilidad para “todos”, pero no es para todos. Hay que colocar esto en su contexto. Se ve bien y es bueno que se digitalicen varias cosas, sobre todo en salud, pero también tenemos que ser realistas. Mientras el internet no se mejore en la zona rural (sector cordillera y sector costa de esta comuna), no será para todos. Tengo que hablar por la zona rural que represento y debo poner esto sobre la mesa cada vez que se toque el tema de digitalización, para que se considere en otros tipos de proyectos o pruebas.
- **Supervisor Telesalud Cesfam, Yeico Sandoval**, es importante mencionar que esta estrategia no viene a reemplazar la forma en que las personas se agendan hoy día. Es una estrategia complementaria. Idealmente, si esta estrategia funciona bien y si en algún momento, como usted dice, se logra regularizar el tema de internet en los sectores rurales (y pensando que hoy día esto es solo una estrategia del CESFAM, pero que el día de mañana el CECOSF podría implementarla en el sector rural), es super importante que podamos abarcar ese punto. Lo más importante de esta estrategia es el dato, ya que con el dato nosotros podemos presentarnos al servicio



de salud y pedir más prestaciones. La plataforma incluso nos da el indicador del horario en el que piden la hora. En pasantías que realizamos, nos mencionaron que, por ejemplo, las solicitudes de salud mental se hacían a las dos o tres de la mañana. Si tenemos ese dato local, podemos decir: ¿Qué está pasando en ese horario? Toda esa información la podremos traducir en prestaciones y abarcar de mejor manera las necesidades.

- **Consejero Sr. Jorge Garrido**, pregunta cuántos cupos para personas con discapacidad.
- **Supervisor de Telesalud Yeico Sandoval**, hoy en día, no tenemos un cupo limitado para personas con discapacidad. Además, tenemos que considerar que aparte de eso está la ley preferente, que también lo podemos coordinar de otra manera. Hay muchas dudas en relación con la ley preferente; las personas piensan que con ir al SOME van a tener una hora. De manera interna, lo que nosotros coordinamos es que las trabajadoras sociales del establecimiento coordinan la hora de la ley preferente.
- **Consejero Sr. Jorge Garrido**, pero las personas con discapacidad suelen no tener accesibilidad al teléfono.
- **Supervisor de Telesalud Yeico Sandoval**, de igual forma, en todo este proyecto de implementación, también tenemos considerados orientadores, tótems y Tablet para todas las personas que no tienen el acceso; lo pueden hacer desde el CESFAM. Si bien la idea es que no asistan para que no gasten dinero en movilización, para quienes no tengan otra alternativa, nosotros en el CESFAM también vamos a tener ventanillas disponibles y orientadores que ayuden a hacer las cuentas o incluso que les hagan la solicitud directamente desde el CESFAM. En ese sentido, lo tenemos considerado. El sistema presencial sigue. Esto es complementario.
- **Consejero Sr. Jorge Garrido**, pero las personas con discapacidad tienen que levantarse temprano para sacar hora a médico.
- **Psicólogo, Supervisor de Telesalud Yeico Sandoval**, no es necesario, ni el adulto mayor, ni la embarazada tampoco.
- **Consejero Sr. Jorge Garrido**, muchas gracias.
- **Consejera Sra. Maritza Neculhual**, felicitar al funcionario por este nuevo avance que se está haciendo en el CESFAM. Ojalá resulte; tenemos la mayor de la fe de que esto va a reducir un poco la congestión, ya que hay cosas que son fáciles de acceder a través de Telesalud. Mi consulta es sobre los exámenes, se puede pedir hora para que el médico revise los exámenes y también para renovar exámenes.
- **Supervisor de Telesalud Yeico Sandoval**, exacto, de hecho, ese es el punto que viene a fortalecer Telesalud, porque todo eso se va a poder responder de forma remota.

- **Consejera Sra. Maritza Neculhual**, encuentra que es muy bueno, porque esto va a ser una ayuda bastante para las personas con discapacidad, para adultos mayores y embarazadas, ya que no van a tener que ir a las cuatro o cinco de la mañana a sacar hora. A través de lo que explica Yeico, va a ser mucho más fácil, así que hay que aprender. Ojalá que en el CESFAM haya alguna persona que pueda ayudar a los adultos mayores, ya que algunos no tienen quien les ayude a acceder a esto. Felicitaciones por este nuevo avance para nuestra comuna.
- **Consejera Sra. Nancy Catalán**, felicitaciones al equipo, y de acuerdo con la capacitación que ustedes quieren hacer a nosotros como dirigentes, necesitamos que se haga a través de los sectores, dentro de las mismas villas, porque nos cuesta convencerlos de que participen. Entonces, lo que estamos haciendo es que participen directamente en los sectores de las Juntas de Vecinos, quizás realizar un calendario. Creo que eso va a ser mucho más efectivo, donde podamos llevar a los vecinos y podamos lograr enseñarles este nuevo programa.  
También hay que felicitar y esperar que sea un éxito, porque esto ayuda a la comunidad. Necesitamos controlar este nuevo sistema, porque es nuevo y cuesta en un principio entender su funcionamiento, así que como sugerencia, que puedan ir a la villas a explicar a los vecinos, solicitamos que se pueda considerar.
- **Supervisor de Telesalud Yeico Sandoval**, sí, está perfecto. Esa es la idea, en el tríptico que les entregué está el correo que está usando. Todas esas solicitudes, como usted manifiestan, si quieren que sea en el sector donde ustedes residen, no hay ningún problema, tiene tiempo protegido y el rol para hacer esto. Está a disposición para hacerlo.
- **Directora de Departamento de Salud, Sra. Patricia Muñoz**, para complementar, considera que igual esto, obviamente, como una tecnología nueva, es todo un proceso que tienen que aprender y educar. Pero es importante usar la plataforma, como dice Yeico, porque va a ser más eficiente. Y lo otro es el tema de las horas; ya no es necesario ir a las cinco de la mañana a sacar ficha o número.
- **Supervisor de Telesalud Yeico Sandoval**, dentro de ese proceso, nosotros tenemos una encuesta que a cada persona a la que se le entrega un número la anotamos con un número. Por ejemplo, el 30 de septiembre se entregaron 41 horas y sobraron porque había 60 disponibles. Las solicitudes de hora que han pedido hacia médico por Telesalud se agandan con esos cupos que quedaron libres. No es que sobren, pero no es necesario llegar en la mañana porque van a quedar sin hora, el 1 de octubre se entregaron 56 horas y sobraron; el 2 de octubre, 46 horas; el 3 se entregaron 34. En general, todos estos días sobraron horas. Desde el 30 de septiembre al 9 de octubre, se han entregado 439 horas, y en teoría había más. Dentro del dato que tenemos, el 44.4% son personas que no van a pedir la hora para ellos, sino que, para un familiar o un vecino, y solo el 53.3% hace esa fila para pedir la hora de manera personal. La mayoría de estas personas que viene a solicitar esa hora, (un 87%) considera que esas horas las necesita para el mismo día y un 10.9% refiere que la hora pudiera ser agendada para otro día. Este dato es super importante, porque podemos decir que un 10.9% de estas 439 personas les conviene pedir la hora por Telesalud, porque no la necesitan el mismo día. Volvemos al punto, los



datos son súper importantes para que podamos organizar de mejor manera el recurso. La encuesta está con RUT de las personas por si quieren tener ese dato.

- **Consejera Sra. Maritza Neculhual**, consulta cuántos médicos están trabajando en el CESFAM y cuánto más o menos es la expectativa de la atención de cada profesional.
- **Supervisor de Telesalud Yeico Sandoval**, es relativo, depende los policlínicos; no todos tienen el mismo rendimiento. En el CESFAM son alrededor de ocho médicos disponibles.
- **Presidente Sra. Jacqueline Romero**, cuantos médicos tenemos.
- **Psicólogo, Supervisor de Telesalud Yeico Sandoval**, si, en el CESFAM son alrededor de ocho médicos disponibles.
- **Presidente Sra. Jacqueline Romero**, sí, pero igual por licencia, algunos enfermos. Y ahí tenemos el tema de los reemplazos, porque cuesta mucho encontrar un médico para reemplazo por un día, dos días o cinco días.
- **Consejera Sra. Carmen Chaparro**, entonces la plataforma estaría operativa para noviembre, más o menos.
- **Supervisor de Telesalud Yeico Sandoval**, está operativa desde ya. El lanzamiento externo para todas las personas (la publicidad) va a ser probablemente noviembre/diciembre. Pero ahora, con este folleto, si ustedes se crean su cuenta y están inscritos en el CESFAM, pueden hacer una solicitud.
- **Consejera Sra. Carmen Chaparro**, lo podemos difundir.
- **Supervisor de Telesalud Yeico Sandoval**, si, aún no lo hacemos masivo porque estamos en la apertura interna y debemos aprender a usar muy bien esta plataforma, porque otras comunas que lo tienen implementado recibieron 700 o 1000 solicitudes el día de la apertura externa. Pero en este caso, como ustedes lo van a comentar con algunos vecinos, será algo gradual.
- **Consejera Sra. Nancy Catalán**, lo otro que hay que señalar, que es solo para el CESFAM, porque los que somos del CECOSF vamos a tener que esperar un poquito. Cuánto más o menos creen que podría estar implementado en el CECOSF. Los usuarios van a empezar a preguntar, si esto es un éxito, la gente lo va a exigir.
- **Supervisor de Telesalud Yeico Sandoval**, eso va a quedar a decisión de cómo lo coordinen los referentes de cada establecimiento. Lamentablemente, partimos casi a final de año, donde no hay agenda. Lo más probable es que noviembre y diciembre no sea tan resolutivo., pero la idea de esta estrategia es que sea muy resolutiva para que la gente no pierda la confianza. La idea es que yo pueda estar confiado en que voy a solicitar una hora y que a los dos o tres días me va a llegar. Al menos los lineamientos que tenemos son que esta estrategia funcione y que pueda ser fiable



para las personas. Pero cree que, si hay disponibilidad de los establecimientos, lo implementarán.

- **Consejera Sra. Nancy Catalán**, mucho éxito en este nuevo desafío, se agradece al equipo, y también a los funcionarios de la farmacia popular.
- **Directora de Departamento de Salud, Sra. Patricia Muñoz**, mucho éxito para este nuevo desafío.
- **Supervisor de Telesalud Yeico Sandoval**, y quedo atento a sus correos. Gracias.
- **Presidente Sra. Jacqueline Romero**, señala que todo proceso nuevo conlleva también problemas, crisis, de todo un poco, hasta que va pasando el tiempo y la gente se va acostumbrando. Pero no tengo ninguna duda de que va a funcionar. Esos son los dos puntos de la tabla.
- Cerramos la sesión de este Consejo Comunal de Organizaciones de la Sociedad Civil.

Con esto Sr. Alcaldesa y Presidente Jacqueline Romero Inzunza, pone fin a la Sesión, siendo las 16,10 horas.

