

Políticas públicas para el acceso a salud en zonas rurales

Autoras: Manuela Kirby, Amalia López, Julieta Pacheco, Valentina Pérez, Josefina Sanhueza.

Filiación: Estudiantes 2° Medicina, Universidad de los Andes, Chile

1. Resumen Ejecutivo

El acceso a los servicios de salud, particularmente en las comunas rurales del país, enfrenta dificultades significativas (1). La geografía del territorio crea barreras que dificultan la disponibilidad de servicios de urgencia, consultas médicas, terapias, entre otros (1). Estos impedimentos se dan en gran medida, debido al difícil acceso que presentan muchos de estos lugares a causa de barreras físicas (2). A pesar de los esfuerzos por reducir estas brechas de acceso, implementando plataformas médicas digitales, estas medidas no han sido completamente efectivas y aún hay una parte considerable de la población rural con acceso limitado a estos servicios (3).

El presente documento analiza esta problemática y las políticas que se han ejecutado, proponiendo recomendaciones para mejorar la implementación y ejecución de estas, buscando disminuir la desigualdad y fortalecer el acceso a la salud en zonas rurales.

2. Planteamiento del problema

La desigualdad territorial en Chile se manifiesta en el acceso y calidad de los servicios de salud, impactando desproporcionadamente a sus 263 comunas rurales. Estas comunas representan el 83% del territorio nacional y en ellas vive el 25,5% de la población, que experimenta barreras significativas para recibir una atención médica oportuna y adecuada (1). Un análisis realizado por la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE), utilizando los resultados obtenidos en el CENSO de 2017, señaló que el 13% de las localidades del país se encuentra en condiciones de aislamiento, concentrándose en la macrozona norte y sur (2). Esta realidad se refleja en cifras: un 11,3% de las personas que accedieron a atención médica reportó problemas para llegar a la consulta, hospital o consultorio, y un 0,7% de quienes no se atendieron atribuyen esta situación a barreras geográficas (3).

Estas disparidades se ven agravadas por la elevada centralización de los especialistas médicos. Según la

“Caracterización de las especialidades médicas en Chile 2022”, publicada en Julio de 2023 por la Superintendencia de Salud, las Regiones de Valparaíso (8,2%), Biobío (8,3%) y Metropolitana (59,7%), concentran el 76,2% del total de los especialistas en el país (4). Esta centralización genera un déficit de profesionales de la salud en zonas rurales.

Sumado a estos antecedentes, según los resultados de la encuesta CASEN 2022, un 90% de la población rural está afiliada a FONASA (3), lo cual corresponde a 4,2 millones de personas aproximadamente. Estos usuarios, dependientes del sistema público de salud, se enfrentan a un déficit de especialistas, infraestructura deficiente y barreras geográficas, que se traducen en largas listas de espera, traslados costosos e insatisfacción con la atención en salud (3).

Así, estas inequidades tienen repercusiones en distintas esferas, tanto sociales como económicas, que perjudican la salud y bienestar individual de las personas y a la sociedad chilena en su conjunto.

3. Antecedentes y análisis de políticas

Considerando las barreras geográficas y de infraestructura que enfrentan las zonas rurales para el acceso a la salud, surge la telemedicina como una estrategia que permite facilitar la atención sanitaria. Desde el año 2004 el Ministerio de Salud (Minsal) ha impulsado distintos proyectos asociados a la telemedicina, que han evolucionado desde su primera implementación, con un hito importante el año 2019, cuando se publica la resolución exenta N°595 (5). Esta modifica la resolución exenta N°347, eliminando su resolutive numeral 3°, que creaba el Departamento Hospital Digital, y la resolución exenta N°176, para agregar el literal f) en el número 1: el Departamento Salud Digital, que está a cargo de la Subsecretaría de Redes Asistenciales. El objetivo de este nuevo Departamento es “facilitar la provisión de servicios de salud a distancia desde el ámbito de la promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación, y cuidados paliativos, considerando a la persona en su contexto sociocultural y a lo largo de su curso de vida, con el propósito de mantener un óptimo estado de salud y la continuidad de cuidados, mejorando así la equidad en el acceso, la oportunidad y calidad de atención” (5). En este marco, se plantean 14 funciones que debe cumplir el Departamento Salud Digital, que se traducen en coordinar, implementar y supervisar todas las plataformas digitales en salud pública, incluyendo sistemas como Telesalud (5).

La plataforma Telesalud permite a los pacientes gestionar solicitudes de atención médica sin asistir personalmente a un centro de salud (6). Esto permite facilitar el agendamiento de horas, mejora la gestión remota de la demanda y mitiga significativamente las extensas filas y los prolongados tiempos de espera (7), aspectos que generan insatisfacción entre los usuarios del sistema de salud. A través de esta herramienta digital pueden solicitar atenciones tanto presenciales como remotas (telemedicina), dependiendo de la disponibilidad y tipo de consulta requerida, que incluye atención por médicos, matronas, odontólogos, y otros profesionales de la salud.

Cualquier persona que esté inscrita en un CESFAM, que implemente la estrategia de Telesalud, puede utilizarla (6). Para esto, el usuario debe contar con acceso a internet y tener Clave Única o RUT.

Pedir una hora de atención a través de la plataforma consta de los siguientes pasos:

1. Acceder al sitio web: <https://telesalud.gob.cl> (6).
2. Iniciar sesión en la plataforma: esto puede ser con la Clave Única de cada persona, o con un usuario y contraseña registrados previamente.
3. Crear una solicitud: se debe completar un formulario con los datos personales, de contacto, y el motivo de consulta. Para esto, el usuario debe dirigirse a la sección de creación de solicitudes.
4. Selección de establecimiento: se elige el establecimiento CESFAM del que el usuario desea recibir atención.
5. Envío de la solicitud: se envía la solicitud, la cual es recibida por el equipo de Telesalud.
6. Respuesta del establecimiento: el equipo de Telesalud del centro evalúa la solicitud enviada, y responde en un plazo de aproximadamente 72 horas, según los criterios de priorización.
7. Agendamiento de hora: con la solicitud aprobada, se agenda una hora de atención primaria de salud.
8. Atención remota: la atención médica puede realizarse a través de videollamada, teléfono o por mensaje de texto.

Es importante mencionar que la plataforma está dirigida a pacientes que requieren atención que no es urgente. En caso de tener síntomas intensos y recientes, se recomienda ir directamente al Servicio de Atención Primaria de Urgencia (SAPU) o llamar al número de emergencias 131 (7). Si bien esta

plataforma ayuda a disminuir los tiempos de espera y el impacto que tienen las barreras geográficas, la brecha digital en zonas rurales impide que todos los sectores puedan utilizar esta herramienta (8). Según una encuesta realizada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) en 2023, actualmente un 94,3% de los hogares rurales cuentan con internet (9). No obstante, todavía existen zonas, como las regiones del Ñuble y La Araucanía, que carecen de infraestructura digital, dificultando su acceso a la telemedicina (8).

Por otra parte, el uso de estas plataformas requiere de formación en habilidades tecnológicas, también conocida como alfabetización digital, que no está al alcance de toda la población (10). Esto tiene un gran impacto en ciertos grupos, como los quintiles más bajos, adultos mayores y personas con menor nivel educacional (10). Es por esto que se han impulsado distintos proyectos elaborados por el Ministerio de Agricultura (MINAGRI) y la Subtel, que buscan capacitar a poblaciones vulnerables en el uso de herramientas digitales, con el objetivo de mejorar su acceso a oportunidades de desarrollo y así garantizar una atención equitativa (8). Sin embargo, estas iniciativas son recientes, y aún no ha sido evaluado su efecto en el acceso a la salud

4. Recomendaciones

La plataforma TeleSalud se encuentra habilitada, pero aún existen dificultades en cuanto a la difusión, capacitación de profesionales y acceso. En esta sección se entregan algunas recomendaciones para resolver dichas problemáticas.

1. Mejorar la conectividad digital en zonas rurales:

- Impulsar proyectos de infraestructura digital, garantizando el acceso a internet en localidades rurales aisladas, asegurando una implementación efectiva, con plazos claros y seguimiento.

2. Fortalecer la alfabetización digital:

- Realizar talleres en postas y establecimientos de salud sobre el uso de tecnologías para acceder a telemedicina y otras plataformas como TeleSalud, dirigidos especialmente a adultos mayores, personas de menores ingresos y/o con bajo nivel educacional.

3. Aumentar la cantidad de profesionales de la salud en zonas rurales:

- Fomentar programas de redistribución de profesionales de la salud a zonas rurales.
- Generar incentivos para el movimiento voluntario de médicos a zonas rurales.

4. Incluir la telemedicina en las mallas curriculares:

- Incluir ramos en las mallas de formación de los médicos y profesionales de salud, que aborden el uso de tecnologías para el acceso a la salud.

5. Evaluar el impacto:

- Diseño e implementación de sistemas de evaluación de la efectividad de las estrategias de telemedicina y alfabetización digital, incluyendo indicadores como satisfacción usuaria, barreras percibidas, reducción de la espera, entre otros.

6. Difundir la plataforma:

- Desarrollo de publicidad, videos educativos e imágenes para el conocimiento de la plataforma en redes sociales, como por ejemplo, el video TeleSalud: video publicitario, disponible en YouTube (11).

Referencias

1. Undurraga ME, Romero JL, editores. Política nacional de desarrollo rural [Internet]. Biblioteca Digital ODEPA. Oficina de Estudios y Políticas Agrarias (Odepa); 2022 [citado 01/06/2025]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12650/71728>
2. Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, División de Estudios y Políticas Públicas Departamento de Estudios y Análisis Territorial. Estudio actualización de base censal. Identificación de localidades en condición de aislamiento. [Internet]. 2021 [citado 01/06/2025]; Disponible en: <https://proactiva.subdere.gov.cl/handle/123456789/523>
3. SERIE DE RESULTADOS CASEN. ACCESO A SALUD EN LA POBLACIÓN CHILENA. ENCUESTA CASEN 2022 [Internet]. observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl. División Observatorio Social. Subsecretaría de Evaluación Social, Ministerio de Desarrollo Social y Familia.; 2024 [citado 01/06/2025]. Disponible en: <https://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/encuesta-casen-2022>
4. Documento de trabajo Caracterización de las especialidades médicas en Chile en 2022 [Internet]. superdesalud.gob.cl. Departamento de Estudios y Desarrollo, Superintendencia de Salud. 2024 [citado 01/06/2025]. Disponible en: <https://www.superdesalud.gob.cl/biblioteca-digital/caracterizacion-de-las-especialidades-medicas-en-chile-en-2022/>
5. Ministerio de Salud de Chile. Resolución exenta N° 347: Modifica resolución que crea HD en GABREDES [Internet]. Santiago de Chile: MINSAL; 2019 [citado 01/06/2025]. Disponible en: <https://alertas-v3.directoriolegislativo.org/wp-content/uploads/2019/08/Resolucion-que-crea-HD-en-GABREDES.pdf> [formato PDF]
6. Telesalud [Internet]. Telesalud.gob.cl. 2025. Disponible en: <https://telesalud.gob.cl/>
7. Claramunt N. Llegó una nueva forma de agendar tus horas: Todo lo que necesitas saber sobre Telesalud - CESFAM Madre Teresa de Calcuta [Internet]. CESFAM Madre Teresa de Calcuta - Fundación Ancora UC. 2024 [citado 01/06/2025]. Disponible en: <https://mtc.ancorauc.cl/2024/08/11/telesalud/?utm>
8. Transformación Digital En Zonas Rurales: Gobierno De Chile, ONU Y La Unión Europea Lanzas Innovador Proyecto De Conectividad – Ministerio De Agricultura [Internet]. Minagri.gob.cl. 2025 [citado 01/06/2025]. Disponible en: <https://minagri.gob.cl/noticia/transformacion-digital-en-zonas-rurales-gobierno-de-chile-onu-y-la-union-europea-lanzas-innovador-proyecto-de-conectividad/>
9. El 94,3% De Los Hogares En Chile Declara Tener Acceso Propio Y Pagado a Internet Según Datos De La SUBTEL [Internet]. Subsecretaría De Telecomunicaciones De Chile. 2024. Disponible en: <https://www.subtel.gob.cl/el-943-de-los-hogares-en-chile-declara-tener-acceso-propio-y-pagado-a-internet-segun-datos-de-la-subtel/>
10. Rojo Chávez I. Impacto de la teleatención en la accesibilidad sanitaria del sector público chileno entre 2018-2022 [Internet]. Santiago de Chile: Universidad de Chile; 2023 [citado 01/06/2025]. Disponible en: <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/201065/Impacto-de-la-teleatencion-en-la-accesibilidad-sanitaria-del-sector-publico-chileno-Ignacio-Rojo-Chavez.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [formato PDF]
11. Kirby M, López A, Pacheco J, Pérez V, Sanhueza J. TeleSalud: video publicitario [Internet]. Chile: YouTube; 2025 [citado 16/06/2025]. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=GYUMvK8FNFw>