



SALUD RESPONDE 600-360-7777

Plataforma de atención telefónica del Ministerio de Salud que entrega orientación e información a los beneficiarios de Fonasa e Isapres todos los días del año las 24 horas del día.

¿En qué consiste?

Salud Responde es una plataforma de atención telefónica, instalada por el Ministerio de Salud, que permite cumplir con las demandas ciudadanas, entregando apoyo y acompañamiento todos los días del año las 24 horas del día. Es atendido por un equipo profesional multidisciplinario compuesto por médicos, enfermeras y matronas para otorgarle la asistencia que usted necesita.

Con Salud Responde, usted puede

- Conocer todos los aspectos relacionados a las instituciones que integran el sistema, sus horarios, actividades, roles y responsabilidades; de manera que puedan utilizar sus servicios adecuadamente y con oportunidad
- **Contar con un sistema de cuidado en el hogar, para aquellas familias que son integradas por personas con enfermedades crónicas, graves o dependientes extremos. Le apoyamos en el cuidado en el hogar de una manera fácil y cercana evitando el traslado del paciente o su familiar, para hacer consultas en los establecimientos de salud pública.**

¿A quién está dirigido? : Es para todos los ciudadanos del país.

Requisitos: Sólo debe tener acceso a un teléfono.

Documentos requeridos

RUT - Si lo tiene, Carnet de FONASA o ISAPRE

Antecedentes clínicos (receta médica, diagnósticos, entre otros)

¿Dónde se realiza?

Hoy todos nuestros usuarios pueden acceder a los beneficios que le entrega esta iniciativa, desde Arica a Punta Arenas, a través de un teléfono fijo o móvil marcando directamente el **600-360-7777, sin anteponer ningún código.**

Costo: Sólo se paga una llamada telefónica de servicio local medido.

Los productos y/o servicios que ofrece Salud Responde son:

1. Atenciones telefónicas educativas en contenidos preventivos, de auto cuidado en salud y de fomento de estilos de vida saludables.
2. Atención de consultas telefónicas sobre aspectos administrativos y de acceso a beneficios en las instituciones del sector salud.
3. Recepción no presencial, derivación y monitoreo de su gestión, de denuncias, reclamos y sugerencias relacionadas con la atención en las instituciones del sector salud.
4. Recepción de solicitudes de fiscalización de la autoridad sanitaria.
5. **Atención de consultas mediante protocolos internacionalmente validados. Para indicar cuidados y derivaciones pertinentes a la complejidad de los casos evitando el uso innecesario de servicios de emergencia complejos.**
6. Apoyo en la atención telefónica de SAMU 131, recepcionando en los horarios de sobre demanda y priorizando las de real emergencia.



SALUD RESPONDE 600-360-7777

Observaciones

El acceso a salud responde es mediante una única línea de atención telefónica, que realiza un primer filtro de los antecedentes de quien consulta para derivar posteriormente a las diferentes plataformas según sea el caso.

Tipos de atención de llamadas

1.- De información general.

Atención de consultas telefónicas sobre aspectos administrativos y de acceso a beneficios en las instituciones del sector salud.

Recepción no presencial, derivación y monitoreo de su gestión, de denuncias, reclamos y sugerencias relacionadas con la atención en las instituciones del sector salud.

Recepción de solicitudes de fiscalización de la autoridad sanitaria en todo el territorio nacional. en materias de medioambiente, salud laboral, etc.

2.- Articulación de Red Asistencial.

Información sobre, lugares, horarios y oferta de atenciones en la red pública.

Recepción y triage de llamados de rebalse de SAMU.

Gestión de traslados desde regiones para tratamiento complejo

Agendamiento centralizado para diferentes centros de derivación nacional o regional.

Confirmar horas de especialidad en centros complejos para disminuir la pérdida de éstas.

3.- Educación para el autocuidado.

Atendida por profesionales de la salud con apoyo de guías.

Información para el auto cuidado y medidas de prevención.

Asistencia para el manejo de patología simple en el hogar.

Asistencia para cuidados en el hogar de programas especiales, como Oxigenoterapia en domicilio; Pacientes postrados; Cuidados paliativos

4.- Asistencia en Salud

Atendida por enfermeras, matronas y médicos.

Asistencia en patologías agudas o crónicas reagudizadas con orientación de la demanda a establecimientos de complejidad pertinente.

Indicaciones para manejo asintomático de cuadros leves que pueden tratarse en casa.

Coordinación con SAMU 131 en caso de emergencia efectiva.