Encuesta del Instituto de Salud Pública de la Unab

"La ciudadanía ve la telemedicina como algo positivo: disminuye la burocracia y los tiempos de atención"

Manuel Inostroza, ex Superintendente de Salud y académico, dice que esa modalidad es en algunos sistemas de salud más barata y con más cobertura.

Camila Figueroa

Según la Encuesta Nacional de Salud 2026, elaborada por el Instituto de Salud Pública de la Universidad Andrés Bello (Unab), el 69% de la población chilena confía en acceder por internet a los resultados de sus exámenes y el 63% en recibir recetas digitales. La percepción, en cambio, varía al enfrentarse directamente con la tecnología: sólo el 47% confía en la telemedicina, y apenas el 28% confía en diagnósticos realizados o asistidos por inteligencia artificial.

"La ciudadanía reconoce la telemedicina como algo positivo porque disminuye la burocracia y los tiempos de atención. Pero tiene dos preocupaciones: el tema de que sus datos personales queden a la deriva y su privacidad vulnerable, y que la inteligencia artificial se meta en los diagnósticos", detalla Manuel Inostroza, ex superintendente de Salud y académico del Instituto de Salud Pública de la Unab.

Pese a que los resultados a primera vista indican que la mayoría de la ciudadanía desconfía de las consultas médicas online, explica Inostroza, la encuesta hace una diferencia en lo que piensan los usuarios de isapre o Fonasa, y desglosa las respuestas según la edad y el nivel socioeconómico.



RICHARD SALGADO

No es lo mismo

El 62% de los afiliados a Isapre confía en la telemedicina en contraposición con el 44% de Fonasa. Lo mismo ocurre con las personas que tienen entre 30 y 44 años, tramo en el que el 52% dice confiar en las consultas online, versus el 44% de quienes tienen entre 45 y 59 años. En cuanto al nivel socioeconómico, el 62% de las personas de estrato ABC1 y C2 confía en la telemedicina; en cambio, solo lo hace el 42% y el 39% de los estratos C3 y D, respectivamente.

¿Afecta la alfabetización digital en la desconfianza?

"Sí, por lo que no hay que descuidar ese punto. Cuando uno instala una herramienta o acepta la posibilidad de que otros puedan usarla, tiene que ir de la mano con capacitar y educar sobre el tema. La telemedicina es más masiva en quienes están mayormente acostumbrados a ella. Pienso que al segregar por edad o por nivel socioeconómico la confianza varía debido a que existe menor profundización de estas herramientas. Hay un menor cambio cultural. Tenemos que perseverar en ello, porque se ha demostrado en el mundo entero que el sistema de salud camina hacia algo mucho más digital y menos físico".

¿Cómo mejorar la confianza en la telemedicina, doctor Inostroza?

"Los sistemas híbridos son una buena opción de transición. Por ejemplo, una consulta en un sector rural donde esté la enfermera con el paciente mientras se atiende vía online con el médico especialista: esa es una manera de acercar la telemedicina a las personas. Creo que todavía falta una mayor penetración tecnológica en ciertos grupos socioeconómicos y de edad. Pero en la medida en que esto ocurra con mayor frecuencia y se realice un acompañamiento, se va a expandir. Hace una década también había temor, pero era distinto".

¿Qué miedo tenía la ciudadanía hace diez años?

"Las personas pensaban que la telemedicina tenía un menor estándar de calidad porque había menos contacto con el paciente, se pensaba que era menos empática la relación. Pero se han hecho mediciones y está comprobado que la telemedicina no tiene ninguna diferencia en términos de calidad con una consulta presencial".

¿Puede mencionar aspectos positivos, doctor?

"De alguna manera y con ciertos tips de capacitación, es posible ser más empático. Por ejemplo, uno como médico, en la consulta presencial, a veces no mira a los ojos o nunca levanta la cabeza porque tiene que escribir en el computador. Eso hace que los pacientes salgan de la consulta con una apreciación de mala calidad de atención. Con la telemedicina, en cambio, uno no tiene que escribir en el computador necesariamente porque la inteligencia artificial lo hace. Así el médico mira a los ojos y pregunta detalles".

¿Algún otro?

"La telemedicina, en algunos sistemas de salud, incluso es más económica y tiene mayor cobertura. Resulta en un gasto de bolsillo más bajo que una consulta presencial, en muchos casos, debido a los ahorros administrativos que esto significa. Además, es más práctica porque evita traslados. Un punto importante es que, con la nueva ley, Chile cuenta con un alto estándar en protección de datos personales y ciberseguridad. Asimismo, la capacitación del personal médico y profesional hoy en día hace que la calidad con que se entrega la telemedicina no se diferencie en nada de la consulta presencial".