

**DIRECCIÓN****Oficina de Informaciones, sugerencias y Reclamos.****O.I.R.S**

Int.A.5/ DSF4057

**ORD. N°**

**ANT:** - Oficio N°108240 Con fecha 17.06.25  
-Oficio N°108241. Con fecha 17.06.25  
-Oficio N°108242. Con fecha 17.06.25

**MAT: RESPUESTA A SOLICITUD  
H. CÁMARA DIPUTADOS –  
OFICIO N°108240-108241-108242  
17.06.2025.**

**OSORNO,**

**A : SR. LUIS ROJAS GALLARDO  
PROSECRETARIO DE LA CÁMARA DE DIPUTADOS.**

**DE : SR. DIRECTOR SERVICIO DE SALUD OSORNO**

Junto con saludar, a través del presente documento me permito enviar a Ud. respuesta a Oficio N°108240 - N°108241 – N° 108242 con fecha 17 de junio del 2025, de la Comisión de Salud, recepcionado por esta Dirección del Servicio de Salud mediante correo electrónico con fecha 23 de junio de 2025 en el que solicita: informe a esta Cámara sobre la factibilidad de flexibilizar el sistema de llamado de ambulancias, mediante el número telefónico "131", en cuanto a las comunas rurales de la Región de Los Lagos, en los términos y por las consideraciones que plantea.

Me permito hacer presente que, si la respuesta a este oficio contuviere materias reservadas o secretas, deberá señalarlo en forma destacada e indicar el fundamento legal de tal calificación, en cumplimiento a lo ordenado en el inciso segundo del artículo 8° de la Constitución Política de la República.

Lo solicitado

La atención prehospitalaria en Chile, regida por la **Norma Técnica N°17 sobre el Sistema de Atención Médica de Urgencia** y el **Modelo Nacional de Gestión SAMU**, establece que toda solicitud de ambulancia debe ser canalizada obligatoriamente a través del centro regulador mediante el 131, por razones clínicas, logísticas, legales y de seguridad del paciente.

Lo anterior se rige bajo la siguiente fundamentación técnica:

1. **Principio**                      **de**                      **Regulación**                      **Médica**                      **Centralizada**

El centro regulador SAMU, operado por personal capacitado (médico regulador, operador telefónico y operador radial), es el único autorizado para evaluar la demanda, asignar recursos disponibles, definir la gravedad clínica y coordinar la atención adecuada al evento reportado.

2. **Proceso**                      **Estandarizado**                      **para**                      **Intervenciones**                      **Críticas**

Según el modelo nacional, el número 131 es la única vía de activación que permite integrar todas las etapas de la atención prehospitalaria: recepción, triage, asignación de móvil, destino clínico y coordinación con redes asistenciales. Su omisión puede generar errores en el destino del paciente, uso ineficiente del recurso y comprometer la trazabilidad clínica y legal del procedimiento.

3. **Evitar Doble Activación y Optimizar Recurso Crítico**

En contextos rurales, los móviles son escasos y deben ser despachados según criterios de urgencia y cobertura provincial. La flexibilización local —sin regulación médica— podría generar intervenciones innecesarias, duplicación de solicitudes o uso inadecuado de móviles avanzados, afectando el acceso oportuno de otros pacientes en situaciones tiempo-dependientes (ej. ACV, infarto, trauma grave).

4. **Trazabilidad y Responsabilidad Legal**

La Norma Técnica 17 establece que solo el médico regulador es responsable del "gatillamiento, coordinación y destinación" del paciente. Cualquier activación por fuera del sistema no cuenta con respaldo clínico ni legal, exponiendo a los funcionarios a responsabilidades administrativas y penales.

5. **Desafíos Geográficos y Tecnológicos**

Se reconoce que los territorios rurales presentan dificultades de georreferenciación. Por ello, desde el CR Regional Los Lagos se está trabajando en el fortalecimiento herramientas de comunicación y alternativas para mejorar la identificación de ubicaciones remotas. Sumado a que, en la realidad local de la provincia de Osorno, existe la activación y articulación con los dispositivos de urgencia de la atención primaria y hospitales dependientes, lo que sí está permitido en coordinación con SAMU.

Entendiendo la preocupación por los tiempos de respuesta en zonas aisladas, **no es posible flexibilizar el uso del 131 sin contravenir el marco normativo y técnico vigente**, que tiene por finalidad resguardar la vida y seguridad de los pacientes. Sin embargo, existe un continuo refuerzo y trabajo desde este SS con el CR, dispositivos de urgencia de atención primaria y hospitales comunitarios, con la finalidad de fortalecer la primera respuesta, sin renunciar al modelo de regulación central.

### **Alternativas viables**

#### **A. Medidas sin cambios normativos**

1. **Protocolo diferenciado según tipo de emergencia:**

- **Para emergencias tiempo-dependientes** (ej: paro cardiorrespiratorio, trauma grave, accidente cerebrovascular):
  - La ambulancia local puede despacharse inmediatamente
  - El personal debe informar al Centro Regulador de Puerto Montt **dentro de los primeros 2 minutos** vía llamada al 131
  - Informar tiempos de movimiento de ambulancia para registro electrónico en el sistema del Servicio de Atención Médica de Urgencia (tiempo confirmación, 600, 602.1, 602.2, 604, 605, 606, 420, 430)
- **Para emergencias no tiempo-dependientes:**
  - El solicitante debe contactar directamente al Centro Regulador de Urgencias (131)
  - Seguir el procedimiento normal establecido en la normativa vigente

2. **Refuerzo en sistemas de comunicación:**

- Implementar protocolo de **doble vía** para emergencias críticas:
  1. Activación inmediata de ambulancia local
  2. Contacto simultáneo con Centro Regulador (131) para registro y apoyo médico remoto

### **Conclusión**

La solicitud de flexibilización **no es viable** en los términos planteados por contravenir la normativa nacional. No obstante, se puede proponer:

- **Protocolo diferenciado** que agiliza respuesta en emergencias críticas manteniendo el marco regulatorio
- **Mecanismos de registro inmediato** que preservan la trazabilidad del sistema

Sin otro particular, saluda atentamente a usted;



Firmado por Rodrigo Alberto Alarcón Quesem  
Fecha 26/06/2025 15:17:01 CLT

## **DISTRIBUCIÓN:**

- Camara de Diputados [ofiscalizacion@congreso.cl](mailto:ofiscalizacion@congreso.cl).
- Gabinetes revisores participantes MINSAL  
[gestiondeoficios@mins.cl](mailto:gestiondeoficios@mins.cl) / [evelin.munoz@mins.cl](mailto:evelin.munoz@mins.cl)
- SubDirección de Gestión Asistencial
- Jefa Oficina de informaciones, Sugerencias y Reclamos.
- Jefa Depto. de Participación Ciudadana, Satisfacción Usuaría y Salud Pueblos Originarios
- Oficina de Partes S.S.O
- O.I.R.S. [oirs.ssorno@redsalud.gov.cl](mailto:oirs.ssorno@redsalud.gov.cl)
- Panel Pilar Romero Paillamanque.



Dirección

DSF4057  
VERSION.: 1  
ANT.: NO  
MAT.: MAT: RESPUESTA A SOLICITUD H.  
CÁMARA DIPUTADOS – OFICIO N°108240-  
108241-108242 17.06.2025.

| VISADOR               | VB | FECHA OPERACION     |
|-----------------------|----|---------------------|
| SILVIA DELGADO OJEDA  | S  | 2025-06-25 15:21:31 |
| RAUL NUÑEZ VEGA       | S  | 2025-06-25 15:30:02 |
| DANIELA BARRIA ANGULO | S  | 2025-06-25 15:38:25 |
| SANDRA JIMENEZ VARGAS | S  | 2025-06-26 11:50:06 |

| FIRMANTE               | VB | FECHA OPERACION     |
|------------------------|----|---------------------|
| RODRIGO ALARCÓN QUESEM | S  | 2025-06-26 15:19:00 |

Creador: PILAR ROMERO  
Depto.: OIRS