

GOBIERNO DE NAVARRA

DESARROLLO ECONÓMICO

DERECHOS SOCIALES

HACIENDA Y POLÍTICA FINANCIERA

PRESIDENCIA, FUNCIÓN PÚBLICA,
INTERIOR Y JUSTICIARELACIONES CIUDADANAS E
INSTITUCIONALES

EDUCACIÓN

SALUD

CULTURA, DEPORTE Y JUVENTUD

DESARROLLO RURAL, MEDIO
AMBIENTE Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

Las llamadas al teléfono de consejo sanitario aumentan un 10% en su segundo año de funcionamiento

El servicio, a través del número 848 42 78 88, atendió un total de 3.137 consultas, casi la mitad relativas a procesos banales y un 18% vinculadas a enfermedades crónicas

Lunes, 06 de febrero de 2017

Las llamadas al teléfono de Consejo Sanitario han aumentado un 10% en 2016, el segundo ejercicio completo de funcionamiento de este [servicio](#), concebido para la atención sanitaria telefónica y on line fuera del horario de los centros de salud. En concreto, el teléfono 848 42 78 88 registró el año pasado 3.137 llamadas, frente a las 2.838 atendidas en 2015. Además, resolvió 86 consultas a través del correo electrónico enfconsue@navarra.es.

El 43% de las consultas estuvieron motivadas por procesos o síntomas agudos banales, como dolor, fiebre, síntomas respiratorios (tos y secreciones), síntomas digestivos (nauseas, vómitos y diarreas, principalmente), gripe y molestias urinarias, entre otras. Las dudas relacionadas con la medicación o tratamientos y dietas constituyeron el 20%.

El 18% restante fueron consultas vinculadas a personas con enfermedades crónicas y pacientes pluripatológicos, que cuentan con este servicio como referencia ante cualquier descompensación o empeoramiento de su estado fuera del horario de su centro de salud. Se incluyen aquí las denominadas "llamadas de confort", realizadas a iniciativa del equipo de enfermería que gestiona el servicio de Consejo Sanitario a pacientes que precisan de un seguimiento o continuidad de la atención.

La mayoría de las consultas se produce en fin de semana, cuando el servicio ofrece más horas de cobertura y los centros de salud permanecen cerrados. La demanda es más elevada en época invernal, cuando aumentan patologías como la gripe, los catarros u otras enfermedades del aparato respiratorio.

Telemonitorización a través de la Carpeta Personal de Salud

Entre las novedades que prevé incorporar este servicio en 2017 destaca el seguimiento de pacientes a través de las herramientas de telemonitorización que ofrece la nueva [Carpeta Personal de Salud](#), en colaboración con Atención Primaria. Este nuevo recurso, puesto en marcha este mes, ofrece la posibilidad de que pacientes crónicos y pluripatológicos aporten vía online diferentes parámetros de control de su

enfermedad, como pueden ser la frecuencia cardíaca, tensión, saturación de oxígeno o peso.

El servicio de Consejo Sanitario se puso en marcha en octubre de 2014 como punto de referencia para pacientes crónicos y población en general, ante las dudas o problemas de salud que les pueden surgir fuera del horario de sus centros de Atención Primaria.

Este servicio se caracteriza por la agilidad y fiabilidad de las respuestas y las pautas de cuidado que ofrecen, que en muchas ocasiones evitan desplazamientos innecesarios a servicios de urgencias. El teléfono y el email a través de los que se pueden realizar las consultas son atendidos por profesionales de enfermería del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, en horario de 14.30 y 21.30 horas los días laborables y de 8.00 a 22.00 horas los fines de semana y festivos.

En la actualidad, el equipo de Consejo Sanitario está integrado por dos enfermeras a tiempo completo y tres más de apoyo, que compaginan su trabajo con labor asistencial en el Servicio de Urgencias Extrahospitalarias de Pamplona. El servicio se ubica en el centro gestor del 112 (calle Aoiz, 35, de Pamplona), donde comparte espacio con los equipos médicos que coordinan las emergencias.

Atención continuada

El objetivo de este servicio es consolidar en Navarra un tipo de recurso asistencial que ha demostrado ser de probada eficacia para ofrecer una respuesta adecuada a las necesidades de los pacientes crónicos y para población sana que, con intervenciones mínimas y eficaces, obtiene una adecuada respuesta a su necesidad sin requerir utilizar los servicios presenciales.

Este recurso pretende que la población disponga de un servicio ágil, rápido y experto en el que poder resolver sus dudas, garantizando la continuidad de cuidados mediante la educación sanitaria, el apoyo y ayuda en la toma de decisiones y la coordinación con el resto de recursos del sistema sanitario. El objetivo es proporcionar los cuidados y la atención más adecuados a cada necesidad, ofreciendo seguridad a pacientes, personas cuidadoras y profesionales sanitarios.

El servicio está concebido como un apoyo clave para la atención continuada de determinados pacientes fuera del horario habitual, así como en momentos clave, como son las transiciones asistenciales (altas hospitalarias, descompensaciones, etc).

El servicio de Consejo Sanitario realiza un seguimiento del paciente crónico de forma reactiva y proactiva, evitando lagunas de atención y ofreciendo apoyo y asistencia continuada tanto al paciente como a su cuidador o cuidadora. Si lo estima oportuno, moviliza recursos de asistencia presencial de forma coordinada e integrada con el 112 o indica una cita a los profesionales del centro de salud.