

GOBIERNO DE NAVARRA

ECONOMÍA, HACIENDA, INDUSTRIA Y EMPLEO

CULTURA, TURISMO Y RELACIONES INSTITUCIONALES

PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR

EDUCACION

DESARROLLO RURAL, MEDIO AMBIENTE, Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

SALUD

POLÍTICAS SOCIALES

FOMENTO

SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

## El Servicio de atención sanitaria telefónica y online atiende 830 consultas en sus tres primeros meses

*Se recibieron 547 llamadas, la mayoría para resolución de dudas, y 283 correos electrónicos*

Lunes, 16 de febrero de 2015

El servicio de [Consejo Sanitario](#), puesto en marcha a finales de octubre para la atención sanitaria telefónica y online fuera del horario habitual de los centros de salud, recibió en sus tres primeros meses de funcionamiento un total de 830 consultas.

De ellas, 547 correspondieron a llamadas realizadas al número 848 42 78 88, y 283 se recibieron por correo electrónico en [enfconsue@navarra.es](mailto:enfconsue@navarra.es). De las llamadas telefónicas, la mayoría, 229 (41,86%) corresponden a resolución de dudas planteadas por los ciudadanos, de las que el 67% (146) se centraban en cuestiones relacionadas con medicación.

Le siguen en número las 199 (26,38%) consultas motivadas por procesos y/o síntomas agudos: dolor, fiebre, síntomas respiratorios (tos, secreciones, etc.), gripe y molestias urinarias, entre otras. El resto de llamadas se reparten entre las originadas por procesos crónicos (diabetes, empeoramiento del estado general, edemas, demencias), de las que se recibieron 92 (16,82%), incluidas 29 llamadas de confort (tras visita a Urgencias o ingreso hospitalario), y 27 (4,9%) relacionadas con hábitos higiénicos.

Por lo que se refiere a los 283 correos electrónicos recibidos, el 81,27% (230) procedían de pacientes crónicos telemonitorizados (control a distancia de glucemia, tensión arterial, etc.) y el resto, 53, de población general.

Actualmente, el promedio de actividad por día laborable entre llamadas y correos electrónicos es de 12-14 consultas, y de 18-20 en fin de semana. El promedio ha ido incrementándose a lo largo de estos tres meses, motivado en parte por la epidemia de gripe, y por las diferentes actuaciones realizadas por el Departamento de Salud para informar a la ciudadanía de la implantación de este servicio.

En este sentido, cabe señalar que hoy ha comenzado una campaña de difusión que incluye la emisión de cuñas informativas en las principales emisoras de radio locales y la inserción de "banners" en las ediciones digitales de los periódicos de Navarra.

**Resolución telefónica y online de dudas sobre cuestiones de salud**

El Servicio de consejo sanitario se puso en marcha en octubre de 2014, como canal de comunicación con la ciudadanía para resolver las dudas sobre su salud fuera del horario de atención de los centros de salud, así como para el seguimiento y control de pacientes crónicos o que hayan recibido el alta hospitalaria recientemente, evitando así desplazamientos innecesarios.

El servicio funciona todos los días laborables entre las 14,30 y las 21,30 horas, y entre las 8 y las 22 horas en fin de semana, en el teléfono 848 42 78 88 y en la dirección de correo electrónico [enfconsue@navarra.es](mailto:enfconsue@navarra.es). Está atendido por cinco enfermeras ubicadas en el Centro Coordinador de Emergencias 112.