

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

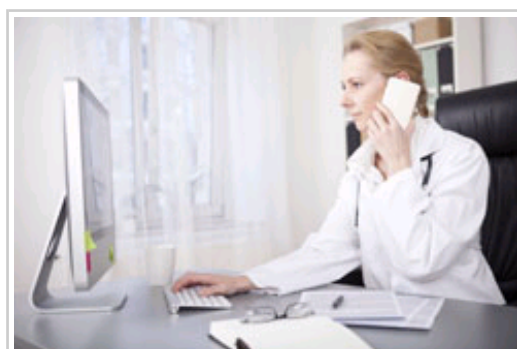
SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

El Servicio de atención sanitaria telefónica y online atiende 3.225 consultas en el primer año de funcionamiento

Casi la mitad de las llamadas al 848 42 78 88 se deben a procesos banales cuya atención inmediata evita desplazamientos innecesarios a urgencias

Viernes, 11 de diciembre de 2015

El servicio de [Consejo sanitario](#) para la atención sanitaria telefónica y online fuera de los horarios habituales de los Centros de salud ha atendido en su primer año de funcionamiento un total de 3.225 consultas, de las que 2.628 fueron llamadas al teléfono 848 42 78 88, y 597 correos electrónicos a la dirección enfconsue@navarra.es.



El teléfono 848 42 78 88 atiende dudas sobre la salud fuera del horario de los centros de salud.

De las 2.648 llamadas telefónicas, el 43% correspondieron a consultas motivadas por procesos y/o síntomas agudos banales: dolor, fiebre, síntomas respiratorios (tos, secreciones, etc.), síntomas digestivos (náuseas, vómitos, diarrea), gripe y molestias urinarias entre otras.

El 18% se deben a procesos crónicos y pluripatológicos: diabetes, empeoramiento del estado general en pacientes con patología crónica, incluidos en el Plan de atención integral a pacientes crónicos y pluripatológicos. Se incluyen aquí las llamadas de "confort", realizadas a iniciativa de las enfermeras de consejo a los pacientes que precisan de un seguimiento o continuidad en la atención.

Las dudas relacionadas con medicación o tratamientos y dietas constituyen el 17%; el 15% se corresponden con consultas sobre la propia enfermedad, resultados de pruebas o dudas sobre el funcionamiento de los servicios; el 4% de las llamadas están relacionadas con problemas en la mujer, embarazo y niños; y el resto, corresponden a pacientes telemonitorizados.

Por lo que se refiere a los 597 correos electrónicos recibidos, 438 proceden de pacientes crónicos telemonitorizados (control a distancia de glucemia, tensión arterial, etc.) y 159 de la población en general. La mayoría de las consultas se producen en fin de semana, ya que el horario de atención es más amplio y además los centros de salud permanecen

cerrados. En cuanto a las épocas del año, el mayor número se concentra en la época invernal, por la mayor incidencia de patologías como gripe o del aparato respiratorio (catarros, resfriados, etc).

Atención telefónica y online de dudas sobre la salud

El Servicio de consejo sanitario se puso en marcha en octubre de 2014 como punto de referencia, fuera del horario habitual de los centros de salud, para los pacientes y para la población en general cuando necesite una recomendación sobre la forma más adecuada de actuar ante los problemas de salud más habituales, o una respuesta a las dudas más frecuentes sobre su enfermedad o tratamiento. Al mismo tiempo, se ocupa del seguimiento y control de pacientes crónicos descompensados.

Cabe señalar que este servicio es especialmente importante en el caso de pacientes crónicos y pluripatológicos así como para sus cuidadores, ya que una llamada telefónica facilita y agiliza el acceso a la atención sanitaria, más necesaria si cabe en este tipo de pacientes ante cualquier alteración de su sintomatología o descompensación; igualmente es de gran ayuda en el caso de pacientes que recientemente han recibido un alta hospitalaria y que pueden tener dudas sobre el tratamiento o indicaciones médicas recibidas. En este sentido, hay que recordar que el personal que atiende las consultas tiene acceso al historial médico del paciente, y tiene capacidad para gestionar la agenda de consultas de atención primaria o incluso para movilizar otro tipo de recursos sanitarios como las urgencias domiciliarias si fuera necesario.

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. El servicio es una herramienta de atención sanitaria eficaz e inmediata, sobre todo en épocas concretas como la temporada de gripe o ante episodios de enfermedades como gastroenteritis, ya que permite actuar en el propio domicilio, evitando desplazamientos a los servicios de urgencias y demoras innecesarias en la atención.

Este dispositivo de apoyo asistencial es atendido por enfermeras de Atención Primaria a través de protocolos de actuación establecidos y con acceso al historial del paciente. Se ubica en el Centro Coordinador de Emergencias (SOS Navarra) y se coordina tanto con los dispositivos de urgencias como con los servicios de atención primaria.