

GOBIERNO DE NAVARRA

DESARROLLO ECONÓMICO

DERECHOS SOCIALES

HACIENDA Y POLÍTICA FINANCIERA

PRESIDENCIA, FUNCIÓN PÚBLICA,  
 INTERIOR Y JUSTICIA

RELACIONES CIUDADANAS E  
 INSTITUCIONALES

EDUCACIÓN

**SALUD**

CULTURA, DEPORTE Y JUVENTUD

DESARROLLO RURAL, MEDIO  
 AMBIENTE Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

## Salud lanza una campaña para promover un uso más eficiente de los servicios sanitarios

*Bajo el lema “Si el problema no es siempre el mismo... la solución tampoco”, se busca contribuir a una utilización adecuada de los recursos disponibles*

Martes, 17 de enero de 2017

El Departamento de Salud lanza hoy una campaña para promover un uso más eficiente de los servicios sanitarios públicos. Bajo el lema “Si el problema no es siempre el mismo... la solución tampoco”, se busca fomentar una utilización adecuada de los recursos disponibles, a fin de que el conjunto de la ciudadanía reciba la mejor asistencia posible y el funcionamiento del sistema sanitario sea más ágil y eficaz.



Cartel de la campaña.

El consejero de Salud, Fernando Domínguez Cunchillos, ha presentado esta mañana la campaña en rueda de prensa, acompañado del director del Servicio de Ciudadanía Sanitaria, Aseguramiento y Garantías, Lázaro Elizalde Soto, y la jefa del servicio de Atención a Ciudadanos y Pacientes, Isabel Ansa Erice.

El objetivo de la campaña es informar sobre las diferentes opciones de servicio que existen según necesidades y promover un uso responsable de los mismos, a fin de que cada persona consiga la mejor asistencia posible en cada momento, con la calidad adecuada y en el menor tiempo posible. Se persigue aumentar la eficiencia de los servicios públicos e incrementar así la satisfacción de profesionales y personas usuarias.

La campaña distingue los cinco niveles de asistencia sanitaria a los que puede recurrir la población, ordenados gradualmente según el estado de salud y gravedad. Así, como fases de asistencia no presencial, plantea un primer nivel de recursos destinados a la prevención y al autocuidado y un segundo nivel referido a los servicios de atención on line y telefónica disponibles. Les siguen en tercer lugar la asistencia presencial que se presta desde los centros y consultorios de Atención Primaria. El cuarto nivel hace referencia a los servicios de urgencias no hospitalarias y el último engloba a las urgencias hospitalarias.

Se pretende fomentar la elección de “la mejor solución para cada

necesidad concreta”, para lo que se incide en el mensaje de que, siempre que sea posible, es preferible el uso de los recursos de la red de Atención Primaria, de manera que los servicios de Urgencias hospitalarios queden reservados a los casos más graves.

La campaña prevé la distribución de 60.000 [folletos informativos](#) en centros de salud, consultorios y hospitales, así como la colocación de carteles en marquesinas, publicidad en medios de comunicación y mensajes en las redes sociales de Salud (la cuenta de Twitter @snsalud\_na y la dirección de Facebook [www.facebook.com/SaludNavarra](http://www.facebook.com/SaludNavarra)), entre otras acciones de sensibilización que se realizarán a lo largo del año.

Como primer impacto a pie de calle, se realizará una acción informativa en los 140 autobuses urbanos que operan en la comarca de Pamplona, consistente en la colocación de tarjetones en las barras de sujeción del pasaje (*perching*). Para la consecución de esta iniciativa se ha contado con la colaboración de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona.

### **Cinco niveles de asistencia**

La campaña pretende fomentar la reflexión sobre cuál es el mejor dispositivo sanitario para cada momento y situación. Se apoya en dos escenas protagonizadas por dos personajes en formato de dibujo: un paciente sano y su evolución hasta padecer síntomas de gripe muy graves y una niña que juega en un columpio y se expone progresivamente a mayor riesgo de accidente. Los cambios que experimentan estos personajes sirven para explicar, de manera esquemática, los cinco niveles de asistencia sanitaria a los que pueden recurrir, de acuerdo a la gravedad de los síntomas de gripe que padece el primer personaje o del tipo de accidente que sufre la niña del columpio.

El primer nivel, en el que los personajes presentan un aspecto saludable, sirve para trasladar un mensaje de prevención y autocuidado. Bajo la premisa “Cuidarte es el primer paso para tener salud”, se ofrece como referencia la web [www.consejosalud.navarra.es](http://www.consejosalud.navarra.es), concebida para fomentar estilos de vida saludables y evitar riesgos. En este enlace se puede encontrar información útil para autocuidado y prevención para distintas etapas de la vida (infancia, adolescencia, juventud, madurez y tercera edad), indicaciones de cuidado de la salud en el ámbito laboral o en materia de salud mental, pautas de prevención del consumo del tabaco o drogas o consejos para adoptar estilos de vida saludables.

El segundo nivel, en el que el personaje que protagoniza la escena de la gripe comienza a presentar los primeros síntomas y la niña del columpio se expone a una caída leve, se traslada la idea de que no siempre es necesario acudir a un centro de salud para recibir atención sanitaria, ya que es posible resolver dudas sobre la gravedad de estos síntomas y recibir indicaciones sobre cómo tratarlos en el teléfono de Consejo Sanitario 848427888 o a través del correo electrónico [enfconsue@navarra.es](mailto:enfconsue@navarra.es). Este servicio está atendido por personal de enfermería especializado, que responde a consultas sobre salud en horario de 14:30 a 21:30 horas, los días laborables, y de 8.00 a 22.00 horas, los fines de semana y días festivos.

Como refuerzo a este recurso, cabe destacar que la ciudadanía cuenta también con la información reunida en la sección titulada ‘Mi enfermedad’ de la web [www.salud.navarra.es](http://www.salud.navarra.es), que incluye indicaciones prácticas sobre autocuidados de enfermedades crónicas y procesos agudos (desde el cuidado de la diabetes, enfermedades cardiovasculares, insuficiencia respiratoria, alergias o asma hasta dolencias pasajeras como las gripes y catarros, el dolor de garganta, picaduras de insecto, vómitos o diarreas, entre otras dolencias).

En el tercer nivel, la situación del personaje con gripe se agrava y la niña sufre una caída de mayor altura, lo que les lleva a requerir ya una atención sanitaria presencial. En este punto, se indica como mejor opción el Centro de Salud que les corresponde, ya que en él podrán asistirles sus profesionales que hacen un seguimiento más cercano y continuado de su historial médico. En este apartado, se destaca la alta capacidad de resolución de los equipos de enfermería ante problemas de salud como la gripe, un catarro o diarrea, traumatismos menores o curas o ante la necesidad de indicaciones, estilos de vida, dudas al salir del hospital, etc. A este respecto, se invita a cada persona a valorar la gravedad de su

situación y se recomienda optar por una cita con su enfermera o enfermero de cabecera si se trata de un cuadro no complicado.

El cuarto nivel alude al momento fuera de horario del Centro de Salud en el que los síntomas se agravan y la persona considera que no puede esperar a recibir atención en el horario habitual de su centro de salud. En este caso, se indica como mejor opción la red de urgencias no hospitalarias, integrada en el caso de Pamplona por el Centro Doctor San Martín y los centros de salud de Ermitagaña, Rochapea y Burlada; y, en el caso de Tafalla, Estella y Tudela, por los respectivos centros de urgencias no hospitalarias de estas localidades.

El quinto y último escalón de recursos disponibles lo integran las urgencias hospitalarias. El personaje con gripe de la campaña y la niña que cae jugando de un columpio recurren a ellas en una situación muy grave, ante la que han considerado que van a necesitar de recursos sanitarios avanzados. En este punto, la campaña incide en la importancia de reservar las urgencias hospitalarias para los casos que realmente lo necesitan. Se sugiere a los y las pacientes a recurrir a estos servicios una vez que hayan descartado el resto de alternativas.

### **Horarios de atención en el SNS-O**

Cabe recordar los horarios de los centros que componen la red sanitaria, para facilitar el buen uso de los mismos. Así, los centros de Atención Primaria ofrecen servicio de 8.00 a 15.30 horas para los cupos de pacientes de la mañana y de 12.30 a 20.00 horas para los cupos de tarde.

En lo que se refiere a las urgencias extrahospitalarias, el Centro Doctor San Martín de Pamplona ofrece servicio para adultos de 15.00 a 8.00 horas del día siguiente los días laborables y en horario continuo los festivos; y, en el caso de urgencias pediátricas, de 15.00 a 20.00 horas entre semana y de 8.00 a 20.00 horas los fines de semana y festivos.

Los servicios de urgencia de Ermitagaña, Rochapea y Burlada, por su parte, ofrecen atención para personas adultas de 15.00 a 20.00 horas los días laborables y de 8.00 a 20.00 horas los festivos. Los centros de urgencias no hospitalarias de Tafalla, Estella y Tudela ofrecen atención a población adulta de 15.00 a 8.00 horas del día siguiente en jornada laboral y en horario continuo los fines de semana y festivos.