

El consejero Ruiz Escudero ha presentado la iniciativa durante una visita al Centro de Salud Los Alpes de la capital

La Comunidad de Madrid estrenará este mes un Centro de Atención Telefónica Sanitarizada en Atención Primaria

- Lo formará un equipo estable de más de 80 profesionales, entre médicos de familia, enfermeras y auxiliares administrativos
- Dará respuestas a consultas sobre problemas leves, dudas sobre medicamentos o trámites administrativos que se puedan resolver por teléfono
- Se accede a este servicio a través del sistema automático de petición de cita telefónica del centro de salud
- Además, Sanidad ha activado la citación directa con la matrona y el trabajador social de este nivel asistencial

7 de abril de 2022.- La Comunidad de Madrid va estrenar este mes de abril un Centro de Atención Telefónica Sanitarizado en Atención Primaria, con el fin de reforzar la capacidad de respuesta y agilizar la asistencia en los centros de salud, así como evitar desplazamientos innecesarios a los usuarios. El consejero de Sanidad, Enrique Ruiz Escudero, ha dado a conocer esta iniciativa durante una visita al Centro de Salud Los Alpes, en el distrito madrileño de San Blas. La cita coincide, además, con la celebración hoy del Día Mundial de la Salud, bajo el lema *Nuestro planeta, nuestra salud*.

Este dispositivo estará atendido por un equipo estable de 84 profesionales, entre médicos de familia, enfermeras y auxiliares administrativos, con horario de 8 a 21 horas y de lunes a viernes. El Centro, diseñado por la Gerencia Asistencial de Atención Primaria, proporcionará al ciudadano información sanitaria y ofrecerá respuesta ante dificultades leves de salud en coordinación con los centros. También, resolverá consultas sobre la administración de medicamentos, cuestiones relacionadas con la receta electrónica, trámites para la obtención de la Incapacidad Temporal (baja laboral), información sobre programas preventivos (cáncer de mama, cáncer de colon, vacunación...) o asuntos administrativos como obtención de la tarjeta sanitaria o certificados, entre otros.

El ciudadano puede acceder a este servicio mediante el sistema automático de petición de cita telefónica del centro de salud, seleccionando la opción que se activará para que sea derivado con los profesionales del Centro de Atención

Telefónica Sanitarizada. En caso de no poder resolver la solicitud del paciente, se le gestionará una cita presencial en su centro de salud.

Ruiz Escudero ha recordado el papel de los profesionales de la Atención Primaria durante la pandemia, a los que ha agradecido el trabajo realizado “por la profesionalidad y servicio a los ciudadanos, su capacidad de adaptación durante la pandemia y por haberse volcado en la vacunación de la población contra el COVID o en la realización de test de antígenos”.

CITA DIRECTA CON LA MATRONA O EL TRABAJADOR SOCIAL

La implantación del Centro de Atención Telefónica se enmarca en las medidas que contempla el Plan de Mejora para incrementar la calidad de este nivel asistencial. Entre otras actuaciones, destaca la implantación en la mayor parte de los centros de salud de la cita directa con la matrona o trabajador social mediante los sistemas alternativos de cita, cita *online*, a través de la app o los canales telefónicos.

También se han incluido mejoras en la digitalización de las consultas, como el impulso de la telemedicina, a lo que se suma la próxima incorporación de la videoconsulta entre los profesionales y usuarios.

MEJORAS EN LA ORGANIZACIÓN

El Centro de Salud Los Alpes ha recibido, por segunda vez, la placa a la Excelencia en la Atención Primaria en los premios *Best in Class 2021*, como mejor dispositivo de estas características del Sistema Nacional de Salud, por sus actuaciones en la calidad asistencial, control de paciente crónico, accesibilidad y puesta en marcha de medidas organizativas, experiencias que ha explicado hoy el equipo directivo de este Centro.

Modelos como este se enmarcan en el proyecto del Gobierno regional de reorganización de los centros de salud para que el usuario sea atendido de manera más ágil por el profesional que mejor le pueda atender. También se pretende reducir trámites burocráticos y favorecer la conciliación familiar, incluyendo además protocolos para identificar los procesos o situaciones relacionadas con la salud que pueden ser atendidos por las Unidades de Atención Específica (matronas, odontólogos, trabajadores sociales...).

Entre otros resultados, el 95% de los centros de salud ya han constituido *Equipos de Cambio* para el análisis de situación y elaboración de su *mapa asistencial* con la idea de propiciar una atención más competente.