

Se trata del programa ATENTO, desarrollado a través de los centros de salud, que citan al usuario con estos profesionales para la resolución de dudas

La Comunidad de Madrid pone en marcha la consulta telefónica del farmacéutico de Atención Primaria sobre el tratamiento con medicamentos

- Se aclaran aspectos sobre cómo tomar la medicación o posibles problemas en la toma conjunta de fármacos
- Esta iniciativa para mejorar la asistencia de los centros de salud se suma al Centro de Atención Telefónica para resolver trámites administrativos en Primaria, iniciado en octubre

9 diciembre de 2021.- La Comunidad de Madrid ha puesto en marcha un programa para que los farmacéuticos de Atención Primaria resuelvan por teléfono las dudas que los usuarios de los centros de salud plantean sobre sus medicamentos.

El programa ATENTO (Atención Telefónica por el farmacéutico) se lleva a cabo en el marco del Proyecto para la reorganización asistencial de los centros de salud, de la Gerencia Asistencial de Atención Primaria, cuyo objeto es agilizar la resolución de problemas sanitarios con el profesional más adecuado y adecuar las consultas de estos centros.

El procedimiento se activa cuando un paciente contacta con el centro de salud para resolver preguntas relacionadas con sus medicamentos. Los profesionales de la Unidad de Atención al Usuario (zona administrativa) concertan con el paciente una consulta telefónica con el farmacéutico de Atención Primaria. Este le atenderá de forma personalizada, resolverá el problema, si es de su competencia, o le citará o informará del profesional sanitario implicado en su resolución.

Los farmacéuticos de Atención Primaria no están físicamente ubicados en los centros de salud y han potenciado su faceta más asistencial revisando tratamientos de pacientes de riesgo, colaborando con el proceso asistencial de médicos y enfermeras, y manteniendo relación directa con los pacientes en programas de educación sanitaria.

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

La puesta en marcha del programa ATENTO se suma a las iniciativas emprendidas por la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid a través

de la Gerencia Asistencial de Atención Primaria, para mejorar los servicios que presta al ciudadano.

En este sentido, a mediados de octubre arrancó el Centro de Atención Telefónica (CAT) de Atención Primaria para resolver trámites administrativos que solicitan los usuarios de los centros de salud y evitar desplazamientos innecesarios. Para acceder a este servicio, el ciudadano debe llamar por teléfono a su centro de médico y seleccionar la opción “trámites administrativos”, que ofrece la locución de la centralita, tras lo cual es derivado al personal del Centro.

Este servicio se ubica en el edificio del Centro de Salud Jaime Vera (Coslada) y dispone de una plantilla de 42 administrativos que atienden las llamadas de los usuarios, de lunes a viernes, en horario de 8:00 a 21:00 horas.

Entre otros temas, el CAT se encarga de informar sobre la documentación para obtener la Tarjeta Sanitaria, y de citar si es necesario al usuario en la unidad administrativa del centro de salud que le corresponda; la resolución de dudas sobre diversa documentación como justificantes de asistencia, certificados, reclamaciones, expedición de tarjeta sanitaria europea, información sobre Tarjeta Sanitaria Virtual o trámites administrativos relacionados con el COVID-19.