

Este servicio público gratuito forma parte del programa ATENTO para agilizar la asistencia ofreciendo apoyo a los centros de salud

La Comunidad de Madrid atendió el año pasado 17.600 consultas telefónicas sobre medicamentos en Atención Primaria

- El 44% de las llamadas está relacionado con la toma de fármacos y el 13% con los problemas para su adquisición
- Los farmacéuticos resuelven directamente el 65% de las dudas y el resto requiere una actuación de otro especialista

9 de agosto de 2023.- La Comunidad de Madrid ha gestionado a lo largo de 2022 un total de 17.600 consultas telefónicas de asesoramiento sobre medicamentos en Atención Primaria. Esta actividad se enmarca en el programa ATENTO (Atención Telefónica por el farmacéutico), iniciado en diciembre de 2021, dentro del proyecto de la reorganización asistencial de los centros de salud, con el objetivo de agilizar la resolución de problemas sanitarios a través del profesional más adecuado en el menor tiempo posible y apoyar las peticiones de este nivel asistencial.

Las principales demandas estuvieron relacionadas con la toma de fármacos (44%); problemas para su adquisición (13%), y en un 12% de los casos con aquellos que no son dispensables. La edad media de los usuarios de este servicio público es de 62 años, de las que el 64% son mujeres.

La asistencia se activa cuando un paciente se pone en contacto con el centro de salud o bien a través del Centro de Atención Telefónica Sanitarizada de Atención Primaria. Sus operarios concertan una cita telefónica con el farmacéutico, que en el 65% de los casos resuelve la duda directamente. En el resto se precisa una actuación complementaria por parte de otros especialistas, por ejemplo, ante la necesidad de realizar cambios en la receta electrónica o cuando se requiere una valoración clínica médica.

En la iniciativa ATENTO participan 50 farmacéuticos que están ubicados en las direcciones asistenciales o zonas territoriales de Atención Primaria. Aunque no están físicamente en los centros de salud, han potenciado su faceta más asistencial revisando tratamientos de personas con posibles riesgos de seguridad, colaborando con el proceso asistencial de médicos y enfermeras, y manteniendo relación directa con los usuarios en programas de educación sanitaria.