

Este nuevo dispositivo gratuito del Gobierno regional de apoyo a los centros de salud entró en funcionamiento en abril del año pasado

La Comunidad de Madrid gestionó en 9 meses 800.000 consultas desde el Centro de Atención Telefónica Sanitarizada de Primaria

- El operativo de la sanidad pública está formado por un equipo de médicos de familia, enfermeras y auxiliares administrativos
- Se accede mediante el sistema automático de petición de cita telefónica del centro de salud
- Entre los asuntos más demandados, dudas sobre medicación, síntomas respiratorios, COVID o fundamentalmente trámites administrativos

23 de enero de 2023.- El Centro de Atención Telefónica Sanitarizada en Atención Primaria de la Comunidad de Madrid gestionó en 2022, desde su puesta en marcha en abril, un total de 796.469 consultas para resolver dudas sobre problemas de salud que no requieren asistencia presencial o bien temas administrativos. Se trata de un recurso gratuito de apoyo a los centros de salud públicos de la región con los que se coordinan en función de las necesidades de los usuarios.

Este dispositivo está atendido actualmente por un equipo de 80 profesionales: médicos de familia, enfermeras y auxiliares administrativos de la Gerencia Asistencial de Atención Primaria de la Comunidad de Madrid, y el horario de atención es de 8:00 a 21:00 horas, de lunes a viernes.

Se accede a este Centro desde el sistema automático de petición de cita por teléfono de cada centro de salud, seleccionando la opción *telefónica* que da la locución de la centralita o bien pulsando la tecla 1. Tras este primer contacto, se deriva la llamada del usuario a los profesionales del operativo.

De las llamadas atendidas en 2022 por el Centro de Atención Telefónica Sanitarizada de Atención Primaria, 678.225 corresponden a información sobre trámites administrativos y un total de 118.244 para dar respuesta a problemas leves de salud.

El servicio se ha ido consolidando a lo largo del pasado año y la demanda de los ciudadanos está condicionada por los problemas de salud asociados a cada

temporada estacional. Actualmente, se centran en dudas sobre medicación, consultas sobre COVID, por síntomas respiratorios, además de asuntos sanitarios en general sobre problemas leves, etc.

Otros temas que demandan los usuarios están relacionados con la resolución de trámites administrativos, como la modificación de datos en la Tarjeta Sanitaria o en la Virtual, información sobre expedición de los documentos sanitarios para el recién nacido, o en general sobre los servicios sanitarios de los centros de salud.

El estreno de este Centro de Atención Telefónica Sanitarizada se enmarca en las medidas que contempla el Plan de Mejora de Atención Primaria de la Comunidad de Madrid para incrementar la calidad asistencial y, en este caso, con objeto de reforzar la capacidad de respuesta, el acceso a este nivel, agilizar la asistencia y evitar desplazamientos innecesarios a los usuarios.