

Este servicio público del Plan de Mejora del Gobierno regional para este ámbito sanitario cumple 3 meses de funcionamiento

La Comunidad de Madrid gestiona cerca de 300.000 consultas a través del Centro de Atención Telefónica de Primaria

- Resuelve problemas leves de salud y temas administrativos por un equipo de médicos de familia o personal de Enfermería
- Da respuesta de apoyo a asuntos del periodo estival como picaduras de insectos o intoxicaciones alimentarias

31 de julio de 2022.- La Comunidad de Madrid ha gestionado durante los tres primeros meses del Centro de Atención Telefónica Sanitarizado de Atención Primaria un total de 288.415 consultas sobre problemas leves de salud, información sanitaria o trámites administrativos. Este dispositivo está asistido por médicos de familia, personal de Enfermería y auxiliares administrativos. Su horario es de 08:00 a 21:00 horas, de lunes a viernes, y funciona desde el pasado 18 de abril poniéndose en contacto directamente marcando el número de cada centro de salud.

El servicio se ofrece en coordinación con estos, como se refleja en las más de 59.143 llamadas gestionadas por los profesionales sanitarios, a las que se añaden las 229.272 tramitadas por el personal administrativo.

Entre los temas de mayor demanda figuran la canalización, información o resolución de trámites administrativos sanitarios; asuntos relacionados con modificación de datos en la tarjeta sanitaria o virtual; dudas acerca del COVID, sobre la toma de la medicación (en colaboración con el programa de los profesionales de Farmacia ATENTO); consultas sobre problemas leves; la incapacidad temporal (bajas laborales); informes obtenidos de la *Carpeta Salud* de la web e información de programas preventivos, como la vacunación.

Esta medida de la sanidad pública madrileña es un apoyo a las sedes de Atención Primaria para problemas leves sanitarios, típicos en este periodo estival, como picaduras de insectos, intoxicaciones alimentarias, quemaduras solares, etc., y evitar así los desplazamientos y tiempos que llevan las consultas presenciales.

Se accede desde el sistema automático de petición de cita por teléfono del 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



Medios de Comunicación

usuario a los profesionales del operativo. En caso de no poder resolver la solicitud del paciente, se le gestiona una presencial en su dispositivo de Atención Primaria a través del centro de gestión de citas de la Consejería de Sanidad.

El Centro de Atención Telefónica Sanitarizado se incluye en las medidas que contempla el Plan de Mejora de Atención Primaria para incrementar la calidad asistencial y agilizarla con más canales de comunicación. A esta iniciativa hay que añadir el rediseño de los contenidos en internet mediante un nuevo portal que unifica la información con temática práctica para el ciudadano y de interés para los profesionales sanitarios: <http://www.comunidad.madrid/atencion-primaria>