



SERVICIO DE SALUD

Prueba piloto en Huesca de consultas sanitarias por teléfono

➤ Los médicos resolverán dudas sobre la medicación o darán resultados de pruebas. Se ensaya en tres centros

El Servicio Aragonés de Salud implantará de manera «inminente» consultas por teléfono en los tres centros de salud urbanos de la ciudad de Huesca: Pirineos, Santo Grial y Perpetuo Socorro. Médicos de Familia dan a conocer ya a algunos pacientes este nuevo servicio y solicitan el consentimiento informado para participar en el mismo. Los pacientes podrán solicitar consultas no presenciales con su médico, enfermera, trabajador social o matrona. **PÁG. 3**

Tres centros de salud de Huesca implantarán consultas por teléfono

Algunos médicos de Familia dan a conocer ya el nuevo servicio y piden el consentimiento informado a los pacientes

Los sanitarios resolverán dudas sobre la medicación o darán resultados de pruebas

ZARAGOZA/HUESCA. El Servicio Aragonés de Salud (Salud) implantará de manera «inminente» consultas por teléfono en los tres centros de salud urbanos de Huesca: Pirineos, Santo Grial y Perpetuo Socorro. Médicos de Familia dan a conocer ya a algunos pacientes de este nuevo servicio y piden el consentimiento informado para participar en el mismo.

Los pacientes podrán solicitar consultas no presenciales con su médico, enfermera, trabajador social o matrona, evitando así tener que desplazarse al centro de salud. A través del teléfono, se podrán resolver dudas sobre la medicación o la evolución de un proceso, solicitar informes o en determinados casos partes de confirmación de baja o alta, o incluso obtener información sobre los resultados de pruebas complementarias, como analíticas de sangre o radiografías. Pero, en ninguna circunstancia, se resolverán urgencias.

Cualquier paciente que quiera participar en este proyecto piloto deberá solicitar información a su facultativo de cabecera, rellenar el consentimiento y dejarlo en Admisión de su centro de salud. Una vez que se ponga en marcha el servicio, tendrá que llamar al consultorio a primera hora de la mañana y solicitar una «consulta no presencial». El personal le informará de la hora aproximada en la que recibirá la llamada. Por cuestiones de confidencialidad, los sanitarios siempre comprobarán la identidad del paciente por lo que se le requerirá algún dato personal.

Fuentes de Sanidad no pudieron concretar la fecha para su implantación, pero aseguraron que será en breve. También adelantaron que incluso en un futuro próximo se plantea que estas consultas además de por teléfono, puedan llevarse a cabo por correo electrónico y webcam. No precisaron, no obstante, si se tiene previsto extenderlo a otros centros de Aragón, aunque no lo descartaron.

Durante su primera comparecencia en las Cortes, el gerente del Salud, Ángel Sanz Barea, ya avanzó que entre sus líneas estratégicas, se encontraba la de potenciar la Atención Primaria y, sobre todo, intentar evitar las consultas destinadas a la burocracia (por ejemplo,

la confirmación de partes de alta o baja).

¿Pero podrá el paciente ir al centro de salud siempre que lo necesite? Esta es una de las preguntas que les surge a algunos pacientes cuando el coordinador del centro de Salud Pirineos de Huesca, Antonio Castellón, les entrega la hoja en la que se informa de este servicio. El responsable asegura que podrán acudir a la consulta cuando lo estimen conveniente, tal y como se expone en el texto que firman: «Este tipo de consulta no anula, bajo ningún concepto, la necesidad o conveniencia de consulta presencial, ya sea por criterio profesional o, ya sea, por demanda de la persona usuaria o enferma».

Castellón recuerda que este protocolo responde a una iniciativa de la dirección de Primaria de Huesca para aplicar un sistema que ya está en Galicia, Navarra o Cataluña con buenos resultados. En otras autonomías, señala, se atienden de este modo a entre el 15% y el 20% de los pacientes diarios.

El coordinador del centro de salud Pirineos resalta que de esta forma se agilizan las citas, se evitan esperas al paciente y se consigue más tiempo para atender las consultas presenciales. «Muchas personas que trabajan lo han recibido muy bien porque ahora ya no existen las consultas por la tarde», indica. De este modo, cada médico se reservará un tiempo para atender esas citas no presenciales.

«La principal ventaja es que no copan el sitio de una persona que requiere una atención presencial más importante. Entregar unos resultados o una receta supone poco



El coordinador del centro Pirineos, Antonio Castellón, entrega la información. R. GOBANTES

Servicio no presencial en Atención Primaria. A través de la nueva consulta telefónica se podrán preguntar dudas sobre la medicación o la evolución de un proceso; solicitar informes o en determinados casos partes de confirmación; pedir resultados de pruebas o incluso hacer consultas clínicas. Siempre se requerirán unos datos personales por cuestiones de confidencialidad.

tiempo pero el paciente tiene que pedir citas», resalta Teresa Franco, enfermera y paciente de Castellón.

Ahora, por ejemplo, un paciente crónico tiene que renovar cada año como máximo la receta electrónica de los fármacos que necesita y la única forma de hacerlo es pedir una cita. Con este sistema, será suficiente con la atención telefónica.

E. P./C. F./I. G.

salud
SERVICIO DE CONSULTA TELEFÓNICA
DOCUMENTO INFORMATIVO PARA PACIENTES

¿PARA QUÉ SIRVE?
Con este servicio usted podrá pedir consultas telefónicas con su médico, enfermera, trabajador social o matrona, evitando así desplazarse al Centro.

Podrá consultar:

- Dudas de la medicación o de la evolución de un proceso
- Solicitud de informes o en determinados casos partes de confirmación de baja/alta.
- Resultados de pruebas complementarias: Analíticas, radiografías u otras
- Controles de tensión, diabetes u otros problemas
- Consultas clínicas: medicación, seguimiento, aclaraciones de dudas, etc.

¿CÓMO LO HAGO?

1. Deberá hablar con su médico, enfermera, trabajador social o matrona, o con las unidades de apoyo (odontología, psicología, fisioterapia), rellenar un consentimiento informado que estos le faciliten y dejarlo en el servicio de Admisión
2. Cuando quiera realizar una consulta telefónica, deberá llamar al centro a primera hora y solicitarla. No se podrá citar en estas consultas por Salud Informa ni en la Web
3. Si hay huecos, le citarán, y le facilitarán la hora aproximada en la que recibirá la llamada
4. Cuando le llamen, le preguntarán un dato aleatorio de su ficha administrativa (DNI, fecha de nacimiento u otro) para acreditar su identidad, y entonces procederá a hacer la consulta
5. **RECUERDE SIEMPRE** que podrá ser que tuviese que acudir al centro para **consulta presencial**, cuando que el profesional que le atiende lo solicite para resolver su problema.
6. En **NINGÚN CASO** estas consultas son para resolver urgencias