

## Los vascos pueden llamar a Osakidetza las 24 horas para consultar sus problemas de salud

El servicio, que funciona los 365 días del año, está también disponible a través de la página web de Sanidad

■ **MARÍA JOSÉ CARRERO**

**BILBAO.** '24 horas al día, los 365 días del año'. Este es el lema del Consejo Sanitario de Osakidetza, al que ya pueden acceder todos los vascos y que evita trasladarse al centro de salud cuando no es estrictamente necesario. Este servicio telefónico, que se ofertaba de 08.00 a 22.00 horas, está ya operativo de forma ininterrumpida. «Hasta ahora, cuando se había pasado el horario de consulta del médico, había que ir a Urgencias o esperar al día

siguiente. Pues bien, ya no es necesario. Es posible contactar con un profesional sanitario las veinticuatro horas del día», resaltó ayer el consejero vasco de Sanidad y Consumo.

Rafael Bengoa realizó este comentario al presentar el balance de usuarios que han recurrido al Consejo Sanitario desde abril del año pasado año. En estos once meses, cerca de 82.000 vascos han intentado solucionar su problema de salud o el de un familiar sin tener que desplazarse al ambulatorio. Los motivos más habituales de llamada son cómo bajar una fiebre (el 14%), aclarar dudas sobre una medicación (9,5%), vómitos (9%) y diarreas (9%). En el 87% de los casos ha sido una enfermera quien ha atendido la consulta, frente a un 13% de casos derivados a un médico.

Por edades, una de cada cuatro

llamadas hace referencia a menores de catorce años; mientras que las relacionadas con personas a partir de los 66 suponen el 21%.

### No sustituye al profesional

Además de Rafael Bengoa, participaron en la presentación del balance el viceconsejero, Jesús María Fernández; el director de O-sarean (Osakidetza no presencial), Rafael Sánchez Bernal; la médica coordinadora de Emergencias en Bizkaia, Pilar Vázquez, y la responsable del servicio de Enfermería del Consejo Sanitario, Raquel Roca. Ante el temor a que los ciudadanos interpreten el Consejo Sanitario como una fórmula para dificultar el acceso a la medicina presencial, todos ellos coincidieron en lanzar el mensaje de que la atención telefónica «no sustituye al profesional».

En este sentido, explicaron que

### CONSEJO SANITARIO

**902 20 30 20**

**ÁLAVA**

**945 20 30 20**

**BIZKAIA**

**944 20 30 20**

**GIPUZKOA**

**943 20 30 20**

las doce personas –son empleos de nueva creación– que atienden las consultas son enfermeras. Indicaron, asimismo, que el protocolo del servicio establece una secuencia de preguntas cuyo primer objetivo es «descartar una urgencia, porque si se está ante un caso así, la llama-

da se deriva inmediatamente a los médicos de Emergencias para que movilicen los recursos necesarios, ya sea el desplazamiento de un facultativo al domicilio o de una ambulancia», comentó Pilar Vázquez.

Cuando se ha comprobado que no se trata de una situación crítica, la enfermera del servicio telefónico prosigue con su tarea de preguntar los síntomas antes de facilitar un consejo que contribuya a resolver el problema de salud por el que se ha consultado.

Además de por teléfono, desde ayer es posible acceder al Servicio Vasco de Salud a través de la página [www.osakidetza.euskadi.net](http://www.osakidetza.euskadi.net) y, dentro de un mes y medio, se podrá contactar mediante móviles que funcionan con el sistema operativo Android y, antes del verano, a través de los iPhone.

### Seguimiento de los crónicos

El otro gran objetivo de O-sarean son los crónicos. El empeño del consejero Bengoa por lograr que este colectivo «esté siempre en el radar» del sistema sanitario para evitar hospitalizaciones, explica que desde esta misma plataforma telefónica se realice el seguimiento de estos pacientes. Para ello, las profesionales del servicio llaman a estos enfermos a fin de «dar continuidad a su tratamiento».

Según detalló Jesús María Fernández, en estos once meses se han realizado casi 14.000 llamadas. Los destinatarios del 27% de ellas han sido personas que habían estado ingresadas. El resto tiene dolencias que precisan de cuidados paliativos (22%), sufre diabetes (21%) o enfermedad pulmonar obstructiva (15%) o anticoagulados (15%).

Los máximos responsables de la Sanidad vasca están convencidos de que la telemedicina, que se practica en países como Inglaterra desde hace diez años, es un camino que acaba de arrancar en Euskadi y que irá en aumento por dos motivos: porque quita presión a la atención presencial y porque satisface a los usuarios. En este sentido, esgrimieron una encuesta realizada entre los pacientes que han utilizado O-sarean: cerca del 90% se muestra satisfecho con el servicio recibido.



Enfermeras contratadas por Osakidetza atienden el servicio de Consejo Sanitario, que se oferta durante día y noche. ■ MAITE BARTOLOMÉ