

El servicio de la Sanidad pública andaluza 'Salud Responde' bate su récord de actividad al atender casi 120.000 llamadas de ciudadanos en un solo día

Redacción

El Centro de Información y Servicios de la Consejería de Salud recibió el pasado 24 de marzo un total de 119.260 peticiones de andaluces sobre distintas gestiones

Andalucía (28-03-08).- El Centro de Información y Servicios 'Salud Responde' batió el pasado lunes 24 de marzo su récord de actividad al atender, en sólo un día, cerca de 120.000 llamadas de ciudadanos. Este servicio, gestionado por la Consejería de Salud, se encuentra disponible durante las 24 horas todos los días del año, incluidos los festivos.

En total, fueron 119.260 los andaluces que demandaron la gestión de distintos tipos de trámites dentro del sistema sanitario público andaluz en ese día. Desde su puesta en marcha en 2003, 'Salud Responde' ha atendido más de 23 millones de llamadas, con una media diaria de 50.000.

Estas cifras suponen una media de cerca de cinco mil llamadas atendidas cada hora, 83 cada minuto y 1,3 cada segundo durante ese día. El servicio más demandado por los usuarios de 'Salud Responde' fue el de peticiones de cita previa para las consultas de médicos de familia y pediatras de los centros de Atención Primaria, con un total de 115.137 peticiones, que supusieron el 96,50 por ciento del total.

Este servicio de la Sanidad pública andaluza, que es pionero a nivel nacional y europeo, permite a los andaluces resolver, en cualquier momento, numerosas gestiones, aclarar dudas y recibir todo tipo de información sanitaria. 'Salud Responde' cuenta con otros dos canales para recibir solicitudes de los ciudadanos, a través de un número de fax y del correo electrónico, lo que permite la comunicación con las personas con problemas auditivos.

'Salud Responde', que tiene su sede en Jaén para atender a toda la comunidad autónoma andaluza, supone una gran mejora de la accesibilidad de los ciudadanos al sistema sanitario público de Andalucía, lo que se demuestra en el incremento de la satisfacción de los usuarios con las gestiones llevadas a cabo. Este centro ha cumplido el objetivo de unificar en un solo teléfono toda la información, servicios y consejos sanitarios que interesan a los ciudadanos.

Esto ha permitido que la Sanidad pública andaluza se haya acercado más aún al ciudadano, hasta permitirle realizar la mayoría de sus gestiones sanitarias sin moverse de su propio domicilio. 'Salud Responde' facilita a los andaluces, además de la cita previa con los médicos de familia y pediatras, información sobre el sistema sanitario público andaluz, la bolsa de empleo del SAS, la tarjeta sanitaria, el programa de Salud Bucodental Infantil, la libre elección de hospital, la gestión de la segunda opinión médica, el Testamento de Voluntad Vital Anticipada, los teléfonos del Sida y el Tabaco.

A ello se suman los mensajes a móviles sobre información sanitaria o consejos sanitarios sobre nutrición, cuidados de bebés o enfermedades de transmisión sexual.

Además, también ofrece ayuda para dejar de fumar a través de la línea telefónica. El último servicio puesto en marcha en 'Salud Responde' consiste en información sobre la situación de los ciudadanos en las listas de espera para intervenciones quirúrgicas en los hospitales públicos andaluces.

Médico Interactivo