

## Los andaluces podrán consultar su situación en las listas de espera para operarse llamando a Salud Responde

En sus primeros cuatro años de funcionamiento, el centro de información y servicios al ciudadano ha gestionado más de 14 millones de peticiones

Redacción, Andalucía (14/16-07-2007).- Los andaluces podrán consultar su situación en las listas de espera para intervenciones quirúrgicas con una simple llamada a Salud Responde, centro de información y servicios de la Consejería de Salud. Con ello, aquellos ciudadanos que estén pendientes de una operación y deseen conocer desde cuándo están inscritos en el registro de demanda quirúrgica, el tiempo de demora del centro en función de la patología y la garantía de tiempos máximos, sólo tendrán que realizar una llamada al 902 505 060.

Así lo ha anunciado la consejera de Salud, María Jesús Montero, durante la presentación de los datos relativos a los cuatro años de actividad de Salud Responde, un centro que nació con el objetivo de facilitar a los ciudadanos información sanitaria y agilizar la realización de gestiones administrativas.

Una vez que el ciudadano contacta con Salud Responde con el objetivo de conocer su situación respecto a las listas de espera quirúrgicas, le serán requeridos una serie de datos personales a fin de identificar a la persona y comprobar que es el interesado quien reclama dicha información. Del mismo modo, esta información podrá solicitarse vía e-mail ([saludresponde@juntadeandalucia.es](mailto:saludresponde@juntadeandalucia.es))

Desde que este servicio comenzó a funcionar en julio de 2003, y hasta el pasado 30 de junio, Salud Responde ha facilitado un total de 14.111.492 respuestas a peticiones de todo tipo de los ciudadanos.

Este servicio de la sanidad pública de Andalucía, pionero a nivel nacional y europeo, funciona las 24 horas de todos los días del año, incluidos los festivos, lo que permite a los andaluces poder resolver, en cualquier momento, numerosas gestiones, aclarar dudas y recibir todo tipo de información sanitaria. Todo ello es posible sin tener que desplazarse y sólo con marcar el número 902 505 060, donde en sólo unos segundos les atiende un operador, enfermero o médico, según sea la petición.

Con sede en Jaén para atender a toda la comunidad andaluza, Salud Responde ha cumplido el objetivo de unificar en un solo teléfono toda la información, servicios y consejos sanitarios que interesan a los ciudadanos.

Aunque la cartera de servicios de Salud Responde es muy amplia, el que ha tenido mayor aceptación por parte de los ciudadanos durante estos cuatro años ha sido el de la cita previa con los médicos de familia y pediatras de los centros de atención primaria, que ha alcanzado los 13.005.568 millones de solicitudes gestionadas.

Esta prestación se ha extendido de forma progresiva por toda la comunidad autónoma. Hasta el pasado 30 de junio se había implantado en 204 municipios andaluces con más de 7.000 habitantes y 416 centros de salud o consultorios. Esto supone una cobertura de más del 80 por ciento de la población de la comunidad autónoma, es decir, 6.424.840 habitantes, que no tienen ya que desplazarse a su centro de salud para realizar esta gestión.

La segunda prestación con mayor aceptación es la que se refiere a facilitar información general sobre el sistema sanitario público andaluz, que funciona desde el nacimiento de Salud Responde. La mayoría de las cuestiones planteadas por los ciudadanos en este apartado se refieren al modo de acceder a las prestaciones sanitarias, y el directorio y agenda telefónica de los centros de salud y hospitales.

Este servicio ha aumentado también su actividad de forma progresiva, pasando de las 7.410 solicitudes de 2003 a las 201.635 del año pasado, y a un total de 532.862 en sus cuatro años de existencia. Para 2007, las previsiones indican que se superarán las 360.000 consultas de este tipo.

Por otra parte, cualquier ciudadano que tenga que ser operado en la sanidad pública andaluza tiene derecho a elegir el hospital donde quiera que le realicen su intervención quirúrgica. Para ejercer este derecho sólo tiene que llamar a Salud Responde, donde se le informará al respecto.

Este servicio comenzó a prestarse en septiembre de 2003 para todos los andaluces y también ha incrementado su número de solicitudes, desde las 502 recibidas ese año hasta las 1.544 registradas en 2006, con un total de 5.996 en este cuatrienio. Para 2007 está previsto que se superen las 2.000.

En cuanto a la tarjeta sanitaria, el centro de información y servicios de la Consejería de Salud también informa a los ciudadanos sobre las dudas que tienen respecto a la emisión y uso de la misma. El crecimiento de este servicio desde que empezó a dispensarse, en agosto de 2003, hasta el año pasado es de un 137 por ciento, hasta alcanzar un total de 78.328 solicitudes de este tipo. Para 2007 se esperan más de 31.000 peticiones.

La sanidad pública andaluza recoge el derecho de los ciudadanos a recibir una segunda opinión médica tras el diagnóstico de procesos patológicos de especial severidad, como tumores malignos, patologías neurológicas degenerativas o enfermedades raras. También tienen derecho a esta segunda valoración los usuarios a los que se ofrece un tratamiento con elevado riesgo vital.

Para informar de ello, Salud Responde constituyó una Unidad Central de Tramitación para coordinar todo el proceso desde que un paciente realiza esta solicitud hasta que recibe el informe sobre su enfermedad. Las peticiones de este tipo han pasado de 203 desde el momento en que comenzaron a recibirse en agosto de 2003, hasta las 421 del año pasado. El total de estas solicitudes asciende a 1.643.

A su vez, el Plan de Apoyo a la Familia de la Junta de Andalucía recoge la necesidad de mejorar los cuidados enfermeros a domicilio para las personas mayores o con discapacidad que lo necesiten, así como prestar apoyo y formación a las cuidadoras familiares en su labor. Este trabajo lo coordina la Enfermería Comunitaria de Enlace.

Salud Responde sirve en este caso como el nexo de unión entre estos profesionales de la sanidad pública andaluza y los pacientes o cuidadores. Las solicitudes de este servicio, que comenzó a prestarse en febrero de 2004, han aumentado de las 6.075 de ese año a las 7.577 de 2006, hasta contabilizar un total de 24.838 en este cuatrienio.

Las enfermeras del centro de información y servicios de la Consejería de Salud realizan durante los fines de semana un seguimiento telefónico de los pacientes que, tras ser dados de alta en los hospitales públicos andaluces, precisan un apoyo en la continuidad de sus cuidados por pertenecer a algún grupo de riesgo. Este servicio, que se implantó en julio de 2004, ha duplicado su actividad desde las 4.703 solicitudes registradas ese año hasta las 10.474 de 2006, y ha alcanzado un total de 33.187 en estos cuatro años. Para 2007 se esperan unas 16.000.

Desde julio de 2004, Salud Responde ha participado en el Plan de Prevención de los Efectos de las Altas Temperaturas de la Consejería de Salud. Su función en este caso consiste en realizar un seguimiento telefónico de los pacientes, atendiendo a su nivel de riesgo y a las alertas activadas cada verano debido a las temperaturas alcanzadas. Las llamadas realizadas por su personal de enfermería por este motivo ascendieron el año pasado a 18.093, mientras que el total desde que comenzó este servicio se eleva a 68.763.

El centro de información y servicios de la Consejería de Salud también ofrece, desde julio de 2003, información a los ciudadanos sobre el Programa de Salud Bucodental de la Junta de Andalucía para niños de entre 6 y 15 años de edad. Las preguntas más frecuentes recibidas en este servicio, que hasta ahora han sumado 23.682 y en 2007 se acercarán a las 8.000, se han referido al modo de obtener el talonario de asistencia dental y de elegir dentista.

Salud Responde también informa a los ciudadanos desde octubre de 2004 sobre las campañas de vacunación en el sistema sanitario público andaluz. Las preguntas más frecuentes recibidas en este apartado, que han ascendido a 3.972, han tratado sobre los

puntos de vacunación, la población de cobertura de las campañas y la forma de solicitar cita para ser vacunado.

Este centro de la Consejería de Salud ha actuado, en coordinación con el 061, el teléfono de emergencias 112 y las consejerías de Medio Ambiente y de Agricultura y Pesca, para dar una respuesta uniforme y facilitar información a la población sobre la gripe aviar. Se han recibido 395 llamadas solicitando información de este tipo, sobre todo de dudas respecto a cómo se contagia y en qué consiste esta enfermedad o qué hacer con cadáveres de aves infectados por este virus.

Los profesionales del sistema sanitario público andaluz también cuentan con una herramienta de apoyo en Salud Responde, que desde noviembre de 2005 les facilita información sobre el acceso a la Bolsa de Trabajo del Servicio Andaluz de Salud (SAS) o sobre el manejo de la aplicación informática que da sustento a este sistema de contratación laboral. Un total de 11.600 solicitudes de este tipo se han recibido hasta ahora.

Otra de las funciones de Salud Responde, desde mayo de 2005, es servir de línea de atención al ciudadano de la Agencia de Evaluación de Tecnologías Sanitarias de Andalucía (AETSA), por lo que recibe peticiones de información sobre la seguridad de procesos terapéuticos o de los llamados 'productos milagro' para la salud. Hasta ahora, ha recibido 160 solicitudes de este tipo.

En abril de 2005, Salud Responde comenzó a prestar un nuevo servicio, consistente en enviar información sanitaria, a través de mensajes, a los móviles de los ciudadanos que lo deseen. Estas campañas son variadas, desde la promoción de recursos como el Registro de Voluntades Anticipadas de Andalucía a consejos para la deshabituación tabáquica, para evitar los efectos de las altas temperaturas o datos sobre los niveles de polen. Los andaluces inscritos en este servicio son 7.560, mientras que los mensajes que se han enviado hasta el momento son 251.181.

Desde abril de 2005, Salud Responde gestiona el Teléfono del Tabaco de la Junta de Andalucía (900 850 300). Los motivos más frecuentes por los que se contacta con esta línea gratuita son para recabar información sobre los programas para dejar de fumar ofertados por la sanidad pública andaluza, y la habilitación de zonas para fumadores. El número de llamadas de este tipo asciende a 8.321.

Como novedad en este apartado, el pasado 21 de junio se puso en marcha en Salud Responde un nuevo proyecto para ayudar a los fumadores a abandonar el tabaco, denominado proyecto 'Quitlines'. Consiste en realizar la terapia de deshabituación a través del teléfono, ofreciendo así un servicio a aquellas personas que manifiestan quedar de fumar pero que tienen dificultades para acudir a los programas de deshabituación que se imparten en los centros de salud.

Esta nueva prestación ha registrado una elevada aceptación por parte de los andaluces, como lo demuestra el hecho de que se superaran las 600 peticiones en su primera semana de implantación.

Salud Responde también gestiona, desde octubre de 2004, el Teléfono del SIDA, que facilita información sobre todos los aspectos relacionados con esta enfermedad. Las preguntas sobre la forma de contagio y las pruebas diagnósticas de esta patología son los motivos de consulta más frecuentes. Un total de 19.596 llamadas de este tipo han sido atendidas hasta ahora.

Salud Responde es el centro de referencia para toda Andalucía del Registro de Voluntades Vitales de Andalucía, desde la entrada en vigor de este derecho de los ciudadanos en mayo de 2004. Los trámites agilizados en este servicio consisten en facilitar información al respecto y gestionar citas a los andaluces para registrar su testamento vital. Estas peticiones, hasta el pasado 30 de junio, ascendían a 12.852.

Este servicio de Salud también ofrece consejos sanitarios a los ciudadanos respecto a problemas de salud y su prevención, sobre todo de cuidados y alimentación infantil, vacunas y sexualidad. En los casos que se determine una asistencia inmediata, la llamada se pasa directamente al Centro Coordinador de Urgencia y Emergencias de la provincia del usuario. Desde el comienzo de esta nueva prestación, el pasado 15 de noviembre de 2006, se han

recibido un total de 28.548 solicitudes, que han sido respondidas por los enfermeros y médicos del centro.

Salud Responde también ha incorporado durante las últimas semanas dos nuevos servicios de información al ciudadano. A través de uno de ellos, los diabéticos pueden conseguir información sobre los podólogos puestos a su disposición por la Consejería de Salud para atender sus problemas de pie diabético. El otro servicio consiste en ofrecer información a los ciudadanos sobre las garantías de plazos de demora en las intervenciones quirúrgicas, consultas externas de especialista y pruebas diagnósticas en los centros de la sanidad pública.

Por edades, el tramo mayoritario de usuarios atendidos es el comprendido entre los 26 y 40 años, con un 22,30%; seguido por el de 41 a 55 años, con un 19,50%; el de menores de 14 años, con un 18,80%; el de 15 a 25 años, con un 11%; el de 56 a 65 años, con un 10,70%; el de mayores de 76 años, con un 9,20%, y el de 66 a 75 años, con un 8,50%.

MEDICO INTERACTIVO