

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

VICEPRESIDENCIA Y CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA, MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO

Adjunto remito respuestas a las preguntas formuladas por el diputado del Grupo Parlamentario PODEMOS ASTURIAS, don DANIEL MARÍ RIPA, sobre:

¿Qué ocurre con el servicio de cita online, que fue suspendido durante la pandemia, y si cree que es el momento de reactivarlo, teniendo en cuenta además que la desaparición del call-center dificulta más aún contactar con Centros de Salud? (11/0189/1291/16269)

¿Considera que, una vez conocido que sólo el 31% de consultas de médico de familia y el 33% en pediatría son presenciales, dos terceras partes de la atención sanitaria se puede resolver únicamente por teléfono sin necesidad de consulta presencial? (11/0189/1293/16271)

Oviedo, 17 de agosto de 2021.

LA DIRECTORA GENERAL DE LA VICEPRESIDENCIA



Luisa Fernanda del Valle Caldevilla

ILMO. SR. LETRADO MAYOR DE LA JUNTA GENERAL DEL PRINCIPADO

EXCMO. SR. PRESIDENTE DE LA JUNTA GENERAL DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

Contestación a la preguntas escritas formulada por don Daniel Marí Ripa, Diputado del Grupo Parlamentario Podemos Asturias, sobre:

PREGUNTA ESCRITA:

¿Qué ocurre con el servicio de cita online, que fue suspendido durante la pandemia, y si cree que es el momento de reactivarlo, teniendo en cuenta además que la desaparición del call-center dificulta más aún contactar con Centros de Salud? (11/0189/1291/16269)

RESPUESTA:

La pandemia trajo como consecuencia una modificación en la forma de atención a los pacientes en atención primaria, dándose prioridad a la cita telefónica.

Una vez finalizada la fase del estado de alarma, en los centros de atención primaria continúa utilizándose, además de la cita médica presencial, la cita telefónica y se encuentra en fase de inicio, el pilotaje de la consulta a través de la videollamada. Estos cambios en la forma de interactuar con el paciente traen como consecuencia la necesidad de realizar modificaciones tanto en las aplicaciones que gestionan la cita web como en las distintas aplicaciones de historia clínica. Debido a esta circunstancia no se ha podido reactivar la aplicación de la cita web, tal y como estaba diseñada antes de la pandemia. Se han tenido varias reuniones de cara a realizar un análisis técnico de las nuevas necesidades y cambio a realizar en estas y se está procediendo a realizar las modificaciones tanto técnicas como administrativas que den soporte a estos cambios.

PREGUNTA ESCRITA:

¿Considera que, una vez conocido que sólo el 31% de consultas de médico de familia y el 33% en pediatría son presenciales, dos terceras partes de la atención sanitaria se puede resolver únicamente por teléfono sin necesidad de consulta presencial? (11/0189/1293/16271)

RESPUESTA:

Actualmente el porcentaje de consultas presenciales, tanto en centro de salud como en visitas domiciliarias, en el caso de medicina de familia supera el 30% de las consultas (33,78% según los últimos datos obtenidos el 10 de agosto). El resto de las consultas realizadas por los profesionales de medicina son principalmente consultas telefónicas y consultas para la realización de diferentes trámites burocráticos, que no precisan un contacto directo con el paciente.

En el momento actual, según las instrucciones remitidas a todos los dispositivos de AP desde Servicios Centrales del SESPA, ante la petición de consulta por parte de un paciente, se le oferta la posibilidad de acudir de manera presencial al Centro de AP, o por el contrario que el profesional sanitario para el que precisa la cita, contacte telefónicamente con él para realizar una primera valoración telefónica. Las consultas telefónicas en las consultas de medicina suponen en la actualidad, aproximadamente el 40% del total. Después de realizar la primera consulta telefónica, en el caso de que le paciente requiera un visita presencial el profesional sanitario gestionara directamente la consulta a petición del paciente y según la valoración del clínico.

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE SALUD

Por otro lado, existe un porcentaje importante de las consultas de medicina de familia, que están destinadas a la realización de trámites burocráticos, como puede ser la elaboración de informes, gestión de IT, gestión de transporte sanitario, etc. Este tipo de actividad supone actualmente un 20% de la agenda diaria.

Por último, reseñar que existe un porcentaje de consultas inferior al 10%, definidas como "no demorables" en ellas incluiríamos toda consulta que el paciente valora que no puede esperar a ser atendido por un profesional, y que pueden abarcar tanto motivo sanitario como motivo burocrático. Estas consultas pueden realizarse tanto de forma presencial como de forma telefónica.

Oviedo, 12 de agosto de 2021
EL CONSEJERO DE SALUD

Páblo I. Fernández Muñiz

