

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

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

Adjunto remito respuesta a la pregunta formulada por el diputado del Grupo Parlamentario PODEMOS ASTURIAS, don DANIEL MARÍ RIPA, sobre:

¿En qué criterios se basa su Consejería para afirmar que la mayoría de los pacientes prefieren una atención telefónica en atención primaria?
(11/0189/1247/15962)

Oviedo, 30 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

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE SALUD

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

Contestación a la Pregunta escrita formulada por d. Daniel Marí Ripa, Diputado del Grupo Parlamentario Podemos Asturias, sobre:

PREGUNTA ESCRITA:

¿En qué criterios se basa su Consejería para afirmar que la mayoría de los pacientes prefieren una atención telefónica en Atención Primaria? (11/0189/1247/15962)

RESPUESTA:

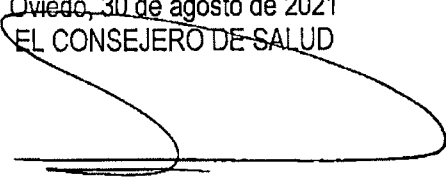
Antes de llevar a cabo la finalización del proyecto del Call Center de citación de Atención Primaria, su personal llevó a cabo una catalogación de las llamadas atendidas y se realizó un estudio acerca del tipo de consultas solicitadas por el paciente sobre un total de 5.695 llamadas. En el momento de la atención por parte de los agentes del centro de llamadas, se ofertaba a los usuarios si estos precisaban la realización de una consulta presencial o por el contrario su necesidad podría ser resuelta de manera telefónica por parte de algún profesional del Centro de Salud.

De las 5.695 llamadas atendidas, un 16,76% contactaron con el Call Center por motivos relacionados con la vacunación (citas, cambio de teléfono etc). Del resto de llamadas un 69,12% solicitaban una consulta telefónica con su profesional sanitario y el 14,12% solicitaban la realización de una consulta presencial.

Por otro lado, hemos realizado un análisis de la situación de las agendas de medicina familiar para por un lado, ver la ocupación de estas y por otro, ver las diferencias entre la atención telefónica y la presencial.

Analizando la semana del 13 al 19 de julio y teniendo en cuenta que con la modificación de las instrucciones de citación a partir del 1 de junio, en las que se ofrece al paciente la posibilidad de obtener cita presencial o telefónica en función de sus necesidades, el SESPA ha concluido que, no se ha cubierto el total de huecos para cita disponibles y la demanda de consulta telefónica ha sido superior a la presencial.

Oviedo, 30 de agosto de 2021
EL CONSEJERO DE SALUD



Pablo I. Fernández Muñiz