

GOBIERNO DE NAVARRA

ECONOMÍA, HACIENDA, INDUSTRIA Y EMPLEO

CULTURA, TURISMO Y RELACIONES INSTITUCIONALES

PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR

EDUCACION

DESARROLLO RURAL, MEDIO AMBIENTE, Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

SALUD

POLÍTICAS SOCIALES

FOMENTO

SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

Salud ofrece un nuevo servicio de atención sanitaria telefónica y online por las tardes y fines de semana

Personal de enfermería atenderá en el teléfono 848 42 78 88 y en enfconsue@navarra.es las dudas de los ciudadanos y hará seguimiento de pacientes crónicos o altas hospitalarias recientes

Martes, 28 de octubre de 2014

El Departamento de Salud ha puesto en marcha desde hoy un nuevo servicio de atención sanitaria por teléfono y por correo electrónico para resolver las dudas de los ciudadanos fuera del horario de atención de los centros de salud, evitando desplazamientos innecesarios, así como para el seguimiento y control de pacientes crónicos o que hayan recibido el alta hospitalaria recientemente.



Tarjeta con el teléfono del nuevo servicio.

Este nuevo [Servicio de Consejo Sanitario](#), ha sido presentado esta mañana por la consejera de Salud, Marta Vera, el director de Atención Primaria, Ignacio Yurss, y por Ana Granado, jefa del Servicio de Enfermería de Atención Primaria.

El servicio funcionará todos los días laborables entre las 14,30 y las 21 horas, y los fines de semana de 8 h. a 22 h. en el teléfono 848 42 78 88, y también mediante el correo electrónico enfconsue@navarra.es. Estará atendido por 5 profesionales de Enfermería de Atención Primaria, especialmente adiestrados, con acceso a la historia clínica del paciente y que cuentan con protocolos de apoyo en la toma de decisiones. Si fuera necesario, podrán, además, movilizar y coordinar otro tipo de recursos más complejos, como la atención médica a domicilio o el traslado a un centro hospitalario. Se ubica en el Centro Coordinador de Emergencias 112, y está en coordinación con los dispositivos de Urgencias y los equipos de Atención Primaria. La previsión es de que atiendan alrededor de 10 llamadas por hora.

Se trata por un lado, de dar respuesta de una manera ágil y cómoda a los problemas más comunes relacionados con la salud de la población en general, proporcionando información y consejo, o incluso derivando la demanda a un nivel asistencial más complejo, y, por otro, de facilitar y apoyar la labor de los profesionales sanitarios para la atención de los

pacientes crónicos en diversas situaciones como altas hospitalarias, altas de consultas, descompensaciones, o cuidados paliativos, garantizando así la continuidad en sus cuidados. En este caso, y siempre bajo las indicaciones de los facultativos correspondientes de Atención Primaria o Especializada, el personal encargado del servicio realizará un seguimiento específico de los pacientes, generalmente mediante llamadas de control. Podrán también solicitar cita para consulta en los centros de salud.

El proyecto se enmarca dentro de la estrategia de atención al paciente crónico que ya está funcionando en el Centro de Salud de de San Juan de Pamplona, en el de Tudela oeste, en Tafalla, Ultzama y en Estella y que se basa en el diseño de un nuevo modelo de atención más integrada entre los diferentes niveles, pensando en las necesidades del paciente y en una atención más centrada en su localidad, centro de salud y domicilio.

Para facilitar el acceso de la ciudadanía a este servicio, el departamento de Salud va a proceder en los próximos días al envío de 120.000 tarjetas que llevan impreso el número de teléfono y la dirección de correo electrónico, así como los horarios de atención y características del servicio. Además, está previsto que próximamente se pueda acceder a este servicio a través de la web de Salud.