



SaludResponde

Dossier Informativo



Salud Responde: Centro de Información y Servicios

La Consejería de Salud ha puesto en marcha Salud Responde, un acceso multicanal al Sistema Sanitario Público de Andalucía:

- **Gestionado** por la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias y el Servicio Andaluz de Salud,
- **Diseñado** para satisfacer las necesidades de información y servicios de ciudadanos y profesionales sanitarios
- **Disponible** las 24 horas de todos los días del año.

Mucho más que un contact center

Salud Responde sigue un modelo de gestión integral y centralizada de las relaciones del Sistema Sanitario Público de Andalucía con ciudadanos, profesionales e instituciones y organismos colaboradores.

El objetivo es agilizar y mejorar la capacidad de respuesta del sistema sanitario:

- **Mejor informado de las necesidades de sus usuarios** gracias a su propia herramienta CRM (siglas inglesas de la Gestión Integral de las Relaciones con el Cliente).
- **Mejor vertebrado**, en el que participan todos los centros sanitarios públicos integrados en la Red Corporativa de la Junta de Andalucía, una de las más avanzadas de Europa.
- **Más accesible**, funciona las 24 horas de todos los días del año, desde cualquier lugar de Andalucía y a través de múltiples canales (teléfono, IVR, fax, correo electrónico, e Internet).

Salud Responde es una iniciativa pionera en el ámbito sanitario español que supone una inversión inicial de 5,3 millones de euros, cofinanciada con fondos FEDER. La Consejería de Salud ha dispuesto unas instalaciones provisionales en Jaén (Avenida de Andalucía Nº 104) hasta la inauguración de la sede definitiva en esta misma ciudad, prevista para este mismo año, que también albergará el servicio de emergencias sanitarias 061 en la provincia.

Salud Responde. Un acceso al Sistema Sanitario Público de Andalucía

Los usuarios pueden acceder a Salud Responde a través del teléfono 902 505 060 para todos los servicios. Para cita previa por el canal exclusivo 902 505 066

A través del 902 505 060 el ciudadano accede directamente al Sistema Sanitario Público de Andalucía. Igualmente desde el fax 953 018 715 y en el correo electrónico saludresponde@juntadeandalucia.es . Desde estos canales se puede acceder a cualquier servicio de su cartera a cualquier hora y desde cualquier sitio de Andalucía. Para cita previa por el 902 505 066.

Cómo funciona Salud Responde

Salud Responde cuenta actualmente con 48 puestos de teleoperadores y un equipo de sanitarios formado por 5 médicos y 4 enfermeras. Funciona las 24 horas de todos los días del año para atender las llamadas que lleguen a través del 902 505 060, 902 505 066 y las solicitudes de servicio vía correo electrónico y fax.

La tecnología de Salud Responde permite a los operadores clasificar las solicitudes de los usuarios y contar con argumentarios, protocolos de ayuda, planes de acción, listas de asuntos en curso y finalizados, información sobre los recursos disponibles y ocupados por zonas, listines telefónicos, información geográfica, etc.

Ante la llamada de un ciudadano, el sistema conectará con la Base de Datos de Usuarios (BDU) utilizando cualquiera de los campos disponibles para la búsqueda. La BDU devolverá los datos disponibles del usuario y su unidad familiar, y presentará al operador información programada para los mismos o sobre planes de salud que les puedan resultar de aplicación.

Actualmente la cartera de servicios de Salud Responde es:

- I. Cita previa para Atención Primaria.
- II. Funciona como Unidad Central de Tramitación de la Segunda Opinión Médica
- III. Gestiona la Libre Elección de Hospital.
- IV. Los usuarios pueden solicitar información sobre:
 - Mapa Sanitario de Andalucía.
 - Prestaciones y Servicios Sanitarios:
 - ⇒ Tarjeta Sanitaria.
 - ⇒ Asistencia Bucodental gratuita para menores.
 - ⇒ Libre elección de Hospital.
 - ⇒ Decreto que regula el derecho a la segunda opinión médica.
 - ⇒ Plan de atención a la Familia: asistencia sanitaria.
 - ⇒ Nuevas prestaciones y servicios que se incorporen al Sistema Sanitario Público.
 - ⇒ Registro de Voluntades Vitales Anticipadas de Andalucía.
 - ⇒ Teléfono de Información sobre el SIDA.
 - ⇒ Teléfono de Información sobre el tabaco
 - ⇒ Decreto de garantía de plazos de respuesta en procesos asistenciales, primeras consultas de asistencias especializadas y procedimientos diagnósticos.
 - ⇒ Gripe Aviar
 - ⇒ Bolsa de trabajo del SAS
- V. Participa en distintas campañas de información y promoción de la salud: Planes específicos como el plan andaluz de prevención contra los efectos del calor e información sobre la campaña de vacunación contra la gripe y varicela
- VI. Coordina el apoyo telefónico a las Enfermeras Comunitarias de Enlace.
- VII. Acceso al ciudadano y a los profesionales al Registro de Voluntades Vitales Anticipadas de Andalucía.
- VIII. Seguimiento de altas hospitalarias en fin de semana a pacientes de riesgo.
- IX. Gestión de campañas de salud por mensajes SMS a móviles.
- X. Acceso fácil al ciudadano a la información de la Agencia de Evaluación de Tecnologías Sanitarias de Andalucía.

I. CITA PREVIA PARA ATENCIÓN PRIMARIA A TRAVÉS DEL 902 505 066.

- Actualmente se pueden gestionar a través de Salud Responde las citas previas para los centros de salud de los distritos de Campo de Gibraltar, Córdoba, Córdoba Norte, Huelva Costa y Jaén y para algunos de los de Aljarafe, Almería, Bahía de Cádiz-La Janda, Granada, , Jaén Nordeste, Málaga, Sevilla y Sevilla Este.

La gestión de la cita previa a través del 902 505 066 se irá extendiendo al resto de los Centros de Salud andaluces hasta cubrir toda la Comunidad Autónoma.

Salud Responde es una nueva forma de prestar servicios e información sanitaria al ciudadano sin límites horarios. Progresivamente implantará un mayor número de servicios y ampliará su cobertura siempre en el marco del Sistema Sanitario Público de Andalucía.

□ Gestión de agendas:

Las agendas de los distintos centros y profesionales (altas, bajas, consultas y modificaciones) las gestionarán profesionales de cada uno de los centros integrados en Salud Responde y las configurarán desde puestos remotos en sus respectivos Centros de trabajo.

□ El sistema de citación

El sistema de citación es único y accesible en principio desde Salud Responde y los centros incluidos en la primera fase y más adelante desde cualquier centro sanitario, kioscos de información e internet, para consultar, dar de alta o baja, o cualquier modificación. Los profesionales de los centros sanitarios dispondrán de la lista de

pacientes citados en su propio ordenador y a partir de cada cita accederán directamente a la historia clínica correspondiente.

□ **La Base de Datos de Usuario. Pilar central de DIRAYA**

Salud Responde tiene acceso a las agendas y las citas de los profesionales de los centros sanitarios dotados con el programa **DIRAYA** (Historia de Salud Digital), que interconectará a todos los hospitales y centros de salud. La Consejería de Salud extenderá progresivamente esta red cuyo eje es la creación y mantenimiento de la nueva base de Datos de Usuarios (BDU) del Sistema Sanitario Público de Andalucía.

La BDU permite incluir las diferentes situaciones administrativas de los ciudadanos y la elección individual de médico o pediatra por parte de titulares y sus beneficiarios.

La BDU constituye una herramienta básica para la gestión sanitaria en Andalucía. El proyecto DIRAYA cuenta con otros dos importantes subproyectos, la "historia digital de salud del ciudadano" y "Receta XXI", que utilizan la BDU como punto de partida.

II. Salud Responde Unidad de Tramitación de la Segunda Opinión Médica

Los usuarios del Sistema Sanitario Público de Andalucía pueden ejercer su derecho a recibir una segunda opinión médica tras la entrada en vigor del decreto que regula esta prestación, y que convierte a nuestra comunidad en la primera que la implanta con una garantía de tiempo máximo de respuesta al interesado, concretamente de 30 días.

Para hacer efectivo este nuevo derecho, se ha seleccionado a una serie de facultativos especialistas del Sistema Sanitario Público, expertos en distintas áreas de conocimiento clínico, que se encargarán de valorar las solicitudes de segunda opinión y de emitir el consiguiente informe. Cualquier ciudadano interesado en obtener más información podrá llamar a Salud Responde 902 505 060.

III. Salud Responde: Información y tramitación de la Libre Elección de Hospital

En el Sistema Sanitario Público de Andalucía se puede ejercer el derecho a elegir Médico especialista y Hospital Público en los términos establecidos en el Decreto 128/97, de 6 de mayo.

Los usuarios que se encuentren pendientes de ser intervenidos quirúrgicamente, pueden elegir el Hospital donde deseen ser asistidos. A través de Salud Responde cualquier usuario que se encuentre en esta situación puede recibir información sobre alternativas en la asistencia a su proceso y ejercer el derecho de optar por un Hospital público distinto al suyo. Salud Responde se encargará de los trámites administrativos necesarios para formalizar el cambio.

IV. Información sobre cuestiones del Sistema Sanitario Público

En Salud Responde, el ciudadano puede recabar información sobre cualquier tema relacionado con el Sistema Sanitario Público de Andalucía: Mapa Sanitario de Andalucía, Prestaciones y Servicios Sanitarios, Tarjeta Sanitaria, Asistencia Bucodental gratuita para menores, Libre elección de Hospital, Decreto que regula el derecho a la segunda opinión médica, Plan de atención a la Familia, Nuevas prestaciones y servicios que se incorporen al Sistema Sanitario Público, Registro de Voluntades Vitales Anticipadas de Andalucía, Decreto de garantía de plazos de respuesta en procesos asistenciales, primeras consultas de asistencias especializadas y procedimientos diagnósticos, Gripe Aviar, Bolsa de trabajo del SAS. Además se gestionan los teléfonos específicos del SIDA y del Tabaco.

Teléfono de información sobre el SIDA

En Salud Responde, desde el pasado 5 de octubre de 2004, se ha incorporado un nuevo servicio de información del SIDA, asumiendo las funciones que hasta entonces tenía el "teléfono de información del SIDA".

Desde este número se gestionan las llamadas, que son atendidas inicialmente por operadores con formación especializada en el tema del SIDA y en un segundo lugar, si así lo solicita el usuario o lo requiere la dificultad de la consulta, se deriva a personal sanitario, enfermería inicialmente y si fuera necesario, personal médico, procurando en cualquier caso la privacidad, garantizando el anonimato del llamante y confidencialidad de todos los datos obtenidos.

Teléfono de información sobre el Tabaco

En Salud Responde, desde el pasado 4 de abril de 2005, se gestiona el teléfono de información del tabaco, dando apoyo a las personas que desean deshacerse o cualquier información al respecto, tanto desde el punto de vista de la salud individual como de las normas que rigen su uso.

V. Campañas de información y promoción de la salud

Salud Responde participa en las distintas campañas concretas que se emiten por motivos de salud, así lo hace en las campañas de vacunación contra la gripe y la varicela y en el Plan andaluz de prevención contra los efectos del calor.

El Plan andaluz de prevención contra los efectos del exceso de temperaturas sobre la salud y el seguimiento de pacientes por altas hospitalarias durante los fines de semana dos proyectos innovadores en la sanidad pública

Desde la puesta en marcha del plan, Salud responde ha participado en su desarrollo. Tiene como función el seguimiento telefónico de los pacientes en función del nivel de riesgo de éstos y el nivel de alerta por las temperaturas.

La inclusión de pacientes en los diferentes grupos de riesgo se hace a través de la información que nos remiten los diferentes coordinadores de enfermería comunitaria.

Durante los fines de semana y como apoyo a la continuidad de cuidados de los pacientes que precisan de éstos de forma más crítica por pertenecer a algún grupo de riesgo, se realiza desde Salud Responde, un seguimiento telefónico, por personal de enfermería, de los pacientes que son dados de alta en los hospitales del Sistema Sanitario Público de Andalucía. Si hubiera alguna incidencia que lo precise, se deriva inmediatamente al servicio de urgencias que corresponda y en cualquier caso, toda la información se transmite a los coordinadores de enfermería de los distritos para conseguir así el objetivo de la continuidad.

VI. Enfermería comunitaria de enlace

Salud Responde en este contexto sirve como hilo conductor entre pacientes y cuidadores y la ECE, posibilitando la comunicación entre los pacientes y sus enfermeros/as de enlace.

VII. Salud Responde y el Registro de Voluntades Vitales Anticipadas de Andalucía

El papel fundamental de Salud Responde con respecto al Registro de Voluntades Vitales de Andalucía es hacerlo accesible tanto al ciudadano como a los profesionales sanitarios, para ello cumple las siguientes funciones:

- Información al ciudadano y al profesional sanitario
- Gestión de citas para la presentación de las declaraciones en las delegaciones de la Consejería de Salud
- Acceso al Registro para consultas por parte del personal médico

VIII. Seguimiento de altas hospitalarias en fin de semana a pacientes de riesgo.

Salud Responde cumple la función del seguimiento telefónico, por personal de enfermería, de los pacientes que son dados de alta los fines de semana de los hospitales y son considerados como especialmente frágiles. Si se detecta un problema en el seguimiento, se ponen los medios para el tratamiento in situ del problema.

IX. Campañas de salud a través de mensajes SMS

Desde el 21 de abril de 2005 se ha comenzado a gestionar la base de datos de ciudadanos que desean recibir mensajes en sus teléfonos móviles con consejos o avisos sobre campañas de salud. Estos tendrán objetivos generales o específicos de campañas de salud infantil.

X. Acceso fácil al ciudadano a la información de la Agencia de Evaluación de Tecnologías Sanitarias de Andalucía.

Desde el día 3 de mayo de 2005, Salud Responde colabora con la Agencia de Evaluación de Tecnologías Sanitarias de Andalucía (AETSA), facilitando el acceso del ciudadano para ayudarle a tomar decisiones de salud con un apoyo técnico y científico de primer orden. La página web de AETSA es:

<http://www.csalud.junta-andalucia.es/orgdep/aetsa/default.asp>

Objetivos de Salud Responde

- Garantizar el acceso **del ciudadano** a la información sobre los servicios sanitarios que presta la Consejería de Salud.
- **Mejorar los tiempos** de respuesta del Sistema.
- **Aumentar la satisfacción** del ciudadano y ofrecerle en todo momento un trato amable, profesional y eficiente.
- **Facilitar la gestión de citas a los centros de salud.**
- **Evitar a los ciudadanos desplazamientos innecesarios.**
- Lograr una mejor captación y gestión de la información sobre **expectativas del ciudadano** respecto a su Sistema Sanitario Público y por tanto facilitar su satisfacción.