

Salud Responde recibe el premio 'SaluDigital' en la categoría de Mejor iniciativa pública en eSalud

Image



El secretario general de Humanización de la Consejería de Salud reconoce el trabajo del Centro de Emergencias Sanitarias de Andalucía 061 que gestiona este servicio en nuestra Comunidad

Salud Responde, perteneciente al Centro de Emergencias Sanitarias de Andalucía 061 del Servicio Andaluz de Salud, ha recibido el **premio Salud Digital 2024**, en su categoría de **‘Mejor Iniciativa Pública en Salud Digital’** en la octava edición de estos galardones organizados por el Grupo Mediforum, compañía editora del semanario SaluDigital.es.

Estos galardones reconocen las iniciativas desarrolladas en el área de la salud, tanto del sector público como privado, que contribuyen a mejorar la salud, el bienestar y la calidad de vida de las personas mediante las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, conocida como eSalud.

El acto, que ha tenido lugar en CaixaForum Madrid, ha contado con la presencia del secretario general de Humanización, Planificación, Atención Sociosanitaria y Consumo, Francisco Javier Vázquez, que ha estado acompañado por el director gerente del Centro de Emergencias Sanitarias 061 de Andalucía, Fernando Ayuso, por la subdirectora de Salud Responde, María Fernández y el coordinador de enfermería en funciones, Manuel Quero.

El secretario general de Humanización ha reconocido la labor de los profesionales de Salud Responde, así como de las instituciones y empresas galardonadas, cuyas iniciativas digitales han aportado valor y contribuido a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía. Vázquez ha destacado la trayectoria de Salud Responde, el centro de información y servicios del Sistema Sanitario Público de Andalucía que cumplió el año pasado su vigésimo aniversario tras su puesta en marcha en septiembre de 2003. “Un centro que coordina a toda la comunidad autónoma facilitando tanto a profesionales como a ciudadanos el acceso a información y a citas, sin olvidar la labor de servicio público que realizaron en la pandemia de Covid19, fundamentalmente en sus meses más complejos, cuando fueron el catalizador de todas las gestiones, redoblando esfuerzos y dando lo mejor de sí mismos conscientes de la importancia de su labor como vehiculadores de la

información”, ha apuntado.

El director gerente del Centro de Emergencias Sanitarias 061, Fernando Ayuso ha señalado que, desde entonces y hasta ahora, “los andaluces han realizado un total de 580.655.597 gestiones a través de Salud Responde, tanto a través del teléfono como de la app, de las cuales el 95,96% corresponde a las gestiones de citas previas con el médico, el pediatra o enfermería de atención primaria, así como citas administrativas y para vacunación, principal motivo por el que acceden los usuarios a este servicio, entre otras muchas gestiones”.

El galardón fue recogido por la subdirectora de Salud Responde, María Fernández, que agradeció expresamente el trabajo realizado por los **más de 250 profesionales** que forman este servicio, entre gestores, supervisores y personal de formación, calidad y administración. “Un servicio que da cobertura todos los días del año y que es valorado por la ciudadanía andaluza como adecuado o muy adecuado en un 98%. Una satisfacción que no sería posible sin el compromiso, la implicación, la vocación y el esfuerzo de sus profesionales”.

Trayectoria de Salud Responde

Desde su creación en 2003, Salud Responde ha recibido **más de 170 millones de llamadas**. A lo largo de estos años, estas llamadas han sido atendidas tanto a través del centro coordinador de Salud Responde ubicado en Jaén, como a través de la plataforma externa de gestión citas y del Sistema Inteligente de Respuesta (IVR) a las llamadas implantado en 2020.

El nivel de servicio medio de Salud Responde en la actualidad es de 99,84%, siendo la totalidad de las llamadas recibidas atendidas por los gestores de Salud Responde ubicados en Jaén o por el Sistema Inteligente de Respuesta (IVR).

En estas dos décadas, los profesionales de enfermería de Salud Responde han atendido un total de 1,2 millones consultas realizadas por los andaluces y resueltas a través de consejos sanitarios, unas 27.398 llamadas al día.

Diez años después de su puesta en marcha, Salud Responde crea la aplicación para móvil, que cuenta hoy con más de seis millones de usuarios que han realizado hasta la fecha **más de 400 millones de gestiones**, principalmente para concertar citas previas con el médico, el pediatra o enfermería de atención primaria, así como citas administrativas y para vacunación. Las funcionalidades de esta aplicación permitieron además durante la pandemia que los usuarios pudieran realizar un triaje y solicitar una consulta con médicos voluntarios que orientaban sobre la enfermedad de la Covid-19, así como poder notificar un positivo y descargarse el informe para solicitar la baja laboral sin desplazamientos.

Desde ella, se han realizado además campañas de información a los andaluces, remitiéndose desde Salud Responde más de 53 millones de mensajes push a través de la app para dar consejos sanitarios en campañas sobre el polen, ola de calor, entre otras, así como para recordar citas de atención primaria y de hospital. La Consejería de Salud y Consumo puso en marcha en 2023 una nueva versión de la aplicación que ha mejorado la usabilidad, el rendimiento, la seguridad y la accesibilidad, facilitando su uso por personas ciegas.

Además, desde Salud Responde también se pueden obtener consejos sanitarios sobre medicación, preparación de pruebas diagnósticas, del tratamiento del asma, la gripe, el coronavirus, la lactancia materna, la salud sexual y reproductiva. También pueden consultar información sobre la declaración vital anticipada, las garantías de plazos, información sobre el sistema sanitario, sobre una selección de procedimientos de cirugía mayor ambulatoria y el envejecimiento saludable, además de otros aspectos.

El servicio Salud Responde es el encargado también de la tramitación de las peticiones de segunda Opinión Médica que solicitan los andaluces, así como de gestionar el servicio de teletraducción que está dirigido a personas no hispanohablantes y turistas extranjeros usuarios del Sistema Sanitario Público de Andalucía.

Desde la Consejería de Salud y Consumo se ha hecho una clara apuesta por el servicio de Salud Responde y se ha creado un sistema de grabación de llamadas para aumentar la calidad del servicio, así como para recuperar llamadas no atendidas en un primer contacto del usuario con el servicio, generando un aumento en la calidad del servicio y dando una correcta respuesta y atención.

Además, en estos años también se han llevado a cabo mejoras en las infraestructuras y en las condiciones laborales de gestores y supervisores con una especialización de su plantilla, incorporando nuevas carteras dirigidas a la atención de pacientes crónicos para evitar procesos de reagudización de sus patologías y que permitan el envejecimiento saludable.