

# Salud Responde incorpora la tecnología al seguimiento de pacientes vulnerables al calor

Image



El servicio Salud Responde, gestionado por el Centro de Emergencias Sanitarias 061 del Servicio Andaluz de Salud, ha incorporado el sistema de telefonía inteligente (IVR) al seguimiento de los pacientes vulnerables dentro del Plan Andaluz de los Efectos de Temperaturas Excesivas sobre la Salud para este año 2024.

A través de este plan, en función de la previsión de temperaturas máximas facilitada por la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET) para el día en curso y para los dos días siguientes desagregados por provincia, Salud Responde pone en marcha campañas de información a los pacientes de riesgos identificados por Atención Primaria y que son incluidos en cada provincia dentro del plan de seguimiento telefónico.

En función del nivel de alerta de cada provincia, siendo el 'Nivel 0' ausencia de riesgo, representado con el color verde; 'Nivel 1' o de bajo riesgo, representado con el color amarillo; 'Nivel 2' o de riesgo medio, representado con el color naranja; y 'Nivel 3' o de alto riesgo, representado con el color rojo, Salud Responde activa la campaña informativa y de seguimiento de estos pacientes que recibirán un primer contacto a través del sistema inteligente de llamadas (IVR).

Con el fin de tener en el menor tiempo posible una primera toma de contacto con las personas usuarias, el sistema les consultará si han notado durante los días de calor una mayor debilidad o cansancio, piel roja o dolorida, espasmos musculares o calambres, dolor palpitante de cabeza o náuseas o mareos. Si las personas usuarias no presentan esta sintomatología, el sistema le trasladará las principales recomendaciones para afrontar las altas temperaturas, entre las que figuran evitar en la medida de lo posible la exposición directa al sol en las horas centrales del día; y si hay que salir, hacerlo con la máxima protección; usar ropa ligera, colores claros, sombrero, gafas de sol, crema solar; mantener un buen nivel de hidratación; tomar frutas y verduras, etc.

En caso de que las personas hayan sentido algunos de los síntomas indicados, el sistema de forma automática las trasladará a un segundo nivel para conocer si el paciente puede presentar un problema de agotamiento por calor o padecer quemaduras solares, en cuyo caso el propio sistema conecta al paciente con el personal de

enfermería de Salud Responde que tratará cada caso para determinar su gravedad y la respuesta más adecuada a su problema de salud.

El objetivo principal del plan es minimizar los efectos del calor sobre la salud de la población, con especial atención a los colectivos más vulnerables trabajando de forma coordinada entre las instituciones implicadas y centrando los esfuerzos preventivos en las poblaciones de riesgo.

Las poblaciones dianas son las personas mayores de 65 años, los enfermos crónicos, las personas que toman un medicamento que pueda influir en la adaptación del organismo al calor, como psicótropos, antidepresivos, hipotensores, anticolinérgicos y diuréticos, así como los niños menores de cuatro años, los lactantes y el personal incluido en el Proceso Asistencial Integrado del trastorno mental grave. Del mismo modo, se considera que debe prestarse especial atención a los ámbitos domiciliarios de personas mayores, a residencias de personas mayores y a las áreas con alta marginalidad. Para ello se cuenta con los distintos programas puestos en marcha en estos ámbitos por los organismos competentes que participan en el Plan.

### **Actividad registrada en el año 2023**

El periodo de activación del plan comprendió desde el 16 de mayo de 2023 al 30 de septiembre de 2023. La primera alerta durante la campaña pasada se inició el día 23 de junio, concretamente en la provincia de Granada con un nivel de alerta Nivel 1, representado con el color amarillo (bajo riesgo). Durante la campaña, que finalizó el 30 de septiembre de 2023, Salud Responde realizó un total de 126.773 llamadas a los pacientes incluidos en el plan. De este total, 2.953 usuarios del sistema sanitario público de Andalucía (el 2,3%) fueron atendidos y valorados por el personal de enfermería de Salud Responde, necesitando sólo en nueve ocasiones atención sanitaria gestionada a través de los Centros Coordinadores de Urgencias y Emergencias 061.

Por provincias, en Almería se pusieron en marcha cinco campañas y se realizaron 12.397 llamadas, en Córdoba, otras cinco con 11.627 llamadas, en Granada seis campañas con 28.413 llamadas, en Huelva cinco campañas y 11.601 llamadas, en Jaén cinco campañas y 15.022 llamadas, en Málaga seis campañas que generaron 27.505 llamadas y en Sevilla cinco campañas de activación y 20.200 llamadas; no fue necesario activar ninguna campaña en la provincia de Cádiz en el periodo indicado.