



Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilmo. Sr. Director General de Relaciones Institucionales
C/ Santiago Alba, 1
47008 - VALLADOLID

Expediente: ACTUACIÓN DE OFICIO 4212/2021

Asunto: Funcionamiento de teléfono de urgencias de pediatría / Resolución

Centro directivo: Consejería de Sanidad

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. una vez recibido el informe solicitado en relación con el expediente de oficio que se tramita en esta Institución con el número arriba indicado, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará, el motivo de la presente Actuación de Oficio era la supresión del teléfono de Urgencias Pediátricas al pasar esta línea a ser la llamada “Línea COVID-19”. Teléfono de atención sanitaria sobre coronavirus.

Esto ha dado lugar a que desde hace ya más de un año este tipo de atención telefónica implantada para descongestionar los servicios de urgencias (tanto hospitalarios como de los centros de salud) haya sido eliminada y a que, en última instancia, los menores deban de ser atendidos principalmente en los centros hospitalarios dado que, a través de la atención telefónica que se dispensa en los centros de salud, los padres son derivados, en su mayoría, a dichos recursos.

Iniciada la investigación oportuna, nos dirigimos a V.I. en solicitud de información correspondiente a la problemática que constituye el objeto de aquélla.

En atención a nuestra petición de información se remitió por esa Administración autonómica informe en el cual se hacía constar lo siguiente:

“En relación al Servicio de atención telefónica para urgencias pediátricas informar que se trata de un servicio de atención sanitaria cuya finalidad es orientar y ofrecer soluciones y consejos ante problemas de salud agudos y urgentes en la población



infantil, así como recomendaciones ante necesidades de información sobre tratamientos, utilización de los medicamentos y uso de los servicios sanitarios.

Las consultas que se resuelven a través de esta línea telefónica son fundamentalmente de patología leve y/o consulta de dosis (en el año 2019 entorno al 80% de las consultas se resolvían por teléfono y solo el 10% requería derivación a AP).

Tras este análisis la Gerencia de Emergencias Sanitarias suspendió de su cartera de servicios en la Sección de Prestaciones Especiales el día 18 de marzo de 2020 con motivo de la necesidad de dedicar la línea 900-222-000 (tecnología y personal) a la atención de la patología COVID-19/vacunación COVID, siendo prioritario la atención en este ámbito en el contexto de pandemia en el que nos encontramos y en base al análisis realizado sobre la utilización del servicio.

Las llamadas relacionadas con consulta pediátrica no urgente se acordó fueran derivadas a los diferentes Puntos de Atención Continuada de la Comunidad para su respuesta, excepto que la consulta realizada se tratase de una urgencia y/o emergencia pediátrica o estuviese relacionada con la patología COVID-19 en pediatría en cuyo era atendida.

En la actualidad el teléfono 900-222-000 da respuesta a necesidades de información sobre el COVID-19, la vacunación frente al SARS_CoV -2 y certificado digital UE; y en función de la evolución de la pandemia, irán reduciéndose progresivamente y se podrá recuperar la cartera de servicios adscrita a este número.

Por otra parte, es preciso recordar la existencia de la app de Sacyl, aplicación gratuita para móviles o App “Mi Pediatra CyL” que tiene como objetivo facilitar a los padres y madres, información suficiente para poder manejar situaciones de urgencias sanitarias o de cuidados de los niños y niñas de una forma sencilla y comprensible. Se incluyen contenidos relativos a conductas infantiles, alimentación, trámites administrativos, curvas de crecimiento o “gráficas de percentiles”, dudas frecuentes, contenidos sobre causas frecuentes de urgencia, vídeos, calculadora de dosis de determinados medicamentos, enlaces a páginas de interés. Además, posibilita realizar la ficha médica personalizada, realizar anotaciones, y seguir su evolución. El contenido y las recomendaciones están dirigidos a población infanto-juvenil entre 0 y 17 años, destacando que su función es exclusivamente informativa. Actualmente se está revisando esta aplicación con el fin de incorporar mejoras a la misma”.

Como sin duda V.I. recuerda, el teléfono de atención de urgencias pediátricas fue creado por la Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León en marzo del 2014



como un programa asistencial diseñado para ayudar a los padres con niños menores de 14 años y su uso e importancia fue creciente a lo largo de su periodo de funcionamiento.

Este servicio nació con la intención de que los padres pudieran realizar sus consultas a través de una llamada telefónica que era atendida por profesionales, evitando así desplazamientos innecesarios a los servicios de urgencias y mejorando la calidad de la asistencia prestada.

Desde su puesta en marcha dicha línea telefónica fue utilizada por los adultos, de una forma creciente con la finalidad de resolver dudas sobre qué hacer en casos concretos de problemas de salud agudos y urgentes, o sobre cómo aplicar un tratamiento o hacer uso de otros servicios sanitarios.

A través de los medios de comunicación y de las manifestaciones recogidas en el propio informe facilitado por esa Administración, hemos sabido que esa línea telefónica durante el año 2019 recibió cerca de 16.400 llamadas. Además, alrededor del 80 por ciento de las llamadas a dicho teléfono gratuito de urgencias pediátricas en Castilla y León se solucionó con un consejo del profesional sanitario, sin necesidad de acudir a la consulta, por lo que entendemos que cumplía con uno de los principales objetivos del programa cuando fue diseñado, que era evitar desplazamientos innecesarios a los centros de salud u hospitales.

El éxito de la implantación de ese Servicio, como esa Consejería conoce, se puso de manifiesto a través de las encuestas de satisfacción realizadas donde un 84 % de los usuarios declaró que de no haber realizado la llamada hubiera acudido a urgencias. En las citadas encuestas, un 100 % de las personas aseguraron que volverían a utilizar este servicio, que ha obtenido un 91 % de votos con una puntuación entre el 8 y el 10 en una escala de valoración de 0 a 10.

A pesar de su buen funcionamiento, comprendemos que ese Servicio en los momentos más duros de la pandemia fuera eliminado y que se utilizara su estructura técnica para hacer frente a la emergencia sanitaria que estábamos viviendo. No podemos olvidar que la pandemia provocada por la Covid-19 ha sido y sigue siendo el mayor desafío para la salud que hemos conocido en lo que va de siglo. Su dimensión ha obligado a la mayoría de los países a adoptar medidas excepcionales, y ha generado tensiones inimaginables en los sistemas de salud y en los mercados de productos sanitarios a nivel mundial, retos a los que nuestra Comunidad, como el resto del mundo, no ha sido ajena.

Además, recordemos que la alarma generada por la Covid-19 fue muy repentina. El 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud declaró que la situación de



emergencia ocasionada por el brote epidémico de coronavirus constituía una pandemia y, desde ese mismo momento, la evolución de la situación requirió el establecimiento de medidas urgentes para hacer frente a la propagación de la enfermedad y para reducir el impacto del virus.

En una situación de pandemia prevalece el deber de planificar, el principio de justicia distributiva y la maximización del beneficio global. Se debe tener consciencia de la justa asignación y distribución de recursos sanitarios limitados, como sin duda tuvo en cuenta esa Consejería al tomar esta medida.

Entendemos justificada la decisión de utilizar el teléfono de urgencias pediátricas como teléfono de atención sanitaria al coronavirus especialmente teniendo en cuenta la urgencia de la coyuntura planteada y el hecho de que se trataba de un servicio de atención telefónica ya instalado y en perfecto funcionamiento y que, además, había desarrollado su labor sin incidencias técnicas y con un éxito creciente desde el momento de su creación.

Ahora bien, afortunadamente en este momento la situación sanitaria ha mejorado, y la Comunidad de Castilla y León presenta en la actualidad resultados aceptables, situándose en una posición de riesgo controlado, por lo que la presión telefónica de personas con síntomas compatibles con la Covid-19 necesariamente será muy inferior a la que se sufría en marzo de 2020, cuando se decidió eliminar el teléfono de urgencias pediátricas, así como en los meses posteriores.

Además, debemos considerar que han desaparecido tanto la presión por la urgencia vital que padecíamos a partir de marzo de 2020 como la situación de confinamiento domiciliario y, posteriormente, otro tipo de restricciones que podría dificultar abordar con éxito la instalación de cualquier sistema de atención telefónica técnicamente viable y que pudiera hacer frente, de una forma adecuada, a una cantidad indeterminada pero presumiblemente muy elevada de llamadas.

No obstante, no nos corresponde a nosotros decidir si actualmente es necesario mantener o no un teléfono de atención a las patologías producidas por el coronavirus SARSCoV-2 pero sí nos parece oportuno solicitar a esa Consejería que analice la coyuntura actual y valore la posibilidad de rehabilitar el teléfono de urgencias pediátricas que tan buenos resultados estaba ofreciendo en la atención sanitaria a la población infantil de Castilla y León, sin que ello suponga una merma de la atención a dispensar a quienes lo requieran por causas relacionadas con la Covid-19.

En virtud de todo lo expuesto, y al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común, consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución:**



Que por parte del órgano competente de la Consejería de Sanidad se analice y evalúe detenidamente la posibilidad de volver a poner en funcionamiento en nuestra Comunidad Autónoma el Servicio de atención telefónica para urgencias pediátricas en condiciones similares a las que tenía antes de su supresión.

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma por parte del órgano que corresponda de la Consejería de Sanidad en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN

Tomás Quintana López