Gac Sanit. 2025;39(S2):422

Gaceta Sanitaria

https://www.gacetasanitaria.org

1051 - "5C RESPONDE": PILOTO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA 16X7 PARA PACIENTES CRÓNICOS DE ALTA COMPLEJIDAD EN CANARIAS

P. Vivancos Pérez, J.M. Pérez Mendoza, R.A. Díaz Melián, V. Estévez Pérez, E.M. Hombre Aguiar, M.C. Lorenzo Navarro, C.D. Ramírez Álamo, E. Hernández González, R. Tristancho Ajamil

"Atención a la Cronicidad y Continuidad Asistencial", DGPC, SCS; Unidad de Historia Clínica, Dirección General de Programas Asistenciales (DGPPAA), SCS; DGPC, SCS.

Resumen

Antecedentes/Objetivos: Las personas con enfermedades crónicas representan el 80% de las consultas de atención primaria, el 60% de los ingresos y la mayor parte del gasto sanitario. En Canarias, la prevalencia de multimorbilidad alcanza al 30% de la población adulta y hasta un 25% de la infantojuvenil. Esta realidad demanda nuevas formas de atención más accesibles, continuas y resolutivas. En este contexto, la Dirección General del Paciente y Cronicidad impulsa el proyecto piloto “5C Responde”, un servicio de atención telefónica directa, no urgente, dirigido a pacientes crónicos de alta complejidad (PCAC), alineado con la Estrategia de Cronicidad y el Plan de Acción 5C.

Métodos: Se trata de una experiencia innovadora en fase piloto, consistente en la implementación de un Call Center 16x7 (7:00 a 23:00 h, todos los días del año) atendido por profesionales de enfermería. El servicio está diseñado para brindar respuesta ágil a demandas clínicas no urgentes, dudas sobre cuidados y tratamientos, orientación administrativa y coordinación asistencial. La atención se dirige a personas mayores de 14 años, identificadas como PCAC mediante estratificación (Grupos de Morbilidad Ajustada o triángulo rojo), y sus personas cuidadoras. Las consultas se registran en la Historia Clínica DRAGO AP, siguiendo un protocolo estructurado. Se contempla la captación activa mediante llamadas salientes y la atención habitual por llamadas entrantes. Se han desarrollado indicadores de accesibilidad, resolución, derivación adecuada, uso de urgencias, satisfacción y eficiencia profesional. El piloto se ha iniciado en ZBS seleccionadas de El Hierro, La Palma, Tenerife y Gran Canaria, con implantación progresiva.

Resultados: La intervención se encuentra actualmente en desarrollo, con recogida sistemática de datos mediante plantillas temporales mientras se habilita el protocolo en DRAGO. Aunque aún no se dispone de resultados en salud, los primeros registros muestran una alta adecuación del servicio a la demanda, una respuesta resolutiva por parte de enfermería, y buena aceptación tanto por parte de pacientes como de profesionales. Se ha diseñado una estrategia de evaluación de resultados e impacto con seguimiento mensual.

Conclusiones/Recomendaciones: 5C Responde supone una innovación organizativa centrada en mejorar la accesibilidad, continuidad y eficiencia en la atención a pacientes crónicos de alta

complejidad. Esta iniciativa permite reforzar el papel de la enfermería, optimizar el uso de recursos y evitar consultas innecesarias en urgencias. Se recomienda su consolidación como línea estratégica del SCS, su integración formal en las rutas asistenciales y su extensión progresiva al conjunto del territorio canario como modelo sostenible de atención integrada y proactiva.

0213-9111 © 2025 SESPAS. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Todos los derechos reservados