

El servicio del 061 lleva algo menos de un año funcionando en Albacete con la función de atender diversas situaciones de urgencia que se presentan en la ciudadanía.

Con su nacimiento en la región se pretendió equilibrar territorialmente los servicios de urgencia con relación a otras comunidades autónomas. "Este servicio surge por el empeño de la Presidencia Ejecutiva del Insalud de dotar a toda Castilla-La Mancha de los servicios del 061 para que esta comunidad, atrasada en muchos aspectos, se igualara a otras de España que ya lo tenían. Paulatinamente se fue creando en todas las provincias, empezando por Toledo, continuando por Albacete y unos meses después Almansa y Villarrobledo para sacar adelante a toda la provincia", explica Eloy Rodríguez, director provincial del Insalud y máximo responsable de este servicio.

En Albacete ha comenzado en el año 2000, y el centro coordinador de urgencias se encuentra en Toledo, donde se realizan las actividades fundamentales de gerencia y administración en una labor de coordinación en dos niveles, uno en relación al personal -médicos, enfermeras, auxiliares, conductores- y otro en relación a los recursos propios del servicio como las consultas telefónicas con los usuarios y profesionales de la salud hasta llegar a la asistencia facultativa y formación de profesionales y voluntarios relacionados con el 061. También hay un personal de teleoperación que consta de 15 teleoperadores que fundamentalmente atienden las llamadas.

El Centro Coordinador clasifica las llamadas según la incidencia, recoge los datos de filiación, localiza a los pacientes, asigna recursos y apoya continuamente al servicio médico, poniendo en marcha todo el mecanismo.

El personal de supervisión está compuesto por dos supervisores que transmiten la información al equipo de teleoperación procedente de diversas áreas como dirección, equipo médico y área técnica. También coordina las funciones del grupo de teleoperación de la sala de operaciones, gestiona los recursos y la recepción de llamadas en momentos de masiva afluencia, apoya al equipo médico, trata con otras instituciones y organismos sanitarios relacionados con el servicio, está localizado en horario no del centro y elabora estadísticas.

El acceso al 061 se realiza mediante llamadas de particulares, y también a través de teléfonos especiales situados en los centros de salud, puntos de atención continuada, unidades de emergencia propias, servicios de emergencia de la región castellano-manchega distintos



del 061 y otros servicios de emergencia de comunidades limítrofes fuera del orden de seguridad.

Las llamadas

El servicio del 061 de Castilla-La Mancha centraliza las llamadas en Toledo, y a través de ellas se dedica a la atención de la consulta médica telefó-

nica a los pacientes, coordinación hospitalaria en proyectos de ejecución y puesta en marcha inminente, demanda asistencial o llamada de ayuda cuando el que llama expresa una necesidad real de asistencia sanitaria para sí mismo o para un tercero y calificada como de urgencia o emergencia a la que se asigna una respuesta asistencial, llamadas relacionadas con una intervención en