



Una manera de hacer Europa



BUENAS PRÁCTICAS

Actuaciones Cofinanciadas

Actuaciones en materia de telecomunicaciones para mantener informada a la población sobre la evolución de la pandemia de COVID-19

Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM)

Programa Operativo de Castilla la Mancha

Año 2022

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Se presenta como Buena Práctica del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM) las actuaciones en materia de telecomunicaciones para mantener informada a la población sobre la evolución de la pandemia de COVID-19

La actuación presentada consiste en diversas acciones necesarias para mantener informada a la población en el contexto del comienzo de la pandemia. Concretamente, se han hecho envíos masivos de información sobre la COVID-19 vía SMS, se ha ampliado el centro de llamadas y se ha puesto a disposición de la población un teléfono gratuito de informativo sobre el brote de coronavirus. Todo ello ha supuesto un gasto de unos 280.000 euros, financiados íntegramente por la Unión Europea a través del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), en el marco de una operación mayor, superior a los 300 millones de euros de ayuda de la UE. Se estima que estas acciones han impactado en el 100% de la población castellano-manchega por extenderse a todas las personas con cobertura sanitaria pública en la región.



Se considera una Buena Práctica de Proyecto ya que cumple con los siguientes criterios:

Criterio 1. El papel del FEDER en la actuación ha sido convenientemente difundido entre los beneficiarios/as, beneficiarios/as potenciales y el público en general.

Este proyecto, como se apuntaba más arriba, está incluido en una operación mayor en el marco de la Iniciativa de Inversión en Respuesta al Coronavirus (CRII). Dicha operación ha sido convenientemente difundida mediante los medios digitales de mayor alcance y en un formato visual y sencillo.



(Fotograma del vídeo “Refuerzo capacidad asistencial”

<https://www.youtube.com/watch?v=qCysi3R72nQ>)

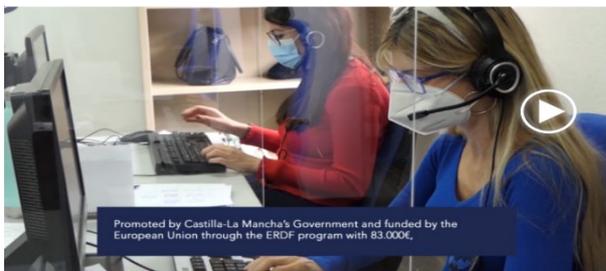
El proyecto concreto que nos ocupa también ha difundido convenientemente la contribución de los fondos europeos para su puesta en marcha, tanto entre los beneficiarios potenciales, como entre el público en general. Ello se ha logrado a través de diferentes medidas de información y comunicación desarrolladas. Entre las medidas que se han llevado a cabo de acuerdo con la normativa comunitaria, hay que señalar las siguientes:



En el sitio web www.sanidad.castillamancha.es, se ha creado un **apartado específico** destinado a las iniciativas de inversión frente a la COVID-19, dentro del Objetivo temático 1, donde se incluye información sobre las distintas actuaciones cofinanciadas y, entre ellas, las que conforman este proyecto.

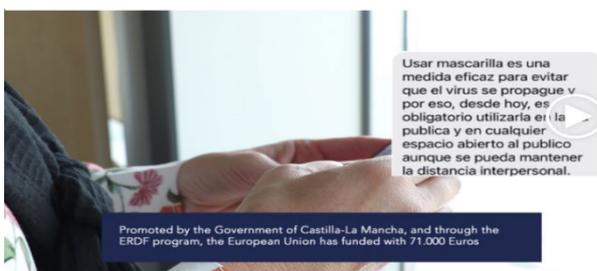
En el mismo sitio web, se ha dado difusión a **tres videos promocionales** de las actuaciones realizadas, subtítulos en inglés, a fin de llegar a la población no conocedora del idioma español.

En ellos se destaca la financiación recibida por el **FEDER**:



(Fotograma del video “*Teléfono de información Covid-19*”. Pula el enlace para acceder al video completo:

<https://sanidad.castillalamancha.es/saladeprensa/mediateca/videos/telefono-de-informacion-covid-19>)



(Fotograma del video “*Envío de información COVID-19 por SMS*”. Pula el enlace para acceder al video completo:

<https://sanidad.castillalamancha.es/saladeprensa/mediateca/videos/informacion-covid-19-sms-0>)



(Fotograma del video “*Ampliación del Contact Center*”. Pula el enlace para acceder al video completo:

<https://sanidad.castillalamancha.es/saladeprensa/mediateca/videos/refuerzo-contac-center-fondos-feder>)



👉 Se han realizado diversas actuaciones por parte del #SESCAM para facilitar a la población información relativa a la pandemia de COVID-19. Las citadas actuaciones han sido financiadas íntegramente por la #UniónEuropea a través del #FEDER, como Iniciativa de Inversión en Respuesta al Coronavirus. <https://sanidad.castillalamancha.es/ciudadanos/fondos-feder-en-castilla-la-mancha/videos> Lo que se muestra es una pequeña parte de una Operación mucho mayor que se dedica a la lucha contra el brote de COVID-19, financiada por la UE, con una ayuda superior a 300 millones de euros 🇪🇺 🇪🇺

#EUFunds
#ERDF
#Cril
#SESCAM

Por otra parte, también se ha comunicado la realización de estas actuaciones en **redes sociales**:

(Enlace para acceder: <https://www.facebook.com/FondosEstructuralesJCCM>)



Criterio 2. Incorporación de elementos innovadores.

El carácter innovador de este proyecto estriba en la excepcionalidad de la situación en la que se lleva a cabo. La crisis sanitaria sufrida a nivel mundial provocada por la COVID-19, la declaración por parte de la Organización Mundial de la Salud como una emergencia de salud pública de importancia internacional, la declaración del estado de alarma conllevan la adopción por parte del Gobierno Regional de medidas extraordinarias acordes a la situación, para lo cual ha habido que incorporar mecanismos y procesos que no son habituales.

Así pues, el presente proyecto puede considerarse como una innovación ya que, por un lado, se incrementa el tamaño de las herramientas ya existentes con el fin de mejorarlas, como es el caso de la ampliación del Centro de llamadas, y por otro, se implementan elementos totalmente nuevos, como ocurre en los casos de los envíos masivos de información sobre la COVID-19, vía SMS, y en la puesta a disposición de un teléfono gratuito de información sobre el brote de coronavirus para la población.

Criterio 3. Logro de resultados adecuados a los objetivos perseguidos.

La aportación del **FEDER**, para el refuerzo de la capacidad de respuesta a la crisis sanitaria provocada por la COVID-19 a través del SESCAM, ha permitido disponer de mayores canales de comunicación con la ciudadanía en momentos en los que la atención presencial era incompatible con la lucha contra la pandemia. Los resultados obtenidos, con la ayuda de este proyecto, han permitido dar una respuesta más eficaz a la lucha contra la COVID-19, permitiendo alcanzar el objetivo finalista de garantizar la seguridad y atención sanitaria durante la pandemia.

Los objetivos perseguidos con las actuaciones propuestas han sido de diversa índole entre ellos podemos citar los siguientes: atender con garantías a todos los infectados; detectar, lo antes posible, los focos de contagio; dotar de equipos en previsión de nuevos repuntes de la enfermedad; seguimiento de los casos leves y los dados de alta; disponer de los medios necesarios hospitalarios materiales y humanos para dar una asistencia adecuada y de calidad a la población afectada; seguimiento de evolución estacional de la pandemia y, por último, restablecer la actividad asistencial en el plazo más breve posible, devolviendo la situación sanitaria general a los niveles previos al brote de la COVID-19.

The image shows two side-by-side screenshots of news articles. The left screenshot is from ABC España and features the headline: "El 900 122 112, teléfono de información sobre Covid de Castilla-La Mancha recibió más de 44.000 llamadas durante las fiestas navideñas". Below the headline, it states: "En el mismo periodo, el Sector Sanitario del Centro Coordinador de Urgencias, al que se accede a través del 112, ha atendido más de 25.000 incidentes". The right screenshot is from Público and features the headline: "El teléfono de información covid recibió más de 44.000 llamadas durante las fiestas navideñas". Below the headline, it states: "En el mismo periodo, el Sector Sanitario del Centro Coordinador de Urgencias, al que se accede a través del 1-1-2, ha atendido más de 25.000 incidentes".

En diversos artículos la prensa se hace eco de la repercusión en la población de estas actuaciones, las cuales se han podido llevar a cabo gracias a la financiación con **Fondos Comunitarios**. Las citadas actuaciones han contribuido fielmente a alcanzar los objetivos antes mencionados.

Criterio 4. Contribución a la resolución de una necesidad en la región

La crisis sanitaria provocada a nivel mundial por la COVID-19 ha puesto de manifiesto, en Castilla-La Mancha, una problemática como consecuencia de la insuficiencia de recursos sanitarios públicos para poder atender, con garantías, a toda la población afectada por la pandemia, incluyendo en dicha población tanto al personal sanitario, como a los pacientes y a la ciudadanía en general. Por ello ha sido necesaria la adquisición de canales de comunicación no presenciales, a través de las actuaciones objeto del presente proyecto, las cuales han favorecido

el poder atender y dar respuesta al público objetivo.

Criterio 5. Alto grado de cobertura sobre la población destinataria de la actuación.

Toda la población castellano-manchega, la cual supera ligeramente los dos millones de habitantes, ha sido la destinataria y público objetivo de la presente actuación llevada a cabo por el Gobierno Regional, y que ha sido objeto de financiación con Fondos Europeos FEDER.

El citado público objetivo abarca la totalidad de la población debido a que, la COVID-19, afecta potencialmente a cualquier ciudadano y todo aquel que lo ha requerido ha podido demandar, de una manera activa, información sobre la pandemia a través de los distintos canales que se han promovido con el presente proyecto. Además, y en este caso de una forma pasiva, cada uno de los ciudadanos de esta región, usuario de teléfono móvil, ha recibido las distintas comunicaciones vía SMS de información de la pandemia que se les ha ido enviando por parte del Gobierno Regional para mantenerles informados sobre la COVID-19 (se estima, según el Instituto Nacional de Estadística, que actualmente el 99% de la población castellano-manchega, mayor de edad, es usuaria de servicios de telefonía móvil). Con estos datos comentados queda justificado el alto grado de cobertura de esta actuación sobre la población destinataria.

Criterio 6. Consideración de los criterios horizontales de igualdad de oportunidades y no discriminación, responsabilidad social y sostenibilidad ambiental.

Partiendo de la premisa de que el Gobierno Regional, a través de su Organismo Autónomo SESCAM, proporciona un sistema sanitario basado en una asistencia sanitaria universalizada, pública, gratuita y de calidad a toda la población castellano-manchega, que persigue la reducción y la eliminación de desigualdades, todas las medidas y actuaciones llevadas a cabo mediante el presente proyecto, van dirigidas a la totalidad de la población afectada por la pandemia, sin ningún tipo de sesgo. De esta manera, tanto los envíos masivos de información a la población por SMS, como las llamadas telefónicas de la ciudadanía al Centro de llamadas o al teléfono de información gratuito, se realizan o se atienden, respectivamente, de forma indistinta a todos los ciudadanos, de una forma igualitaria, independiente de su condición.

El refuerzo del centro de llamadas, así como el establecimiento del teléfono COVID ha supuesto un incremento de personal. Las nuevas contrataciones se han realizado siguiendo siempre los principios de igualdad de oportunidades y la no discriminación.

Desde el ámbito de la sostenibilidad ambiental, podemos destacar el impacto positivo en el medio ambiente que tienen las herramientas que se han utilizado para este proyecto (nuevas tecnologías, SMS, telefonía...), todas ellas digitales, respecto a otro tipo de herramientas de comunicación como las postales, evitando el consumo de papel y los costes económicos y medioambientales inherentes a la distribución de tan numerosa correspondencia por el extenso territorio de la región.

Por otra parte, hay que destacar que se han llevado a cabo diversas campañas de concienciación sobre la importancia de depositar las mascarillas y guantes tras su uso en las papeleras o en los contenedores de residuos, con el objeto de sensibilizar a la población sobre la importancia de tirar a la basura el material derivado de la COVID-19.

El fin último del presente proyecto, coincide con una de las Prioridades Horizontales mencionadas: la responsabilidad social, ya que ante una situación extraordinaria de esta magnitud en la sociedad, con una pandemia mundial, los gobiernos de cada país, y lo de cada región aúnan esfuerzos por proteger a cada uno de los individuos que forman nuestra sociedad, para ello se establecen medidas extraordinarias como es el caso de las ya citadas actuaciones llevadas a cabo, las cuales no hubiesen sido posible ejecutar sin la ayuda de estamentos supranacionales como la UNION EUROPEA, en este caso a través de los fondos **FEDER**.

Criterio 7. Sinergias con otras políticas o instrumentos de intervención pública.

La lucha contra las enfermedades infecciosas requiere un esfuerzo mayor a la hora de implicar a la población, especialmente para prevenir nuevos brotes. De hecho, uno de los determinantes de la salud que se aborda con este proyecto es el social. En este contexto, el proyecto se orienta a reducir las desigualdades, democratizando el acceso a las prestaciones sanitarias y a la información preventiva, lo que propicia una reducción de la carga sobre el sistema sanitario. Las acciones desarrolladas en este proyecto están en sintonía con los programas de salud pública incluidos en el **Plan de Salud de Castilla-La Mancha Horizonte 2025**, especialmente con el de vigilancia epidemiológica y el programa de vacunaciones, tanto infantiles como en personas adultas. Además, específicamente relativo al Covid-19, se ha probado como un medio efectivo para facilitar las medidas adoptadas en la **Estrategia Estatal Contra la Segunda Ola**.



Una manera de hacer Europa



BUENAS PRÁCTICAS

Actuaciones Cofinanciadas

Fondo Europeo de Desarrollo Regional