

Quit Line: Servicio de Ayuda Telefónica para dejar de Fumar

M.^a Belén Ramos Rodríguez

Salud Responde es un acceso multicanal de sistema sanitario público andaluz centrado en la atención tanto a ciudadanos, profesionales como las estructuras directivas.

Funciona todos los días del año y a cualquier hora.

Vía telefónica, correo electrónico y fax.

Inició su actividad en agosto de 2003 con el pilotaje de la cita previa en el distrito Jaén así como la puesta en marcha de la unidad central de tramitación de la segunda opinión médica. Se ha ido extendiendo su cartera y el último servicio integrado es el servicio de traducción lingüística.

En abril de 2005 se asumió a las competencias el teléfono del tabaco y en julio de 2007 su ampliación con la quitline.

El teléfono del tabaco se gestionaba desde una unidad adscrita al Hospital Virgen del Rocío en horario laborable. Desde abril de 2005, Salud Responde integra dentro de su cartera de servicios el teléfono de información sobre tabaco (900850300), de acceso gratuito, cobertura 24 horas al día, 365 días al año.

La estructura general de la gestión de servicios sigue el siguiente esquema:

El ciudadano mediante su llamada establece un primer contacto con el teleoperador (personal no sanitario) que seguirá un argumentario de preguntas y respuestas estructuradas. En el caso de no poder ser gestionada será el personal sanitario (DUE, Médicos) el que dé la respuesta.

Las líneas de actuación a través de este servicio van dirigidas a proporcionar información a la población.

3 apartados:

- Información general (componentes de un cigarro, ¿fumar adelgaza?...).
- Aspectos legales en relación a venta y consumo de tabaco (infracciones y sanciones, legislación y derechos...).
- Consejos sanitarios (¿por qué debo dejar de fumar?, ¿qué tratamientos existen para dejar de fumar?

Programa centro libre de humos para empresas

Informamos acerca del proyecto y de las razones para impulsarlo (in-

Palabras clave: Quit-Line.

Fecha de recepción: Junio 2009.

Seminario Médico

Año 2009. Volumen 61, N.º 2. Págs. 183 - 186

formación del programa y cómo acceder a él).

Recopilación de datos (nombre de la empresa, tipo de actividad, número aproximado de empleados...) que serán enviados a los técnicos responsables del programa con el fin de sensibilizar a la población demandante.

Programa de deshabituación tabáquica (Quit-line)

Su objetivo principal es favorecer el proceso de abandono del tabaco, mediante la captación de personas fumadoras que contactan con Salud Responde, solicitando algún tipo de información relacionado con este tema. Integrándose en el programa de seguimiento telefónico posteriormente.

Una vez resuelto el motivo de la llamada del ciudadano (ante la llamada de un ciudadano), el operador formulará dos preguntas claves para la captación de personas fumadoras:

– ¿Usted fuma?, ¿ha pensado en dejar de fumar?

Si el usuario fuma y ha pensado en dejarlo, se le ofrecerán dos vías de acceso:

- Ayuda telefónica, a través de un técnico que se pondrá en contacto con él.
- Acudiendo al centro de salud.

Si prefiere hacerlo a través de su centro de salud, desde este servicio se le podrá facilitar cita con su médico de familia.

Si por el contrario lo que desea es recibir ayuda telefónica será requisito imprescindible que la persona fumadora sea capaz de marcar una fecha

para dejar de fumar igual o inferior al mes. Se recogerán los datos mínimos estadísticos validando en BDU y siempre manteniendo la confidencialidad y la Ley de protección de datos.

Posteriormente el técnico de la unidad de apoyo se pondrá en contacto con el usuario en la fecha previamente señalada.

El programa consta de dos fases: Deshabituación y seguimiento.

Concluida con éxito la fase de deshabituación se pasará a la de seguimiento que consta de una llamada al mes, tres meses, seis meses y al año.

En la actualidad disponemos de 34 técnicos (1 neumólogo, 2 médicos de familia, 31 psicólogo/as) ubicados uno en cada distrito y Área sanitaria de Andalucía excepto en el Distrito Sevilla que tenemos dos.

Desde la puesta en funcionamiento de la Quit Line, el día 21 de junio, hasta el día 10 de mayo de 2009, se han derivado a los técnicos de las Unidades de Apoyo del PITA un total de 3.649 llamadas de personas que deseaban dejar el tabaco y que se encontraban en fase de preparación para la acción.

En el momento actual no existe lista de espera, aunque hay algunos pacientes no atendidos, ya que por diversas razones no se ha podido contactar con ellos.

Los datos provinciales (número de llamadas por 1.000 fumadores estimados) ponen de manifiesto que las provincias de Cádiz, Málaga, Jaén y Huelva están utilizando el servicio en menor proporción que la media de la comunidad.

Tabla 1
Análisis por provincias de las llamadas recibidas

Provincia	Habitantes (*)	Llamadas recibidas	Tasa llamadas 1000 Hb.	Prevalencia consumo (**) en %	Fumadores estimados	Tasa llamadas 1.000 fumadores estimados
Cádiz	1.220.467	394	0,32	28.6	286.753,90	1,37
Málaga	1.563.261	554	0,35	30.1	370.851,34	1,49
Jaén	667.438	282	0,42	32.0	157.704,69	1,79
Huelva	507.915	220	0,43	33.6	120.921,94	1,82
Granada	901.220	406	0,45	33.7	215.142,93	1,89
Córdoba	798.822	362	0,45	32.8	189.679,49	1,91
Almería	667.635	308	0,46	31.9	156.819,52	1,96
Sevilla	1.875.462	1.091	0,58	30.0	440.551,54	2,48
Andalucía	8.202.220	3.617	0,44	31.10	1.938.425,35	1,87

Elaboración propia.

(*) Habitantes: padrón 08.

(**) Datos de consumo: Encuesta Andaluza de Salud 2007.

Nota: se han recibido, además, 14 llamadas de fuera de la Comunidad y 18 en las que no se especifica la procedencia geográfica.

Tabla 2
Análisis por grupos de edad

Grupo de edad (años)	Datos de consumo (*) en %	Llamadas en %
16-24	31.87	4.54%
25-34	40.06	19.39%
35-44	37.59	32.95%
45-54	36.25	26.33%
55-65	21.8	11.34%
65-74	11.51	4.51%
75 y más	4.74	0.89%

Elaboración propia.

(*) Datos de consumo expresados en %, tomados de la Encuesta Nacional de Salud 2006.

Se puede observar que **el grupo que más llama (35-44 años)** es uno de los que tienen consumos más altos (37.59%) pero los grupos de 16 a 24 años y de 25 a 34 años, que tienen consumos muy elevados, están utilizando todavía poco el servicio.

En el estudio multicéntrico sobre efectividad de diversas intervenciones en APS para el abandono del tabaco llevado a cabo recientemente en Andalucía, el 2.9% de los que solicitaron atención tenían entre 16 y 24 años y el 45.3% entre 25 y 44 años.

Puede concluirse, por tanto, que en Andalucía están utilizando el servicio telefónico poblaciones más jóvenes que las que acuden a los centros de salud solicitando atención para dejar de fumar. Este mismo fenómeno se ha observado también en la línea del Carlos III en Madrid.

En el análisis por sexo se encuentra que el **53% de las llamadas las han hecho los hombres y las mujeres el 46.91%**, mientras que en el estudio en APS arriba citado las mujeres solicitaban atención en mayor medida (56.5%).

Estos datos sugieren que ambas formas de atención son complementarias, ya que están llegando a grupos poblacionales diferentes.

Aunque los datos iniciales del servicio son alentadores, como conclusión y teniendo en cuenta las características actuales de la epidemia tabáqui-

ca (datos preocupantes en el consumo entre las mujeres jóvenes) se considera necesario dirigir las campañas de comunicación para la utilización de este servicio a la población más joven y muy especialmente a las mujeres jóvenes.

Desde el punto de vista territorial deben diseñarse actividades de comunicación y difusión en las provincias señaladas.

Estas actividades de comunicación, que pueden hacerse coincidir con el Día Mundial sin Tabaco, son especialmente importantes para el funcionamiento y la eficacia de este servicio porque se sabe que el número de llamadas que recibe la línea depende de la difusión del servicio en los medios de comunicación y entre los servicios comunitarios.

M.^a Belén Ramos Rodríguez ⁽¹⁾

⁽¹⁾ Responsable de Tabaco de Salud Responde.