



## **PROTOCOLO DE CITA PREVIA DIC-2009**

**Cita Previa: Es uno de los instrumentos más cercanos y accesibles del usuario al Sistema Sanitario en Atención Primaria.**

<b>DEFINICIÓN</b>	<b>ACLARACIONES</b>
<b>ESCTRUCTURA</b>	
1. En todos los Centros de Salud y Consultorios con Unidad Administrativa, debe haber, al menos, una línea telefónica exclusiva para cita previa.	
2. En todos los Centros de Salud y Consultorios existirá en lugar visible un cartel con los teléfonos de cita previa y de urgencias. Estos mismos teléfonos figurarán en las pegatinas adheridas a la TSI, y en la página Web de la Gerencia.	
3. Todos los usuarios podrán pedir cita para su médico de familia y/o pediatra a través de la página Web.	Página Web de la Gerencia: <a href="http://www.gaptalavera.es">http://www.gaptalavera.es</a>
4. El <i>Contact Center</i> colaborará con la cita previa de forma gradual y paralela a su implantación en el Área.	El <i>Contact Center</i> será informado por las UUAA de la incidencias que afecten al normal proceso de citación, así como de las previsiones que afecten a la oferta asistencial de Cita Previa: Odontología Infantil, Vacunaciones, etc. Todo en función al protocolo establecido. Correo: <a href="mailto:citapreviacc@sescam.jccm.es">citapreviacc@sescam.jccm.es</a>
<b>AGENDAS</b>	
5. La Unidad Administrativa gestionará las agendas previamente definidas por los profesionales sanitarios y autorizados por las Direcciones correspondientes.	Cada agenda tendrá definidos los distintos tipos de consulta según Turriano (Demanda, Programa, Administrativas, etc.) Las modificaciones de las agendas que impliquen una reducción de la oferta asistencial, exigirán el visto bueno, según el caso de Dirección Médica o Dirección de Enfermería.
6. La Unidad Administrativa adaptará las agendas a cuantas incidencias afecten al normal proceso de citación: citas forzadas, bloqueos, acumulaciones, etc., en función de las decisiones del EAP.	<b>Las agendas no tendrán definido una hora de cierre, por lo que la posibilidad de citar, estará abierta mientras haya huecos disponibles en las agendas.</b>



## ATENCIÓN AL USUARIO

7. La Unidad Administrativa asume la atención telefónica: información, cita previa, urgencias, llamadas a otros profesionales, etc.

En lo posible, todas las llamadas telefónicas serán atendidas antes del séptimo tono. En caso de estar atendiendo a otra persona en ese momento se recomienda contestar con la opción “Un momento por favor, estoy atendiendo, desea esperar o llama más tarde”.

8. Toda llamada será contestada con un saludo e identificando el servicio, ofreciendo colaboración.

Ejemplo: “Centro de Salud, buenos días/tardes, ¿en qué puedo ayudarle?”

9. Una vez identificado el usuario :

- Ofrecer la primera cita disponible, según agenda, especificando el día y la hora.
- Si es el usuario el que solicita cita para una fecha determinada.

Después de ofrecer la cita, preguntar si está conforme, si no es así, acordar la cita más adecuada para el usuario según los huecos de la agenda, preguntando : ¿para qué día quiere la cita? ¿a qué hora le viene bien? ...

Si existe posibilidad, se citará en el primer hueco disponible más próximo al día y hora solicitada por el usuario.

Si no existe posibilidad, (agenda completa), se actuará según criterio del E. A. P. Ej. Derivar al final de la consulta, forzar cita, etc.

10. Finalizar la atención recordando y resumiendo la información otorgada, además concluir con una despedida cortés, dejando que sea el usuario el que cuelgue primero. Hay que recordar la posibilidad de citación a través de la Web.

El **recordatorio** de la cita es importante para asegurarnos que el usuario ha recibido el mensaje correctamente.

Se ha comprobado que esta fase no excede en demasía el tiempo para dar cita.

## INCIDENCIAS

11. Cualquier incidencia relacionada con cita previa y/o agenda de cita previa, se notificará lo antes posible a la siguiente dirección: [fjpacheco@sescam.jccm.es](mailto:fjpacheco@sescam.jccm.es)