

### Título

## MEJORA EN LA ACCESIBILIDAD DE LOS USUARIOS AL SISTEMA SANITARIO MEDIANTE LA CITA PREVIA AUTOMATIZADA

### Clasificación

02- Proceso medico administrativo y de información del paciente

**Palabras clave:** NUEVAS\_TECNOLOGÍAS, ATENCIÓN\_PRIMARIA

### Autores

EVA LOPEZ GARCIA, MIGUEL LOPEZ GOBERNADO, CESAR GÓMEZ FERNÁNDEZ, ,

### Entidad

GERENCIA REGIONAL DE SALUD DE CASTILLA Y LEON-SACYL

### INTRODUCCION

Para facilitar el acceso de los pacientes a las consultas en sus Centros de Salud y gracias a las nuevas tecnologías, los usuarios del sistema de Salud de Castilla y León, disponen de un sistema automático de petición de cita previa para poder concertar una consulta con su Médico de Familia, Pediatra y/o Enfermera, las 24 horas al día, todos los días de año. Los sistemas telemáticos de cita disponibles en la actualidad son la llamada telefónica con un sistema automático de respuesta vocal (Cita Telefónica Automatizada por Respuesta Interactiva: IVR), mediante un mensaje corto de texto (SMS) o a través del Portal de Salud de la página Web de la Junta de Castilla y León. El objetivo es mejorar la accesibilidad al Centro de Salud mediante la adecuada organización y gestión de citas disponibles por el sistema automático y evaluar el número de solicitudes de cita y el índice de distribución de las mismas.

### MATERIAL Y METODOS

Estudio epidemiológico descriptivo retrospectivo del índice de distribución de la oferta de citas telefónicas, por el sistema automático de petición de citas del Centro de Salud, de las citas solicitadas por Internet y por SMS durante los años 2010 y 2011, en el Área de Salud de Valladolid Oeste. Los datos se obtuvieron de una fuente de datos secundaria (aplicación de informes de cita previa) y con ellos se calcularon valores absolutos, porcentajes y tasas ajustadas por población. Para comparar los porcentajes de citas previas obtenidos por Gerencias, se realizó una estandarización por la población.

### CONCLUSIONES

La utilización de estos nuevos canales creados a partir de las nuevas tecnologías ha supuesto una evidente mejora en la accesibilidad de los usuarios a los Servicios Sanitarios en su Centro de Salud, con una clara tendencia ascendente en su utilización.