

# EVOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE CITA PARA CONSULTAS DE ATENCIÓN PRIMARIA DURANTE LOS AÑOS 2004-2012.



José M<sup>a</sup> Sánchez Jaén, Mercedes Jaén Montilla, Martín Jaén Romero



## MARCO CONCEPTUAL:

La capacidad de innovar es pieza esencial de la calidad de un sistema para garantizar el futuro a través de la mejora continua, y del cambio tecnológico y organizativo, y para adaptarse a las nuevas necesidades, desarrollos científicos y expectativas sociales. La sociedad actual requiere ritmos vertiginosos que, en muchas ocasiones, dificultan a los ciudadanos realizar las tareas más básicas como pedir una cita para el médico. Desde julio del año 2003, el Servicio Andaluz de Salud (SAS) mantiene en marcha un teléfono en el cual, entre otras muchas cuestiones, también es posible pedir consulta con el médico de cabecera sin necesidad de malgastar tiempo ni hacer colas. Con la creación del servicio 'Salud Responde' se ha cumplido el objetivo de unificar en un solo teléfono (902 50 50 60) toda la información, servicios y consejos sanitarios que interesan a los ciudadanos, con las grandes ventajas que ello supone, ya que permite ofrecer una respuesta inmediata y, en cualquier momento, acercando el sistema sanitario al ciudadano. Uno de los servicios más demandados es precisamente el de pedir cita para acudir a la consulta del médico de cabecera. Con la implantación de DIRAYA se creó el servicio de **InterS@S**, es un servicio de atención personal del Sistema Sanitario Público de Andalucía a través de Internet, uno de los servicios más utilizados es el de pedir cita para el médico.

## OBJETIVO:

El objetivo de este posters es analizar como ha ido evolucionando la forma de pedir cita para el médico durante los años 2004 al 2012 gracias al uso de las nuevas tecnologías la cual Andalucía es pionera. Hoy por hoy, Andalucía está a la vanguardia en la aplicación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en el sector de la salud.

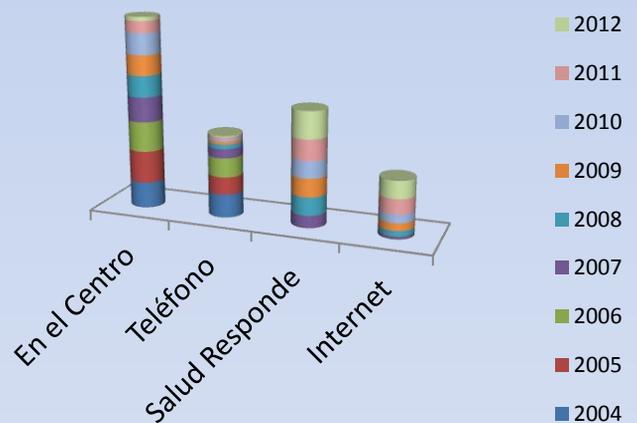
## METODOLOGÍA:

Para este análisis hemos utilizado de la página web del SAS la Base de Datos de las Memorias Anuales durante los años 2004-2012. Y hemos confeccionado la tabla y gráfica que presentamos en el Posters.

## RESULTADOS:

	En el Centro	Teléfono	Salud responde	Internet
2004	52,66%	47,34%	-	-
2005	64,69%	35,31%	-	-
2006	60,62%	38,77%	-	0,60%
2007	50,60%	18,78%	25,10%	5,52%
2008	43,37%	8,94%	36,85%	10,84%
2009	41,55%	5,94%	37,22%	15,29%
2010	43,00%	5,11%	34,83%	17,06%
2011	24%	4%	42%	30%
2012	8%	2%	55%	35%

## SOLICITUDES DE CITA PARA CONSULTAS



**CONCLUSIÓN:** En la gráfica del posters representamos el porcentaje de solicitudes de cita para consultas de atención primaria según el procedimiento utilizado por el usuario. Es a partir del 2007 cuando se empieza a pedir cita por el servicio de Salud Responde, y es a partir de este año cuando el uso de procedimientos basados en las nuevas tecnologías de comunicación va creciendo rápidamente frente a la solicitud de cita en el propio centro o la llamada telefónica al mismo. Las asignaciones de citas a través del teléfono centralizado de Salud Responde experimentaron un rápido crecimiento, manteniéndose estable en los últimos tres años. La obtención de cita por Internet (InterSAS) va creciendo de forma paulatina desde su inicio en el año 2006. En el año 2012, los procedimientos de cita de Salud Responde y por internet suponen un porcentaje del 90% de su solicitud, en detrimento de las solicitudes realizadas al teléfono del centro, las citas realizadas en el centro se siguen manteniendo en torno al 10%.