

SALUDINFORMA, UN SERVICIO PARA MEJORAR LA ACCESIBILIDAD DE LOS USUARIOS ARAGONESES A LA ATENCION SANITARIA.

INTRODUCCIÓN:

La Carta de compromisos del Servicio Aragonés de Salud recoge en el compromiso número 9 el siguiente texto:

"Facilitar la obtención de cita con los profesionales de atención Primaria, a través de un sistema centralizado de citación e información y por Internet que garantice la plena accesibilidad horaria y territorial".

El 1 de mayo de 2009 se inicia para la provincia de Huesca el Servicio de citación centralizada "Saludinforma"

ANTECEDENTES: CITACIÓN CENTRALIZADA POR DESBORDAMIENTO DE LLAMADAS.

A mediados de 2005 se inicia el la citación centralizada para algunos centros de la ciudad de Zaragoza y los tres centros de Huesca capital, a través de la aplicación Vitae.

Esta cita se realiza tras la transferencia de la llamada del usuario, cuando no es atendido en su centro de salud, a la Central de citas en la que los operadores en horario de 8 a 15 h realizan la gestión de las citas solicitadas.

Vitae realiza la búsqueda de los usuarios en la base de datos de tarjeta sanitaria de Aragón citando en la Agenda OMI-AP.

Este servicio atiende a 578.000 habitantes, el 43,5% de la población de Aragón y en diciembre de 2008, resuelve el 8.6 % de las citas de los centros que atiende.

SERVICIO SALUDINFORMA.

En el año 2008 se inicia el diseño y puesta en marcha del Servicio Saludinforma.

El 1 de mayo la provincia de Huesca extendiéndose progresivamente a todo Aragon. Durante el año 2009 conviven los dos modelos, el de desbordamiento y el de citación a través de saludinforma.

El inicio del servicio ha estado condicionado a la extensión completa del programa de Citación y gestión de la historia clínica informatizada OMI-AP.

DISEÑO TÉCNICO

El servicio Saludinforma citaciones, utiliza tres canales:

- Internet en la siguiente dirección: <http://www.saludinforma.es>
- Respuesta Automática de Voz (Interactive Voice Response on Demand ó IVRoD),
- Servicio Contact Center On Demand (CCoD).

Al IVRoD y CCoD se accede llamando a un teléfono único: 902 555 321, estando ubicados en Madrid, en el TIC.

Los agentes están divididos en dos grupos:

- CETEC 1, situado en Zaragoza (Pyrenalia-PLAZA).
- CETEC 2. Es el Call Center de Huesca, en el Centro Tecnológico de Salud., situado en el Parque Tecnológico Walqa.

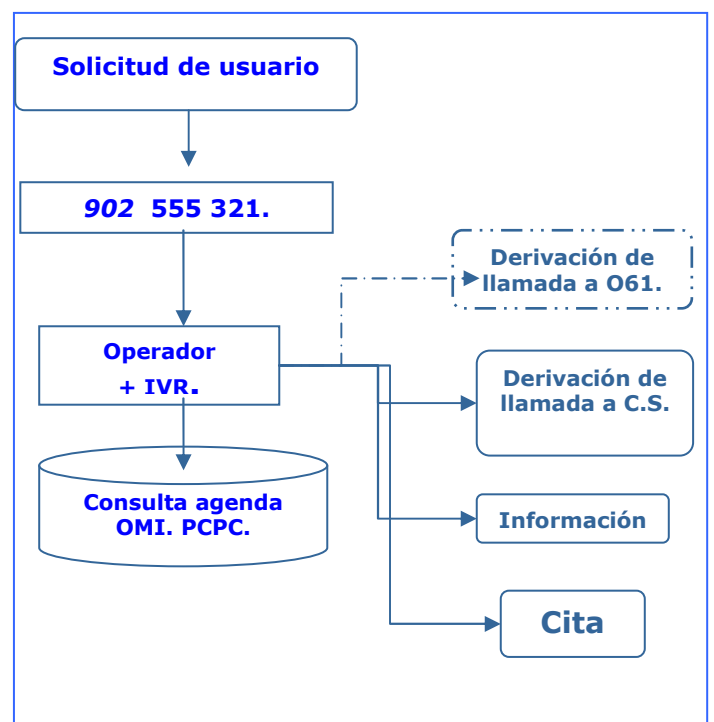
El aplicativo de los agentes y la Web de Cita por Internet están ubicados en CETEC. El primero se halla integrado dentro del softphone Cosmocall. El IVRoD se halla en el TIC.

Todos estos componentes se hayan conectados vía Macrolan.

SALUDINFORMA, DEFINICIÓN DEL SERVICIO DE CITACION E INFORMACION TELEFÓNICA.

Este sistema permite al ciudadano solicitar una cita de demanda con su médico, pediatra o enfermera en el Centro de Salud que le corresponde, las 24 horas del día, todos los días de la semana.

- Permite citar:
 - Una cita por profesional en huecos de demanda, (medicina y/o enfermería).
 - Cita para vacunación antigripal (puede coincidir con otras citas).
- Permite anular o modificar alguna de las citas que ya tenga.
- No permite dar cita de consulta programada, (programas de salud) pero sí cambios de fecha de las realizadas por un profesional del centro de salud.
- Los operadores no ven el campo "observaciones" de la agenda de OMI. Se mantiene la confidencialidad.
- El profesional tiene el control de su agenda, genera y modifica la misma de forma autónoma.
- Las citaciones para extracciones, consulta programada, demanda indemorable (la requerida para el mismo día), demanda a domicilio y la de unidades de apoyo son derivadas al centro de salud del paciente.
- Las solicitudes en las que se detecte la necesidad de atención urgente/vital son derivadas al 061.
- Los operadores informan al usuario que lo solicita sobre los siguientes temas: Voluntades anticipadas, utilización y solicitud de tarjeta sanitaria y circuito de reclamaciones, horario de centros de Atención Primaria y en general la información contenida en el portal Saludinforma.
- Durante la pandemia de gripe 2009-2010 los operadores han facilitado información telefónica sobre aspectos clínicos y organizativos relacionados con la gripe y han realizado la primera clasificación de pacientes con gripe, previa al triaje telefónico realizado por profesionales sanitarios.



SALUDINFORMA, DEFINICIÓN DEL SERVICIO WWW.saludinforma.es

Este portal ha sido concebido como una herramienta para los usuarios del sistema aragonés de salud para:

- Facilitar la información necesaria para una adecuada y ágil utilización del sistema sanitario.
- Proporcionar a los usuarios información fiable y relevante tanto clínica como de hábitos de vida saludable.
- Ofrecer información de la situación real del sistema que le permita seleccionar, si es preciso, entre varios proveedores de salud.
- Conocer y abordar mejor las inquietudes los usuarios a través de la recepción de sugerencias respecto al servicio que están recibiendo.
- Facilitar información sobre la puesta en marcha de nuevas prestaciones, sobre el inicio de servicios de carácter estacional, o sobre las recomendaciones ligadas a factores de riesgo o edad.
- Posibilitar la realización de trámites y gestiones.
- Proporcionar un espacio para la participación de asociaciones y consejos de salud.

Los criterios de Saludinforma.es son los siguientes:

- Adecuación a la función, es decir centrada en las necesidades del usuario, por lo tanto no siempre unida al organigrama institucional.
- Estructura comprensible y contenidos cercanos.
- Lenguaje no administrativo.
- Información de calidad: científicamente válida, relevante y actualizada.
- Actualizada por el dueño del proceso que la genera.

Respecto a la realización de trámites y gestiones, debemos decir que la solicitud y anulación de la cita previa para atención primaria ha constituido el más importante valor de este portal.

INICIO DE SERVICIO Y PLAN DE COMUNICACIÓN

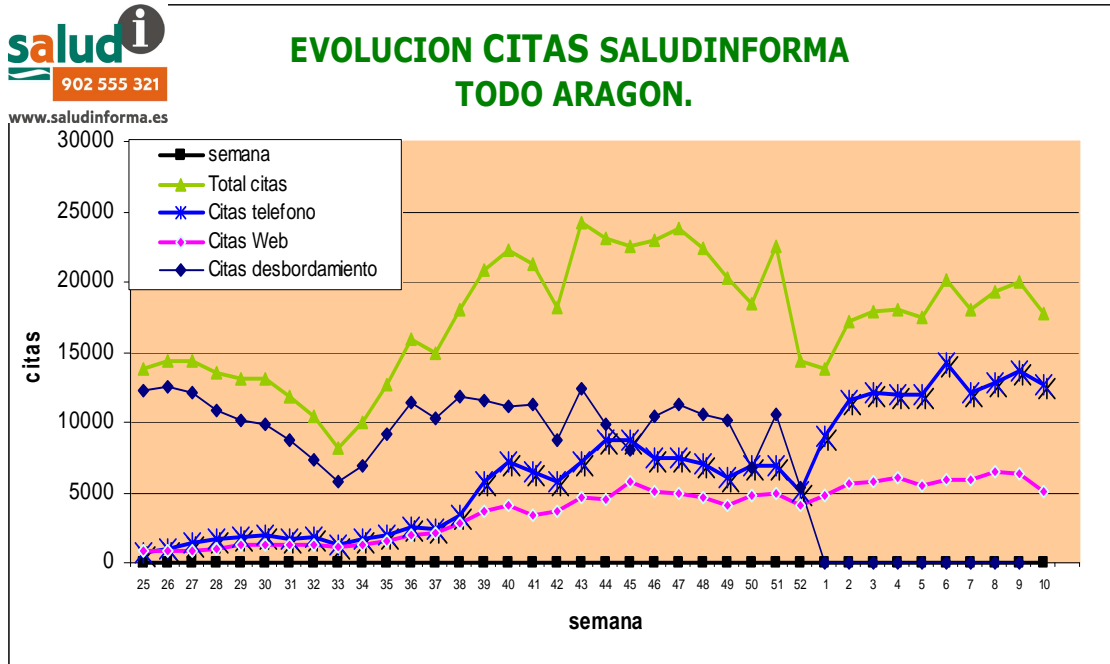
Se informó del servicio a todos los profesionales implicados en reuniones presenciales con los Coordinadores, de todos los centros de salud de Aragón.

A la población la información del nuevo servicio se ha realizado a través de folletos, (125.000 unidades), carteles (1500 unidades), Información en prensa, cuñas telefónicas y clip televisivo. Se complementó con laterales y traseras de autobuses urbanos en Zaragoza capital. Así mismo se ha informado a través de reuniones con asociaciones de pacientes y usuarios.

RESULTADOS.

Total de citas y llamadas atendidas:

Desde el inicio del servicio Saludinforma ha concertado más de 500.000 citas, más del 30 % de las mismas a través de Internet.

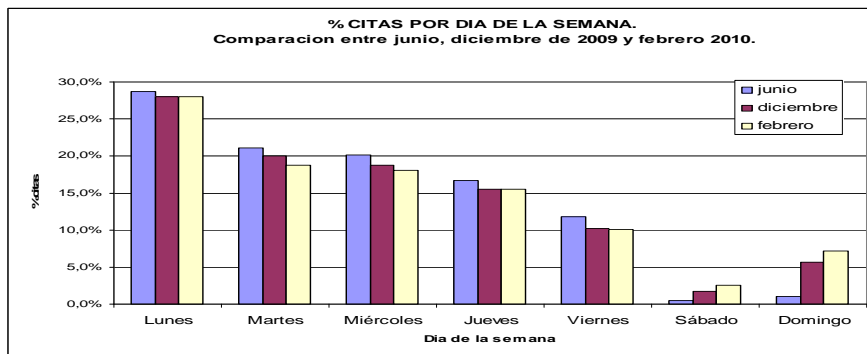


Duración media de llamadas: 00:00:50 h.

Llamadas simultáneas: Se han alcanzado los máximos los días 26 de octubre y 03 de noviembre con 195 llamadas y 193 llamadas respectivamente, ambas de 8 a 9 de la mañana.

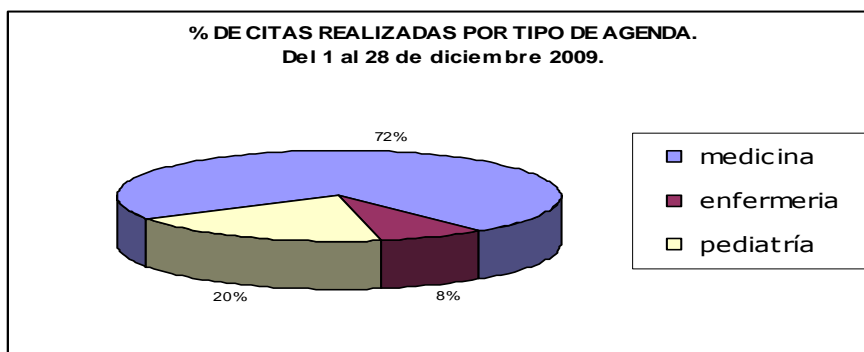
Citas por día de la semana: El mayor número de citas se realizan los lunes, disminuyendo a lo largo de la semana. En junio de 2009 el % de citas en fin de semana fueron el 1,6 %, en diciembre el 7.4 % y en febrero el 9.7%.

Horario de citas: El 16 % de las citas se realizan fuera del horario habitual de citación de los centros de salud, (de 8 de la mañana a 17 horas).



Citas por tipo de profesional:

El 72,4 % de las citas acordadas son para medicina, el 19,8 % para pediatría y el 7.8 % de enfermería.



Porcentaje de citas gestionadas por Saludinforma.

En relación al total de huecos de demanda de los centros de salud, en enero de 2010, las citas acordadas suponen globalmente el 12.1 % del total de los huecos de demanda de A.P.

Visitas a portal saludinforma.

Desde su apertura en Mayo ha recibido más de un millón de citas, con una media de 13.000 visitas semanales.

La página más visitada es la de cita previa seguida de las listas de espera y el localizador de centros sanitarios por calles.

FUTURO

El futuro de Saludinforma pasa por la ampliación de servicios:

Citación de otros profesionales de primaria. (Atención a la salud buco dental, trabajo social etc.).

Recuerdo y anulación de citas de atención especializada.

Información clínica telefónica.

CONCLUSIONES:

Este servicio ha mejorado notablemente la accesibilidad de los usuarios respecto a la Atención Primaria de salud.

Diana Serrano Peris. Dirección Saludinforma. Dirección General de Atención al Usuario. Departamento de Salud y Consumo. Gobierno de Aragón.

Teresa Antoñanzas Lombarte. Directora General de la Dirección de Atención al Usuario. Departamento de Salud y Consumo. Gobierno de Aragón

Maite Escribano Catalan. Asesora de la Dirección de Atención al Usuario. Departamento de Salud y Consumo. Gobierno de Aragón.

Carlos Telleria Orriols. Subdirector de integración del centro de gestión integrada de proyectos corporativos. Departamento de Salud y Consumo. Gobierno de Aragón.

Beatriz Gonzalez Alvarez. Analista programadora. Empresa Comex