

El SAS resuelve más de 200.000 solicitudes en Atención Primaria en el primer trimestre a través del backoffice

Image



En este periodo ha aumentado un 2,4% en el número de consultas de medicina de familia

La consejera de Salud y Consumo, Rocío Hernández, ha resaltado el papel fundamental del backoffice, puesto en marcha en diciembre por el Servicio Andaluz de Salud, en la **mejora del acceso y la gestión de citas en Atención Primaria**, durante su intervención en la Comisión de Salud y Consumo del Parlamento de Andalucía, lo que ha permitido atender, según ha indicado, **más de 200.000 solicitudes**.

Hernández ha recordado que el sistema **AviSAS** es una herramienta desarrollada por la Consejería hace casi dos años para **notificar a los ciudadanos las citas asignadas**, tanto en Atención Hospitalaria como en Primaria. En este sentido, ha destacado el incremento de usuarios de AviSAS, que se ha multiplicado por ocho tras la campaña de suscripción activa, alcanzando la cifra de 346.410 usuarios. De ellos, 111.902 son suscriptores de nivel máximo de seguridad y 234.508 de nivel básico.

La consejera ha enmarcado este aumento de usuarios en el operativo desplegado por su departamento a través del Plan de Mejora del Acceso y Gestión de Citas en Atención Primaria, donde AviSAS ha demostrado ser "extraordinariamente útil". Un aspecto central de este programa, según ha explicado Hernández, es la gestión a través del backoffice, que ha permitido "canalizar la administración de las solicitudes de manera eficaz y atender así el 99% de ellas en menos de 72 horas, marcando así un punto de inflexión en nuestra capacidad de organización y respuesta".

Así, durante el primer trimestre de este año, se han atendido un total de 206.421 solicitudes mediante backoffice, una cifra que, en palabras de Hernández, habría sido "muy complejo resolver sin la implementación de esta medida". Este logro se sustenta en una serie de ejes clave que vertebran el plan, entre los que destaca la "**gestión eficaz**", donde "a diferencia de lo que ocurría antes, todo lo que entra en backoffice se gestiona", permitiendo resolver el 99% de las solicitudes en menos de tres días.

Además, Hernández ha subrayado que el primer trimestre de 2025 ha registrado un crecimiento del 2,4% en el número de consultas respecto al mismo periodo del año anterior.

La implementación del plan y de los **recordatorios de citas de AviSAS** también ha tenido impacto en la **reducción del absentismo**, en una décima porcentual del 6,8% del 2024 al 6,7% en el primer trimestre de

este año, lo que se estima en unas 12.000 citas que se han dejado de perder en este periodo, a pesar de haberse ampliado el margen de citación a 21 días. Hernández también ha resaltado la utilidad de los nuevos cuadros de mando para equipos directivos, con indicadores clave como absentismo e hiperfrecuentación, que facilitan la toma de decisiones basada en evidencia.

La consejera ha insistido en que la accesibilidad no se limita a ofrecer más citas, sino que implica una "mejor organización", construyendo "estructuras ágiles y agendas inteligentes". En este sentido, ha considerado "imprescindible" reducir la variabilidad organizativa entre provincias para garantizar un acceso equitativo.

Otro aspecto destacado por Hernández ha sido el "impulso a las agendas administrativas", que ha permitido "liberar tiempo de las agendas clínicas, aumentando la eficiencia del sistema y facilitando un mejor aprovechamiento de los recursos disponibles". Entre enero y marzo de 2025 se han gestionado 480.884 citas para gestiones administrativas, con un incremento del 32% en marzo respecto a febrero.

Finalmente, la consejera ha valorado la consulta de acogida en Atención Primaria como una herramienta "resolutiva y eficiente". Durante el primer trimestre, se han gestionado 354.777 pacientes a través de este tipo de consulta, con una resolución del 56,52%, lo que supone un 4% más de resolución que en el mismo trimestre de 2024.