

El Hospital Juan Ramón Jiménez inicia el envío de mensajes SMS a los usuarios para comunicar sus citas en consultas externas

Image



El **Hospital Universitario Juan Ramón Jiménez** ha puesto en marcha esta semana un sistema para informar a los usuarios de sus citas en **consultas externas** a través del **envío de mensajes SMS** al teléfono móvil. Se trata de un **nuevo servicio**, impulsado por los departamentos de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) y de Atención al Ciudadano, que ha arrancado de forma piloto este lunes con los primeros envíos a pacientes de la Unidad de Obstetricia, y que se añade al actual procedimiento existente de comunicación y recordatorio de citas mediante carta postal. Está previsto que progresivamente se vaya extendiendo al resto de especialidades del centro hospitalario, que el año pasado atendió entre todos sus dispositivos dependientes un total de 550.768 consultas externas.

La aplicación diseñada para tal fin envía un primer SMS al usuario cuando se genera la cita con la fecha y hora fijadas y otro recordatorio posteriormente con esta misma información cinco días antes de la consulta. Es importante que los ciudadanos que no vayan a asistir respondan a dicho mensaje con un NO, de manera que la cita pueda ser asignada de manera inmediata a otra persona y no se pierda.

Para que este nuevo sistema funcione adecuadamente y la población pueda recibir correctamente los mensajes, también es fundamental que **se mantenga actualizado el número de teléfono móvil** en las bases de datos de personas usuarias del Servicio Andaluz de Salud (SAS), una acción que se puede realizar de manera sencilla a través de los canales habituales de contacto con el sistema sanitario público andaluz, como son los servicios de atención al ciudadano de los centros de salud y hospitales, la App Salud Andalucía y la página web ClicSalud+.

El desarrollo de esta actuación tiene como objetivo facilitar la llegada de información al usuario de forma **cómoda, directa y eficaz**, a la vez que optimizar la agenda de citas con el especialista, de manera que se disminuya el número de ausencias al cubrirse los huecos de los pacientes que no puedan asistir. Esto supone un importante beneficio para los ciudadanos y, en definitiva, en la calidad de la asistencia ofrecida, en tanto en cuanto se agiliza el funcionamiento de las consultas y se reducen las listas de espera hospitalarias en este ámbito.

Entre otra de sus ventajas se encuentra la incorporación de las tecnologías de la información y comunicación para la mejora de la accesibilidad de los usuarios al sistema sanitario público andaluz, una de las principales líneas estratégicas en las que viene trabajando en los últimos años la Consejería de Salud y Consumo.

Desde el centro hospitalario se destaca la eficacia de este sistema y sus resultados altamente positivos, tal y como atestiguan otras experiencias similares de envíos de SMS a la población que se han utilizado durante la pandemia para las citaciones a los cribados poblacionales y la notificación de pruebas PCR de detección del Covid-19.

En el Hospital Infanta Elena desde junio

El Hospital Infanta Elena cuenta también desde el mes de junio pasado con esta herramienta, que ha supuesto una mejora sustancial en la atención y la comunicación con los pacientes, complementando el envío de la cita por vía postal. En el caso de este centro hospitalario, el sistema no está automatizado, sino que su gestión recae sobre el Servicio de Atención al Ciudadano-Cita Previa y se emplea, sobre todo, para comunicar cambios de cita, citas rápidas y recordatorios de citas procedentes de todos los servicios asistenciales del hospital.