

## El SAS gestiona más de 50.000 citas por el nuevo sistema de accesibilidad en su primer mes

Image



*Andalucía continúa extendiendo la gestión en menos de 72 horas de citas no resueltas en Atención Primaria en centros de salud de Almería, Cádiz, Granada y Huelva*

El Servicio Andaluz de Salud (SAS) ha atendido durante el primer mes de puesta en marcha del **nuevo sistema de gestión de la demanda** de asistencia en Atención Primaria **más de 50.000 solicitudes** a través del backoffice, una herramienta de gestión única de la demanda, el 99% en menos de 72 horas. Del total de solicitudes recibidas, 50.501, en los distritos Sevilla, Córdoba y Jaén, Jaén Sur, Área de Gestión Sanitaria Norte de Jaén y Nordeste de Jaén donde arrancó la extensión de este nuevo modelo en el mes de diciembre, el 66,47% (33.569) solicitaban consulta de demanda telefónica, mientras que el 33,26% (16.799) querían consulta presencial y 133 (0,26%) fueron atendidos por otros motivos.

El número de consultas totales realizadas en diciembre por los médicos de familia de estos distritos ha sido 575.670 (en 2023 fueron 568.174) lo que supone un incremento del 3% en la actividad. Este incremento ha tenido un impacto mayor en Distrito Sevilla, con un aumento de actividad del 9% con respecto a diciembre del año pasado. El número de consultas realizadas a través del llamado Distrito de Salud Digital –esto es, de manera telemática por cualquier otro profesional de medicina de familia- ha sido de 10.347 citas.

Ahora, continúa extendiendo la gestión de citas no resueltas (es decir, cuando no hay disponible a la solicitud de la persona usuaria) en Atención Primaria en menos de 72 horas con la puesta en marcha del backoffice al Distrito de Atención Primaria Huelva Costa-Condado Campiña, Distrito Bahía de Cádiz-La Janda, Área de Gestión Sanitaria Norte de Huelva, Nordeste de Granada y Norte de Almería. El próximo lunes llegará el turno de las áreas Sur y Osuna, de Sevilla, y Granada Sur. Durante el mes de enero ya se activó en las áreas Norte de Málaga, Serranía de Málaga y Este de Málaga-Axarquía, Norte de Córdoba, Sur de Córdoba y Distrito Guadalquivir.

Con estos centros, ya se cubrirá más del 50% de la asistencia en Atención Primaria de Andalucía y estarán totalmente operativas con este sistema las provincias de Jaén, Córdoba y Huelva al completo, además de

parcialmente el resto de provincias.

El objetivo de este plan es **garantizar la accesibilidad a una cita** en Atención Primaria **en menos de 72 horas**. Para ello, se ha diseñado un formulario de motivos de consulta que permite asignar la cita más adecuada a las necesidades del paciente y que estará implementado en toda Andalucía en los próximos meses. Este formulario permite asignar a cada usuario el tipo de cita más adecuada a sus necesidades, ya sea una consulta presencial o una telemática, administrativa, de enfermería o de demanda clínica, además de poder profundizar en qué necesidad concreta tiene el paciente dentro de ese tipo de cita (renovación de tratamiento, petición o recogida de pruebas, gestiones de incapacidad temporal, gestiones de citas o cualquier otro motivo). Este enfoque facilita una atención personalizada y eficiente, asegurando que los profesionales de Atención Primaria puedan responder en un menor tiempo.

Del total de citas solicitadas durante el mes de diciembre, los motivos de consulta indicados por los solicitantes que aparecen en el desplegable de backoffice han sido fundamentalmente renovación y/o duda de tratamientos actuales (35,4%), otros motivos –principalmente solicitud de cita presencial- en un 32,2%, seguidos de la consulta de resultados de pruebas (18,7%), consultas relacionadas con bajas laborales (7%) y gestión de citas pendientes (6,6%).

Para optimizar los recursos, el plan incluye la limitación al 7% de los huecos reservados en agendas para citas dadas en los centros de salud, la apertura programada de agendas complementarias y circuitos de valoración y acogida que permiten dirigir a los usuarios hacia el profesional que mejor se ajusta a su necesidad asistencial. Así mismo se ha reforzado el papel de Salud Responde en la atención telemática de los pacientes con demanda no satisfecha para garantizar una **respuesta ágil** en los tiempos y un **acompañamiento del paciente** durante todo el proceso hasta culminar con la asignación de la cita que necesita. Estas medidas, junto con auditorías periódicas, garantizarán un uso adecuado de las agendas y una respuesta organizada y efectiva.

Este plan de **mejora de la accesibilidad en la Atención Primaria** es un reflejo del compromiso del SAS con la sanidad pública de calidad, asegurando que todos los ciudadanos reciban la atención que necesitan de forma ágil y en el menor tiempo posible.