

# Un SMS para que los leoneses no olviden su cita con el médico

Sacyl recuperará en breve el sistema de alertas para que los pacientes anulen con antelación la consulta con el especialista en caso de que no puedan acudir

■ S. CALLEJA (ICAL)

LEÓN. La Gerencia Regional de Salud ha decidido recuperar el sistema de alertas vía SMS para recordar a los pacientes sus citas con el especialista. La medida ya está operativa en el Hospital Clínico Universitario y en Hospital Universitario Río Hortega, ambos en Valladolid, así como en el Santiago Apóstol de Miranda de Ebro (Burgos), y el objetivo es que en breve entre en funcionamiento en el Hospital de León, según explican a Ical fuentes de la Consejería de Sanidad.

El objetivo es que a medida que los centros vayan recogiendo la información de las agendas de las distintas consultas de

especialidades entre en servicio el sistema, de modo que todos los hospitales puedan avisar con unos días de antelación a los pacientes y, en su caso, éstos anulen la cita si no van a poder acudir.

El sistema de notificaciones SMS se ha utilizado en los dos últimos años para comunicar los resultados de las pruebas de covid, y continúa para comunicar a los usuarios la información sobre la administración de las dosis de la vacuna frente al coronavirus. Sacyl ha decidido implementarlo para mejorar el sistema de citaciones, teniendo en cuenta que muchas veces pasan meses desde que el usuario recibe la carta con la fecha de la cita y esto puede generar olvidos.

De hecho, se enmarca en las líneas estratégicas del Programa de Comunicaciones de la Consejería para la promoción de las telecomunicaciones y la sociedad de la información, y persigue ampliar y mejorar la información al ciudadano, por medio del refuerzo de los canales de acceso de los ciudadanos a la información clíni-



Sacyl recupera las alertas por SMS.

ca y administrativa. No en vano, este capítulo cuenta con una inversión para este año de 1,5 millones de euros, que se destinarán, más allá de la mejora del sistema de notificaciones SMS, a mejorar el portal de salud de Castilla y León, la carpeta del paciente, la aplicación móvil Sacyl Conecta, y la cita previa telefónica.

La plataforma conecta, siete días antes de la cita, las agendas de los facultativos y el sistema de gestión de citas, para localizar las consultas programadas. Después, envía los recordatorios al teléfono que previamente ha indicado el paciente. El mensaje incluye el nombre del hospital, o en su caso el centro de especialidades dependiente de éste al que debe acudir el usuario; la fecha y hora de la cita; el DNI del paciente con parte de los dígitos cifrados, para no vulnerar la ley de Protección de Datos, y recoge el teléfono al que se debe llamar en caso de no poder acudir, solicitar cambios o plantear dudas. Los SMS también se utilizan para reprogramaciones.

No es la primera vez que Sacyl apuesta por este sistema. En noviembre de 2015 comenzó a funcionar en los hospitales de Zamora y Salamanca para dar paso a los de Ávila, Soria, Segovia y Palencia, ya en 2016. Después se extendió al resto de centros. Entonces el sistema de avisos incluyó tanto las citas con el especialista como las de pruebas de diagnósticas.

La iniciativa surgió a raíz de un estudio sobre absentismo que arrojó que más del 10% de las consultas se anulaban porque los pacientes no acudían a la cita, cifra que rondaba el 6% en el caso de tres pruebas diagnósticas concretas: mamografía (17%); ecografía (5,3%) y TAC y resonancias (2,5%). En términos absolutos las primeras, que incluían consultas de médicos, enfermería y radiología convencional, superaban las 445.000 citas anuladas al año, y las segundas, 36.800.

A raíz de esta situación, se observó que había experiencias de recordatorio de citas que estaban rebajando los datos. Entre ellas, la del Hospital Clínico Universitario de Valladolid y las de centros de autonomías como la Comunidad Valenciana, Cataluña y País Vasco. Por ejemplo, en el caso del Clínico se comprobó que si la media de anulaciones sobre el total de citas en los distintos hospitales oscilaba entre el 6 y el 14%, este centro arrojaba los datos más bajos. En las otras comunidades, la anulación de citas cayó hasta en un 25% con la implantación de sistemas de recuerdo.

**100** 1923 2023  
CÁMARA DE LA PROPIEDAD URBANA DE LEÓN CENTENARIO

descubre los beneficios de convertirte en socio de la Cámara de la Propiedad

[www.camaraurbanaleon.com](http://www.camaraurbanaleon.com)

📍 Santa Nonia 6 | 24003 LEÓN ☎ 987 251 211

- 01 ACCESO GRATUITO A MONUMENTOS Y MUSEOS
- 02 DESCUENTOS EN SUSCRIPCIONES DIGITALES DE PRENSA
- 03 DESCUENTOS EN LIBRERÍAS
- 04 ACCESO A TODOS NUESTROS SERVICIOS

**100** CÁMARA DE LA PROPIEDAD URBANA DE LEÓN CENTENARIO

23