

CITA AUTOMATIZADA PARA ENFERMERÍA EN EL ÁREA 2 DE ATENCIÓN PRIMARIA.

En los sistemas automáticos de cita previa implantados hasta ahora en el Servicio Madrileño de la Salud, las citas ofertadas se habían limitado a las consultas de medicina y pediatría, no existiendo la posibilidad de pedir cita con Enfermería. Las razones para ello han sido varias, encontrándose entre ellas las especiales características de las citas programadas de Enfermería para los usuarios incluidos en programas de salud. De esta forma, no se había puesto en marcha un sistema que diese la posibilidad de cubrir esta carencia, pues si bien existían

En el Área 2 de Atención Primaria se ha implantado la cita automatizada en los centros de salud de Goya y Mejorada del Campo, con un total de 4 equipos de atención primaria (EAP). En el momento actual se está trabajando para la implantación en los centros de salud de Potosí y Ciudad San Pablo. Desde la Gerencia se ha potenciado como línea de mejora, la accesibilidad de la población a los servicios y muy especialmente a los servicios enfermeros.

La implantación de la cita automatizada para enfermería no ha estado exenta de especiales dificultades debido a ciertos condicionantes de las citas de enfermería, ya que las posibles citas a demanda para enfermería no estaban contempladas en el sistema de cita automatizada, con lo que se reducía la accesibilidad del usuario respecto a otros profesionales. La Dirección de Enfermería se planteó como uno de sus objetivos hacer que la cita previa automatizada para Enfermería fuera una realidad, y para ello ha coordinado el trabajo con la empresa que ha diseñado el sistema y con los responsables de los equipos de atención primaria.

El sistema consiste en una aplicación informática cuyo funcionamiento se realiza a través del reconocimiento de la voz del usuario que pide cita. El usuario llama por teléfono al centro de salud para pedir cita como lo hace de

forma habitual, y el sistema de citación se desarrolla a través de un diálogo con el paciente, que es muy similar al mantenido con el personal administrativo.

CARACTERÍSTICAS GENERALES

- El sistema ofrece citas con el médico de familia, pediatra y enfermera.
- Reconocimiento natural por la voz del usuario.
- Identificación por año de nacimiento, nombre y apellidos del usuario.
- Accesibilidad los 365 días del año y durante las 24 horas a través del teléfono de citaciones del centro de salud.
- Posibilidad de pedir cita para una o varias personas en una única llamada.
- Permite elegir, dentro de las citas libres existentes en la agenda, el día y la hora que más le convenga al usuario.
- Posibilidad de cancelación o modificación de la cita efectuada.
- Trato personalizado si se precisa. El sistema deriva la llamada a un auxiliar administrativo en horario laboral cuando por alguna razón no identifica al usuario o no reconoce la cita.
- El usuario puede interrumpir los mensajes antes de que finalicen (se conoce como Barge-in). De esta forma es posible agilizar el proceso de cita por parte de los usuarios experimentados, ya que no tienen que escuchar todo el mensaje cada vez.
- Tratamiento de errores. Al producirse el máximo de errores permitidos en la gestión de la cita.

Como paso previo a la implantación de la cita automatizada de Enfermería han sido necesarias modificaciones en las agendas de citación de las enfermeras. Las matrices horarias de las agendas se han planificado de forma que las citas que se ofertan a los usuarios estén definidas en la agenda como "a demanda".

Al planificar la puesta en marcha de la cita informatizada de Enfermería, ésta coincidió en el tiempo con la campaña de vacunación de la gripe, con lo que se decidió que el sistema también ofreciera la posibilidad de pedir

cita para dicha vacunación, con el objetivo de permitir una mayor accesibilidad a los usuarios.

Uno de los aspectos claves del proceso de implantación lo ha constituido la información a la población. Para ello se han elaborado una serie de folletos informativos y carteles que han sido expuestos en lugares visibles en los centros de salud en los que se ha implantado este sistema .