

E-Ciudadanía: autogestión de los pacientes de su cita con el facultativo de atención especializada a través de Cita Web AE.

Almudena Martos Sánchez, Carmen Pilar Alonso García, Jesús Julián Jiménez Medina, David Muñoz Ortega, Andrés López-Manzanares Horcajada, Manuel Márquez-Villarejo López.

Departamento UDEV del Área de Tecnologías de la Información para la Salud (ATIS)

Gerencia Atención Integrada Manzanares y GAI Ciudad Real.

C/Rafael Obispo s/n. 13005 Ciudad Real (Ciudad Real, España)

e-mail: amartoss@sescam.jccm.es

INTRODUCCIÓN

La ciudadanía digital, ciberciudadanía o e-ciudadanía, trata los derechos humanos en la sociedad de la información y el uso de las TIC, en la democracia electrónica, facilitando la accesibilidad, la interacción y la información del ciudadano con el Sistema Nacional de Salud (SNS). El estudio tiene el objetivo principal, de determinar el grado de la utilización de la aplicación web Cita Web AE, durante el pilotaje de 4 meses en la población seleccionada, con la incorporación del método “agile & Scrum” en el desarrollo del proyecto. En este trabajo, se facilita la gestión, por parte del propio paciente con el uso de las TIC, de la cita con el facultativo de atención especializada. Esta mejora se alinea con el objetivo del Gobierno de CLM, de seguir avanzando en la mejora de la accesibilidad de los ciudadanos a los servicios sanitarios, potenciando la administración electrónica. Este programa piloto se inicia en Ciudad Real en la Gerencia Atención Integrada (GAI) de Manzanares, posibilitando actualmente las relaciones entre el servicio de cita web, para las consultas y centros de atención especializada, con el usuario del Sistema Sanitario Español en el ámbito autonómico.

DESARROLLO

Hubo un total de 9683 Peticiones realizadas desde Cita Web AE, con 7509 citas de primera consulta (96% ventanilla de Atención Primaria (AP) y 4% ciudadanos), con 1834 reprogramaciones (79% desde el Hospital, 17% ventanilla de AP y 4% ciudadanos) y con 340 anulaciones (65% desde el Hospital, 26% AP y el 9% ciudadanos). El objetivo secundario fue registrar el número de las incidencias generadas durante el pilotaje, obteniéndose un total de 0% de incidencias registradas a lo largo de los 4 meses. Y la duración del desarrollo del proyecto fue de 9 Sprints de 3 semanas. A nivel metodológico, se cumplió con los criterios propios al diseño del estudio, el material utilizado, el ámbito de estudio y el método llevado a cabo. En los apartados siguientes se irán explicando estos aspectos y otros como los sujetos de estudio, criterios de inclusión y exclusión. El diseño de este trabajo es un estudio descriptivo, transversal (junio a octubre de 2018), del grado de utilización e incidencias generadas, del proyecto Cita Web AE, en los centros incluidos dentro del proyecto piloto de la GAI de Manzanares. El material utilizado en el estudio fue el desarrollo de una aplicación web con soporte multiplataforma. El ámbito del estudio, de este proyecto de Cita Web Online, fue la implantación en junio de 2018, para las primeras citas que se solicitan desde el centro de salud a las consultas médicas de Atención especializada, cabe recordar que sólo se accedió a las especialidades y las agendas autorizadas que tienen definidas los centros de salud previa a la implantación de Cita Web AE. Este proyecto facilita la reprogramación y cancelación de la misma cita en atención especializada por autogestión del paciente a través de la aplicación web. A partir del 20 de junio, se puso en producción para todos los profesionales citadores de ventanilla de los centros de salud; sin embargo, para todos los ciudadanos se instauró el 26 de junio de 2018. El último aspecto metodológico por desarrollar son las etapas del método del proyecto durante el proceso asistencial del usuario, desde el punto de vista del ciudadano. En primer lugar, el médico de Atención Primaria indicará la petición de la consulta al especialista, facilitando al paciente, el parte de interconsulta de cita generado, siguiendo el procedimiento habitual. Este volante dispondrá de un identificador único del paciente y de la cita solicitada. Posteriormente, el usuario accederá desde la página web del SESCAM, <http://sescam.castillalamancha.es>, al enlace directo a la aplicación o también, desde el smartphone o tablet, siempre con el código personal de la Tarjeta Sanitaria y el identificador de la cita, se podrá conseguir la cita y el volante de resguardo de la misma. El propio ciudadano o el personal de citación del Centro de Salud, obtendrá la cita en el primer hueco libre como opción prioritaria, en el servicio clínico del centro hospitalario de referencia, existiendo la opción de elegir las citas por las fechas que mejor le convenga. Asimismo, en el caso de que una vez asignado el día y hora de la cita, surgieran problemas para acudir a la consulta, la aplicación dispone de una opción para que el propio ciudadano pueda modificar o anular la cita ya programada.

CONCLUSIONES

Este programa abre la posibilidad de exportar esta funcionalidad al resto de Gerencias y al resto de Áreas de Salud del SESCAM, pertenecientes a Castilla La Mancha. Se fundamenta en los resultados del alto grado de utilización y las nulas incidencias técnicas registradas. Las implicaciones para la práctica son evidentes, al facilitar el proceso de citación por parte del propio paciente ajustándose la asistencia al centro hospitalario según su vida personal, laboral o social. Las mejoras potenciales y la funcionalidad de esta aplicación está en fomentar el uso de este sistema por parte del paciente autogestionándose sus citas con atención especializada, disminuyendo las visitas al centro de salud y las llamadas al centro hospitalario de referencia, para realizar los trámites de reprogramación y cancelación, que actualmente se le facilita a tiempo real en su domicilio y permitiendo que el paciente pueda integrar su vida sociolaboral con la asistencia médica con la mejor conveniencia de éste.

En estudios posteriores, se detallarán: las mejoras evidenciadas en el proceso de citación al profesional del Centro de Salud, optimizando la gestión administrativa sanitaria, y los términos de eficiencia del grado de implantación y desarrollo de este software, con la metodología “agile & Scrum”, en los resultados del bajo número de sprints y con una duración muy breve, con el equipo de profesionales del ATI, respecto a la metodología implantada actualmente

REFERENCIAS

- Fernández Sanz, J. (2018). Nota de prensa de la Consejería de Sanidad, 25/06/2018. <http://www.castillalamancha.es/node/273752>. Consultado en: <http://www.castillalamancha.es/actualidad/notasdeprensa/el-gobierno-regional-pone-en-marcha-la-cita-%E2%80%98-line%E2%80%99-para-una-consulta-con-el-especialista>.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. (2013). «BOE» núm. 295, de 10 de diciembre de 2013, pág 97922-97952. Ref: BOE-A-2013-12887. Publicado: <https://www.boe.es/boe/dias/2013/12/10/pdfs/BOE-A-2013-12887.pdf>
- Medihealth Economics (2018). Medical Economics® Gestión profesional-Atención al Paciente. Especial Premios 2018., núm 80, 31 de Octubre 2018, pág 58. Real Decreto 1039/2011, de 15 de julio. (2011). «BOE» núm. 207, de 29 de agosto de 2011, pág 93953. Ref: BOE-A-2011-14190. Publicado: Ribble, M.S, Bailey, G.D y Ross, T.W (2004). Rev. Learning & Leading with Technology, 32 (1, 2).