

Entre un 10 y un 20% de ciudadanos no acude a la prueba o consulta, por lo que se pretende recuperar esos huecos para beneficiar a otros pacientes

La Comunidad de Madrid activará un nuevo sistema automatizado de llamada que permitirá confirmar, cambiar o anular las citas presenciales en hospitales

- Se implantará progresivamente, a partir de la próxima semana, hasta alcanzar a un total de 19 hospitales públicos de la región
- En una primera fase se desplegará en las consultas de las especialidades de Reumatología y Anestesia, y posteriormente se extenderá a todos los servicios médicos
- Los pacientes, o sus personas de contacto para la sanidad pública, recibirán una llamada desde el número de teléfono 91 664 11 26 con una antelación aproximada de una semana

3 de abril de 2022.- La Comunidad de Madrid activará la próxima semana un nuevo sistema automatizado de llamada que recordará a los pacientes las citas presenciales que tienen programadas en hospitales públicos de la región, lo que les permitirá confirmar su asistencia, solicitar un cambio de fecha o anularlas.

La Consejería de Sanidad calcula que, dependiendo del centro sanitario y la especialidad, entre un 10 y un 20% de ciudadanos no se presenta a la consulta o prueba diagnóstica que tiene concertada en el hospital. Por ello, el objetivo de esta medida es utilizar los huecos de agenda que quedan libres en estos casos, con el fin de que otros pacientes puedan aprovecharlos.

La iniciativa, desarrollada por el Servicio Madrileño de Salud (SERMAS), a través de su Dirección General de Sistemas de Información y Equipamientos Sanitarios, se implantará progresivamente hasta alcanzar a un total de 19 centros públicos de la región que, en su conjunto, generan aproximadamente 8,7 millones de citas programadas presenciales al año.

Concretamente, los pacientes o, en su defecto, las personas que tengan de contacto para el sistema sanitario recibirán, con una antelación aproximada de una semana, una llamada desde el número 91 664 11 26, en la que serán informados de la cita que tienen pendiente (hospital, especialidad, fecha y hora). En ese momento podrán, a través del teclado de su teléfono, confirmar su asistencia, reprogramarla –en cuyo caso será contactado en días posteriores con una nueva propuesta de cita– o cancelarla.

FASES DE DESPLIEGUE Y HOSPITALES PARTICIPANTES

Este nuevo sistema de confirmación de citas del SERMAS se pondrá en marcha inicialmente en las citas presenciales programadas de las especialidades médicas de Reumatología y Anestesia, de forma escalonada por grupos de hospitales. Así, primero arrancará en los centros de El Escorial, Sureste (Arganda del Rey), Infanta Cristina (Parla) y Tajo (Aranjuez).

En las semanas sucesivas, el proyecto se implantará en Puerta de Hierro Majadahonda; Móstoles; Fuenlabrada; Severo Ochoa (Leganés); Santa Cristina; Getafe; Príncipe de Asturias (Alcalá de Henares); y los de la ciudad de Madrid La Princesa, Ramón y Cajal, Gregorio Marañón, Niño Jesús, Cruz Roja, 12 de Octubre, La Paz y Clínico San Carlos.

Posteriormente, en una segunda fase, la medida se extenderá a todas las citas presenciales programadas, incluyendo tanto consultas como pruebas y técnicas diagnósticas, generadas por la totalidad de servicios clínicos de uno de los hospitales participantes –el Severo Ochoa– a modo de experiencia piloto. Finalmente, en una tercera etapa, se hará el despliegue completo en todas las especialidades de los 19 centros implicados.