



La campaña “Recicle su cita” insiste en que los usuarios pueden contribuir a disminuir la lista de espera con su solidaridad

El Hospital del Sureste inicia una campaña para concienciar de la importancia de avisar si no es posible acudir una cita

- En 2016 se perdieron 39.676 citas con el especialista, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas
- La anulación de la cita, para la que se ofrecen varias vías, permite dar a otra persona la oportunidad de acudir a la misma

18 de marzo de 2017. El Hospital Universitario del Sureste ha puesto en marcha la campaña informativa “Recicle su cita”, que pretende concienciar a sus usuarios de la importancia de informar al centro si no van a acudir a una cita en consultas externas, pruebas diagnósticas o intervenciones quirúrgicas para que pueda darse a otra persona la oportunidad de acudir a la misma.

Esta campaña insiste en que “reciclar” las citas que se dan es una medida sencilla que favorece la reducción de la lista de espera, mejora la calidad de la atención y permite un mayor aprovechamiento de los recursos sanitarios, puesto que contribuye a reducir el gasto. Se puede hacer de varias formas: presencialmente, tanto en el hospital como en el centro de salud; llamando directamente a un número de teléfono con contestador automático; a través del correo electrónico y la página web del hospital; y contestando al mensaje recordatorio que nos envían al móvil.

La puesta en marcha de esta campaña se sustenta en un estudio llevado a cabo por el Hospital Universitario del Sureste en el que se muestra el gran número de citas que se pierden por tal motivo, concretamente 39.676 solo el pasado año.

La muestra analizada contempla los años 2014, 2015 y 2016. En ellos se observa una tendencia muy similar: existe una incomparecencia en torno al 10,7 % a los actos médico-clínicos realizados. La suma total de actos sanitarios no realizados en los tres años de análisis fue de 117.082. Las citas que se perdieron en 2016 ascienden a 39.676.

Las especialidades con números más elevados de incomparecencia son Rehabilitación, que en tres años perdió 14.385 consultas, de las que 4.725 correspondieron al año 2016; Análisis Clínicos, con 14.123, de ellas 4.560 el pasado año; y Psiquiatría, con 12.575, 4.547 en 2016. La media anual de actos perdidos porque el paciente no acudió a la cita fue de 39.027.



En referencia a los datos de la actividad quirúrgica, las incomparecencias se reducen. La media en los tres años analizados fue del 4,4%, lo que supone un total de 838 citas perdidas. Por años, las cifras van de las 290 citas de 2014 a las 324 de 2015 y las 224 de 2016. La media de actos quirúrgicos anuales realizados fue de 6.365.

LLAMADA PREQUIRÚRGICA

Hace aproximadamente un año, el Hospital abordó este tema en el área quirúrgica. En concreto, con el fin de reducir las incomparecencias puso en marcha la llamada prequirúrgica, que consiste en que unos días antes de la cita se llama directamente al paciente recordándole la misma. Con esta medida se ha conseguido disminuir considerablemente la pérdida de actos quirúrgicos, puesto que estas citas se pudieron recuperar para otros pacientes en espera de ser intervenidos. Estos buenos resultados han animado al centro a abordar ahora el “reciclado” de las citas en consultas y pruebas diagnósticas.

La campaña que va a poner en marcha el Hospital Universitario del Sureste implica tanto al usuario como al propio centro. Para ello, el hospital ha modificado la programación de las citas con el fin de informar adecuadamente a los usuarios de los pasos a seguir. Esta información se sustentará, además, con carteles, un *banner* en la web del Hospital que dirija directamente a la anulación de la cita vía web y la puesta en marcha de un contestador automático para no perder citas telefónicas.

La anulación de la cita puede realizarse de forma presencial en el hospital o en el centro de salud, en el teléfono 91 839 45 18, en la web del Hospital a través del *banner* “Recicle su cita” o mediante el correo electrónico citas.sureste@salud.madrid.org.