

El 60% de las citas con el médico de familia y pediatra de Córdoba se gestionan a través de Salud Responde e Internet

Los usuarios de los centros de salud Fuensanta, Levante Sur, Colón, Lucano y Poniente, los que más utilizan estos sistemas para solicitar día y hora de consulta

El servicio Salud Responde gestionó, durante 2008, un total de 1.800.000 solicitudes de cita previa de usuarios del Distrito de Atención Primaria de Córdoba. De las citas solicitadas el año pasado con el médico de familia y pediatra, el 60% fueron gestionadas a través del servicio telefónico de Salud Responde o a través de Internet, sistemas operativos las 24 horas del día los 365 días del año y que evitan desplazamientos a los centros para realizar este trámite.

En concreto, 850.000 ciudadanos hicieron una llamada al 902 505 060, gestionado por Salud Responde, para obtener día y hora con el facultativo; mientras que 165.000 lo hicieron a través de Internet desde las web de la Consejería de Salud (www.juntadeandalucia.es/salud) o del Servicio Andaluz de Salud (www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud). Los usuarios de los centros de salud Fuensanta, Levante Sur, Colón, Lucano y Poniente han sido los que más han utilizado estos servicios para gestionar sus citas previas, donde el 67% de las mismas se obtuvieron a través de estos sistemas.

En centros de menor tamaño, como Villarrubia o el centro de la Barriada del Naranjo el uso de estos medios se ha situado en torno al 35%. Si bien, según la última encuesta de satisfacción de usuarios, que realiza la Consejería de Salud de forma anual, el 20% de los encuestados sigue prefiriendo ir a su centro a solicitar cita. Por este motivo, el Distrito Sanitario desarrollará en este año diferentes campañas informativas para dar a conocer las ventajas de estos servicios, operativos de forma permanente e ininterrumpida.

Salud Responde

La cita previa a través del teléfono 902 505 060 es el servicio más utilizado de los instaurados en Salud Responde. El coste de llamada es el de una local y la operatividad permanente, en tanto permite realizar esta gestión a cualquier hora del día o de la noche, cualquier día del año, incluido los festivos.

Además del acceso por vía telefónica los ciudadanos que lo deseen o que tengan algún tipo de discapacidad auditiva o verbal, pueden solicitar la cita para consulta por medio de Internet desde las páginas web de la Consejería de Salud (www.juntadeandalucia.es/salud) o del Servicio Andaluz de Salud (www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud). Asimismo, pueden contactar con el

servicio Salud Responde por fax (953 018 715) o utilizar la dirección de correo electrónico saludresponde@juntadeandalucia.es.

A estas vías de acceso se suma, además, la posibilidad de realizar esta gestión con un mensaje de texto desde el teléfono móvil. Para beneficiarse de este servicio, los usuarios únicamente tienen que enviar un SMS con el texto 'CITASAS' seguido del número que aparece en la tarjeta sanitaria al teléfono 600 123 400.

De forma inmediata, los ciudadanos que hagan uso de este sistema recibirán un mensaje de respuesta con el día y hora propuestos para la cita, que pueden confirmar en el caso de que les resulte conveniente (a través del mensaje 'CITASAS OK') o solicitar una nueva cita para obtener el día y la hora más acorde a sus necesidades (a través del mensaje 'CITASAS CAMBIAR'). Finalmente, el sistema emitirá un mensaje con la cita confirmada, en el que se especifica el día y la hora de la cita, así como el nombre del médico de familia que atenderá al usuario y el centro de salud al que pertenece.

Salud Responde es un servicio multicanal de información y atención al ciudadano que ofrece muchas otras prestaciones sin límites horarios. Entre éstas están la libre elección de hospital, segunda opinión médica, información sobre la enfermería de enlace y sobre la prevención ante las altas temperaturas, seguimiento a pacientes frágiles tras el alta hospitalaria, voluntad vital anticipada y envío de sms sobre deshabituación tabáquica, niveles de polinización o campaña de vacunación contra la gripe. Asimismo, cuenta con un servicio de consejo sanitario 24 horas, que ofrece a los ciudadanos una respuesta viable y de calidad sobre los problemas sanitarios más comunes entre la población, únicamente llamando al 902 505 060.

Salud Responde

La posibilidad de solicitar cita para consulta a través de Salud Responde se puso en marcha hace cuatro años en el Distrito Sanitario de Córdoba, un servicio multiplataforma que pone en contacto la Administración sanitaria y al ciudadano. Córdoba fue una de las provincias pioneras en la implantación y pilotaje de Salud Responde en su servicio de cita previa.

En concreto, en los centros de salud de Córdoba Centro (Colón), Sector Sur y Poniente pertenecientes al Distrito Sanitario de Córdoba fueron los primeros en implantar este servicio mostrando los usuarios gran satisfacción por él mismo. Esta satisfacción queda manifiesta por varios hechos: desaparecieron las reclamaciones que se interponían contra el servicio de cita previa (que podían llegar a suponer el 25% de las reclamaciones del Distrito); uso del servicio y datos que muestran las encuestas de satisfacción.

Web SAS