

GOBIERNO DE NAVARRA

DESARROLLO ECONÓMICO

DERECHOS SOCIALES

HACIENDA Y POLÍTICA FINANCIERA

PRESIDENCIA, FUNCIÓN PÚBLICA,
INTERIOR Y JUSTICIA

RELACIONES CIUDADANAS E
INSTITUCIONALES

EDUCACIÓN

SALUD

CULTURA, DEPORTE Y JUVENTUD

DESARROLLO RURAL, MEDIO
AMBIENTE Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

Varón de entre 15 y 44 años, perfil predominante de pacientes que faltan a citas médicas sin avisar

Un estudio del Servicio de Gestión Clínica y Evaluación Asistencial constata un descenso de 276 a 200 consultas fallidas diarias en la Red Hospitalaria y Salud Mental desde 2015

Martes, 05 de diciembre de 2017

El porcentaje de citas médicas fallidas en la red de atención hospitalaria y Salud Mental ha descendido del 6,1% al 4,3% en los dos últimos años, lo que supone una disminución de 276 a 200 ausencias diarias. Los usuarios y usuarias faltan menos a estas citas y, si tienen previsto no acudir, son más los que notifican su ausencia con antelación y permiten reasignar

su espacio en las agendas médicas a otra persona, según un estudio sobre consultas fallidas realizado por el Servicio de Gestión Clínica y Evaluación Asistencial del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea (SNS-O).

Esta buena evolución se atribuye al conjunto de medidas puestas en marcha para evitar ausencias, entre las que destaca el sistema recordatorio de consultas a través de mensajes de telefonía móvil (SMS) y las campañas de concienciación promovidas para evitar que se queden huecos de las agendas médicas sin ocupar.

El SNS-O busca seguir reduciendo el porcentaje de consultas fallidas. Para ello, el Servicio de Gestión Clínica ha realizado un exhaustivo análisis de las características de los y las pacientes que más faltan a sus citas médicas, según el cual el perfil predominante de usuario que sigue sin avisar cuando no va a acudir a consulta es el de un varón de entre 15 y 44 años, que falla principalmente a sus citas en Alergología, Dermatología, Digestivo, Neumología y Endocrinología. El porcentaje general de ausencias es mayor en la franja de citados entre las 17.00 y 19.00 horas y el día que más faltas se registran es el lunes.

Las principales conclusiones de este estudio han sido presentadas hoy por el director de Asistencia Sanitaria al Paciente, Alfredo Martínez Larrea, y la jefa del servicio de Gestión Clínica y Evaluación Asistencial,



Equipo responsable del estudio consultas fallidas.

Ana Galíndez Zubiría. Ambos han querido agradecer a los ciudadanos y ciudadanas el “mayor esfuerzo” que vienen realizando para cancelar o cambiar su cita con la suficiente antelación. A este respecto, han recordado que, al avisar con antelación, la fecha de entrada en lista de espera se mantiene y se vuelve a citar al paciente en el primer hueco disponible o, si la agenda está cerrada, queda en reserva, manteniendo su posición para ser citado en cuanto se abra.

Según ha destacado Alfredo Martínez, la reducción de citas fallidas se considera “uno de los campos de trabajo claves para mejorar la eficiencia del sistema sanitario público”, ya que contribuye a disminuir las listas de espera y permite un mejor aprovechamiento del tiempo por parte de los y las profesionales sanitarios.

Más de 41.000 citas fallidas en lo que va de año

Según los datos aportados hoy, un total de 116.175 personas han cancelado sus visitas en los primeros diez meses del año, 4.596 más que en el mismo período de 2015 (111.579 avisos). Con todo, se han registrado un total de 41.142 citas fallidas en la red hospitalaria y de Salud Mental, que representan el 4,3% del total de las 940.786 consultas programadas, lo que arroja una media de 200 citas fallidas cada día laborable. Estas cifras, no obstante, son mejores que hace dos años, cuando se registraron 56.756 citas fallidas, que representaron el 6,1% de las 930.538 visitas programadas, una media de 276 ausencias al día.

Por especialidades, el mayor índice de fallidas de hombres y mujeres se da en Salud Mental (10,3%), Alergología (5,9%) y en los Centros de Atención a la Salud Sexual y Reproductiva (5,6%). Se considera además que existe un importante margen de mejora en las especialidades de Nutrición y Dietética, Neumología, Oftalmología, Traumatología, Dermatología y Otorrinolaringología, ya sea por el volumen total de citas que generan o por la proporción de consultas fallidas que acumulan.

Más de 900.000 SMS recordatorios en los diez primeros meses del año

De enero a octubre de este año se han enviado 914.489 mensajes de móvil recordatorios de cita, 602.230 referidos a citas médicas de la red hospitalaria y de Salud Mental y el resto de consultas de enfermería y exploraciones complementarias. Entre las personas que han recibido SMS recordatorios de citas médicas, un 5,6% avisaron de que no podían acudir, lo que permitió reasignar 33.441 consultas (9.881 primeras visitas y 23.560 consultas sucesivas).



El coste de este servicio es de 0,05 euros por mensaje, lo que suma cerca de 46.000 euros en lo que va de año, un desembolso que se considera amortizado, teniendo en cuenta que el coste de las consultas que se recuperan es mucho mayor. Estos mensajes recordatorios, que se reciben tres días hábiles antes de la cita, comenzaron a implantarse en primeras citas del Área de Salud de Pamplona en 2014. Progresivamente, han ido extendiéndose a las áreas de Tudela y Estella, a segundas consultas y visitas de Enfermería o exploraciones.

La Dirección de Asistencia Sanitaria al Paciente ha recordado hoy la importancia de incorporar el teléfono móvil a las bases de datos sanitarias y notificar si se cambia de número o se deja de utilizar. También ha subrayado la necesidad de avisar con antelación en caso de no acudir a citas previstas en períodos vacacionales, como el verano, la Semana Santa y las navidades.

Para incidir en esta vía, se ha relanzado la campaña de sensibilización sobre citas fallidas, que gira en torno al lema “Si no puede acudir a tu cita médica, avisa. Gracias a ti, otra persona, dejará de esperar”. Esta nueva entrega de la campaña incluye anuncios televisivos y mensajes en redes sociales. Cuenta también con [folletos](#) a disposición del público en centros y hospitales con una guía actualizada de los teléfonos a los que deben llamar si necesitan cancelar su cita. Estos teléfonos figuran también en los

SMS recordatorios y en la propia carta de citación de la consulta. Si la cita se ha solicitado desde el centro de Atención Primaria, se puede también cancelar llamando al centro de salud.

Cabe destacar la labor que realizan los equipos de Admisión de los diferentes centros sanitarios para volver a ocupar los huecos que quedan libres por cancelaciones de última hora. En la actualidad, personal administrativo está realizando llamadas para reasignar estos huecos a otros pacientes en lista de espera hasta las 20.00 horas del día anterior a la celebración de las citas. Para facilitar esta tarea, se recuerda la importancia de cancelar las visitas con un margen mínimo de 72 horas.

Servicio de Gestión Clínica y Evaluación Asistencial

La unidad responsable del estudio presentado hoy es el servicio de Gestión Clínica y Evaluación Asistencial, dependiente de la dirección de Asistencia Sanitaria al paciente del SNS-O. Este servicio está integrado por seis profesionales, cuatro de ellos licenciados y licenciadas en Medicina especializados en gestión sanitaria, una técnica informática de grado medio y una auxiliar administrativa.

Entre sus tareas, destaca el seguimiento de las listas de espera del sistema sanitario público, la realización de análisis y propuestas de mejora para disminuirlas y su publicación cada mes, a través del Sistema de Información Sanitaria de Navarra (SISNA) y en la [web del Gobierno de Navarra](#). También proporciona semestralmente la información de lista de espera que requiere el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo económico (OCDE). Además, es el servicio encargado de elaborar la [memoria anual del SNS-O](#).

Para realizar todas estas tareas, recopila y valida la información de actividad del sistema sanitario público a partir de las distintas fuentes de información disponibles en la organización. Participa además en la detección de áreas de mejora y la propuesta de los objetivos y metas de los pactos de gestión del SNS-O con los distintos centros asistenciales, así como en el seguimiento y evaluación de resultados.