

Els hospitals Arnau de Vilanova i Santa Maria de Lleida estrenen un sistema de citació a Consultes Externes via SMS

Aquesta setmana s'ha activat el primer enviament massiu, que farà que els usuaris deixin de rebre les cites per carta.

Es calcula que cada dia s'enviaran 1.500 missatges SMS.

L'Hospital Universitari Arnau de Vilanova (HUAV) i l'Hospital Universitari Santa Maria (HUSM) de Lleida han posat en marxa aquesta setmana un sistema de citació a Consultes Externes via missatges de text al mòbil (SMS). Això suposa que els pacients ja no rebran a casa una carta amb la seva cita, sinó un missatge SMS al seu mòbil, que els portarà a una aplicació des d'on podran gestionar les seves visites.

Els enviaments massius han començat aquesta setmana, després d'una prova pilot al servei de Pediatria de l'HUAV i al servei de Cirurgia General i Digestiva de l'HUSM. S'estima que cada dia s'enviaran uns 1.500 missatges SMS.

Pel que fa al funcionament d'aquest sistema, cada usuari rep un SMS al seu mòbil amb un enllaç. Quan clica a l'enllaç se li obre l'aplicació on pot interactuar per confirmar l'assistència a la visita, sol·licitar un canvi o cancel·lar-la definitivament, de manera molt intuïtiva i ràpida. A més a més, en cas que es tracti d'una prova que requereixi una preparació prèvia l'usuari hi troba la informació relativa. L'aplicació també li indica el nom de l'especialista i la consulta on ha d'anar.

El pacient rep l'SMS amb la cita l'endemà de programar la visita o de reprogramar-la (si és que ha demanat un canvi de dia) i un recordatori de cita 72 hores abans de la data de la visita. Si l'usuari no anul·la ni confirma la cita, uns 15 dies abans de la visita rep un segon SMS d'avís perquè hi pugui interactuar. Si no ho fa, se li envia una carta al domicili amb la cita. Els professionals poden visualitzar l'estat dels SMS i gestionar els canvis sol·licitats pels pacients.

Per un sistema més sostenible i eficient

El projecte respon a diferents objectius. D'una banda, es vol guanyar en sostenibilitat, ja que cada any s'envien més de 350.000 cartes per a cites a Consultes Externes. Malgrat que aquells pacients que no responguin als SMS continuaran essent citats per carta, l'estalvi en paper serà molt important. D'altra banda, la voluntat és fer un altre pas endavant en la digitalització del sistema de salut al territori pels avantatges que implica en termes d'eficiència dels dos hospitals, tant pel que fa a la millora de la programació de les visites com a la reducció de l'absentisme a les consultes. La innovació també suposarà, en aquest sentit, una millora en la disminució de la llista d'espera.

Lleida, 9 de novembre de 2021