

***Otra Buena Práctica es la presentada por el Organismo Servicio Riojano de Salud consistente en “ el Proyecto de implantación del sistema de gestión de la Cita Previa Multicanal”***

La Cita previa multicanal permite ampliar los canales de citación y la mejora de todo el sistema sanitario, con el objetivo de agilizar la accesibilidad de la ciudadanía a los centros de Atención Primaria de La Rioja. Este sistema, mediante la gestión del Servicio Riojano de Salud, se ha implantado en los centros de salud y consultorios de La Rioja.

Este sistema facilita el acceso a los servicio de atención primaria de forma que se puede obtener cita con el médico de primaria, servicio de enfermería y pediatría a través de 4 procedimientos que son el teléfono, la cita a través de Internet, sms y del teléfono inteligente para cuando el operador telefónico no estuviera en servicio. De esta forma se puede tener el acceso las 24 horas, los 365 días del año.

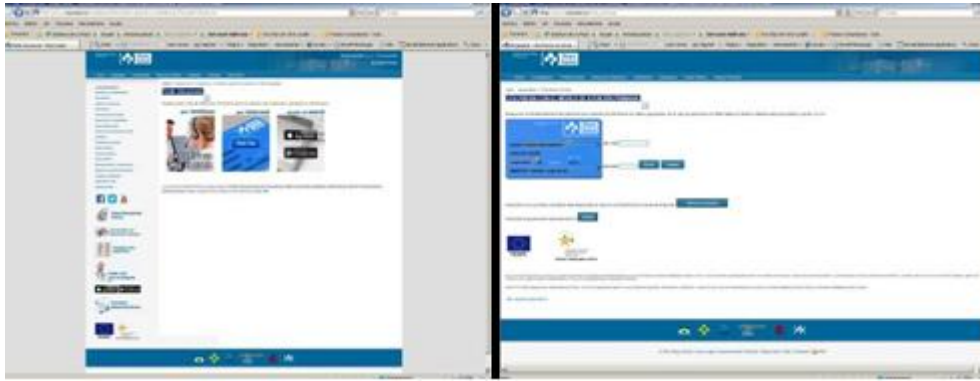
De esta forma, a través de Internet, el usuario accede a [www.riojasalud.es](http://www.riojasalud.es) y puede encontrar un enlace a cita previa en la misma página de inicio de Portal Web de Salud. Los datos requeridos para solicitar cita son el CIP (es un código de 16 caracteres que se encuentra en el anverso de la tarjeta sanitaria) y el NIF (éste último sólo es necesario si el paciente dispone de él).

El sistema propone la primera hora disponible para el médico y la enfermera, de modo que con un clic se confirma esa hora. En caso de que la fecha o la hora no sean convenientes para el usuario, éste puede modificarlas. Del mismo modo, con un teléfono móvil se puede solicitar cita para el médico o para la enfermera, enviando un mensaje corto al número correspondiente con un texto concreto.

También mediante el teléfono, en horario habitual, el usuario es atendido cuando llama a su centro por una operadora. Fuera del horario habitual, si llama, es atendido por un Sistema Automático de Respuesta (canal IVR) . Los datos pueden ser tecleados en el teléfono o hablados.

El sistema de telecita se ha ido ampliando progresivamente por toda La Rioja, así toda la población riojana tiene la posibilidad de obtener y consultar sus citas por cualquiera de estos sistemas alcanzando una cobertura del 100% de la población.

El Proyecto de implantación del sistema de gestión de la Cita Previa Multicanal, se ha desarrollado en el marco del Programa Operativo FEDER de La Rioja 2007-2013 con un coste global de la actuación de 62.987 €, un gasto subvencionable de 33.504 € y con una ayuda FEDER 16.752 €.



***Los criterios de cumplimiento para identificar a esta actuación como buena práctica de actuación cofinanciada se argumentan a continuación:***

***La actuación ha sido convenientemente difundida entre los beneficiarios, beneficiarios potenciales y el público en general.***

Esta actuación ha sido difundida tanto a través de la televisión autonómica como en rueda de prensa además de estar disponible en la página web del Servicio Riojano de Salud, por estos motivos y por haber sido considerada buena práctica de comunicación, se considera elevada la difusión de la misma entre beneficiarios, beneficiarios potenciales y el público en general.

***La actuación incorpora elementos innovadores.***

En cuanto a los elementos innovadores, el sistema de gestión de la Cita Previa Multicanal es un sistema muy novedoso en el sistema sanitario riojano, pues hasta este momento, la cita previa sólo se podía solicitar o bien por teléfono o bien en persona en el propio centro de salud.

El sistema de gestión de la “Cita previa Multicanal” incluye la posibilidad de la “Cita Previa on line”, como canal alternativo a la petición de cita a través del teléfono a través de la web riojaiojasalud.es.

Por otro lado, para potenciar el empleo de los nuevos sistemas de cita previa multicanal, especialmente entre aquellos usuarios que habitualmente no los utilizan, bien por no disponer de ordenador en su domicilio o bien por desconocimiento, un punto interactivo, ha recorrido todos los centros de salud de La Rioja, para que los usuarios de este Centro se familiaricen con la petición de la cita previa por Internet con su médico de familia, pediatra y/o enfermera, a través de la Web [www.riojasalud.es](http://www.riojasalud.es).



***Los resultados obtenidos con la misma se adaptan a los objetivos establecidos.***

Con esta actuación se consigue que toda la población riojana tenga acceso al sistema sanitario de una forma ágil y sencilla, las 24 horas del día, los 365 días del año. Además se proporcionan hasta un total de cinco opciones diferentes para la solicitud de la cita previa, esto es, además de acudir personalmente a solicitar esta cita se puede utilizar el teléfono, sms, cita a través de la página web y, por último, el teléfono inteligente para cuando el operador telefónico no estuviera en servicio.

***Contribuye a la resolución de un problema o debilidad regional.***

Mediante el desarrollo de esta actuación, se consigue acercar y facilitar el acceso de toda la población riojana al sistema sanitario de la región, en concreto, a todos los servicios de Atención Primaria en los centros de salud pues hasta este momento, sólo una parte de la ciudadanía tenía acceso a este servicio, por lo tanto, mejora considerablemente la gestión del sistema sanitario riojano, pasando de considerarse un problema regional a la resolución del mismo a través de la Cita Previa Multicanal.

Además, la decisión de implantar el sistema de cita previa multicanal en un consultorio obedece a criterios de tamaño de población del municipio y, en consecuencia, a la organización del trabajo de los profesionales. En los municipios pequeños, la población no suele solicitar cita sino que acude a demanda al consultorio siendo atendido en ese momento.

***Tiene un alto grado de cobertura sobre la población a la que va dirigido.***

El sistema de telecita se ha ido ampliando progresivamente por toda La Rioja, así toda la población riojana tiene la posibilidad de obtener y consultar sus citas por cualquiera de estos sistemas alcanzando una cobertura del 100% de la población.

***Se han tenido en cuenta los criterios horizontales de igualdad de oportunidades y la sostenibilidad ambiental.***

Se observa un cuidado en la incorporación del criterio horizontal de igualdad de oportunidades en la medida en que la actuación lo permite, esto es, en el lenguaje de comunicación utilizado.

Y en cuanto a la sostenibilidad ambiental, por un lado, esta aplicación no tiene efecto alguno sobre el medioambiente y, por otro lado, reduce considerablemente el número de desplazamientos de la población, disminuyendo así las emisiones al ambiente.

### ***Sinergias con otras políticas o instrumentos de intervención pública.***

Tras la puesta en marcha en el 2007 del nuevo Hospital San Pedro, una de las infraestructuras hospital de referencia de la Comunidad Autónoma de La Rioja, el Servicio Riojano de Salud debía garantizar a los ciudadanos el pleno rendimiento de un sistema sanitario en el que, a los conceptos de Público, Universal y Gratuito que marca la Ley General de Salud, se añadieran los de un sistema sanitario cercano, ágil y, sobre todo, de calidad y eficiente.

Por lo que paralelamente en la mejora e impulso de las infraestructuras sanitarias mediante la construcción nuevos centros de salud y consultorios médicos en diversas localidades riojanas, se ha desarrollado diferentes programas basados en la utilización de las nuevas tecnologías, destacando el proyecto de cita previa multicanal, extendida a la gran mayoría de los centros de salud y consultorios, que permite ampliar los canales de citación y la mejora de todo el sistema sanitario de La Rioja.