

Impacte dels SMS interactius en la gestió de cites

Autors: Carmen Alarcón Iglesias
Lloc de treball: Hospital Universitari Arnau de Vilanova

INTRODUCCIÓ

L'any 2020, diversos centres del sistema sanitari públic van començar a utilitzar una plataforma d'SMS interactius per gestionar les cites. Aquesta eina permet a les persones usuàries confirmar, reprogramar o anul·lar les seves visites simplement a través d'un enllaç que reben en un SMS. L'objectiu del projecte era millorar la comunicació amb els usuaris, fer més eficient l'administració, reduir l'absentisme i minimitzar l'ús de paper. En aquest treball, analitzem l'impacte d'aquesta plataforma en tres hospitals públics, així com les opinions del personal administratiu d'un dels hospitals i d'una mostra representativa de la ciutadania.

OBJECTIU

Avaluar com la implantació dels SMS interactius ha afectat l'assistència i l'absentisme de les persones usuàries. Recollir les opinions del personal administratiu i de la ciutadania sobre els SMS interactius i identificar possibles millores.

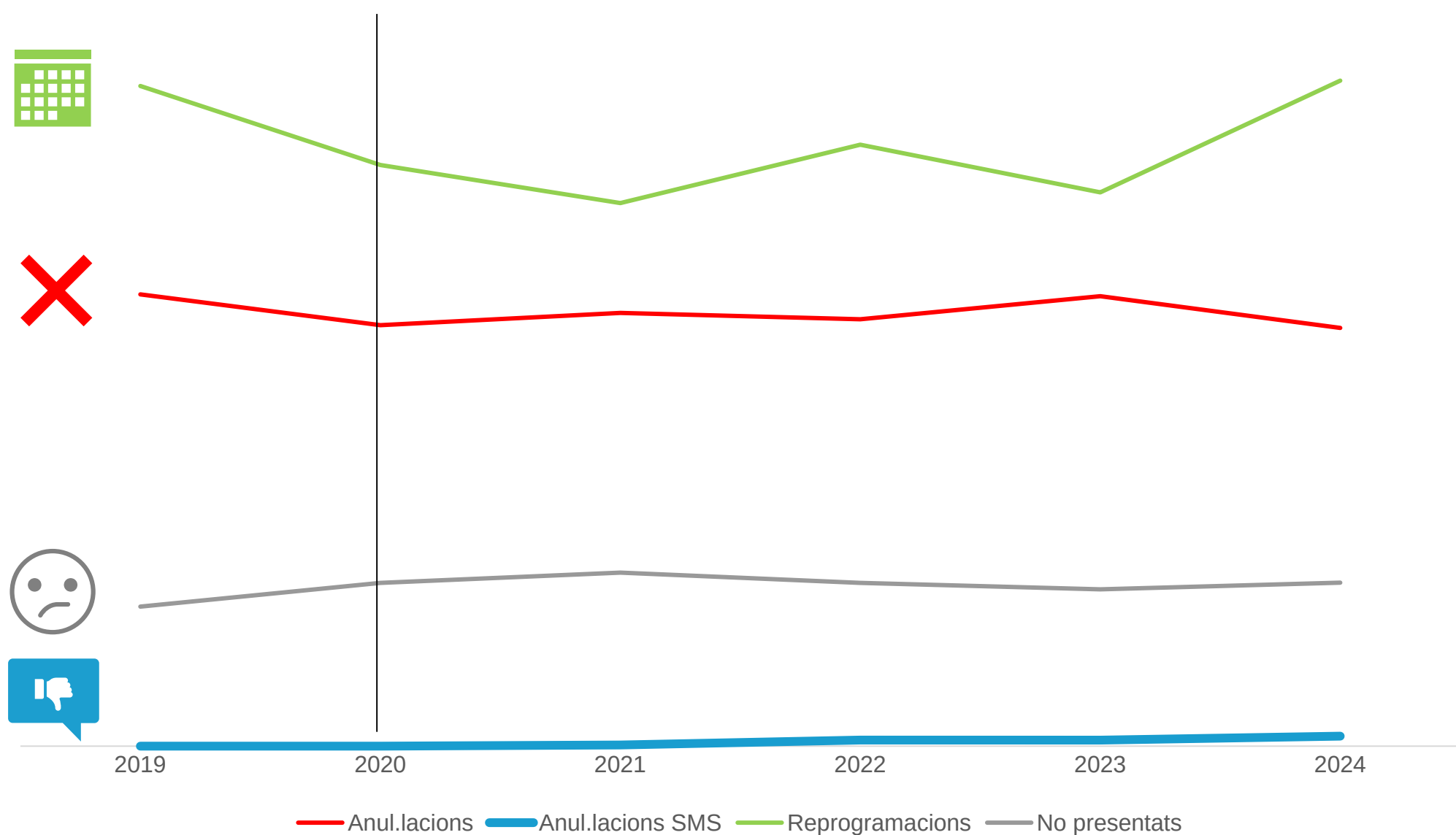
MATERIAL I MÈTODE

S'han recopilat dades d'assistència/absentisme de les persones usuàries de tres centres hospitalaris, comparant l'activitat registrada abans i després de la implantació de la plataforma d'SMS interactius. A més, s'han realitzat dues enquestes online, una per al personal administratiu i una altra per a la ciutadania.

RESULTATS

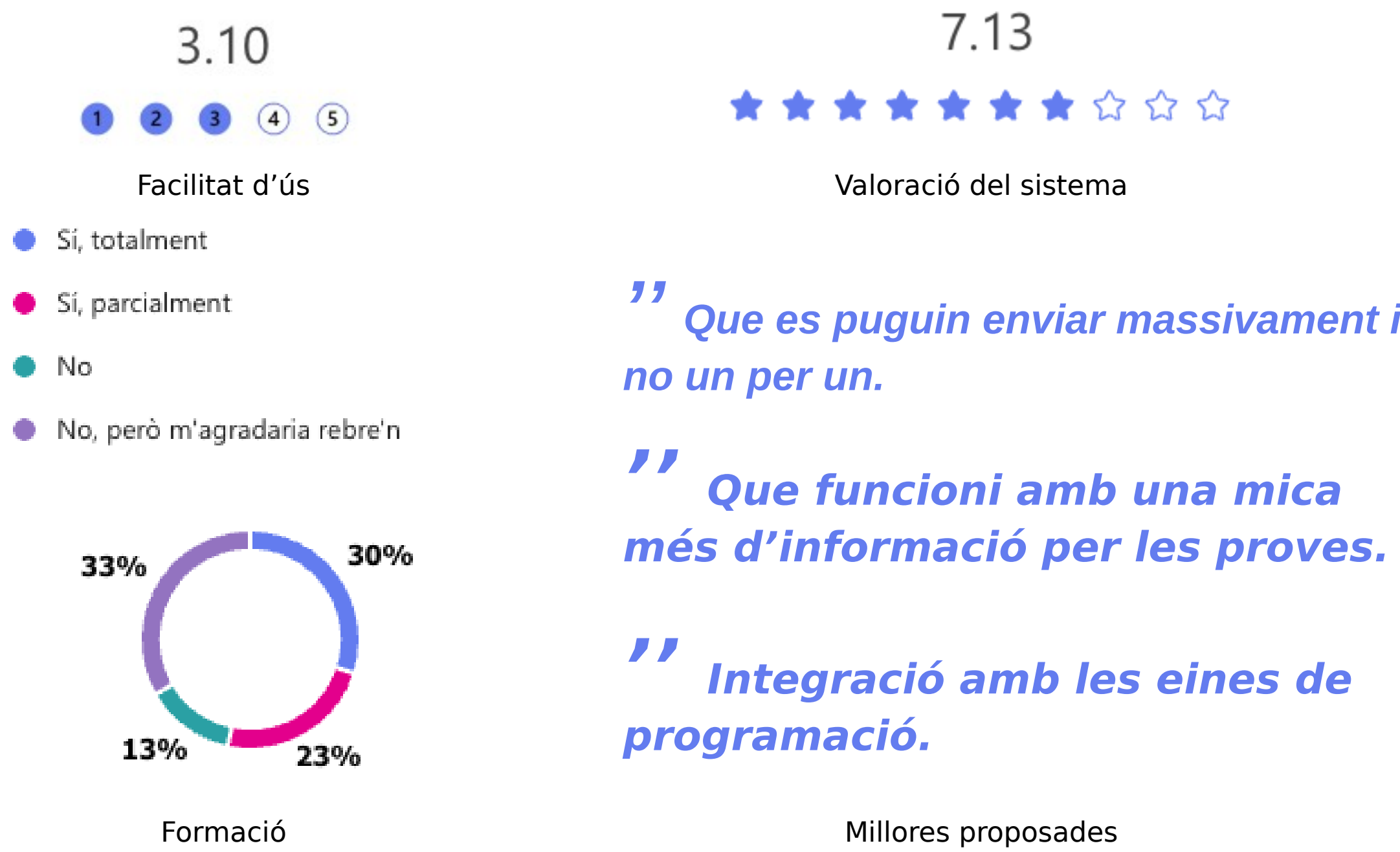
1.- CENTRES ANALITZATS

En els centres analitzats, les visites realitzades van augmentar entre 2020 i 2024, mentre que les anul·lacions es van mantenir estables. Les reprogramacions van créixer, amb un percentatge important de sol·licituds gestionades directament per les persones usuàries a través dels SMS.



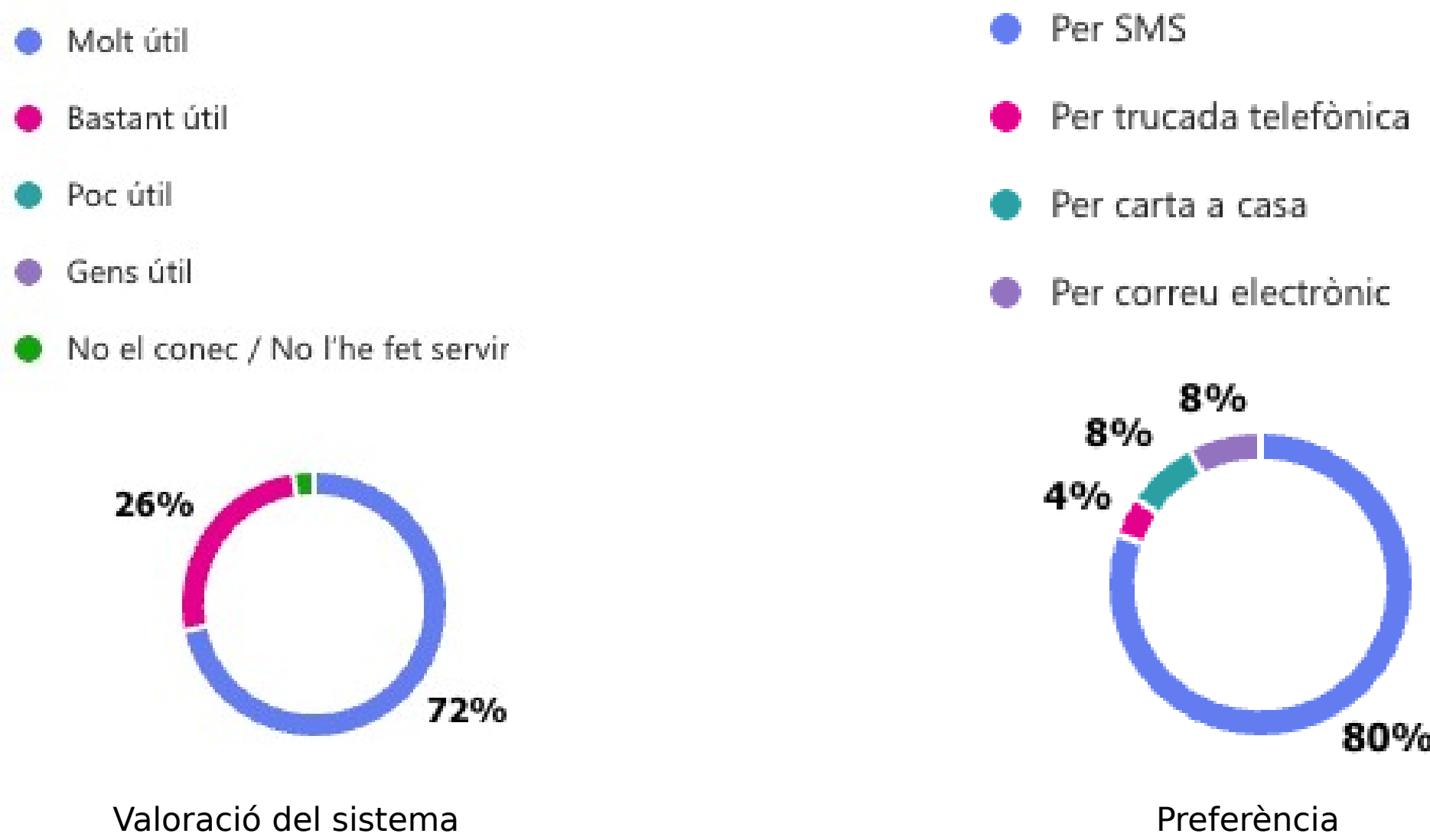
2.- PERSONAL ADMINISTRATIU

El personal administratiu valora molt positivament l'eina, destacant la reducció de trucades, l'estalvi de temps i paper, i la millora en la planificació. També ressalten el potencial per reduir l'absentisme i millorar la comunicació. No obstant això, s'ha detectat la necessitat de més formació i suport, així com la integració amb altres sistemes i l'ampliació del contingut dels SMS.



3.- CIUTADANIA

La ciutadania enquestada mostra un alt nivell de satisfacció, especialment per la comoditat i la rapidesa del servei. La majoria prefereix rebre els avisos per SMS, tot i que una minoria continua optant per canals tradicionals, especialment la gent més gran.



CONCLUSIONS

Els SMS interactius han jugat un paper important en millorar la gestió de cites i en reduir la càrrega administrativa. La seva acceptació és positiva tant entre la ciutadania com entre el personal administratiu, però és fonamental seguir treballant per millorar l'accessibilitat, la informació que s'ofereix i per reforçar el suport al personal administratiu, per garantir un ús més eficient d'aquest sistema.