

## OPTIMIZACIÓN DE LAS CITAS MÉDICAS MEDIANTE EL ENVÍO DE SMS RECORDATORIOS: ANÁLISIS DE UNA DÉCADA DE IMPLEMENTACIÓN

J CARRILLO1; J HUERTAS1; JR MORENO1; RA MUNDO1; MJ BOTIA; VM BUENDIA1

### INTRODUCCIÓN

En 2015, se implementó el envío de SMS recordatorios de citas médicas, incluyendo servicio, fecha, hora y teléfono para reprogramar. Este estudio analiza las reprogramaciones en diversos servicios médicos desde 2014 hasta 2024, evaluando la eficacia del sistema en la optimización de recursos y satisfacción del paciente

### OBJETIVO

Comprobar la eficacia del circuito de aviso a pacientes de la fecha de la cita por medio de sms al móvil del paciente.

### MATERIAL Y MÉTODO

**TIPO DE ESTUDIO:** Retrospectivo.

**POBLACIÓN:** Reprogramaciones con motivo "Solicitud Paciente".

**PERIODO:** 1 de Enero 2014 a 31 de diciembre 2024.

**DATOS:** Sistema informático SELENE a través del ESDIN

### RESULTADOS

#### Servicios estudiados:

Alergología	Dermatología	Traumatología
Anestesia y Reanimación	Medicina de Ap. Digestivo	Urología
Cardiología	Endocrinología	Neurocirugía
Cirugía Cardíaca	Hematología	Neurología
Cirugía General y Digestivo	Enfermedades Infecciosas	Medicina Interna
Cirugía Maxilofacial	Oftalmología	Nefrología
Cirugía Plástica	Otorrinolaringología	Neumología
Cirugía Torácica	Reumatología	

Total de citas reprogramadas: 1.102.658  
Total de citas reprogramadas por **SOLICITUD PACIENTE**: 64.651

### CONCLUSIONES

El estudio muestra un aumento anual en las reprogramaciones de citas, lo cual es un indicador positivo de la eficacia del sistema de envío de SMS recordatorios. Este incremento refleja una mayor flexibilidad y comodidad para los pacientes, permitiéndoles ajustar sus citas según sus necesidades personales. El pico significativo en 2020, debido a la pandemia de COVID-19, destaca la importancia de contar con un sistema adaptable en tiempos de crisis. Tras la implementación del envío de SMS, se observó una estabilización en el número de reprogramaciones, lo que sugiere una mejora en la gestión de citas y una mayor satisfacción del paciente. En resumen, el sistema de recordatorios por SMS ha optimizado el uso de los recursos sanitarios y ha contribuido a una experiencia más positiva para los usuarios.

