

Gestión de Citas mediante Contactabilidad a usuarios del Programa Cardiovascular en Atención Primaria.

De acuerdo a las orientaciones entregadas por la OMS, para mejorar la adherencia en tratamiento a largo plazo de pacientes crónicos, hay evidencia que los pacientes logran una mejor compensación con recordatorios regulares sobre la asistencia a las citas e información sobre sus terapias y educación para el autocuidado¹⁻². Adicionalmente, un adecuado tratamiento y el buen control metabólico de HTA y DM2 han demostrado prevenir las complicaciones cardiovasculares derivadas de ellas, tales como, pie diabético, retinopatía diabética y crisis hipertensiva que generan desmedro de la calidad de vida de los usuarios y aumento de gasto de recursos para el sistema.

La estrategia de Gestión de Citas considera apoyo a la adherencia al tratamiento para los pacientes bajo control en los centros de atención primaria, para que estos mejoren su asistencia a las citas y reciban información para el cuidado de salud, junto con entregar nuevos insumos de información para la mejora de la organización y gestión de las agendas de los centros.

El Funcionamiento de la estrategia de Gestión de Citas durante el año 2015 y su actual cobertura de 288 establecimientos en 167 comunas del país, han permitido el análisis de más de 2 millones de citas, demostrado diferencias de 5 puntos porcentuales en la asistencia de horas de las citas entre aquellos usuario que pudieron ser contactados y los que no, demostrando la efectividad del uso de las comunicaciones para la asistencia a las citas de los usuarios³. Para lograr esto, se ha modelado un servicio para gestionar las citas del programa cardiovascular que tiene como objetivo integrarse a las actuales agendas de los centros de salud para automatizar procesos de contacto, enviando comunicaciones de manera multicanal (mensaje de texto – correo electrónico – llamadas de voz), validando los datos de contacto y entregando información desde los centros de salud a los usuarios y para los centros en sí mismo. Los usuarios se ven beneficiados recibiendo un testimonio del agendamiento de su cita, un recordatorio, la posibilidad de confirmar o cancelar su asistencia, la preparación de su control, el aviso de cambio de hora o de cancelación de parte del centro de esta, junto con recibir otras informaciones de importancia para el cuidado de su salud.

Para los centros, nuevos insumos de información para una mejor comprensión respecto a la asistencia de los usuarios, el uso de las agendas, la distribución de horas, el registro de datos y la efectividad de las comunicaciones en la asistencia de usuarios entre otros, junto con automatizar procesos de gestión de comunicaciones con los usuarios que les permiten liberar recursos humanos para atender otras tareas críticas de los centros.

¹ Adherencia a los tratamientos a largo plazo: pruebas para la acción. OMS 2003.

² Hardy KJ, O'Brien SV, Furlong NJ. Quality improvement report: Information given to patients before appointments and its effect on non-attendance rates. British Medical Journal , 2001, 323:1298–1300

³ Datos preliminares TIC MINSAL 2016.

La estrategia de Gestión de Citas se sustenta en:

Gestión de citas:

Es una plataforma de gestión y comunicación multicanal integrada a la agenda del centro de salud, la cual automatiza los procesos de envío de comunicaciones hacia los usuarios y captura la información desde estos, para luego entregárselo a los centros de salud y sus encargados de agenda o programa, para que puedan saber si los datos de contacto de sus pacientes son válidos, si estos asistirán o no a sus citas, como también, la generación de reportes enfocados al registro de datos, uso y distribución de las agendas y el impacto de las comunicaciones en los estados de asistencia de las citas que se gestionan en la plataforma entre otros.

¿Cómo funciona?

La gestión de citas es un proceso de servicio integrado a las actuales agendas de gestión de los centros de salud, donde el proveedor de agenda integra su servicio con el proveedor de contactabilidad, levantando funcionalidades que ayudaran a los centros para enviar comunicaciones de forma automatizada, contar con servicios de validación de datos de contacto, recibir notificaciones de confirmación o cancelación de citas de parte de los usuarios directo en sus actuales agendas, y otros canales, así como poder contar con nuevos servicios con mayor información para la gestión del SOME y los encargados del programa cardiovascular.

Mediante esta integración se implementan y automatizan procesos de actualización, envío y captura de información que funcionan en línea, tiempo real y de forma bidireccional, y que se activan cada vez que se crea, se cambia, se cancela (sea el centro o los usuarios) o se confirma la asistencia a una cita, así como se modifican datos de contacto de los usuarios y sus estados de asistencia en las agendas de los centros.

Esto es mediante un proceso de integración y funcionamiento definido por el ministerio y que abarca un conjunto de datos relacionados a las agendas, usuarios, profesionales y centros de salud, que se activan al momento de que se crea una cita en el centro de salud y se le asigna a un usuario, lo cual active procesos de interacción entre las plataformas de agenda y de contactabilidad para mantener informados a los usuarios y centros de salud según corresponda.

El proceso de envío de comunicaciones definido para la gestión de citas es el envío de las siguientes instancias de contacto según corresponda:

SERVICIO GESTIÓN DE CITAS

PROGRAMA CARDIOVASCULAR



Se segmenta el servicio por

- Tipo de Cita

Testimonio de la cita: Cuando se le asigna una cita, se le envía una comunicación de su agendamiento mediante mensaje de texto o correo electrónico, según el dato de contacto que esté disponible, como comprobante de la cita en su centro. Esta comunicación ocurrirá entre 2 a 5 minutos de producido el agendamiento.

Recordatorio con variable de confirmación: 24, 48 o 72 horas antes de la fecha y hora de la cita, el usuario recibirá un recordatorio (mediante mensaje de texto – correo electrónico o llamada de voz) indicando que se aproxima la fecha de su cita, donde se le preguntara si va a asistir a esta o no, y donde el paciente, según el canal de comunicación que haya recibido el mensaje, puede responder. Esta respuesta es enviada al centro de salud mediante la integración para ser reflejada en la agenda y por correo electrónico al encargado del centro.

Preparación: Este es un mensaje para preparar al usuario antes de asistir a la cita, entregándole indicaciones según el tipo de cita, como con cuanto tiempo de anticipación debe presentarse a la cita como con que exámenes o elementos debe presentarse a esta. Este mensaje es enviado por mensaje de texto o correo electrónico y se personaliza por cada cita, según la conveniencia que estime cada centro.

Cambio de Cita: Cuando se produce un cambio de agenda (por falta de un profesional o readecuación de la agenda), al ser una fecha u hora distinta, se le envía una comunicación al usuario para indicarle este cambio.

Cancelación: Cuando el centro decide cancelar una hora o el usuario mediante la llamada de recordatorio se le consulta si va a asistir o no a la cita, y decide cancelar la hora, se envía una comunicación mediante mensaje de texto o correo electrónico indicando que la hora ha sido cancelada.

Mensajería para el cuidado de la salud: Consejos saludables cada 15 días para los usuarios del programa cardiovascular y que hayan entregado un teléfono móvil válido en su última cita de control.

Las funcionalidades y servicios que cuentan los centros son:

Auditoria automática de los datos en línea y tiempo real: donde al detectarse datos incorrectos producto de no ser posible la comunicación, serán notificados y reflejados en las actuales agendas de los centros de manera instantánea y enviados a modo de listado diariamente mediante correo al encargado definido por el centro.

Confirmación y Cancelación de horas automáticas: donde la plataforma preguntara a los usuarios si asistirán a la cita o no y los centros podrán ver reflejada esta respuesta en sus actuales agendas y además podrán recibir una notificación vía correo al encargado definido por el centro.

Reportes de Gestión: Los servicios de salud, las comunas y los centros recibirán de manera mensual reportes de gestión respecto a las citas gestionadas por la plataforma donde podrán visualizar la evolución respecto a la asistencia de los usuarios comunicados y no comunicados, así como el registro de datos y el uso de la agenda entre otros.

Personalización de los mensajes y activación de usuarios: Los centros pueden personalizar los mensajes de texto y correo electrónico, cuidando que estos no superen los caracteres permitidos según el canal de envío y los datos mínimos para la información de una cita, esto lo pueden solicitar a TIC MINSAL.

Como poder participar de la iniciativa:

Se debe enviar una autorización por Servicio de Salud o Comuna en función de quien es el contratante o mandante del software de servicio de agenda con el cual cuente cada uno o conjunto de centros. Indicando su voluntad de participar en la iniciativa y dando la autorización para poder trabajar con la agenda del centro. Esta autorización debe venir firmada por el director del Servicio de Salud o el Alcalde o director de la corporación de salud según corresponda. La autorización deberá ser enviada al encargado del programa cardiovascular del servicio de salud, con copia a la División de Atención Primaria y su referente designado. Esto significa entregando la autorización y la información que se les solicitara para la configuración de su centro pueden iniciar de forma inmediata con el servicio.

Mensajería para el cuidado de la salud:

Todos los usuarios que hayan pasado por la plataforma de gestión de citas y cuentan con un teléfono móvil válido, recibirán cada 15 días un mensaje para el cuidado de su salud. En caso de que un usuario no quiera recibir estas comunicaciones, el centro deberá informar mediante los canales designados para proceder a la desactivación del usuario.

Coordinación y acción:

Las acciones de activación y configuración del servicio serán coordinadas mediante TIC Sectorial, la División de Atención Primaria y el proveedor del Servicio de mensajería según los referentes designados por cada una de las partes.

Difusión de Programa: Se sugiere desarrollar un plan de trabajo con la comunidad cuyo objetivo sea dar a conocer el programa FOFAR y sensibilizar al equipo de salud y a la población usuaria de las ventajas de actualizar su información personal de datos de contacto para acceder a los beneficios.

Mantenimiento de datos actualizados de los usuarios: Es esencial que en el centro de salud la información personal de los usuarios se mantenga actualizada,

- Número telefónico fijo - móvil, y correos electrónicos operativos
- Así como también coordinar con el proveedor del sistema informático del establecimiento las facilidades para actualizar los datos de contactabilidad en los registros electrónicos y las coordinaciones necesarias para poder participar de la iniciativa.