

# Análisis de la Cita Previa en el Sistema de Salud Pública Española

## *Analysis of the Appointment at Spanish Public Health System*

Isabel de la Torre Díez<sup>1</sup>, Raúl Muñoz Muñoz<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Telecomunicación, Universidad de Valladolid (España).

### Resumen / Abstract

#### **Resumen**

*En la última década aproximadamente, se han intentado realizar mejoras en los temas relacionados con la medicina. Estas mejoras han sido producidas, para tener una mayor comunicación con los hospitales y estar más familiarizados con las nuevas tecnologías las cuales nos facilitan muchas más operaciones. La instauración de la cita previa en España ha sido una de esas novedades que ha resultado muy ventajosa para los ciudadanos, tanto médicos como pacientes. En este artículo se muestra la situación de la cita previa en las distintas comunidades autónomas españolas.*

#### **Abstract.**

*In the last decade or so, attempts have been improvements in the areas related to medicine. These improvements have been produced, to have more communication with hospitals and be more familiar with new technologies which provide us with many more transactions. The establishment of the appointment in Spain has been one of those developments has been very beneficial for citizens, doctors and patients. This paper shows the situation of appointment in the different Spanish regions.*

## I. Introducción

La cita previa en los centros sanitarios españoles, es aquella solicitud que un paciente establece con antelación, y de esta manera puede recibir atención médica en el hospital o centro de salud que tenga asignado. En dicha solicitud debe constar la fecha y la hora en la cual el usuario debe asistir a la consulta.

Para solicitarla existen varios métodos a través de los cuales se obtiene el mismo resultado, pero no todos los centros disponen de este servicio de concertar cita previa. Por una parte, hay centros que pueden recibir las solicitudes de los pacientes en la recepción, donde establecen un acuerdo sobre cuándo quieren obtener atención médica o de enfermería y ya quedarían registrados con su nombre en una fecha y una hora. Por otra parte hay otros centros que pueden disponer de servicios tales como aplicaciones Web, llamadas telefónicas o incluso mensajes de texto, mediante donde se pueden solicitar las citas previas también. Estos nuevos recursos surgen para no tener que desplazarse al centro, y son llevados a cabo por la junta de la comunidad en la cual se encuentre el centro.

Se pretende mejorar la sanidad dando más información al usuario y facilitando a los pacientes para que puedan recibir atención médica de una manera más eficiente. Por ello, se quiere que los nuevos cambios para obtener cita previa en un centro de salud vayan dirigidos a todo tipo de personas.

Se quiere evitar las pérdidas de tiempo por parte de los pacientes, desplazamientos innecesarios al centro de salud y la utilización de aplicaciones Web para el uso de la medicina. Los trámites se realizan de mejor manera si tenemos toda la información detallada sobre el uso de las plataformas Web.

En todo caso se ha de seguir manteniendo las llamadas telefónicas, ya que por un lado no todas las personas hoy en día disponen de internet y les puede

resultar más cómodo este método. De la misma manera, no en todo momento podemos disponer de una conexión a internet por lo que realizar una simple llamada para obtener atención médica sigue siendo un buen recurso. En ambos casos se busca el aumento de satisfacer al paciente, tratarlo de una manera eficiente, amable y con conocimientos profesionales para que no haya ningún tipo de problema y el ciudadano tenga más facilidad para adaptarse a estos nuevos recursos.

Otro de los objetivos importantes, es que tanto el sistema telefónico como el sistema Web, han de tener mayor disponibilidad y a ser posible durante las 24 horas del día para no limitar al usuario a un horario.

Otros de los conceptos a tener en cuenta, es ofrecer una mayor información acerca de los nuevos sistemas y nuevos métodos para realizar una solicitud de cita previa. El desarrollo de las nuevas tecnologías no sería eficiente, si no hay información de cómo utilizar las aplicaciones.

## II. Aplicaciones E-Health

Antes de tratar la cita previa en España se hace interesante comentar algunas de las aplicaciones más utilizadas en el campo de e-Health.

### Historiales clínicos electrónicos (HCEs)

Un HCE es un registro de pacientes donde cada uno de ellos tiene un perfil con su propia información médica electrónica.

Esta información puede estar detallada o resumida, pero suele incluir los datos demográficos (evolución del paciente), el historial sanitario, medicamentos, alergias, estado de vacunación, datos personales como el peso, edad y la altura, pruebas físicas y la información de facturación.

## Telemedicina

Constituye un conjunto de aplicaciones electrónicas que no requiere que el paciente tenga que asistir a ver a su especialista médico para recibir atención médica. En todas las ramas de la medicina se pueden utilizar estas aplicaciones, ya que mediante las nuevas tecnologías el usuario dispondrá de mayor comodidad. Además, que si el sistema es lo suficientemente eficiente, el paciente estará más satisfecho al recibir toda la información necesaria. La medicina es muy amplia y por ello hay muchas modalidades en telemedicina, pero las más desarrolladas son los sistemas de monitorización, consultas a distancia, rehabilitación robotizada y pastillero electrónico inteligente.

## Consumer health informatics

Son los consumidores de la informática de la salud, es decir aquellas personas sanas y/o pacientes, que desean ser informados sobre temas médicos. Estas aplicaciones Web, o incluso aplicaciones para móviles y aplicaciones fijadas a través de software, tienen la única finalidad de ofrecer información.

## M-Health

Son aplicaciones que se utilizan a través de la telefonía móvil para recoger datos de algún examen médico, para obtener información, para aportar información a nuestro médico a través de alguna aplicación específica y para la prestación directa de asistencia (aplicaciones parecidas a las utilizadas en telemedicina).

## Healthcare information system

Se refiere a aquellas aplicaciones que utilizan un software para la programación de citas, gestionar datos de un paciente, registrar usuarios con sus correspondientes campos personales y otras tareas administrativas.

## Registros electrónicos nacionales

Es una base de datos en la cual se puede almacenar diferente tipo de información dependiendo del usuario que acceda. Se puede relacionar con los historiales clínicos electrónicos mencionados anteriormente, pero este término es más general.

## Registros nacionales de medicamentos

Es otra base de datos en la que se almacenan los medicamentos, recetas y tratamientos asignados a los pacientes que se registran en dicho sistema. Los usuarios pueden utilizar esta aplicación para saber que tratamiento han de seguir y en qué fecha y hora han de tomar los medicamentos.

## Sistemas de información geográfica

Todos los temas médicos se suelen llevar a cabo por las diferentes comunidades, gestionando, administrando y desarrollando todo el ámbito de la sanidad por parte de la junta de la comunidad. Dichos servicios son ofrecidos a los usuarios y ciudadanos de dicha comunidad, para poder averiguar qué centros de la salud existen, cuáles de ellos disponen de cita previa, disponibilidad de números telefónicos y dirección.

## E-Learning para profesionales

Es una aplicación basada en cursos a distancia, en los que tanto profesionales médicos y enfermeros disponen de bibliotecas virtuales.

En estas bibliotecas, el personal médico puede acceder a diferentes pruebas y resultados obtenidos de lo que es conocido como medicina basada en la evidencia.

Todos esos datos al ser recogidos en una base de datos, pueden ser utilizados por los médicos sin tener que realizar ningún experimento.

### III. Cita Previa en España

#### Andalucía

Se creó la cita previa en 2007, dónde se podía solicitar a través de internet y por teléfono. A partir de ahí, el sistema ha ido evolucionando hasta ofrecer un sistema electrónico, peticiones y consultas por SMS, tiene un teléfono centralizado y el horario es de 24 horas

#### Aragón

Se implantó la cita previa en 2007, dónde se podía solicitar a través de internet y por teléfono. A partir de ahí, el sistema ha ido evolucionando hasta ofrecer un horario de 24 horas y teléfono centralizado. La desventaja que no ofrece un sistema electrónico ni otros recursos para solicitar o consultar la cita previa como el envío de SMS.

#### Asturias

Se implantó la cita previa en 2009 y se podía solicitar por internet y por teléfono. A partir de ahí, el sistema ha ido evolucionando hasta ofrecer un sistema electrónico y horario de disponibilidad durante las 24 horas del día. Ofrece números telefónicos diferentes dependiendo del centro de salud y no dispone de ningún otro recurso para solicitar o consultar citas previas.

#### Baleares

Se implantó la cita previa en 2010, dónde se podía solicitar a través de internet y por teléfono. A partir de ahí, el sistema ha ido evolucionando hasta ofrecer un horario de 24 horas y teléfono centralizado. La desventaja que no ofrece un sistema electrónico ni otros recursos para solicitar o consultar la cita previa como el envío de SMS.

#### Canarias

Se creó la cita previa en 2010, dónde se podía solicitar a través de internet y por teléfono. El sistema no ha evolucionado demasiado ya que no ofrece ni sistema electrónico, ni otras alternativas para realizar la consulta y solicitud de citas. Además no se dispone de un número centralizado lo que dificulta al usuario para conocer el número de su centro. Aunque en algunos hospitales se ofrece el número para colocarlo en la tarjeta sanitaria. A pesar de todo, el sistema sanitario es 24 horas.



**Hay varios métodos para solicitar cita previa, ya sea directamente en el centro de salud o a través de las nuevas tecnologías. Se pretende dar más comodidad al paciente y al médico, así como mayores beneficios**



#### Cantabria

Se implantó la cita previa en 2011, dónde se podía solicitar a través de internet y por teléfono. El sistema no ha evolucionado demasiado ya que no ofrece ni sistema electrónico, ni otras alternativas para realizar la consulta y solicitud de citas. Además no se dispone de un número centralizado lo que dificulta al usuario para conocer el número de su centro. Aunque en algunos hospitales se ofrece el número para colocarlo en la tarjeta sanitaria. A pesar de todo, el sistema sanitario es 24 horas.

## Castilla-La Mancha

Se implantó la cita previa en 2006, dónde se podía solicitar a través de internet y por teléfono. A partir de ahí, el sistema ha ido evolucionando hasta ofrecer un horario de 24 horas y teléfono centralizado. La desventaja que no ofrece un sistema electrónico ni otros recursos para solicitar o consultar la cita previa como el envío de SMS.

## Castilla y León

Se implantó la cita previa en 2008, dónde se podía solicitar a través de internet y por teléfono. A partir de ahí, el sistema ha ido evolucionando hasta ofrecer un sistema electrónico, peticiones y consultas por SMS y el horario es de 24 horas. El teléfono no es centralizado, lo cual puede ser un problema, pero algunos centros ofrecen el número a los pacientes para colocarlo en su tarjeta.

## Cataluña

Se implantó la cita previa en 2002, dónde se podía solicitar a través de internet y por teléfono. El sistema no ha evolucionado demasiado ya que no ofrece ni sistema electrónico, ni otras alternativas para realizar la consulta y solicitud de citas. Además no se dispone de un número centralizado lo que dificulta al usuario para conocer el número de teléfono. Aunque en algunos centros se ofrece el número para colocarlo en la tarjeta sanitaria. A pesar de todo el sistema sanitario ofrece sus servicios las 24 horas.

## Comunidad Valenciana

Se implantó la cita previa en 2009, dónde se podía solicitar a través de internet y por teléfono. A partir de

ahí, el sistema ha ido evolucionando hasta ofrecer nuevas alternativas para pedir y consultar citas previas por SMS, tiene un teléfono centralizado y el horario es de 24 horas. El sistema podría fallar en que no dispone de sistema electrónico.

## Extremadura

Se implantó la cita previa en 2012, dónde se podía solicitar a través de internet y por teléfono. A partir de ahí, el sistema ha ido evolucionando hasta ofrecer un sistema electrónico, disponen de teléfono centralizado y el horario es de 24 horas. El problema de este sistema es que no ofrece otras alternativas para solicitar o consultar las citas previas, aunque a través de estos métodos sería suficiente.

## Galicia

Se implantó la cita previa en 2008, dónde se podía solicitar a través de internet y por teléfono. A partir de ahí, el sistema ha ido evolucionando hasta ofrecer un horario de 24 horas y teléfono centralizado. La desventaja que no ofrece un sistema electrónico ni otros recursos para solicitar o consultar la cita previa como el envío de SMS.

## La Rioja

Se implantó la cita previa en 2009, dónde se podía solicitar a través de internet y por teléfono. A partir de ahí, el sistema ha ido evolucionando hasta ofrecer peticiones y consultas por SMS y el horario es de 24 horas. Para mejorar las expectativas de los usuarios y profesionales médicos, se podría incorporar un sistema electrónico y un número telefónico centralizado.

## La Rioja

Se implantó la cita previa en 2009, dónde se podía solicitar a través de internet y por teléfono. A partir de ahí, el sistema ha ido evolucionando hasta ofrecer peticiones y consultas por SMS y el horario es de 24 horas. Para mejorar las expectativas de los usuarios y profesionales médicos, se podría incorporar un sistema electrónico y un número telefónico centralizado.

## Comunidad de Madrid

Se implantó la cita previa en 2008/ 2009, dónde se podía solicitar a través de internet y por teléfono. Desde entonces se ha ido evolucionando hasta ofrecer un horario de 24 horas y teléfono centralizado. La desventaja que no ofrece un sistema electrónico ni otros recursos para solicitar o consultar la cita previa como el envío de SMS.

## Navarra

Se implantó la cita previa en 2002, dónde se podía solicitar a través de internet y por teléfono. El sistema no ha evolucionado demasiado ya que no ofrece ni sistema electrónico, ni otras alternativas para realizar la consulta y solicitud de citas. Además no se dispone de un número centralizado lo que dificulta al usuario para conocer el número de teléfono. Aunque en algunos centros se ofrece el número para colocarlo en la tarjeta sanitaria. A pesar de todo el sistema sanitario ofrece sus servicios las 24 horas.

## País Vasco

Se implantó la cita previa en 2010, dónde se podía solicitar a través de internet y por teléfono. A partir de

ahí, el sistema ha ido evolucionando hasta ofrecer un sistema electrónico, peticiones y consultas por SMS, tiene un teléfono centralizado y el horario es de 24 horas.

## Región de Murcia

Se implantó la cita previa en 2005, dónde se podía solicitar a través de internet y por teléfono. A partir de ahí, el sistema ha ido evolucionando hasta ofrecer un horario de 24 horas y teléfono centralizado. La desventaja que no ofrece un sistema electrónico ni otros recursos para solicitar o consultar la cita previa como el envío de SMS.

## IV. Resultados

A la hora de instaurar un nuevo sistema, en este caso la cita previa en la sanidad, se ha de realizar un estudio de coste-efectividad. De este modo se asegura si las nuevas propuestas son coherentes y si es necesaria su instauración, para que en caso contrario se haga un desarrollo de mejora, o si el resultado es muy negativo y no se encuentran soluciones se retire la idea.

Blanco et al. (2009) realizaron un estudio [17] en el cual formaban parte 32 consultorios que utilizaban la cita previa y 96 usuarios para analizar las dos partes de la medicina. La productividad se centró en las citas previas atendidas, el coste en base a esa productividad y la efectividad se llevó a cabo por un estudio realizado a ambas partes, médicos y pacientes, sobre cuál había sido su satisfacción. Se obtuvo que los médicos tuvieron un 55% de media y los pacientes tuvieron un 60%. Según el análisis incremental la diferencia de costes es de 15.019 y 76.611 € en el primer caso, y de 5.248 y 330.293 € en el segundo caso.

Según otro estudio recogido en [18], casi todos los

centros de la salud de España disponen de medios telemáticos necesarios para facilitar la gestión clínica. Exactamente es un 97% de los hospitales que disponen y ofrecen servicios de información para la gestión de las admisiones, camas, agendas y citas previas. El 97% de las veces que los pacientes acuden a los hospitales, se revisa la historia clínica, se registran resultados nuevos y nuevas medicaciones y tratamientos. En cuanto a la cita previa se refiere, es el 65% de los centros de la salud quienes disponen de sistemas que garantizan la cita previa por internet para atención primaria.

## V. Conclusiones y líneas futuras

La instalación de estas mejoras sanitarias, hace que tanto jóvenes como personas mayores se preparen y se acostumbren a dichos avances. Esto supone tiempo de aprendizaje y tiempo para familiarizarse con los sistemas instalados, para que la aplicación sea totalmente beneficiosa.

Una vez que tanto pacientes como médicos conocen en su totalidad el funcionamiento de las aplicaciones sanitarias correspondientes, se da el caso de que la instalación del sistema ha sido favorable. El paciente ha de saber solicitar y consultar citas previas y manejar la aplicación. El personal médico ha de saber sobre el funcionamiento de visualizar los historiales clínicos y horarios de consultas. Siempre se tiende a tener mejoras sobre la aplicación ya establecida, por lo que el progreso de las nuevas tecnologías no está estancado sino que se encuentra en continua evolución. Se debe tener muy en cuenta, las peticiones de los usuarios y problemas que puedan haber tenido para realizar todo tipo de

mejoras y reparar dichos errores.

Otras de las mejoras sería generalizar la cita previa por vía telefónica a un mismo número de teléfono y no que cada centro de salud u hospital tuviera su teléfono propio. De esta manera habría una mayor comodidad para el usuario, no habría equivocación y se tendría más claro para qué se utilizaría el número. Para comenzar con este nuevo aporte, se debería generalizar el número telefónico por comunidad autónoma y después se podría generalizar a toda España. Necesitaríamos personal para recibir todas las llamadas nacionales al igual que si fuera por comunidades autonómicas o por centros. Para mejorar la aplicación se deberían filtrar las llamadas dependiendo de dónde se llamara. Sería una buena mejora para el sistema, pero necesitaríamos una red telefónica bastante potente que pudiera recibir todas las llamadas telefónicas y no hubiera congestión ni problemas de bloqueo en la red.

Al igual que en el caso anterior, también se podría realizar una aplicación genérica para toda España y no específica para cada comunidad. De esta manera sería más fácil para los usuarios acceder al sistema sanitario y solicitar o consultar sus citas. Pero del mismo modo, tendríamos que implementar la aplicación sobre un servidor bastante potente para poder mantener toda la base

Otra de las mejoras sería generalizar la cita previa por vía telefónica a un mismo número de teléfono y no que cada centro de salud u hospital tuviera su teléfono propio

de datos del país que sería bastante grande. Pero para el

médico sería muy cómodo ya que podría buscar el historial de un paciente con el documento de identificación. También se deberían de asignar permisos para que no todos los historiales pudieran ser vistos, sino que simplemente se deberían ver por el médico que tuviera asignado el paciente o por el propio paciente.

En cualquier caso, los usuarios deberían de estar mejor informados sobre la instauración de las nuevas tecnologías en la medicina, ya que muchos desconocen todas las aplicaciones mencionadas y todos los servicios que pueden ofrecer. De todas formas las aplicaciones Web y todos los servicios utilizados para solicitar cita previa, han producido un gran impacto en la sociedad y el número de usuarios sigue en aumento.

## Referencias

- [1] Web de la Junta de Andalucía:  
[https://ws003.juntadeandalucia.es/pls/intersas/servicios.tramite\\_enlinea\\_citamedico](https://ws003.juntadeandalucia.es/pls/intersas/servicios.tramite_enlinea_citamedico)  
Última Visita: 11/05/2012
- [2] Web de la Sede de Asturias:  
<https://sede.asturias.es/>  
Última visita: 18/05/2012
- [3] Web del Gobierno de las Islas Baleares:  
<http://www.caib.es/root/index.do?lang=es>  
Última visita: 18/05/2012
- [4] Web de la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias:  
<http://www2.gobiernodecanarias.org/sanidad/>  
Última visita: 18/05/2012
- [ ] Web de la Conserjería de Sanidad del Gobierno de Cantabria:  
<http://www.saludcantabria.es/>  
Última visita: 18/05/2012
- [6] Web del Servicio de salud de Castilla la Mancha:  
<http://sescam.jccm.es/Web1/home.do>  
Última visita: 13/05/2012
- [7] Web de la Junta de Castilla y León:  
<http://www.jcyl.es>  
Última visita: 18/05/2012
- [8] Web del Servicio de la salud de Cataluña:  
<http://www10.gencat.cat/catsalut/esp/index.htm>  
Última visita: 18/05/2012
- [9] Web de la Generalitat Valenciana:  
<http://www.gva.es>  
Última visita: 17/05/2012
- [10] Web del Centro de Salud virtual en Extremadura:  
<http://www.saludextremadura.com/>  
Última visita: 10/05/2012
- [11] Web de la Junta de Galicia:  
[http://www.sergas.es/MostrarContidos\\_N1\\_T02.as](http://www.sergas.es/MostrarContidos_N1_T02.as)

px?IdPaxina=9&turi=http://www.sergas.es/cita?idioma=ga&thifr=800

Última visita: 17/05/2012

[12] Web del Gobierno de La Rioja:

<https://www.riojasalud.es>

Última visita: 17/05/2012

[13] Web del Ayuntamiento de Madrid:

<http://www.madridsalud.es>

Última visita: 17/05/2012

[14] Web del Gobierno de Navarra:

[www.navarra.es](http://www.navarra.es)

Última visita: 16/05/2012

[15] Web del Departamento de sanidad y consumo del gobierno vasco.

<http://www.osasun.ejgv.euskadi.net>

Última visita: 15/05/2012

[16] Web de Portal sanitario de la región de Murcia:

[www.murciasalud.es](http://www.murciasalud.es)

Última visita: 16/05/2012

[17] L. Blanco Castillo, E. Villareal Ríos, E. Rosa Vargas Daza, L. Galicia Rodríguez, L. Martínez González Leo, A.F. Mejía Damián, Relación coste-efectividad de la cita previa en la consulta externa de medicina familiar,

Atención Primaria, vol. 41, nº. 6, pp. 329-334, 2009.

[18] C. Isanta Pomar, P. Rivera Torres, M. Pedraja Iglesias, N. Giménez Blasco, Características de las personas que acuden a las consultas de demanda del Centro de Salud sin citación previa, Revista Española de Salud Pública, vol. 74, nº. 3, 2000.



RevistaeSalud.com es una publicación electrónica que intenta promover el uso de TICs (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) con el propósito de mejorar o mantener la salud de las personas, sin importar quiénes sean o dónde estén.

Edita: FESALUD – Fundación para la eSalud  
Correo-e: [cperez@fesalud.org](mailto:cperez@fesalud.org)  
ISSN 1698-7969



Los textos publicados en esta revista, a menos que se indique lo contrario, están sujetos a una licencia de Reconocimiento-NoComercial-SinObrasDerivadas 2.5 de Creative Commons. Pueden copiarse, distribuirse y comunicarse públicamente, siempre que se citen el autor y la revista digital donde se publican, RevistaeSalud.com. No se permite su uso comercial ni la generación de obras derivadas. Puede consultarse la licencia completa en: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/deed.es>