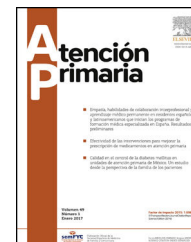




Atención Primaria

www.elsevier.es/ap



CARTA AL EDITOR

Uso de la aplicación móvil de Salud Responde para la optimización de los recursos sanitarios

Use of the mobile application of Salud Responde for the optimisation of health resources

Sr. Editor:

El uso de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los sistemas sanitarios es cada vez más importante, y tiene un elevado impacto económico y social en las organizaciones sanitarias¹. El uso de los dispositivos móviles está en crecimiento, y cada vez más se emplean en distintos ámbitos para ayudar a los ciudadanos^{2,3}. Recientemente ha comenzado a utilizarse en temas de salud, donde este tipo de tecnología puede aportar grandes beneficios a los pacientes, tanto desde el punto de vista médico como de gestión en el ámbito sanitario^{4,5}.

Salud Responde³ es un centro que se encarga de gestionar la relación del paciente con el Sistema Sanitario Público de Andalucía. Originalmente ofrecía todos sus servicios mediante el teléfono, Internet, email y fax. En el año 2014 se incorpora un nuevo canal como es la aplicación móvil de Salud Responde, donde se le permite al usuario autogestionar sus citas.

Desde su arranque, el crecimiento en el uso de la *app* ha sido exponencial, actualmente la *app* la han usado 2.900.000 usuarios, lo que representa el 34% de la población andaluza. La actividad que más volumen gestiona la *app* es la de cita de atención primaria y pediatría. Esta gestión se ofrece gracias a los servicios de citación de Diraya⁶. Mensualmente se realizan más de 4.500.000 gestiones. Esto supone, sin duda, un gran impacto en el sistema sanitario a nivel de satisfacción del usuario, ya que se autogestiona su cita de forma fácil y rápida.

Un servicio muy importante de la aplicación móvil es el de la mensajería instantánea (*push*), que es utilizada para enviar mensajes a colectivos concretos (usuarios de un municipio, provincia, edad determinada, usuarios con cita en una agenda concreta, etc.). En los últimos años el sistema ha sido utilizado para informar a los usuarios sobre los niveles de polen, ola de calor y recordatorios sobre la vacuna de la

Tabla 1 Principales motivos de consulta

	Porcentaje
¿Qué vacunas le corresponden a mi hijo según el calendario de vacunación de Andalucía?	9,18
Previsión de polen por provincias	6,17
¿Qué es la declaración de voluntad vital anticipada?	5,02
¿Cómo accedo al portal de ciudadanía del Registro de Voluntad Vital de Andalucía?	4,70
Guías para cada edad	3,51
Vacuna del papiloma: franja de edad, pautas y tipo de vacuna	3,48
¿A quién va dirigido el proyecto de envejecimiento saludable «En buena edad»?	3,07
¿Cuáles son los plazos de respuesta garantizados? ¿Qué procesos están incluidos? ¿Qué especialidades?	3,00
Vacunación de los niños y niñas de 6 años	2,97
¿Qué medidas puedo adoptar para prevenir los síntomas de la alergia?	2,75
¿Se incorpora la vacuna Prevenar® frente al neumococo, dentro del calendario de vacunación infantil?	2,44
¿Qué es el proyecto de envejecimiento saludable «En buena edad»?	2,40

gripe, campañas para dejar de fumar, etc. (se han enviado más de 30.000.000 de mensajes).

Un servicio novedoso y que está siendo muy demandado es el recordatorio de cita de especialista. Al usuario, con unos días de antelación, se le recuerda su cita mediante mensajería *push*. Actualmente este servicio está utilizándose en 9 hospitales, y se recuerdan más de 200 agendas. Los usuarios a los que se recuerda la cita, tienen una tasa de asistencia del 91 frente al 80% de tasa de asistencia de los usuarios que no se la recuerdan. Durante el año 2018 se recordaron más de 100.000 citas de especialista. Esto supone un gran beneficio para el sistema sanitario.

Finalmente destacar que la *app* oferta una amplia información sobre diversos temas: Salud Andalucía 24 h, Información del Sistema Sanitario Público Andaluz (SSPA), Voluntad

<https://doi.org/10.1016/j.aprim.2019.03.003>

0212-6567/© 2019 Los Autores. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Este es un artículo Open Access bajo la licencia CC BY-NC-ND (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

Cómo citar este artículo: Cubillas Mercado JJ, et al. Uso de la aplicación móvil de Salud Responde para la optimización de los recursos sanitarios. Aten Primaria. 2019. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2019.03.003>

vital anticipada, Garantía de plazos y Cirugía mayor ambulatoria. Desde su inicio, se ha accedido a más de 4 millones de preguntas publicadas en la *app*. En la [tabla 1](#) aparecen las más consultadas.

Con lo descrito hasta ahora se puede concluir que la *app* de Salud Responde aporta las siguientes ventajas a los usuarios: aumento en la satisfacción por la enorme facilidad de la gestión; ahorro económico por la autogestión de la cita; aumento de la asistencia de pacientes a las citas del especialista, lo que contribuye a disminuir las listas de espera; acceso a información sanitaria de calidad; posibilidad de envío de consejos y alertas a poblaciones diana sobre recomendaciones de calor, vacunas u otros.

Bibliografía

1. Anderson GF, Frogner BK, Johns RA, Reinhardt UE. Health care spending and use of information technology in OECD countries. *Health Aff (Millwood)*. 2006;25:819–31.
2. Traver V, Fernandez C, Naranjo JC, Monton E, Guillen S, Valdivieso B. Sistemas m-health: la solución para las necesidades de una unidad de hospitalización a domicilio. *I+S Informatica y Salud* (1579-8070). 2004;44:194.
3. Ruiz EF, Proaño Á, Ponce OJ, Curioso WH. Tecnologías móviles para la salud pública en el Perú: lecciones aprendidas. *Rev Perú Med Exp Salud Pública*. 2015;32:364–72.
4. Saravi FD. Mobile telephony (cellular) and public health. 2007.
5. López L, Márquez M, Romo A, Rodríguez S. Sistema integral de expediente clínico electrónico con dispositivos móviles. En: *Ciencias de la Ingeniería y Tecnología Handbook T-III: Congreso Interdisciplinario de Cuerpos Académicos*. Guanajuato: ECORFAN; 2013. p. 223–33.
6. Consejería de Salud: descripción del Sistema Diraya [consultado 14 Dic 2018]. Disponible en: http://www.sas.junta-andalucia.es/principal/documentosacc.asp?pagina=pr_diraya.

Juan José Cubillas Mercado^{a,*}, Manuel Quero Haro^b,
Maria Belén Ramos Rodriguez^b, Maria Isabel Ramos^c,
Wilfredo Lopez^b y José Maria Gonzalez Conejo^b

^a *Indra, Jaén, España*

^b *Salud Responde, Jaén, España*

^c *Universidad de Jaén, Jaén, España*

* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: jjcubillas@gmail.com
(J.J. Cubillas Mercado).