GENERALITAT VALENCIANA

Unión Europea

Una manera de hacer Europa

BUENAS PRÁCTICAS
Operaciones Cofinanciadas

APLICACIONES PARA LA SALUD: APP GVA+ SALUT

Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública

Programa Operativo de la Comunidad Valenciana

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Año 2019

GOBIERNO DE ESPAÑA | MINISTERIO DE HACIENDA | SECRETARÍA DE ESTADO DE PRESUPUESTOS Y GASTOS | DIRECCIÓN GENERAL DE FONDOS EUROPEOS

APLICACIONES PARA LA SALUD: APP GVA+ SALUT

Septiembre 2019

Presentación

La actuación que se presenta como Buena Práctica es una aplicación informática para dispositivos móviles llamada **GVA+Salut** dirigida a la ciudadanía, la cual se ha beneficiado de las oportunidades que ofrecen las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para mejorar la asistencia médica, aportar inmediatez y fluidez en el trato entre profesional-paciente y agilizar los trámites burocráticos. Su puesta en marcha ha sido posible gracias a la inversión realizada por la Generalitat Valenciana y el Programa Operativo FEDER, en el marco de las tecnologías aplicadas a la salud.

La infraestructura informática que da soporte a la App GVA+Salut se incluye en la operación **Dotación de equipamientos e infraestructuras de apoyo del sistema de información sanitaria** y dentro de ella**,** su línea de actuación **Promocionar los servicios públicos digitales en e-salud** en el territorio de la Comunitat Valenciana. Dicha operación ha sido impulsada por la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública y ha supuesto una inversión de 34.438.956,70 €, de los cuales, un 50 % (17.219.479 €) están cofinanciados por el Programa Operativo del Fondo Europeo de Desarrollo Regional de la Comunitat Valenciana 2014-2020.

.

La primera versión de la App aparece en mayo de 2017 y sus descargas desde entonces han ido creciendo. En abril de 2018 había sido descargada por **118.322 usuarios**, y un año después, en abril de 2019, el número de descargas había alcanzado un total de **404.438,** lo que supone un **incremento porcentual** de un **241,7%.**
Si además tenemos en cuenta que cada descarga permite incluir a más usuarios, la población beneficiaria aumenta de forma considerable.

A continuación se presentan los argumentos que hacen de esta actuación una Buena Práctica de acuerdo con los criterios definidos:

1. Elevada difusión entre los beneficiarios, beneficiarios potenciales y el público en general.

Esta actuación ha tenido una amplia difusión entre la población en general a través de diferentes medidas de información y publicidad desarrolladas. Para el lanzamiento de la App se realizó una **campaña publicitaria** en distintos medios de comunicación a lo largo del segundo semestre de 2018 que incluyó anuncios en prensa, en tv, cuñas de radio, autobuses urbanos y salas de cine de la Comunitat Valenciana.

En la propia aplicación se inserta el logo de la UE-FEDER

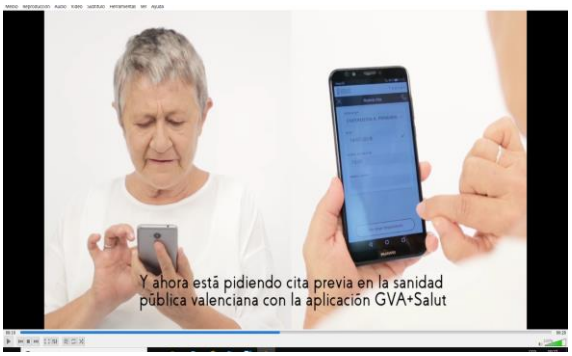
Capturas de los videos promocionales de la App GVA+ Salut y anuncio en un autobús interurbano

Redes sociales

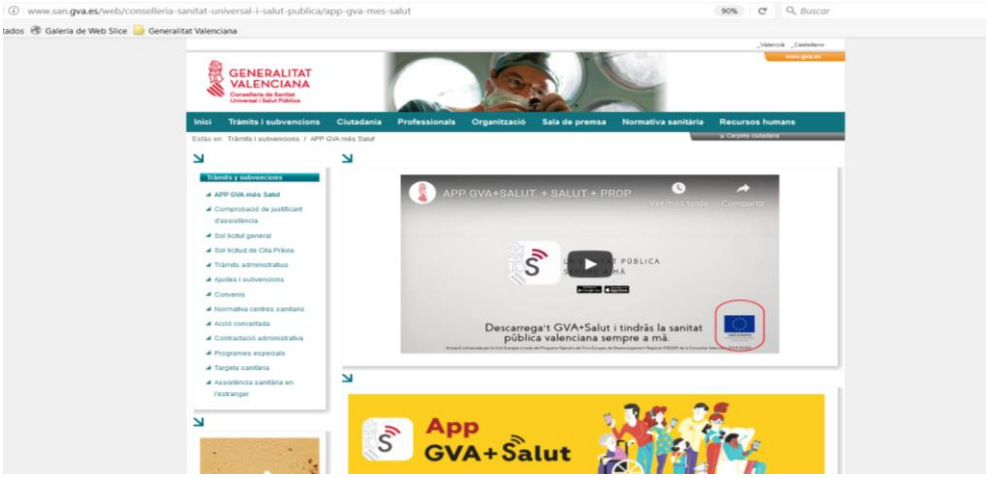
Twitter de GVAsanitat

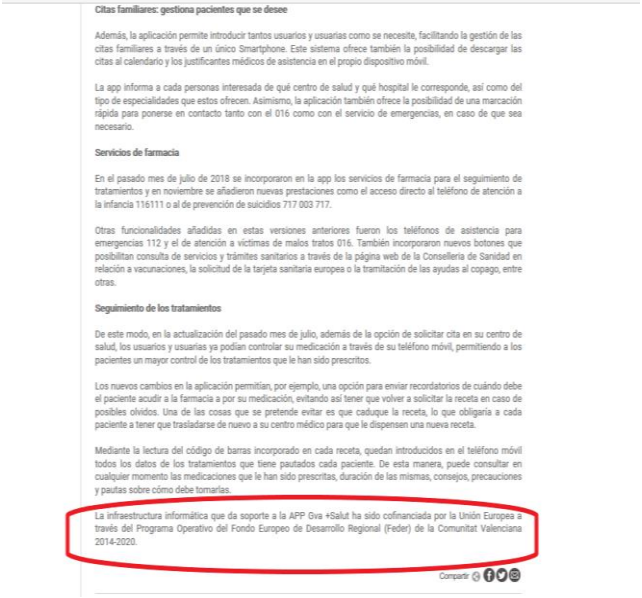
Video en YouTube

https://www.youtube.com/watch?v=jI6asIt5KBM

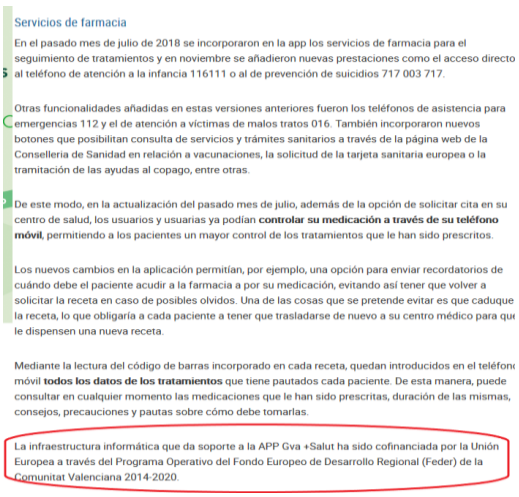


Asimismo, se realizó la difusión de la aplicación en la **página web** de la Conselleria de Sanidad y Salud Pública y en las **notas de prensa** del Gabinete de Comunicación de la Generalitat. http://www.san.gva.es/app-gva-mes-salut





Noticias en prensa



Otras herramientas de difusión como:

Merchandising

En las máquinas expendedoras de café que hay repartidas por distintos centros públicos dependientes de la Generalitat como hospitales, consellerías, etc, los **vasos** llevan serigrafiados información sobre la App GVA+ Salut y su cofinanciación por el Programa Operativo FEDER.

2. Incorporación de elementos innovadores.

La primera App GVA+Salut se lanzó en mayo de 2017 y, desde entonces, se ha ido actualizando con nuevas versiones, ampliando y mejorando sus funcionalidades para optimizar los servicios que esta permite.

La aplicación puede descargarse y/o actualizarse en el PlayStore (dispositivos Android) y en la AppStore (para iOS).

Una vez descargada, el acceso se realiza introduciendo los datos del número de la tarjeta sanitaria SIP y la fecha de nacimiento del usuario. También permite incluir a otras personas, ya sean familiares o no.

En primer lugar, la App permite solicitar **CITA presencial** con el médico de familia, pediatra o personal de enfermería del centro de salud correspondiente, anularla, modificarla y **crear alerta** para que nos la recuerde. Si es necesario, da la posibilidad de generar y descargar el **justificante** correspondiente.

Podemos optar también por la **cita telefónica** con el médico o personal de enfermería para realizar consultas por teléfono sobre pautas de medicación, o dudas que puedan ser resueltas de forma rápida sin necesidad de acudir al centro de salud.

La App GVA+Salut no solo permite solicitar cita, sino que además incorpora otras **funcionalidades** de gran utilidad que vamos a describir brevemente:

Dispone del botón **FARMACIA,** donde mediante la lectura escaneada del código de barras que incorpora cada receta, quedan introducidos en el móvil todos los datos de los **tratamientos** que tenga pautados la persona usuaria, su posología, duración, consejos o precauciones. De esta forma, es posible acudir a la farmacia **sin necesidad de llevar impresa en papel la receta** correspondiente. Con esta novedad, se pone fin, de forma definitiva, a la receta médica en formato papel.

Asimismo, incorpora **avisos** para retirar la medicación de la farmacia en el plazo que haya pautado el médico.

Y por último, el apartado de **INFO** permite por un lado, consultar qué hospital o centro de salud le corresponde y su geocalización y por otro, acceder a la consulta de servicios y trámites sanitarios a través de enlaces a la propia web de la Conselleria. De este modo, podemos, por ejemplo, consultar las listas de espera y el calendario de vacunaciones, obtener información sobre donación de órganos, gestionar las ayudas al copago…

La App GVA+Salut incorpora en esta última versión, además de los teléfonos de asistencia para emergencias **112** y el de atención a las víctimas de malos tratos **016,** con los que ya contaba la aplicación anterior, los teléfonos de atención a la infancia y prevención del suicidio. Desde la aplicación se puede realizar la llamada mediante la marcación rápida

3. Adecuación de los resultados obtenidos a los objetivos establecidos.

Los objetivos que la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública quiere conseguir con su App son, en sentido amplio, aprovechar las ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías aplicándolas al campo sanitario para **optimizar los recursos asistenciale**s, hacer **más fácil el acceso** de las personas usuarias de la sanidad pública y con ello mejorar su funcionamiento.

Desde la puesta en marcha de la aplicación, los usuarios que se la han descargado, no tienen que desplazarse a su centro de salud o contactar por teléfono para pedir cita, modificarla o anularla. El apartado de FARMACIA permite a los usuarios un mayor control de los tratamientos que tiene prescritos y los avisos de retirada de medicación evitan que les caduque la receta y tengan que solicitar cita con su médico por este motivo. Estas ventajas se extienden también a las personas usuarias que tengan añadidas en la App.

Las **distintas informaciones** que ofrece la aplicación sobre servicios sanitarios como vacunaciones, tarjeta sanitaria, listas de espera y la marcación rápida desde la propia aplicación para servicios de emergencia y víctimas de malos tratos, son un **valor añadido** que agiliza el funcionamiento acercando los recursos a las personas.

4. Contribución a la resolución de un problema o debilidad regional.

El desarrollo de la aplicación GVA+Salut responde a la necesidad de acercar los servicios sanitarios a la población beneficiaria de la sanidad pública de la Comunitat Valenciana. Desde su creación ha permitido agilizar y personalizar la atención al paciente, evitar desplazamientos para solicitar cita o información de gestiones o dudas, disminuir el absentismo gracias a las alertas. También hay que recordar que las citas que son modificadas o anuladas **permiten ser utilizadas por otros pacientes de forma inmediata**, lo que contribuye a dar agilidad al sistema.

Un problema que tiene el actual sistema sanitario es el desaprovechamiento de las citas médicas debido, principalmente, al **olvido** de las mismas. Esto genera pérdida de tiempo en las consultas y aumenta las listas de espera. Si hemos creado la alerta, la aplicación **nos recordará la cita** y por tanto, este problema se reducirá en gran medida. Añadir que, la cita telefónica para resolver dudas sin necesidad de acudir al Centro de salud, y el sistema de avisos en la medicación prescrita, también ayudan a descongestionar los recursos sanitarios y **reducir costes.**

Según los datos recogidos, en mayo de 2017, con la primera versión, el **número de citas** a través de la App era de **22.193**, en marzo de 2019 ha sido de **198.808**. La tendencia es positiva y ha ido claramente en progresión, ya que el **incremento porcentual** entre ambos registros es de un **795,8%.**

En definitiva, la aplicación ayuda a mejorar los recursos asistenciales y conseguir una sanidad más eficiente, sin olvidar la satisfacción del usuario por la agilidad en los trámites y la comodidad que le aporta.

5. Alto grado de cobertura sobre la población a la que va dirigido.

Aunque la aplicación va dirigida a toda la población usuaria del sistema sanitario público de la Comunitat Valenciana que disponga de un teléfono inteligente con sistema operativo iOS o Android, los beneficiarios de la operación son, por las ventajas que ofrece, el propio sistema valenciano de salud en todo su conjunto, tanto sus profesionales como las personas usuarias del mismo y, en general, la ciudadanía valenciana.

Desde su aparición, en mayo de 2017, la App GVA+Salut ha ido incorporando nuevas funcionalidades en cada actualización y el número de descargas ha ido aumentando de forma considerable como hemos indicado anteriormente (un 241,7% de incremento porcentual entre los años 2018 y 2019).

6. Consideración de los criterios horizontales de igualdad de oportunidades y no discriminación, accesibilidad y sostenibilidad ambiental.

Esta actuación es respetuosa con los principios de igualdad, no discriminación, accesibilidad y sostenibilidad ambiental.

La posibilidad de utilizar el recurso se extiende a **toda la ciudadanía valenciana usuaria** de los servicios sanitarios públicos sin distinción de género y sin que quepa discriminación alguna.

Gracias a la incorporación de esta nueva tecnología en el campo sanitario, es más fácil el acceso a los distintos servicios y trámites de la sanidad pública. La App GVA + Salut permite la comunicación con los servicios de salud a cualquier hora del día y desde cualquier lugar de la Comunitat Valenciana. Es por tanto, un recurso que proporciona comodidad, libertad y **accesibilidad** a los usuarios.

Asimismo, la actuación contribuye a la **sostenibilidad ambiental** en cuanto que evita desplazamientos para gestiones que pueden ser atendidas por medio de la aplicación agilizando y optimizando los procesos y recursos, y también porque la eliminación de la receta impresa contribuye a disminuir el impacto ambiental.

7. Sinergias con otras políticas o instrumentos de intervención pública.

Según el **Plan Estratégico de la Generalitat en Tecnologías TIC (2016-2020)** una de las principales tendencias en el ámbito de las Tic que se ha observado en los últimos años es la digitalización de la sociedad. La ciudadanía es cada vez más consumidora de TICs: smartphones, tabletas, Apps, comercio electrónico, etc. Esta circunstancia favorece y anima el desarrollo y aplicación de servicios digitales que faciliten la comunicación entre la población y la administración.

Por otro lado, la Generalitat Valenciana impulsa la llamada **administración digital** con el fin de mejorar la oferta de los servicios públicos digitales y la implantación de trámites electrónicos para la ciudadanía. En este ámbito, la **Agenda Digital de la Comunitat Valenciana (2014-2020)**, apuesta por mejorar y reforzar las aplicaciones tecnológicas en el ámbito de la sanidad electrónica con el objetivo de que la ciudadanía logre incorporarse paulatinamente a la sociedad digital.