

Título

PANTALLAS INFORMATIVAS PARA LA MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD DEL PACIENTE EN LAS ÁREAS DE CONSULTAS EXTERNAS, HOSPITALIZACIÓN Y DE URGENCIAS

Clasificación

01- Accesibilidad de los pacientes

Palabras clave: SATISFACCIÓN, EFICIENCIA

Autores

MARIO J HERRERO CAMACHO; ANTONI COLOMBÁS SALAS; BARTOMEU SASTRE PALOU; TERESA VALLESPIR ANGUERA; MARIA ROSSELLÓ MARTORELL

INTRODUCCION

La introducción y desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la sanidad debe ayudar a la mejora de la asistencia sanitaria tanto en el aspecto clínico como en el administrativo. Grosso modo, se llevan a cabo más iniciativas relacionadas con el primer aspecto que con el segundo. El presente proyecto persigue mejorar éste último. El paciente, cuando llega al hospital, puede plantearse: ¿En qué consulta me toca? ¿Falta mucho? ¿Cuánto he de esperar? Las pantallas informativas, además de contestar estas cuestiones, persiguen minimizar la incertidumbre del paciente y reducir el tiempo de dedicación de nuestros administrativos para responderlas.

MATERIAL Y METODOS

En Consultas externas (CEX), en Admisiones y en Urgencias del hospital se han instalado pantallas de tecnología LCD que ofrecen información administrativa a la llegada del paciente. Las instaladas en CEX hacen referencia, por un lado, al local o sala donde pasa consulta un determinado servicio y, por otro, la cita identificada con la hora programada originalmente que se está pasando en ese preciso momento. De esta manera el paciente sabe a qué local de consultas debe acudir y la cita que está siendo visitada en este momento. En Admisión la pantalla muestra información general y de interés para el paciente. Por último, en el servicio de Urgencias aparece el tiempo promedio de espera de los pacientes para ser atendidos. Desde un punto de vista técnico las pantallas alojan un sitio web dinámico conectado a una base de datos intermedia que conecta a la operacional -nuestra historia clínica electrónica-, donde se sincronizan los datos de las citaciones y de las visitas en CEX y del tiempo de atención en Urgencias. Se resincronizan a intervalos de 5 (CEX) y 30 (URG) minutos para actualizar los datos que aparecen en pantalla y conseguir mayor exactitud en los datos.

CONCLUSIONES

Los paneles informativos permiten orientar al paciente en un momento de relativa intranquilidad por su presencia en el hospital ya que se facilita información acerca de la hora estimada de atención y el lugar físico en el que se llevará a cabo la misma. Esta información objetiva sirve para mejorar la percepción del paciente hacia nuestra organización. Además, esperamos la reducción de preguntas informativas al personal administrativo sobre los retrasos y las ubicaciones físicas.