



Título

DESCENTRALIZACION DE LA CITACION DE PACIENTES

Clasificación

02 PROCESO MEDICO-ADMINISTRATIVO Y DE INFORMACION DEL PACIENTE / 01 ADMISIÓN Y DOCUMENTACIÓN CLÍNICA

Forma de presentación: COMUNICACIÓN

Palabras clave: CONSULTAS, CITACIÓN, HP-HIS

Autores

CABANILLAS SABIO, F.J; GARCIA MUÑOZ, F.J; PELLEJERO COLLADO, M^a E; GALLARDO CHAVARINO, A.

Entidad C. H. LA MANCHA CENTRO

CCAA CASTILLA - LA MANCHA

INTRODUCCION

La citación de pacientes procedentes de Atención Primaria en las consultas Externas de Atención Especializada del Complejo Hospitalario "La Mancha Centro" se encuentra centralizada en la Unidad de Citaciones de Consultas Externas de cada uno de los dos hospitales que componen nuestro Complejo, gestionando las peticiones de primeras consultas de una población de referencia cercana a las 230.000 personas.

MATERIAL Y METODOS

Se parte de la gestión de en torno a las 90.000 peticiones de citación de pacientes en Consultas Externas de 2 hospitales y 3 centros de especialidades periféricos que se realizan desde 14 centros de salud pertenecientes a cuatro gerencias de atención primaria. Dichas peticiones son tramitadas mediante planillas vía fax desde cada centro de salud a los hospitales.

El desarrollo del aplicativo para la gestión de la cita pasa por cuatro fases:

- 1ª Diseño de los Algoritmos de Citación.
- 2ª Desarrollo informático de la aplicación.
- 3ª Pilotaje e implantación.
- 4ª Implementación con el aplicativo de gestión de pacientes con HP-HIS.



CONCLUSIONES

La descentralización de la citación de Consultas Externas ha dado lugar a un aumento considerable de la satisfacción de los usuarios sin tener que soportar esperas para conocer su cita.

Al mismo tiempo se ha producido un descenso de las necesidades de recursos de personal administrativo en Atención Especializada para la gestión de citas, y en consecuencia disminución de costes de las mismas.

