

Un Sistema de Información al Usuario y una Herramienta de Gestión de Consultas: PROYECTO DAURO.

- **AUTORES:**

José Ramón Ledesma Aguilar; Martín G. Blanco García; Pilar Gutiérrez Cuadra; Javier Fernández Lorca

- **INTRODUCCIÓN:**

Son muchas las desavenencias que se producen habitualmente en cualquier sala de espera; hechos como, el ir y venir constante de pacientes, la falta de información sobre el estado y curso de las citas, así como las largas horas de espera, provocan situaciones de elevada tensión, entre, los usuarios, que ven incrementada su angustia por su propia enfermedad, y en el equipo sanitario, que frecuentemente se encuentra sometido a un constante interrogatorio sobre el transcurso de la sala, convirtiéndose en muchas ocasiones en centro de transmisión de quejas y disconformidades. Si esta situación, se acompaña de una atmósfera acústica de niveles desmesurados, la espera del paciente y el desarrollo de las funciones del personal laboral, puede resultar ser un verdadero caos.

OBJETIVOS: El HUVN, siguiendo las recomendaciones del Plan de Calidad 2005-2010 que centra sus objetivos en atender y cubrir las necesidades y expectativas del ciudadano, propone el diseño de un sistema de información al usuario y gestión de consultas, a través del cuál se logre dar solución a estas situaciones, y reducir así, los estados de angustia por los que pasan los pacientes a la espera de ser atendidos, se consiga un ambiente de trabajo cordial y acorde a las exigencias y expectativas de un centro sanitario, y que además sirva como herramienta para el equipo facultativo, en la gestión de consultas.

- **MATERIAL Y MÉTODOS:**

Material (Sistema Dauro): Programa informático; Flujo de pacientes; Fichero citas/día; Sala de espera, Pantallas informativas; Hardware y cableado.

Método:

- a) Admisión: El usuario al llegar a recepción registrará su nombre y número de consulta.
- b) El paciente esperará en la sala ser avisado mediante una notificación visual y acústica en las pantallas.
- c) El Facultativo al abrir su navegador, será redirigido a la aplicación Dauro el cuál le mostrará las citas pendientes para dicha consulta.

- **RESULTADOS:**

- 1) El usuario, desde su llegada a recepción, está continuamente informado a través de paneles informativos, del estado de la consulta y del curso de su cita.
- 2) El flujo de mensajes lanzados a través de las pantallas informativas, mantiene distraída la atención del usuario, lo que influye positivamente en el transcurso de la espera.
- 3) Un usuario debidamente informado, es un usuario conforme, que espera pacientemente el aviso de su consulta respetando el desarrollo de la actividad laboral del personal sanitario, y propiciando por tanto un ambiente de tranquilidad y bienestar.
- 4) Es una herramienta cómoda y eficaz para el facultativo, personal de enfermería y admisión, en la gestión de las consultas.

- **CONCLUSIONES:**

- 1) La herramienta informática puede funcionar en cualquier PC mediante navegadores de licencia libre.
- 2) Con este sistema se pueden obtener estadísticas sobre el funcionamiento de las consultas, con el tiempo medio de espera, de atención facultativa, etc.
- 3) Pueden preverse grandes avances sobre los avisos a pacientes por medio de mensajes a móviles cuando disten pocos turnos para ser atendido.
- 4) Por todo ello, y de acuerdo con los resultados obtenidos, el Sistema Dauro, es una herramienta eficaz en la gestión de consultas e información al usuario, reduciendo su angustia y haciendo más llevadera su espera.

