

Título

"IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE DIRECCIONAMIENTO DE PACIENTES"

Clasificación

06- Gestión de RRHH

Palabras clave: direccionamiento, paciente

Autores

NURIA PAU LLOBERA, SILVIA RAMIS OLIVER, EMMA TERES BENJUMEDA,

Entidad

HOSPITAL UNIVERSITARIO SON ESPASES (SON DURETA)

INTRODUCCION

En el diseño de los nuevos procesos del futuro hospital de referencia, se decidió contar con un sistema de direccionamiento de pacientes en las consultas externas. Los objetivos de la implantación de este sistema eran, la protección de los datos del paciente de acuerdo con la Ley Orgánica de protección de datos, y la mejora del tiempo de espera de los pacientes en sus gestiones ambulatorias. Se presentó un sistema que constaba de dispensadores de tickets, dispensadores de sobremesa y pantallas informativas.

MATERIAL Y METODOS

En septiembre del 2010, se hizo la distribución "in situ" de los dispositivos, atendiendo a los criterios de cercanía a redes, acceso físico y visual para los usuarios y nivel de utilización del servicio. Una vez realizadas las obras necesarias y la instalación gradual de los dispositivos, con el hospital ya en marcha, se decidió empezar el proyecto en un servicio piloto, en junio del 2011. Se escogió el servicio de Pediatría, por el volumen de pacientes atendidos y porque era el que generaba más colas. La prueba piloto incluyó unas sesiones formativas que programamos una vez se acordó la fecha de inicio de la prueba. Hicimos tres sesiones formativas para facultativos y cuatro sesiones para personal de enfermería y administrativos. Durante el primer mes de la prueba piloto estuvimos físicamente presentes las dos personas responsables de la formación para solucionar problemas y refrescar conocimientos.

CONCLUSIONES

Durante la prueba piloto se realizó una evaluación continuada, tres meses después desde la dirección se encargó un informe de valoración del sistema. Se vio que no sólo se cumplían los objetivos inicialmente definidos, sino otra serie de objetivos implícitos como era la reducción del tiempo de espera, la mejora del servicio ofrecido al usuario y la mejora de la gestión del tiempo de los profesionales implicados. Por otro lado el sistema de direccionamiento evidencia áreas de mejora y nos facilita el acceso a campos de análisis y evaluación. La gestión de las consultas externas mejora con el sistema de direccionamiento. Ayuda a mantener la privacidad de los datos del paciente, disminuye las colas y los tiempos de espera y aumenta la satisfacción del usuario y de los profesionales implicados en el proceso. Diseñamos el futuro despliegue del proyecto y nos planteamos nuevos usos en otros ámbitos hospitalarios: salas de espera quirúrgica, urgencias, direccionamiento de familiares en urgencias observación, información a familiares.