

 Govern de les Illes Balears Hospital Son Llàtzer	ADMISION	Nº: PC-75-ADM-00
		Rev.: D
		Página 2 de 9

<h2 style="margin: 0;">Proceso</h2> <h3 style="margin: 0;">De Admisión</h3>

1.- OBJETO

Describir las actividades llevadas a cabo por el servicio de Admisión del Hospital Son Llàtzer.

2.- ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las actividades desarrolladas por el servicio de Admisión, y concretamente a las siguientes actividades:

- De Hospitalización
- De Consultas Externas
- De Programación Quirúrgica

También abarca a todos los profesionales, instalaciones, materiales y equipamiento adscritos al servicio.

Este procedimiento NO alcanza a los pacientes y a las actividades subcontratadas.

En la descripción del procedimiento se incluyen las actividades desempeñadas por el servicio, en sus ámbitos de responsabilidad, consideraciones, exigencias y actuaciones que le son específicas de la actividad desempeñada y de tipo legislativo. En este sentido, existe un listado actualizado con la legislación vigente que afecta a las actividades desempeñadas por el servicio.

3.- DESCRIPCIÓN

3.1. Procesos del servicio de Admisión

Los procesos desempeñados por el servicio de Admisión son:

- PC-75-ADM-1 Admisión Consultas Externas
- PC-75-ADM-3 Admisión programación quirúrgica
- PC-75-ADM-4 Admisión Hospitalización

Los procesos se desarrollan en detalle en cada uno de sus respectivos procedimientos.

3.2. Estructura Física

El servicio de Admisión esta dividido en 3 zonas:

1. **ADMISION CENTRAL:** ubicada en la planta baja y en la que se realizan las tareas de gestión de agendas, call center, citación telefónica y despachos del servicio.

 Govern de les Illes Balears Hospital Son Llàtzer	ADMISION	Nº: PC-75-ADM-00
		Rev.: D
		Página 3 de 9

<h2 style="margin: 0;">Proceso</h2> <h3 style="margin: 0;">De Admisión</h3>

2. **ADMISION DE HOSPITALIZACION Y PROGRAMACION QUIRURGICA:** ubicada en la primera planta. Es donde se desarrolla la mayoría de la actividad del servicio.

3. **BOXES DE CITACION:** ubicados en la 2º planta, en la actualidad son 6 (1 box doble).

Toda la actividad se realiza de 8 a 22 h.

3.3. Requisitos del cliente

Las unidades de Admisión tienen como fin primordial la gestión de la demanda asistencial de la población asignada al área de influencia del hospital, con el fin de optimizar al máximo los recursos disponibles y facilitar el acceso a los mismos.

El conocer en todo momento en que y como se utilizan los recursos así como el tiempo en que se tarda en dar respuesta a las distintas demandas de los usuarios también es una función primordial del servicio de Admisión, que será fuente principal del sistema de información hospitalario.

3.4. Formación

Todo el personal del servicio de Admisión procederá según los **Procesos de Formación** aunque lleva a cabo otro tipo de formación ofertada por los sindicatos.

3.5. Otras características y requisitos

3.5.1 Comisión de Coordinación

Cada 4 Meses se lleva a cabo una reunión exhaustiva del jefe del servicio con los coordinadores de las distintas áreas para analizar la actividad, el cuadro de mandos y posibles novedades existentes. De cada una de ellas se realiza anotaciones pertinentes en la planilla de seguimiento de las acciones correctoras emprendidas.

3.5.2 Intranet

La Intranet es la herramienta básica de comunicación del servicio tanto para la comunicación interna con el personal administrativo de Admisión como con el de otros servicios relacionados con el Servicio de Admisión (secretarías, enfermería,...). En la **IT-75-ADM-0A Gestión de Recursos de la Intranet** se describen todos los recursos disponibles del servicio y su manejo.

3.5.3. Otros procedimientos del servicio

3.5.3.1. Polisomnografías

La polisomnografía es una técnica de estudio para diagnosticar alguna alteración que suele aparecer cuando dormimos, como por ejemplo las paradas respiratorias (apneas).

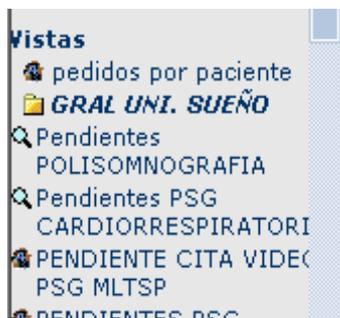
El procedimiento es el siguiente:

 Govern de les Illes Balears Hospital Son Llàtzer	ADMISION	Nº: PC-75-ADM-00
		Rev.: D
		Página 4 de 9

<h2>Proceso De Admisión</h2>

- EL Médico hace la petición en el medlink
- El coordinador de la 4ª A nos envía la programación mensual o quincenal por correo.
- La coordinadora de admisión de hospitalización envía la programación a agendas para que nos abra los días.
- Una vez que tenemos la programación vamos al medlink para sacar los listados de pacientes pendientes de realizarse esta prueba.

Hay que tener en cuenta que hay tres tipos de psg:



El listado de pacientes pendientes cita video psg MLTSP sale en el listado de psg también, no hace falta sacar este listado. Sale así:

	126017 CASASNOVAS CORRO, JOSE	Test de Latencias Mu...	20/07/07 11:41
	126017 <u>CASASNOVAS CORRO, JOSE</u>	VIDEO POLISOMNOGRAFI...	20/07/07 11:41

Por tanto estos pacientes que tienen pedida el video psg y el test de Latencia solo se pueden citar un paciente cada 2º y 4º martes de mes si se hacen psg.

Si podemos citar un test de latencia hay que llamar a Malen o a Marga ext.1186 de exploraciones funcionales para que nos digan cual es el más urgente y una vez avisado el paciente hay que llamar a CEX a la persona que lleva neurología para que cite el test para el día siguiente.

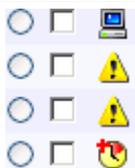
Una vez que tenemos el listado sacado tachamos todos los pacientes que han venido a hacerse la prueba y repasamos el listado con el de la semana anterior por si hay anotaciones. Y porque a veces hay pacientes que ya tienen día y todavía salen en el listado, estos pacientes los tiene que quitar el secretario de neumología.

Cuando tenemos los listados de polisomnografías actualizados empezamos a llamar los pacientes teniendo en cuenta:

- La prioridad (ordenador: normal, triangulo: preferente, reloj: urgente)

 Govern de les Illes Balears Hospital Son Llàtzer	ADMISION	Nº: PC-75-ADM-00
		Rev.: D
		Página 5 de 9

Proceso De Admisión



- La fecha de petición: siempre tendremos en cuenta la fecha de petición, pero si la prioridad es urgente o preferente se citaran los primeros aunque tengamos pacientes con prioridad normal con fecha de petición más antigua.

Los días de citación que nos pasa el coordinador de la 4ªA para saber si tenemos que citar psg o psg cardiorespiratoria. Hay que tener en cuenta que el 2º y 4º martes de cada mes si se hacen psg hay que llamar un paciente del listado que tenga pendiente una PSG +MLTSP.

Se llama a los pacientes y se les cita en el programa de CEX, desde el buzón de peticiones. La manera de citar es la misma que utilizan para CEX ver manual de citación.

A los pacientes cuando los llamamos les decimos la hora, el día y lugar que tienen que venir al hospital (de lunes a viernes, admisión de ingresos programados y los festivos sábados y domingos urgencias) y además les recordamos las recomendaciones que les hizo el médico (cena ligera, ropa que usan para dormir, que traigan los medicamentos si toman por la noche...).

Una vez que tengamos la programación de la semana rellenamos un parte como este y lo mandamos por correo a LD_UNIDAD_SUEÑO.

Sacamos una copia para nosotros en la que iremos anotando si el paciente se ha presentado o no. Esta copia después la capturaremos del programa de CEX.

Cuando viene el paciente le comprobamos los datos y el celador lo acompaña a la 4ª A a las habitaciones 415-1 y 416-1 donde el paciente permanece toda la noche hasta la mañana siguiente. Estos pacientes no se ingresan.

3.5.3.2. GESTION DE AGENDAS

La actividad se inicia cuando se recibe la solicitud de creación, modificación o anulación de alguna consulta externa, gabinete o consulta de enfermería.

La citación de los pacientes se realiza bajo el siguiente árbol: Sección / Agenda / Horario / Huevo (prestación)

Cada servicio puede incluir una o varias agendas (cex o gabinetes) y cada una de ellas puede incluir a su vez varios horarios. Cada horario puede ser exclusivo para un único médico o puede tener varios médicos según el día de la consulta.

Los horarios tienen distintas prestaciones, es decir tipos de visitas (2.1 o primeras visitas, 2.11 o interconsultas, 2.1urg o primeras visitas derivadas de urgencias, 2.2 o segundas o sucesivas visitas) o técnicas distintas a las que se da cobertura (Ergometrías, colonoscopias, gastroscopias,...). Estos horarios se estructuran en huecos de una duración determinada

 Govern de les Illes Balears Hospital Son Llàtzer	ADMISION	Nº: PC-75-ADM-00
		Rev.: D
		Página 6 de 9

<h2 style="margin: 0;">Proceso</h2> <h3 style="margin: 0;">De Admisión</h3>

según la prestación con una hora inicial y una hora final, y activados según los requerimientos del propio servicio. En cada uno de los huecos se cita a los pacientes.

A cada horario o prestación se asignan los permisos de citación a los usuarios, para que puedan citar a los pacientes. A la hora de gestionar los permisos de citación se puede hacer mediante usuarios o perfiles, dando permisos sobre centro, servicio, agenda, horario o prestación.

Responsable del Servicio/Secretaria del Servicio/Coordinadora Enfermería/Gabinete

Se solicita la creación, modificación o anulación de los horarios mediante correo electrónico, en algunos casos se hace la solicitud mediante llamada telefónica, pero requerimos que se nos confirme la solicitud mediante correo electrónico, a fin de tener un justificante por escrito.

Este correo se guardara durante un máximo de dos meses, tanto el correo de recepción como el de confirmación de trabajo realizado.

Auxiliar administrativo / Administrativo del Servicio de Admisión

Existe una sección formada por 3 personas para gestionar las agendas.

Una vez recibida la petición, se realiza según las indicaciones. Una vez realizada la petición se avisa al servicio peticionario mediante correo electrónico.

Este correo se guardara durante un máximo de dos meses, tanto el correo de recepción como el de confirmación de trabajo realizado.

Si la petición es para crear un nuevo horario, implicará que habrá más huecos. En este caso una vez creado el horario se asignan los permisos de citación a los usuarios para que puedan citar en este horario. Se pueden limitar los permisos de citación a unas prestaciones determinadas y no a todas las prestaciones del horario.

Si la petición es de modificación de horario puede implicar que se creen nuevos huecos (ampliación de horario ya sea de horas o de días) o que se supriman huecos (disminución de horas o de días), en este caso puede que haya pacientes afectados por reprogramación.

Si la petición es de anulación de horarios, siempre implica la eliminación de huecos por lo que normalmente implica que haya pacientes afectados por reprogramación.

En caso que se hayan creado nuevos huecos, se avisa al auxiliar administrativo/administrativo responsable de la citación, para que cite pacientes que están en lista de espera.

Si hay pacientes para reprogramar, se sacan los listados de trabajo y se dan al auxiliar administrativo/administrativo responsable de las reprogramaciones.

Auxiliar administrativo / administrativo del Servicio de Admisión

Si se han creado nuevos huecos, el responsable de la citación de la especialidad, cita en estos huecos a pacientes que están en lista de espera.

 Govern de les Illes Balears Hospital Son Llàtzer	ADMISION	Nº: PC-75-ADM-00
		Rev.: D
		Página 7 de 9

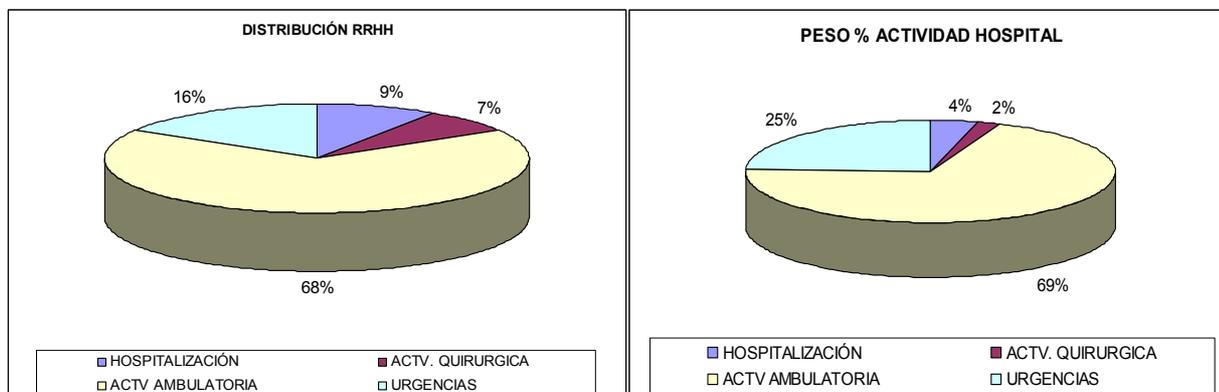
Proceso De Admisión

Si se han generado listados de reprogramación, el responsable de reprogramaciones, llama a los pacientes para cambiarles la cita.

3.6. Organización del Servicio

La gestión del servicio de Admisión es responsabilidad del Jefe de Admisión, que con rango de jefatura asistencial vehiculiza las directrices emanadas desde la Gerencia y el Comité de Dirección. Asume labores de gestión, planificación y organización y de él dependen funcionalmente 5 coordinadores.

3.6.1. Organigrama



La distribución en tareas del personal de admisión concuerda con la distribución porcentual del peso de la actividad desarrollada en el hospital.

 Govern de les Illes Balears Hospital Son Llàtzer	ADMISION	Nº: PC-75-ADM-00
		Rev.: D
		Página 8 de 9

<h2 style="margin: 0;">Proceso</h2> <h3 style="margin: 0;">De Admisión</h3>

3.6.2. Dotación de personal del Servicio

Los recursos humanos del Servicio de Admisión están compuestos por aproximadamente 49 personas desglosadas de la siguiente manera:

- Jefe de servicio: 1
- Coordinadores: 5
- Técnicos de Gestión: 2
- Administrativos: 21
- Auxiliares administrativos: 20

3.6.3. Responsabilidades y Requisitos Profesionales

Los perfiles profesionales exigibles a los facultativos y otro personal del Servicio, así como la experiencia, requeridos para el desempeño del puesto de trabajo de cada uno: Académicos, Complementarios / Especialidades y Experiencia, vienen definidos en el procedimiento **PG-55-001 Descripción de Puestos de Trabajo**.

3.7. Mantenimiento

El mantenimiento, tanto correctivo como preventivo, y el control de calidad de los equipos vienen descritos en el procedimiento **PG-63-001 Mantenimiento**.

4.- DOCUMENTOS

Procesos de Formación

IT-75-ADM-0A Gestión de Recursos de la Intranet

PG-55-001 Descripción de Puestos de Trabajo.

PG-63-001 Mantenimiento

5.- REGISTROS.

Los registros se detallan en los procedimientos específicos relacionados con este.



**Proceso
De Admisión**

6.- MAPA DE PROCESOS

MAPA DE ALTO NIVEL SERVICIO DEL ADMISION.

