

Título

¿PODEMOS FACILITARLE EL ACCESO AL PACIENTE?

Clasificación

01- Accesibilidad de los pacientes

Palabras clave: gestión, accesibilidad

Autores

M. JOSE LIARTE GÓMEZ; TANA OLIVER MARTINEZ;

INTRODUCCION

En el marco de proceso de diseño y construcción de un nuevo hospital, surgen múltiples posibilidades para la incorporación de nuevos sistemas y nuevas tecnologías. En un nuevo hospital todo cambia, la disposición y amplitud de los espacios, el flujo de pacientes, las comunicaciones, la incorporación de nuevos servicios y nuevas personas, pero, sobretodo, se crea la cultura de replantear las formas de actuación y ver que es posible hacer las cosas de manera diferente. Una de las líneas de innovación que escogió la Fundació Hospital de l'Esperit Sant (FHES) fue la aplicación de tecnologías de la información en las tareas rutinarias de admisión y programación de pacientes, con el objetivo de dar valor añadido al departamento de gestión de pacientes e incrementar la capacidad de gestión para poder asumir el incremento de demanda que genera la apertura de un nuevo centro. La FHES ha sido el primer hospital catalán que ha puesto en marcha un sistema informático de direccionamiento de pacientes conectado a las aplicaciones del Centro.

MATERIAL Y METODOS

Este sistema permite mantener al paciente permanentemente informado del lugar a donde debe dirigirse para ser atendido, y los profesionales asistenciales conocen en todo momento la localización del paciente. Está implantado en consultas externas, gabinetes de exploración, extracciones, Servicio de Diagnóstico por la Imagen y recepción del paciente quirúrgico. El sistema esta basado en: · Identificación del paciente con terminales mediante la lectura del código de barras o banda magnética de la tarjeta sanitaria. · Emisión para el paciente de tiquets informativos de las visitas pendientes y el lugar donde tiene la visita. · Información en la sala de espera al paciente de su turno, y llamada del facultativo mediante monitores de 22 pulgadas i LEDs y señalización acústica. · Integración del sistema de identificación y señalización con el HIS del Centro mediante mensajería electrónica.

CONCLUSIONES

La valoración de este sistema, dos años y medio después de su puesta en marcha, es muy positiva, tanto en parámetros de satisfacción del usuario externo como del usuario interno. A parte de la consecución de los objetivos previstos, otras aportaciones muy valoradas son la autonomía del usuario para moverse dentro del Centro y el incremento del orden interno en la organización del área ambulatoria del Hospital.