

GESTIÓ EFICIENT DE LES CITES MÈDIQUES: OPTIMITZACIÓ DELS PROCESSOS ADMINISTRATIUS

Autors: Sans Ordoñez; Roser; Baulies Romero, Hèlia ; Gomes Paíno, Angélica Begoña; Granados Gomes, Yago ;
Montserrat Gala, Lorena ; Seijo Solino, María Rita.
Lloc de treball: Vall d'hebron Barcelona Hospital Campus

INTRODUCCIÓ

En el procés d'organització de les intervencions quirúrgiques, se segueixen diverses fases que garanteixen la correcta gestió i coordinació entre els especialistes, el personal administratiu i els pacients. Aquesta planificació inclou des de la visita inicial amb l'especialista fins a la programació de l'operació, passant pel preoperatori i les proves complementàries, la resolució de dubtes vinculats a la intervenció.

RESULTATS

1.- L'accés simplificat a les dades de contacte mitjançant el programa SAP agilita les tasques administratives i redueix errors. La verificació prèvia de telèfons i adreces assegura una millor comunicació amb els pacients.

OBJECTIU

Millorar la comunicació amb els pacients verificant prèviament les dades de contacte per evitar errors i garantir informació clara. Simplificar les consultes amb un checklist per assegurar el registre correcte. Facilitar l'accés als telèfons en el programa SAP per agilitzar les tasques. Aconseguir una gestió quirúrgica eficient.

MATERIAL I MÈTODE

Després de la visita amb l'especialista, el pacient entra a la llista d'espera per a l'operació, que pot ser preferent (menys de dos mesos), mitjana (sis mesos) o bàsica (un any). El cirurgià crea les visites del preoperatori, sol·licitant proves complementàries o una visita d'anestèsia, presencial o telemàtica. Durant la consulta, es resolen dubtes sobre la intervenció, el dejuni previ, la medicació (canvis o interrupcions) i altres aspectes relacionats amb l'operació. La data de la intervenció s'informa mitjançant trucades telefòniques des del Centre de Programació Quirúrgica. El personal administratiu coordina la programació a través del programa SAP, informant el pacient sobre el dia de l'operació i organitzant les proves pendents. Quan el pacient no respon a les trucades des del telèfon central, s'organitza una nova visita. Si el contacte continua sent difícil, s'envia una carta certificada per garantir la comunicació. Aquest sistema busca assegurar una gestió eficient i una bona relació amb el pacient.



Telèfon fixa de sobretaula Font: Sonicolor.es

CONCLUSIONS

La verificació prèvia de dades com el telèfon i l'adreça millora la comunicació amb els pacients i redueix trucades fallides, facilitant la coordinació, sobretot per a aquells que viuen lluny. La proposta d'un apartat al programa SAP per tenir tots els telèfons visibles i no tindrà que entrar en la història clínica, per poder simplificar tasques burocràtiques i optimitza el temps administratiu. Aquestes mesures incrementen l'eficiència en la programació quirúrgica, garantint un servei sanitari de qualitat i una experiència més satisfactòria per als pacients.