



Hospital Universitario
de Fuenlabrada



EFECTIVIDAD DE LA INFORMACION PERSONALIZADA A PACIENTES EN LA CITACIÓN DE PRUEBAS COMPLEJAS

Laboratorio de Análisis Clínicos del Hospital U. Fuenlabrada

¿Qué pruebas me van a hacer?



¡¡ POR FIN !!

Mis citas y dudas resueltas.



- Desde el 2006 hemos desarrollado un sistema personalizado para la **humanización y eficiencia de nuestras citas**, que de soporte a los *Pacientes* y al *Personal Sanitario* del Hospital.
- Estas pruebas complejas necesitan de una mayor **Atención de Escucha Activa y Resolución de Dudas**



Actualmente la citación centralizada permite programar eficientemente muchas citas por carta, teléfono, e-mail, sms.

Como existen situaciones que requieren contacto directo con el paciente y resolución de sus dudas, ESTABLECIMOS un canal abierto para las comunicaciones.

GESTOR DE LLAMADAS





Gestión de Llamadas Telefónicas

Pacientes

Nº Historia:

1er. Apellido:

2º Apellido:

Nombre:

Dirección:

Cód. Postal: Localidad:

Telefono1:

Telefono2:

Móvil:

Lista Pacientes

Nº Historia	Paciente
-------------	----------

Haga doble Clic sobre el Paciente que quiera activar

Pruebas Paciente

Paciente:

Prueba:

Fecha Prueba:

Fecha Realización:

Pruebas

SOBRECARGA ORAL GLUCOSA
SUERO AUTOLOGO
TEST CAPTOPRIL
TEST CLONIDINA (con ingreso hosp)
TEST ESTIMULO DE GH TRAS EJERCICIO
TEST EXPANSION SALINA
TEST RESERVA OVARICA
TEST SUPRESION DEBIL (DXM)


Prueba	Fecha Prueba	Fecha Citación	Fecha Realización
LLAMADA PARA CITAR POR PROBLE	08/05/2017	09/05/2017	

Haga doble Clic sobre la Prueba que quiera activar

La información que contiene esta pantalla nos permite **ayudar tanto a Pacientes como al Personal Sanitario.**

Gestión de Llamadas Telefónicas - [Seguimiento de Llamadas Telefónicas]

Archivo Edición Insertar Registros Ventana 2

 Hospital Universitario de Fuenlabrada
SaludMadrid

Seguimiento

Paciente	Pruebas Pendientes	Usuario
<input type="text" value="PIVOTE PIVOTE, PIVOTE"/> Nº Historia: 1000011 Dirección: . Localidad: 28945 FUENLABRADA Teléfonos: 999.999.999 Móvil	<input type="text" value="LLAMADA PARA CITAR POR PROBLEMAS CON LA MUE"/> Fecha de la Prueba: 08/05/2017 Fecha Citación: 09/05/2017	<input type="text" value="ANGELES BARRIONUEVO"/> AUX. ADMON

Tipo de Llamada

Entante Saliente SMS

Observaciones

**29/05/2018
11:54:31**

Conversación

Llamada al paciente por problemas con la muestra, vuelvo a citar el 09/05/2017. Extraer 1 EDTA

Fecha Llamada	Tipo Llamada	Prueba	Comentario
25/05/2018 10:56:23	Saliente	LLAMADA PARA CITAR POR PROBLEMAS CON LA MUESTRA	Llamada al paciente por problemas con la muestra, vuelvo a citar el 09/05/2017. Extraer 1 EDTA

Haga doble Clic sobre la llamada que quiera activar

Registro: 1 de 1 (Filtrado)

Las pruebas se citan por Auxiliares Administrativos formados específicamente.



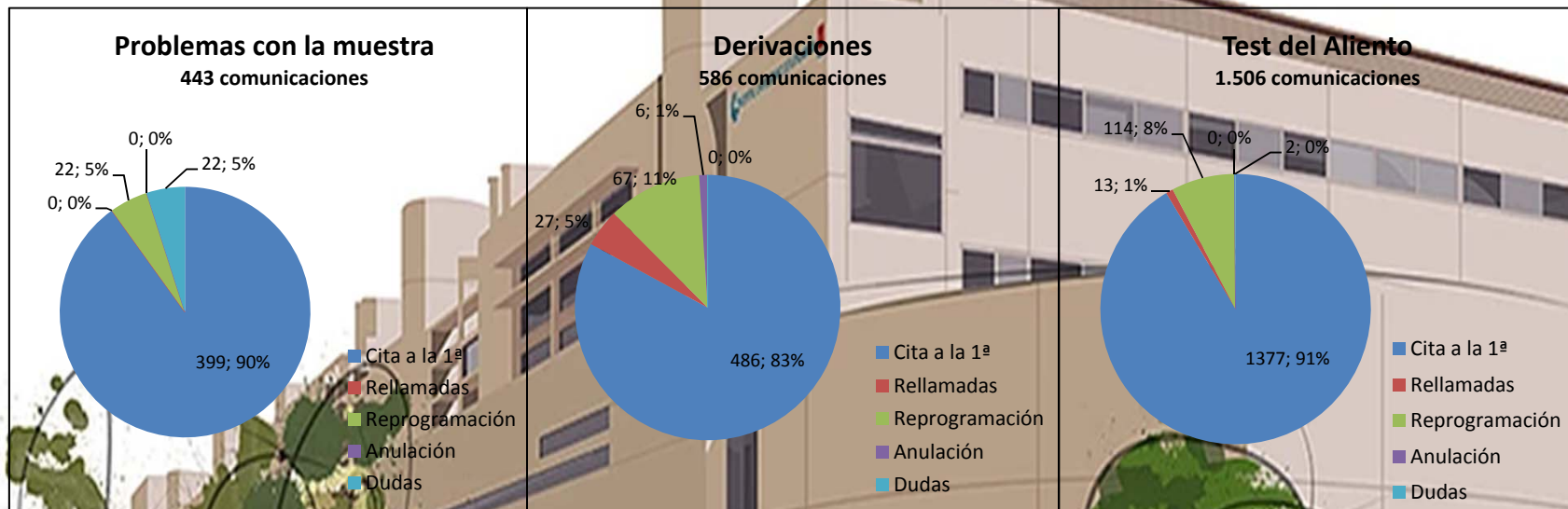
En el departamento de análisis clínicos se realizan 63 *pruebas o situaciones*, de las que hemos evaluado:
Llamadas por problemas con la muestra, Derivaciones y Test del Aliento.

Con las siguientes Variables :

- Pruebas citadas con una sola llamada.
- Rellamadas.
- Reprogramadas.
- Anulaciones.
- Dudas.

Objetivo:

Evaluar el impacto del procedimiento en tres de las pruebas monitorizadas.



Resultados:

Para las pruebas evaluadas:

Citación y explicación son correctas en la primera comunicación en el 90%, el 10% restante son resolución de dudas y reprogramaciones.

Test del aliento

En test del aliento existen dos procedimientos de citación: Estandarizada y Personalizada.

Con esta prueba es con la que hemos evidenciado, en términos estadísticos, esa diferencia entre ambos tipos de citación.

	Citación Estandarizada	Citación Personalizada
Solicitudes	2.521	963
Repeticiones	191	36
% repeticiones	8,2%	3,9%

En **test del aliento**, se indican solicitudes totales, número de casos que tuvo que volver otro día y %: repetición de visitas.

Chi cuadrado=0,00004

CONCLUSIONES

- La información personalizada **GENERA**

UNA ÚNICA ASISTENCIA DEL PACIENTE AL CENTRO

- Humaniza la atención al paciente en casos complejos
- Permite un uso efectivo de todos los recursos.

AGRADECIMIENTOS

Personal del Área de Extracciones

Facultativos y Técnicos del Laboratorio de
Análisis Clínicos

Santiago Prieto Menchero (Jefe de Servicio)

Juan Carlos Román Gutiérrez (Área Informática)



AUTORES: María Ángeles Barrionuevo López, María Antonia Leo Galeano,
Laura Sastre Oliva, Juan Carlos Carreto Dévora.