

# “La Magia del Orden” en una Unidad de Citaciones

## Área de Admisión y Documentación Clínica



# ¿Conocéis ...



2



a la japonesa Marie Kondo  
con su famoso método  
konmarie?



# Partimos de ...



3

- ✓ **Un incremento de demanda asistencial y**
- ✓ **una gran demora en la asignación de las citas**



## Describir el proceso de desarrollo de la aplicación informática Selene en la gestión de citas para

- ✓ **Disminuir tiempos y errores**
- ✓ **Ahorrar recursos y desplazamientos del paciente**
- ✓ **Implicar y responsabilizar al personal sanitario**
- ✓ **Mejorar la organización en las tareas del equipo de citación.**
- ✓ **Transmitir confianza y seguridad al paciente**



# Método



5

- **Creación de un catálogo peticiones por Servicios y pruebas**
- **Creación de buzones de trabajo**
- **Entrevistas a los sanitarios para evaluar el impacto**
- **Análisis de las reclamaciones**
- **Análisis de recursos**
- **Reducción de tiempo de respuesta en grabar una cita**



## Peticiones

Crear Petición - 500006 - PRUEBA PRUEBA, PRUEBA - proceso: Dermatología.PRIMERA VISITA - fecha - Internet Explorer

**Crear Petición**

Nombre:  Proceso: Dermatología PRIMERA VISITA (11,08) Coste: 0

Circuito: Consulta Diagnóstico de sospecha: Dermatología PRIMERA VISITA

Prioridad: Normal Fecha indicación: Fecha: 31/05/2018 Hora: 10:15

Servicio Peticionario

Todos ADM ALG ADM-ENF e-CONSULTA INT TECH OS DER DERTEC INT-ENF APA ANR LAB-AP BS ORL CAR CGD

Perfiles

Catálogo de Pruebas

- Sucesiva HF\_DIG1
- Sucesiva HF\_DIG2
- Sucesiva HF\_DIG3
- Sucesiva HF\_DIGFUN
- Sucesiva HF\_DIGHEP
- Sucesiva HF\_DIGX
- Sucesiva HF\_DIGXX
- Sucesiva HF\_DIGAR
- Sucesiva HF\_DIGEII
- Sucesiva HF\_DIGRS
- Sucesiva HF\_DIGRS2
- Sucesiva HF\_DIGCIRR
- Sucesiva DIG Arrovo
- Primera HF\_DIGAR
- Primera HF\_DIGEII
- Primera HF\_DIGFUN
- Primera HF\_DIGHEP
- Primera HF\_DIGCIRR
- Endoscopias
- Colonoscopias
- Ecoografías
- Pruebas Funcionales
- Biopsia hepática percutánea
- Fibroscan

Búsqueda de huecos - Internet Explorer

**Búsqueda de huecos**

Pruebas	Centro	Día	Fecha	Hora	Agenda
Sucesiva HF_DIGXX	Hospital de Fuenlabrada	Lunes	09/07/2018	12:30	HF_DIGXX

# Método



7

## Peticiones

**Con 6 citadores menos**



**Se agiliza el proceso de citación**

### PETICIONES 2017

16-ene	2118
17-ene	1955
18-ene	2015
19-ene	1983
20-ene	1786
<b>Total general</b>	<b>9947</b>

### CITAS 2017

16-ene	1920
17-ene	1696
18-ene	1648
19-ene	1690
20-ene	1449
<b>Total general</b>	<b>8512</b>

### PETICIONES 2018

15-ene	2338
16-ene	2372
17-ene	2395
18-ene	2327
19-ene	1929
<b>Total general</b>	<b>11361</b>

### CITAS 2018

15-ene	1698
16-ene	2042
17-ene	1947
18-ene	1387
19-ene	1544
<b>Total general</b>	<b>8618</b>



8

## Buzones de trabajo



➤ 400 peticiones máximo

➤ Organizados por el Servicio de destino

➤ Fecha de indicación

Selene - Internet Explorer

Selene SP10

Ayuda Acerca de CWS

Peticiones Pendientes

Pruebas	Fecha Indicación	Fecha Creación	N.H.C.	Apellidos y Nombre	Prioridad	Causa Anulación
Colonoscopia diagnóstica	03/04/2018 10:41	20/02/2018 10:42	119604	HIDALGO ROMAN, JOSE	Normal	
Sucesiva HF_DIG1	10/04/2018 09:58	09/04/2018 09:59	167273	RAMOS GONZALEZ, JOSE LUIS	Normal	
Endoscopia con sedación	03/05/2018 11:47	24/04/2018 11:48	120203	HURTADO LUENGO, ESTHER	Normal	
Colono+Gastro con anestesiata	03/05/2018 12:05	03/05/2018 12:06	78603	ALVAREZ DEL HIERRO, EMILIA	Normal	
Colono+Gastro con anestesiata	03/05/2018 15:16	25/04/2018 15:18	76167	MARTINEZ MANSO, ANTONIO	Normal	
Colono+Gastro con anestesiata	07/05/2018 12:44	04/05/2018 12:45	88534	GALLO ESTRADA, MARIA NIEVES	Normal	
Sucesiva HF_DIG2	07/05/2018 12:47	04/05/2018 12:47	88534	GALLO ESTRADA, MARIA NIEVES	Normal	
Sucesiva DIG Arroyo	08/05/2018 10:15	08/05/2018 10:17	118290	NISTAL OREJON, PALOMA	Normal	

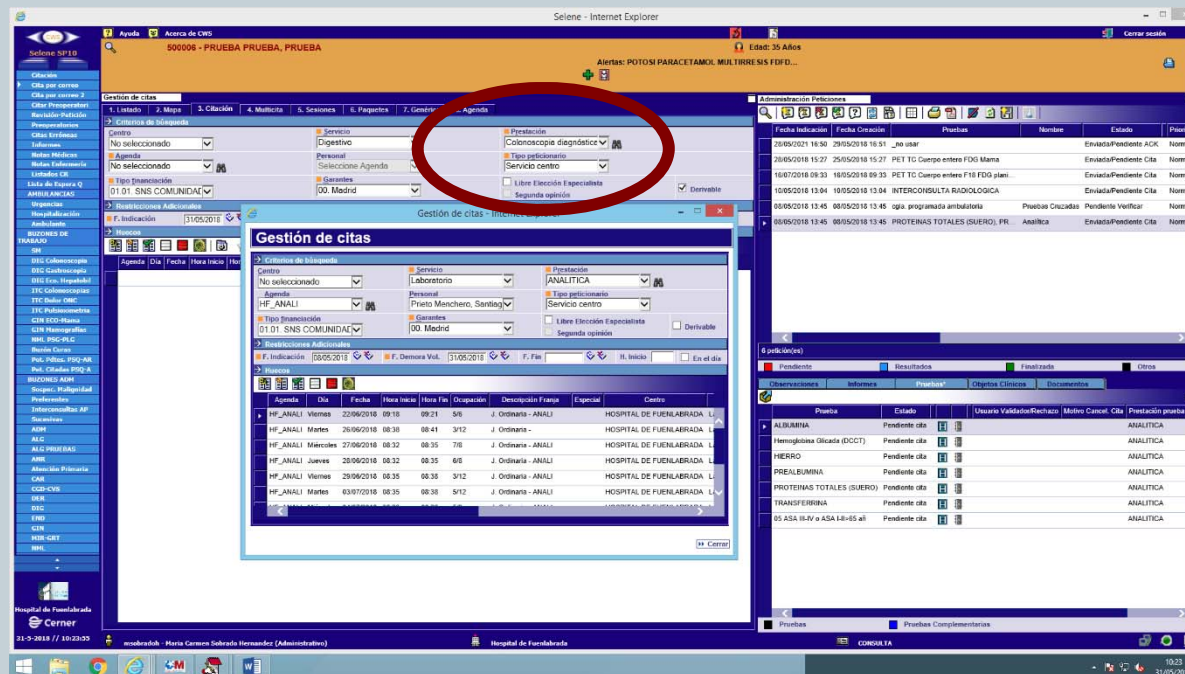
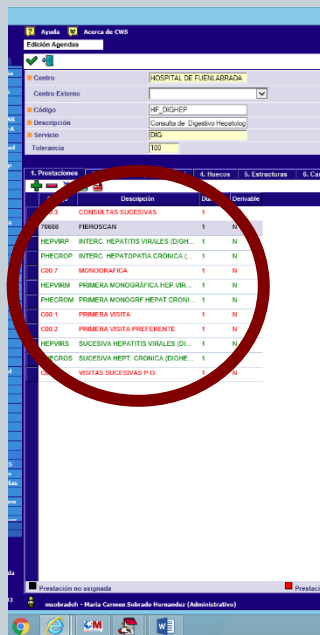
Def. Base: PSQ-AD

	Tipo	Rep
Pet. Citadas PSQ-A		
BUZONES ADM		
Sospec. Malignidad	O	S
Preferentes		
Interconsultas AP	N	N
Sucesivas		
ADM		
ALG		
ALG PRUEBAS		
ANR		
Atención Primaria		
CAR		
CGD-CVS		
DER		
DIG		
END		
GIN		
MIR-GRT		
NML		
NRF		
NRL		
OBS		
ORL		
OFT		
PED		
REU		
TRA pte. Cita 15 d		
TRA pte. Cita		
TRA pte. ACK		
TRA pte. LECyPD		
URO		
HEM		
ONC		
RDT		
HDM		





## Prestaciones que recogen esas peticiones





## Esquema de acciones temporales

Promedio de DIAS_HASTA CAMBIO		PRIORIDAD			
CAMBIO	COD	NORMAL	PREFERENTE	URGENTE	Total general
Enviada Pendiente ACK PASA A Cit/Pendiente Resultados	ADM	2,90			2,90
	INT	16,38	6,33		13,64
<b>Total Enviada Pendiente ACK PASA A Cit/Pendiente Resultados</b>		<b>6,62</b>	<b>6,33</b>		<b>6,59</b>
Enviada Pendiente ACK PASA A Enviada Pendiente Cita	ADM	14,86	1,00		14,55
	INT	76,00			76,00
<b>Total Enviada Pendiente ACK PASA A Enviada Pendiente Cita</b>		<b>15,21</b>	<b>1,00</b>		<b>14,89</b>
Enviada Pendiente ACK PASA A Finalizada	ADM	48,40	18,72	62,60	48,09
	INT	65,00	0,00		56,88
	NRL	98,00			98,00
<b>Total Enviada Pendiente ACK PASA A Finalizada</b>		<b>48,40</b>	<b>18,70</b>	<b>62,60</b>	<b>48,09</b>
Enviada Pendiente Cita PASA A Cit/Pendiente Resultados	CIR	0,00			0,00
	DIG	36,47	13,32		34,71
	INT	12,06	7,78		11,72
	NRL	54,07	32,44	0,00	53,34
	OBS	3,73			3,73
	URO	51,41	0,01		23,77
<b>Total Enviada Pendiente Cita PASA A Cit/Pendiente Resultados</b>		<b>13,83</b>	<b>4,78</b>	<b>0,00</b>	<b>12,91</b>
<b>Total general</b>		<b>40,77</b>	<b>8,34</b>	<b>61,70</b>	<b>39,73</b>



## En los 5 primeros meses

2016

40,77 días

2017

38,09 días

2018

2,67 días

Tiempo de respuesta

Creación de  
petición por el  
facultativo

Grabación de la  
cita por el  
administrativos



## Ahorro de coste

**Se eliminan los  
listados de  
trabajo**

**15.000**

**folios/mes**





## 69 reclamaciones menos

127

2017

58

2018

En los tres primeros meses de cada año



## 57 entrevistas a facultativos para conocer el impacto de la nueva gestión de peticiones



# Conclusiones



15

- 1) Se objetiva **un aumento de la capacidad de gestión administrativa** en la resolución del problema de salud de nuestros pacientes **reduciéndose los costes, tiempos y reclamaciones.**
- 2) La percepción que el paciente tiene de nuestra Organización mejora, aportándoles **seguridad, confianza y gran valor humano.**
- 3) La **transversalidad** se traduce positivamente en la participación equitativa de todos los profesionales **en este proceso de gestión de citas.**

**“Con orden y tiempo se encuentra  
el secreto de hacerlo todo, y de  
hacerlo bien” [\(Pitágoras\)](#)**

**Muchas gracias  
por vuestra atención.**







**Han participado en la elaboración de la comunicación:**

**M. Carmen Sobrado Hernández**

**M<sup>a</sup> Teresa Rodríguez Tardío**

**Eva Hernández Aceituno**

**M<sup>a</sup> Pilar Torres Martín**

**Esther Pereira Herrero**

**Carmen Valero García**

