



Organización y guiado de pacientes en centros hospitalarios y de atención primaria

shaping tomorrow with you

FUJITSU

Mejora de la calidad en los servicios de la atención al paciente

Los flujos de pacientes en un hospital pueden tener un impacto directo en tiempos de espera, errores humanos, eventos adversos y, por supuesto, en la calidad asistencial.

Fujitsu, con amplia experiencia en optimización de procesos en organizaciones sanitarias mediante metodología propia basada en Lean, ofrece sistemas de guiado para pacientes que permiten mejorar resultados en las organizaciones sanitarias. Con un enfoque global, no nos centramos en la solución tecnológica de avisos a pacientes, sino que ayudamos a la organización a rediseñar los flujos de pacientes mejorando la eficiencia, al mismo tiempo que somos capaces de integrar con facilidad la información de los sistemas de información con el sistema de avisos para pacientes que presentamos a continuación.

La metodología y las herramientas utilizadas definen la calidad del servicio en la atención presencial a los clientes / pacientes del sector sanitario, y muy especialmente en los servicios asociados a consultas externas, urgencias y hospital de día.

Fujitsu proporciona una solución, basada en la herramienta OGS. Esta, permite optimizar los procesos consiguiendo así incrementar el número de pacientes atendidos en un mismo período de tiempo y convertir los tiempos improductivos en productivos. Todo ello se traduce en una mayor eficiencia de la organización sanitaria y mayor calidad de servicio al paciente.

Mayor eficiencia de los centros asistenciales

En la actualidad, es habitual que personal cualificado como enfermeras, dediquen una parte importante de su tiempo a pasear por los pasillos, llevando a los pacientes hasta la consulta correspondiente.

Dependiendo de la arquitectura de los centros hospitalarios y de los recorridos que tengan que realizar entre las salas de espera y las distintas consultas, este personal puede dedicar un gran porcentaje de su tiempo a labores distintas de su función sanitaria al tiempo que el facultativo está ocioso esperando la llegada de su paciente. Esta solución, basada en OGS, permite que el personal asistencial dedique su tiempo a su verdadera actividad dejando que sea el sistema quien realice la tarea de ordenación y guiado de una manera automática y dinámica, llevando a los pacientes hasta su destino sin necesidad de utilizar personal cualificado.

Esta herramienta, nos permite atender aproximadamente un 20% más de pacientes por agenda y jornada laboral, incrementando sustancialmente la eficiencia de los centros de salud y mejorando la satisfacción de los pacientes.

Garantía de confidencialidad de la identidad del paciente

En muchas ocasiones, un paciente que, por ejemplo, llega a una sala de espera de Oncología, es anónimo hasta que el personal del centro dice en voz alta su nombre en presencia del resto de los pacientes y sus familiares. A veces incluso utilizando sistemas de megafonía tan molestos, y afortunadamente cada vez menos frecuentes en dichos centros.

Los sistemas OGS permiten que la identidad del paciente sea anónima durante toda la estancia del mismo en el hospital, asociando un código sencillo de letras y números a su identidad. Este código le servirá para guiarle a través de cualquiera de los servicios que reciba durante su estancia. Esta metodología permite al centro cumplir con las recomendaciones y normativas de la LOPD en cuanto a la garantía de confidencialidad de la identidad de los pacientes durante su estancia en el centro hospitalario.

Recepción automática de pacientes

Este sistema recibe a los pacientes de manera automática, ordenándolos por hora de cita o por hora de llegada según necesidades de cada especialidad.

Esta recepción se suele realizar en la mayoría de los casos en modo autoservicio. El paciente puede utilizar la tarjeta de salud de su aseguradora, el DNI, un localizador de cita, o cualquier otro método que se decida, para incorporarlo en el sistema.



Una solución que ordena y guía dinámicamente a los pacientes hasta su médico.

También, le indica en que planta y en que sala de espera debe ubicarse, informando al mismo tiempo al médico que el paciente ha llegado y que se encuentra en la sala de espera. Esto permite al facultativo llamar a sus pacientes desde su consulta.

Sistema automático de autorización y facturación electrónica (SAAFE)

El paciente no necesita pasar por el mostrador de admisión para presentar su Tarjeta Sanitaria, lo puede hacer en modo autoservicio en un kiosco o dispensador de tickets de autoservicio. En este mismo acto el sistema SAAFE, realizará la facturación electrónica del acto médico correspondiente, informando además al Sistema Corporativo del Centro (HIS) del N° de operación electrónica.

Gestión integral para urgencias incluyendo triaje y segmentación de pacientes

Con anterioridad al triaje, y especialmente después, el sistema OGS dispone de la funcionalidad necesaria para que los distintos médicos, facultativos y otros profesionales, llamen de una manera dinámica y automática a los pacientes, según su grado de urgencia. Dicho orden se puede establecer por los administradores del sistema de manera que llamen preferentemente a los pacientes con el máximo nivel de urgencia y si no hay ninguno, llamen al siguiente del nivel inferior y así sucesivamente.

Modelos de comunicación

El sistema OGS y su plataforma de marketing dinámico, disponen de la capacidad para que el centro hospitalario pueda beneficiarse de ingresos adicionales por publicidad, a la vez que informa a sus clientes/pacientes sobre la cartera de servicios que se prestan en el Centro. El sistema dispone de la funcionalidad necesaria para informar a los pacientes de urgencias o consultas externas, vía SMS sobre su posición en la espera y el tiempo aproximado hasta que le llamen a consulta. También utiliza la citación vía internet y/o vía atención telefónica y presencial, sobre la posición que ocupa entre el resto de los pacientes emitiendo avisos programados con por ejemplo 25 minutos de antelación.

Integración con las aplicaciones informáticas sanitarias

El sistema OGS utiliza estándares de mercado como HL7, web Services, etc. para el intercambio de información con los sistemas informáticos sanitarios (HIS). Esto permite disponer de todas las ventajas de un proyecto de mejora de la calidad en la atención a los pacientes, con un tiempo de implantación verdaderamente rápido.

Medir para poder mejorar

La solución proporciona datos en tiempo real, alarmas y estadísticas en base a las que evaluar la gestión de los pacientes identificando los puntos débiles y fuertes e implantar así las medidas y procesos de mejora más convenientes.

e- Ticket OGS Mobility Services

Por fin una "APP" que permite al paciente poder gestionar sus citas médicas en tiempo real, visualizar el número de pacientes con cita esperando a ser atendido antes de él, e incluso pagar los servicios hospitalarios por sin tener que pasar por un mostrador.



Algunas de sus múltiples funcionalidades:

- Listado de todas las Citas Médicas del Paciente (de los Hospitales adscritos a e-ticket).
- Avisos de citas con opción de confirmar o anular la cita.
- e-ticket con el código por el cual va ser llamado a consulta el día de la cita.
- Listado Interactivo de Pacientes en Espera el día de la Cita.
- Seguimiento de Familiar o Allegado en Urgencias.
- Listas de Espera para Intervenciones Quirúrgicas, Pruebas Diagnósticas etc.
- Alerta de asignación de fecha con función de confirmación/anulación.
- Supervisión.

Fujitsu en la Sanidad

Fujitsu lleva más de 40 años ofreciendo servicios y soluciones para el sector sanitario, colaborando con los principales Servicios Nacionales de Salud hemos adquirido una experiencia y conocimiento del entorno que nos permite adaptar nuestra oferta a sus necesidades. Contamos con un gran equipo de trabajo a nivel internacional especializado en sanidad que nos aporta nuevas e innovadoras soluciones para mejorar la calidad asistencial de los ciudadanos.

El Sistema Sanitario en España está afrontando una importante transformación, en donde las TIC requieren cambios. Fujitsu, consciente de esta necesidad aporta diversas fórmulas que van desde la optimización de los procesos sanitarios a los diferentes modelos de financiación o pago por uso en Cloud.

fujitsu.com/es

Fujitsu Technology Solutions

Camino Cerro de los Gamos 1

28224 Pozuelo de Alarcón

Madrid

Copyright: ©Fujitsu 2014

Impreso en España

Contacto: info.spain@ts.fujitsu.com

All rights reserved, including intellectual property rights. Technical data subject to modifications and delivery subject to availability. Any liability that the data and illustrations are complete, actual or correct is excluded. Designations may be trademarks and/or copyrights of the respective manufacturer, the use of which by third parties for their own purposes may infringe the rights of such owner.