

NOTA INTERIOR

Madrid, 17 de diciembre de 2020

De: DIRECCION DE ENFERMERIA Y DIRECCION CONTINUIDAD ASISTENCIAL

A:
DIRECTOR DE GESTION.

Asunto: SOLICITUD EQUIPAMIENTO SISTEMA DIRECCIONAMIENTO DE
PACIENTES

Adjuntamos MEMORIA de la Dirección de Enfermería y de Continuidad Asistencial para la SOLICITUD DE EQUIPAMIENTO en el HULPR Y CEP HERMANOS GARCIA NOBLEJAS, de adquisición de un Sistema de Direccionamiento de Pacientes para poder cumplir con las medidas de seguridad y protección de pacientes y profesionales en la actividad asistencial ambulatoria ante la situación actual de pandemia por SARS-COV.2

DIRECCION DE ENFERMERIA



**Hospital Universitario
de la Princesa**
DIRECCIÓN ENFERMERÍA

DIRECCION CONTINUIDAD ASISTENCIAL



SISTEMA DE DIRECCIONAMIENTO DE PACIENTES

INTRODUCCIÓN

El HULPR requiere implantar un sistema que permita la identificación, direccionamiento y organización de turnos de Extracciones, Consultas Externas, Hospitales de día y Urgencias para los pacientes que acuden al centro, con los requisitos que garanticen el cumplimiento de la normativa reguladora de protección de datos de carácter personal. Se deben incluir en el alcance de este proyecto los trabajos de integración con el Aplicativo de Historia Clínica Electrónica HCIS (HIS actual del Hospital).

El sistema de direccionamiento de pacientes es un sistema sencillo que permite a los pacientes citados obtener un tique numerado que garantiza la confidencialidad en su identificación, de acuerdo con la normativa actual de protección de datos.

Se agiliza el acceso a las consultas, se organizan los turnos de espera de los usuarios y se reducen las colas en las ventanillas y/o mostradores, posibilitando a los profesionales sanitarios tener un control en tiempo real de todos los pacientes de su agenda de consulta. Aumenta la satisfacción del usuario y de los profesionales implicados en el proceso. Además, nos permite una gestión de las Unidades de Registro de Pacientes y de las Salas de Espera de los locales de Extracciones, Consultas Externas, Técnicas Diagnósticas y/o Terapéuticas, Hospitales de día y Urgencias; con el consiguiente cumplimiento de las normas secundarias a la epidemia SARSCov2.

Se trata de una herramienta que pone en comunicación directa al médico o enfermera con su paciente en cuanto éste entra en el HULPR e imprime su ticket. Con ese sencillo gesto, el médico o enfermera ya sabe que su paciente está en el hospital y gestiona eficazmente el tiempo. De este modo, lo llamará cuando corresponda y el usuario lo verá en la pantalla de la sala de espera. Al ver su número, se dirigirá al local específico desde el que ha sido llamado.

Puede apoyar al personal de los servicios de citación, recepción, asignación de turnos de atención y acceso de los usuarios a los servicios que precisan.

Para concluir, este Sistema permitirá organizar de forma escalonada y eficiente la vuelta a la normalidad en la gestión de trámites administrativos:

- ❖ **EVITANDO:** colas y afluencia de mucha gente en espacios cerrados.
- ❖ **TRANSMITIENDO:** Buena gestión, organización y prudencia por parte del HULPR.
- ❖ **ORGANIZANDO:** la vuelta a la normalidad y la correcta organización interna de los trabajadores/as.

JUSTIFICACIÓN

La situación actual y previsible futura, con la afluencia cada vez más elevada al Hospital de pacientes para asistencia ambulatoria, incrementa el riesgo y se reduce la seguridad de ellos y de profesionales. Tal circunstancia, nos apremia a implementar con carácter de urgencia a poner en marcha un sistema de gestión de colas que permita cumplir con los requisitos de seguridad de pacientes y trabajadores secundarios a la situación epidemiológica, además de atender a las personas de la manera más justa y equitativa posible, con criterios tanto de presencia como de prioridad, evitando las aglomeraciones y contactos manteniendo las medidas de seguridad personal y aumentando el nivel de satisfacción de las personas atendidas.

El Documento de Recomendaciones del Ministerio de Sanidad del Gobierno de España, de **Medidas para la prevención de contagios del COVID-19, en el apartado Centros de Trabajo en los puntos 3, 4, 5 y 6 establecen como medidas las siguientes:**

3. La reanudación de la actividad debe guiarse por el principio de minimización del riesgo. Por tanto, la reincorporación a la normalidad de aquellas actividades que comporten riesgo de aglomeración debe producirse en último lugar. En todo caso, se debe evitar la realización de actividades que impliquen aglomeraciones de personas.
4. Se debe organizar la entrada al trabajo de forma escalonada para evitar aglomeraciones en el transporte público y en la entrada a los centros de trabajo.
5. En aquellas empresas o establecimientos abiertos al público, deberán implementarse medidas para minimizar el contacto entre las personas trabajadoras y los clientes o público.
6. En los establecimientos abiertos al público se atenderá a las siguientes consideraciones:
 - El aforo máximo deberá permitir cumplir con el requisito de distancia interpersonal.
 - Cuando sea posible, se habilitarán mecanismos de control de acceso en las entradas.
 - Todo el público, incluido el que espera, debe guardar la distancia interpersonal.
 - La empresa deberá facilitar equipos de protección individual cuando los riesgos no puedan evitarse o no puedan limitarse suficientemente por medios técnicos de protección colectiva o mediante medidas o procedimientos de organización del trabajo.
 - Los equipos de protección individual serán adecuados a las actividades y trabajos a desarrollar.

Ante la pandemia de la Covid-19, la Consejería de Sanidad ordenó suspender toda la actividad programada no urgente ambulatoria de consultas externas, pruebas

diagnósticas/terapéuticas y hospitalización de día, así como los ingresos programados y las intervenciones quirúrgicas no preferentes, para hacer frente a la epidemia SARSCov2.

Por parte de la Dirección del HULPR se ha realizado un Plan de Contingencia con medidas claras para asistencia ambulatoria, además de realizar por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales un Protocolo con las medidas de protección para los trabajadores por tarea a realizar.

A partir del 18 de mayo de 2020 se puso en marcha un Plan de Escalada, consecuencia de la disminución de la pandemia Covid-19. Una vez definidos los circuitos de pacientes COVID y No COVID:

- en la atención urgente y programada, tanto con ingreso como ambulatoria para la selección de pacientes susceptibles de ser operados en función de su situación clínica, riesgo y beneficio.
- en las derivaciones de AP - Atención Hospitalaria
- en las áreas de atención de Urgencias General, haciendo especial hincapié en las zonas de: RCP, Clasificación, Atención ambulatoria de consultas, boxes y sala de espera de pacientes, Atención de encamados, Sala de Observación, Sala de transferencia y Salas de espera de familiares.
- en las sesiones que se consideren necesarias e imprescindibles para la asistencia de los pacientes de forma ambulatoria (UMA/CMA)

Se definieron unos criterios de reorganización asistencial en el hospital, para los pacientes y para los trabajadores.

A. Medidas en el Hospital

1. Informar a todos los pacientes que acuden al hospital, mediante cartelería y cualquier otro medio de comunicación, de la nueva situación y las normas que deben respetar en el centro.
2. El personal asignado en la sala de espera informará al paciente de la situación del hospital y las recomendaciones.
3. Le indicará donde debe esperar, guardando la separación 1,5m entre las personas
4. Adecuar la hora de asistencia a la de cita, para evitar la espera y concentración de pacientes.

B. Medidas para los pacientes:

2. Fomentar la teleasistencia mediante resolución de consultas telefónicamente.
3. Citar a los pacientes cuando sea posible en las consultas del Ambulatorio HGN.
4. No ubicar consultas en plantas de hospitalización.

5. Citar a los pacientes de forma individual con horario.
6. Evitar que el paciente tenga que acudir a secretaria del Servicio para gestionar la cita.
7. En la cita del paciente informar que:
 - a. El hospital está en una situación especial por el COVID-19
 - b. Si fiebre, tos, dificultad respiratoria consulte al médico si es imprescindible la consulta.
 - c. Acuda al lugar y a la hora asignada para ser atendido.
 - d. No venga acompañado, si no es imprescindible.
 - e. Acuda al hospital con mascarilla.
 - f. Si la consulta está en planta baja y está capacitado utilice las escaleras.
 - g. Siga las recomendaciones que le dará el personal sanitario.
 - h. Expresarle el agradecimiento por su colaboración.
8. Asignar a personal para la tarea de información y acomodación de los pacientes a su llegada.
9. La sala de espera tendrá los asientos con espacios entre los pacientes (1 de tres sillas).
10. La sala de espera dispondrá de dispositivos para la higiene de manos y contenedor de residuos clínicos asimilables a urbanos (bolsa verde).

Medidas en el Hospital:

1. Los trabajadores utilizarán las medidas de prevención recomendadas por el S. Prevención.
2. Los profesionales realizarán la atención cumpliendo precauciones universales, que incluye higiene de manos e higiene respiratoria.
3. Las medidas individuales serán diferentes en función de la actividad a realizar y de la categoría profesional.

Además de todo ello, la situación y evolución de la pandemia nos ha enseñado y demostrado que el contacto de personas y la movilidad aumentan la incidencia de la enfermedad, por lo que es necesario y con carácter de emergencia, evitar todo ello, siendo necesario establecer un modelo diferente al habitual en la gestión de pacientes, que unido al sistema tecnológico de Historia Clínica implantado en 2019, permita al HULPR cumplir con las recomendaciones de seguridad y protección de pacientes y trabajadores, junto con una adecuada atención administrativa y sanitaria.

La puesta en marcha de un Sistema de este tipo, nos permite la gestión de pacientes en la asistencia ambulatoria, evitando incrementos de aforo en las salas de espera, la estratificación en citaciones, reducción del contacto con los profesionales de registro y admisión y, la autogestión de citas por el paciente.

VENTAJAS DEL DIRECCIONAMIENTO

- **Mejorar la atención y experiencia de los usuarios**, reduciendo significativamente el tiempo de espera de los mismos, evitando aglomeraciones.
- **Optimiza el uso de recursos disponibles** y mejora de la eficiencia mediante la previsión adecuada de la carga de trabajo y los tipos de atenciones.
- **Facilita la interacción con el usuario ofreciéndoles** múltiples canales de comunicación con el HULPR.
- **Incrementa la flexibilidad para incorporar nuevos servicios** y trámites y una mayor autonomía de gestión de agendas a las unidades.
- Mejora la imagen de la entidad, que es percibida por el usuario como más eficiente, moderna e innovadora.
- Ameniza la espera del usuario; los monitores de la sala de espera, además de mostrar los puestos activos y los números atendidos en ese momento, puede también proporcionar información multimedia de interés para el usuario.

FUNCIONAMIENTO

El HULPR contempla la utilización de dispositivos de cartelería electrónica o pantallas visuales para:

- Avance de turnos de espera en los puntos de admisión o información donde sea necesario.
- Avance de los turnos de espera en las salas de espera de consulta, para lo cual el ciudadano con cita previa habrá tenido que previamente identificarse en un dispensador automático o punto de admisión donde habrá obtenido su ticket de espera.
- Avisos a familiares de pacientes en urgencias o quirófanos, en las salas de espera de estas unidades. Para ello se utilizarán identificadores solo reconocibles por los destinatarios del mensaje.
- Otros puntos donde se requiera mostrar otros mensajes de relevancia.

El funcionamiento y requisitos del Sistema son los siguientes:

- Se requieren quioscos/dispensadores/tótem, repartidos en cada hall de las zonas donde se quiere implementar. Introduciendo la tarjeta sanitaria o tecleando su DNI (con o sin letra) obtendrá un tique identificativo, que especificará la localización exacta de la sala de espera a la que debe acudir.
- El tique contiene un código alfanumérico, que le indica el turno. Si el paciente tuviera más de una cita ese mismo día, el sistema expedirá un tique por cada consulta para la que esté citado.

- Una vez obtenido el tique, el paciente podrá dirigirse a la sala de espera señalada en el mismo, donde se encontrará varias pantallas en las que irán apareciendo los diferentes códigos alfanuméricos. Una vez que aparezca su código en pantalla, ha de pasar a la consulta/sala señalada.
- El usuario puede reenviarse a otros servicios tantas veces como sea necesario y después se le pondrá en estado atendido, finalizando de esta manera la cita.
- Permite obtener automáticamente un justificante de la cita o citas, solamente con introducir de nuevo en el dispensador la tarjeta sanitaria o el DNI.
- Estos dispensadores estarán provistos de las siguientes características HW:
 - ❖ Pantalla táctil.
 - ❖ PC en su interior con tarjeta de comunicaciones.
 - ❖ Lector de tarjetas monitorizado.
 - ❖ Impresora térmica expendedora de tickets.
- Adicionalmente, el HULPR, podrá utilizar estos puntos de información para ofrecer Servicios añadidos a pacientes, como los siguientes:
 - ❖ Obtener información general sobre el hospital y los servicios sanitarios.
 - ❖ Ubicación de los servicios.
 - ❖ Autogestión de cita u otra actividad programada.
 - ❖ Otra información personalizada.

Se solicitan varios presupuestos a empresas del sector, siendo Tecnologías Plexus S.L. la que presenta presupuesto, y confirma fecha de entrega conforme al plazo de ejecución de este expediente.

CONCLUSIÓN.

Teniendo en cuenta los argumentos aportados en los epígrafes anteriores, solicitamos la adquisición por la vía de emergencia de un sistema de direccionamiento de pacientes. Esta solicitud viene derivada de la situación excepcional sobrevenida siendo necesaria esta herramienta por razones de seguridad epidemiológica, minimizando los contactos y recuperando la actividad en todas las áreas.

DIRECCION DE ENFERMERIA



Madrid a, 17 de diciembre de 2020.

DIRECCION CONTINUIDAD ASISTENCIAL

