



Sistema de direccionament de pacients

15 de setembre 2009



FUNDACIÓ HOSPITAL DE
l'Esperit Sant

Dades generals de l'hospital

- **Hospital Comarcal**
- **165 llits**
- **8 quiròfans**
- **12.934 altes totals**
- **145.706 visites a consultes externes**
- **214.000 poblacio atesa**



Com va sorgir la idea

- **Projecte de construcció d'un nou hospital**
- **Increment de m²**
- **Increment d'espais**
- **Disseny arquitectònic**
 - **Equip humà**



Què voliem aconseguir

- **Direccionar al pacient**
- **Minimitzar al màxim les cues als taulells**
- **Donar valor afegit al treball de gestió de pacients**









H. d'arribada: 13:07
Nom (278584)

FUNDACIÓ HOSPITAL DE
l'Esperit Sant

La seva cita és a les 13:30 hores
Vagi a Sala d'espera 5
Planta (-1)
consulta S05

T0534, 5-2-2009 278584



H. d'arribada: 10:36
Nom (457321)

FUNDACIÓ HOSPITAL DE
l'Esperit Sant

La seva cita és a les 11:20 hores
Vagi a Sala d'espera 3
Planta 0
consulta 010

T0285, 5-2-2009 457321



FUNDACIÓ HOSPITAL DE **l'Esperit Sant**



H. d'arribada: 18:36

Hora Cita: 15:40

Nom (44278)

E

FUNDACIÓ HOSPITAL DE
l'Esperit Sant

L'hora d'arribada és posterior
a l'hora de la cita

Consulteu en el taulell d'informació

U0050, 9-2-2009 RUDI1611202014



H. d'arribada 14:06

Hora Cita: 17:50

Nom (77101)

C

FUNDACIÓ HOSPITAL DE
l'Esperit Sant

L'hora d'arribada és anterior
a l'hora de la cita

Consulteu en el taulell d'informació

X0019, 5-2-2009 GAM00590914003



FUNDACIÓ HOSPITAL DE **l'Esperit Sant**

EXTRACCIONS SEMISOTANO 1
ANALISIS 1

Cita 10:30

AK006 10:35 5-2-2009 (069)



H. d'arribada 13:15 **FUNDACIÓ HOSPITAL DE l'Esperit Sant**

Avui no ens consta
cap cita concertada.

Consulteu en el taulell d'informació

U0037, 9-2-2009 803401L10016206290020
612



FUNDACIÓ HOSPITAL DE **l'Esperit Sant**



Cita	Nom Pacient
1 08:30	MIRIAM VALLE PEREZ
2 08:50	DARVEEN AKHTAR
3 09:20	MARIA BARBES NAVARRO
4 09:30	JOSE FELIX BARRILLO GANAN
5 09:50	ISABEL LOPEZ QUESADA
6 10:10	JULIO GONZALEZ GAMBIZANO
7 10:30	
8 10:50	RODRIGO PEREZ DE PABLO
9 11:10	
10 11:50	





Atenció

JOSE MENCIBAR GARCIA

Vagi a la consulta

007







Usuari: Tana Oliver Mateo - [Agendes Mèdiques]

Aplicació Pacient Assistència Eines Gestió Finestra Ajuda

Agendes VISITA ANESTESIA **Despatx: 002 Sala d'espera 1 Ext: 4202** **37 Registres**

Preingressos

Pacients de l'Agenda **Dimecres 4 de Febrer de 2009**

Inf.	Hora	Historia	Pacient	Sexe	Edat	Tipus Visita Realitzat	CC Ep	CC I
	08:30	188814	IRADOR, RAUW	D	36	PRIMERA		
	08:50	877181	ALLAN, ANIBES	H	38	PRIMERA		
	09:00	188814	MUÑOZ-LORITE, DIEGO	H	37	PRIMERA		
	09:10	128498	ESPINOZA ANDRADE, MARLENE RIC	H	34	PRIMERA		
	09:20	158718	GARCIA MUSTE, ISABEL	D	77	PRIMERAS URG		
	09:30	158841	VADE, ARLAVE	H	35	PRIMERA		
	09:50	252293	MALDONADO VADELA, JOSE LLUIS	H	46	PRIMERA		
	09:50	228740	FERNANDEZ ROMERA, LIBERTAD	D	34	PRIMERA		
	10:10	178924	DE LA ROSA CAYERO, TEODORO	H	69	PRIMERA		
	10:10	117166	SEIDIC, DEIVA	D	47	PRIMERA		
	10:30	77049	LIENGO CUEVAS, JUAN CARLOS	H	44	PRIMERA		
	10:30	143671	GALINDO AVILES, ELISABETH	D	27	PRIMERA		
	10:50	178828	GARCIA SIMENZ, EUGENIO	H	22	PRIMERA		
	11:10	48334	REBOLLOVOTERIZ, ANTONIO	H	73	PRIMERA		
	11:30	55888	REBOLLOVOTERIZ, JOAN	H	39	PRIMERA		
	11:50	37888	MIQUEL PONS, FRANCISCO	H	76	PRIMERA		
	12:10	118818	VEGA BAUELO, ANTONIO	H	65	PRIMERA		
	12:10	78888	ARIAS RUBIO, MARCOS ANTONIO	H	25	PRIMERA		
	12:30	188884	MARTINEZ MARTINEZ, ISIDRO	H	66	PRIMERA		
	12:50	118818	FUENTES MARTINEZ, LAURA	D	27	PRIMERA		
	12:50	181887	LEQUILCA GALERO, ANSEL	H	74	PRIMERA		

04-02-2009

Febrer 2009

dl	dm	dx	dj	dv	ds	dg
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	

Febrer

Reservar cita
Imprimir Recordatorio
Cridar Pacient
Pacient Atès
Desfer Pacient
Enviar Missatge
Proves ambulatòries
Proves Preoperatories

Informe Signa Informe Imprimir Informe Full Quirúrgic Curs clínic Visualitzar Consulta Veure Història Clínica **Actualizar situació** Tancar

El pacient encara no ha arribat a l'hospital El pacient es troba a la sala d'espera Pacient Atès Pacient No presentat o anul·lat

Usuari: Joan Ribas Montfort - [Agendes Mèdiques]

Aplicació Pacient Assistència Eines Gestió Finestra Ajuda

Pacient: [1000] RAMIREZ MEMBRIVES, JOSE ANTONIO Edat: 105

Agendas RIBAS MONTFORT, JOAN 13 Registres

Preingresos

Pacients de l'Agenda **Dijous 5 de Gener de 2006**

Inf.	Hora	Historia	Pacient	Sexe	Edat	Tipus Visita Programat	CC Ep	CC P
	11:00					CURAS-ALTAS		
	11:00					CURAS-ALTAS		
	11:00		1000 RAMIREZ MEMBRIVES, JOSE	H	105	SUCESIVA		
	11:30					SUCESIVA		
	11:30					SUCESIVA		
	11:30					SUCESIVA		
	12:00							
	12:00							
	12:00							
	12:30							
	12:30							
	12:30					CURAS-ALTAS		
	12:30					CURAS-ALTAS		

EscritorioMedico

Ja ha arribat RAMIREZ MEMBRIVES, JOSE ANTONIO

05-01-2006

Gener 2006

dl	dm	dx	dj	dv	ds	dg
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

Gener

Reservar cita

Imprimir Recordatorio

Cridar Pacient

Pacient Atès

Desfer Pacient

Enviar Missatge

Informe Imprimir Informe Firmar Informe Curs clínic Visualitzar Consulta Veure Història Clínica Actualitzar situació Tancar

Usuari: Joan Ribas Montfort - [Agendes Mèdiques]

Aplicació Pacient Assistència Eines Gestió Finestra Ajuda

PACIENT [500] CAMPAÑA CAMPELO, ANTONIO JOSE Edat: 34

Agendas RIBAS MONTFORT JOAN 34 Registres

Preingresos

Pacients de l'Agenda **Dijous 12 de Gener de 2006**

Inf.	Hora	Historia	Pacient
	15:00	3200	LOPE
	15:00	3100	PARF
	15:00	2125	SANT
	15:30	2448	GARC
	15:30	2442	MORA
	15:30	7751	GARC
	16:00		
	16:00		
	16:00	9900	CAMP
	16:30		
	16:30		
	16:30		
	17:00		
	17:00		
	17:00		
	17:30		SUCESIVA
	17:30		SUCESIVA
	17:30		SUCESIVA
	18:00		SUCESIVA
	18:00		SUCESIVA
	18:00		SUCESIVA

Envio de Mensaje

Misatge

Enviament de misatge

Por favor, CAMPAÑA CAMPELO, ANTONIO JOSE Pase a la sala S16

D'acord Cancel·lar

12-01-2006

Gener 2006

dl	dm	dx	dj	dv	ds	dg
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

Gener

Reservar cita

Imprimir Recordatorio

Cridar Pacient

Pacient Atès

Desfer Pacient

Enviar Misatge

Informe Imprimir Informe Firmar Informe Curs clínic Visualitzar Consulta Veure Història Clínica Actualitzar situació Tancar

(lopcaw) Localització de Pacient

Historia

~~0000~~ ~~MIGUEL~~ ~~PONS~~ ~~FRANCISCO~~

CIP MIP00320813006

28/12/2002

LOPD

Cat Cas

domicili CIUTADELLA BAIXA 23 ET-1
SANTA COLOMA DE GRAMENET
BARCELONA cp 08921

Telèfon 3914762
cip MIP00320813006
nss 080138917463

Sexe H
Data neix. 13/08/1932
Edad 76

Assistència **Consultes Externes ESPERANT**
VISITA ANESTESIA

Entrada 04/02/2009 11:50

Sortida
Habitació Llit

Nou Hospital Planta 0 Sala d'espera 1 002

Consultes



Data	Hora	Agenda	servicio	Visita	C
04/02/2009	11:50	VISITA ANESTESIA	ANESTESIA	1	F

Preingressos



Ingres	Hora	Diagnòstic	Servei	Sol·licitud
		CT UD +20.5 P	OFTAL	14/10/2008

Proves Externes amb data



Data	hora	Proba	U.P.

Petició ambulancies



Data	Hora	Ambulancia	descripció

Visualitzar Episodis

Activitats anul·lades



(locpacw) Localització de Pacient

Historia

CIP RAME0010101001

31/03/2004

LOPD

Cat Cas

domicili SAGARO 11 1-1

Telèfon 3599609

Sexe H

BARCELONA

cip RAME0010101001

Data neix. 01/01/1901

BARCELONA

cp

nss 000000000000

Edad 105

Asistència Consultes Externes DESPATX MEDIC

Entrada 05/01/2006 15:10

Sortida

RIBAS MONTFORT, JOAN

Habitació

Llit

Pavelló C Hospital Nou

PRIMERO C

Sala de espera de consultes externes

Consultas MI 2C

Consultes

	Data	Hora	Agenda	servicio	Visita
<input type="checkbox"/>	05/01/2006	11:00	RIBAS MONTFORT, JOA	CIR.GEN	2
<input type="checkbox"/>					
<input type="checkbox"/>					
<input type="checkbox"/>					

Preingressos

	Ingres	Hora	Diagnòstic	Servei	Sol·licitud
<input type="checkbox"/>					
<input type="checkbox"/>					
<input type="checkbox"/>					
<input type="checkbox"/>					

Proves Externes amb data

	Data	hora	Proba	U.P.
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				


Petició ambulancies

	Data	Hora	Ambulancia	descripcion
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				

Visualitzar Episodis


Activitats anul·lades

(locpacw) Localització de Pacient

Historia 


CIP 30/08/2002 LOPD 13/08/2003

domicili cp **Telèfon** **Sexe** **Data neix.** **Edad** **cip** **nss**


Asistència **Entrada** **Sortida** **Habitació** 

VISITA ANESTESIA


Nou Hospital **Planta 0** **Sala d'espera 1**

Consultes 


Data	Hora	Agenda	servicio	Visita	
04/02/2009	09:00	VISITA ANESTESIA	ANESTESIA	1	

Preingressos 




Ingres	Hora	Diagnòstic	Servei	Sol·licitud
		HERNIA UMBILIC/	CIR.GEN	21/01/2008

Proves Externes amb data 

Data	hora	Proba	U.P.

Petició ambulancies 

Data	Hora	Ambulancia	descripcion

(citafacv) Recepció de consultes

Aplicació Citacions

Plantas 0 - Sala d'espera 1 - Despatx : 002 - Tel: 4202

Agenda
ANESTESIA

Data
04/02/2009 Avui Anterior ...

Estat consulta (E.C.)
P - Programada
N - No presentada
C - Recepcionada

Estat agenda (E.A.)
H - Habilitada
I - Inhabilitacio permanent
T - Inhabilitació temporal

Lin	Estat	Primer cognom	Segon Cognom	Nom	Nou	Hora	T.R.	Producte	Cobe	U.P.	Tramit.	Lin. 1
1	Atès	IRIBON				08:30	1	1RA VISITA C.EX'	ICS	734		
2	No presentat	ALLAL		ARMED		08:50	1	1RA VISITA C.EX'	ICS	734		
3	Atès	MANABE	LOPES	PIERO		09:00	1	1RA VISITA C.EX'	ICS	734		
4	Atès	ESPINOZA	ANDRADE	MARCONENIC		09:10	1	1RA VISITA C.EX'	ICS	734		
5	Atès	GARCIA	MUSTE	ICAPRI		09:20	10	1RA VISITA C.EX'	ICS	734		
6	Atès	VARELA		RODRIGUE		09:30	1	1RA VISITA C.EX'	ICS	734		
7	Atès	MALDONADO	YANEZA	JOSE LUIS		09:50	1	1RA VISITA C.EX'	ICS	734		
8	Atès	FERNANDEZ	DOMERA	LIBERTAD		09:50	1	1RA VISITA C.EX'	ICS	734		
9	Atès	DE LA ROSA	GUTIERREZ	YESSIRO		10:10	1	1RA VISITA C.EX'	ICS	734		
10	Atès	SEJDIC		DERVA		10:10	1	1RA VISITA C.EX'	ICS	734		
11	Atès	LIVINGS	ARMSTRONG	MANABARRAS		10:30	1	1RA VISITA C.EX'	ICS	734		
12	Atès	GRANDO	AYLES	ELISABETH		10:30	1	1RA VISITA C.EX'	ICS	734		
13	Despatx	GARCIA	JIMENEZ	LEOPICIO		10:50	1	1RA VISITA C.EX'	ICS	734		
14	Sala d'Espera	ABRAMONSON	PEREZ	ANTONIO		11:10	1	1RA VISITA C.EX'	ICS	734		
15	Programat	ALDARRAN	GALLARDO	JUAN		11:30	1	1RA VISITA C.EX'	ICS	734		
16	Sala d'Espera	MORILLAS	DOMO	FRANCISCO		11:50	1	1RA VISITA C.EX'	ICS	734		
17	Programat	VEGA	BRIGUES	ANTONIO		12:10	1	1RA VISITA C.EX'	ICS	734		
18	Programat	ARIAS	RUBIO	MARCUS ANTON		12:10	1	1RA VISITA C.EX'	ICS	734		
19	Programat	MARTINEZ	MARTINEZ	JANIRA		12:30	1	1RA VISITA C.EX'	ICS	734		
20	Programat	FOCITES	MONTIEL	ERONIA		12:50	1	1RA VISITA C.EX'	ICS	734		
21	Programat	LECHUCA	CALERO	ANGEL		12:50	1	1RA VISITA C.EX'	ICS	734		

Que hem aconseguit

- **Direccionar al pacient**
- **Minimitzar al màxim les cues als taulells**
- **Donar valor afegit al treball de gestió de pacients**



Que hem aconseguit

- Direccionar al pacient
 - Minimitzar al màxim les cues als taulells
 - Donar valor afegit al treball de gestió de pacients
-
- **Coneixença de la situació de la sala d'espera**
 - **Silenci a les sales d'espera**
 - **Ordre intern per a tota la organització**
 - **Capacitat d'absorció de la demanda**
 - **Satisfacció de l'usuari**



Com n'està de satisfet l'usuari

- **93% entén les instruccions al arribar**
- **95% arriba a la sala sense preguntar**
- **99% entén quan ha d'entrar a la consulta**

PUNTUACIÓ:

- **menys de 5: 1,3%**
- **entre 5 i 6: 9,6%**
- **entre 7 i 8: 26,6 %**
- **entre 9 i 10: 62,5%**



I les creus?

I les creus?

- **Posta en marxa i estabilització**
- **Depèndencia del sistema**
- **Una variable més**
- **Les pantalles són molt llamineres**



Dades tècniques del sistema

Emissor	Receptor	Missatge
Q-matic	FHES	Pacient identificat. Te visites?
FHES	Q-matic	Visites previstes per al pacient
Q-matic	FHES	Pacient en l'Hospital
FHES	Q-matic	Avisar al pacient per passar al dispensari
FHES	Q-matic	Pacient entra al dispensari





Moltes gràcies
mliarte@hes.scs.es



FUNDACIÓ HOSPITAL DE
l'Esperit Sant