

Sistema de gestión de esperas hospitalarias adaptado a la LOPD



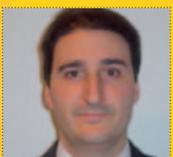
Dr. Luis Enrique Sánchez
Responsable de I+D+i
Sicaman Nuevas Tecnologías



D. José Antonio Parra Ramírez
Responsable de Negocio
Sicaman Nuevas Tecnologías



D. Antonio Santos-Olmo Parra
Responsable de Desarrollo
Sicaman Nuevas Tecnologías



Dr. Eduardo Fernández-Medina
Director del Grupo de Investigación GSyA
UCLM

A menudo, la llamada a los pacientes para consulta, en los hospitales o centros sanitarios, se realiza de viva voz (Difusión de datos). Sin embargo, tanto la difusión como la publicación de los nombres de los pacientes que acuden a una consulta vulnera el artículo 10 de la actual Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD).

Por otra parte, el gran crecimiento que actualmente experimentan los hospitales y centros de salud en cuanto a nuevos servicios, consultas y pacientes a tratar, unido al hecho de tener que ubicar físicamente las salas de espera junto a las consultas, está dando lugar a numerosos problemas de ergonomía y saturación.

Para dar respuesta a estas dos necesidades: **Adaptación de los centros a la LOPD** y racionalización del flujo de los pacientes en los hospitales, nace el sistema de gestión de esperas hospitalarias citaSalud cuyo desarrollo se ha realizado contando con la colaboración del Complejo Hospitalario de Toledo.

Qué es citaSalud

Básicamente, citaSalud es un sistema hardware/software que controla el flujo

de los pacientes desde que llegan al hospital, hasta que finalizan la consulta, de forma anónima y garantizando el cumplimiento de la LOPD, a la vez que consigue significativas reducciones de coste en la gestión de las citas.

Este sistema ha sido desarrollado bajo el marco metodológico del proyecto MEDUSAS (Mejora y Evaluación del Diseño, Usabilidad, Seguridad y mAntenibilidad del Software) financiado por Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial y Fondos FEDER, lo que ha permitido garantizar la calidad y seguridad de un producto orientado a un sector como el Sanitario.

Cómo funciona

El sistema registra a todos los pacientes, que tienen cita previa, a través de un terminal de autoservicio que se instala en la entrada del hospital, junto al mostrador de admisión. Una vez el paciente se registra, utilizando su tarjeta sanitaria o el DNle, se expende un ticket con un número que le identificará durante toda la visita al hospital y el cual le indica la ubicación de la sala de espera y de la consulta a la que se tiene que dirigir.

Desde ese momento, las agendas de los médicos se actualizan y muestran, en

tiempo real, la hora de llegada de su paciente y el lugar o la sala en la cual espera. A partir de ese momento el médico desde su terminal podrá solicitar la entrada de un nuevo paciente, directamente y sin intervención de un auxiliar.

El monitor de la sala correspondiente que forma parte del sistema de citaSalud muestra el número de ticket del siguiente paciente y el identificador de la consulta a la que se tiene que dirigir. De esta forma, el paciente acude a la consulta de una forma anónima y la gestión de salas esperas se realiza de una forma más racional.

Componentes principales

El sistema citaSalud se compone de los siguientes elementos: El servidor central, el terminal de autoservicio, los monitores, el servidor de cartelería electrónica, el servidor de locuciones y el software de agenda médica e informes. De todos ellos el componente principal es el servidor central cuya misión es la de comunicarse con el HIS y gestionar las llamadas de los pacientes desde las agendas médicas a cada uno de los monitores de las salas de espera.

El terminal de autoservicio dotado de una pantalla táctil, de una impresora té-



mica y de un lector de tarjetas, emite los tickets para consulta a partir del DNIe o la tarjeta sanitaria. Los monitores, conectados a través de un sistema de cartelería electrónica muestran los tickets de los pacientes llamados a consulta, así como el estado y la cola de pacientes de cada consulta asociada a la sala. Además, permite mostrar vídeos informativos y avisos de forma dinámica, programada y selectiva. Los altavoces de los monitores se utilizan por un servidor de locuciones y conversor texto-voz para locutar los mensajes que aparecen en pantalla. Completan el sistema el software de gestión de agendas médicas y módulo de estadísticas.

Conclusiones

Gracias al sistema citaSalud de gestión de esperas hospitalarias el Complejo Hospitalario de Toledo atiende de forma semi-automática y sin necesidad de auxiliares a más de 1.000 pacientes al día del servicio de traumatología.

Los datos históricos recogidos por el sistema están siendo determinantes para la resolución de reclamaciones y gracias a la estadísticas se están obteniendo indicadores de calidad para conocer exactamente los tiempos de espera de los pacientes y optimizar el servicio. ●

