



Equipamiento

## **El departamento de salud de Gandia instala pantallas de gestión de turnos en el consultorio del Raval**

- El sistema ya se utiliza en el hospital Francesc de Borja y en los centros de salud de Beniopa y de Corea de Gandia, y de Villalonga
- Sustituye las listas de pacientes citados y las llamadas de voz del personal asistencial y permite preservar la confidencialidad

**Gandia (20.11.20)** El departamento de salud de Gandia ha instalado pantallas de gestión de turno en el consultorio auxiliar del Raval, en Gandia. Este sistema de llamadas es el que ya se utiliza en las consultas externas del Hospital Francesc de Borja y en los centros de salud de Beniopa y Corea de Gandia, y de Villalonga y, progresivamente, se irá instalando en otros centros del departamento.

El equipamiento, que sustituye las llamadas en las consultas por parte del personal asistencial, incluye los llamados 'quioscos' (lectores de tarjetas SIP y expendedores de tickets) y las pantallas, que sirven para informar de dónde y cuándo va a tener su cita o atención el paciente en cualquiera de las consultas del centro.

Las pantallas se han instalado en las salas en las cuales los pacientes esperan a ser llamados, que en el caso del consultorio del Raval son tres. Cuando el paciente acude, debe introducir en el quiosco su tarjeta SIP o bien teclear el número del SIP.

Cuando el quiosco identifique al paciente, detecta si tiene cita. En caso de que así sea, expende un tique en el que consta el alias por el que será llamado el usuario, la consulta a la que debe dirigirse, la hora a la que tiene la cita y la ubicación de la zona de espera. Simultáneamente, el personal del centro recibe en su ordenador la confirmación de que el paciente ya ha llegado y puede proceder a su llamamiento a través de las pantallas.

Mientras, el paciente permanece en la correspondiente sala de espera y consulta la pantalla hasta que aparezca su alias, manteniendo así la confidencialidad de sus datos personales, ya que en ningún momento se indica su nombre. Al mismo tiempo que aparece en pantalla se emite un aviso sonoro.



**Nota de prensa**

Otra de las ventajas es la posibilidad de que, si el paciente tiene que acudir a otro servicio, como analíticas o curas, el médico lo comunica a Cita Previa, el paciente permanece en la sala de espera y el personal de Cita Previa le indica a través de la pantalla cuándo puede acudir. Se evita así también las colas frente al mostrador de Cita Previa del consultorio.

Ello permite diferenciar colas en el mostrador y, por lo tanto, agilizar tareas, además de disminuir la afluencia de usuarios en un mismo espacio, ya que los pacientes pueden permanecer sentados esperando su turno y manteniendo la distancia de seguridad que exigen las medidas preventivas del Covid-19.

Así, la implantación de este sistema también facilita el cumplimiento de estas medidas, especialmente en lo que se refiere a la distancia de seguridad, control de aforo y al hecho de evitar el llamamiento de los pacientes a viva voz.

Las pantallas también muestran información adicional, ya sean campañas de Salud Pública o de donación de sangre, datos del departamento o información de interés para el paciente, como recordatorios de las medidas preventivas frente al coronavirus o indicaciones de un correcto lavado de manos.

El sistema supone una mejora en la gestión de recursos humanos, ya que el tiempo que el personal de Cita Previa destina a elaborar los listados y el personal asistencial a llamar a los pacientes pueden dedicarlo a otras tareas asistenciales; se enmarca así en la línea de fomentar la humanización del departamento y aumentar la eficacia en la gestión de turnos. También permite conocer información estadística como los momentos de mayor afluencia de pacientes y los tiempos de espera.

La instalación de este equipamiento se enmarca en el plan de Mejoras de Centros de Salud de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública con la colaboración de la Diputación de Valencia.