



## PROYECTO HOSPITAL SIN COLAS

*Fundació Privada Hospital  
Asil de Granollers*

*“Hecho para y con el paciente y usuario del Hospital...”*

# X PATIENT

## BARCELONA

### CONGRESS

---

Hospitalización de agudos	295 camas
Socio-sanitario	40 camas
Residencia social	62 plazas
Profesionales	1.591
Urgencias	113.175 visitas
Altas hospitalarias	19635 altas
Consultas ambulatorias	259.765 visitas
Población de referencia	440.805 hab.

---





### OBJETIVO DEL PROYECTO:

- Evitar tiempos de espera innecesarios al paciente ante el mostrador, al salir de Consultas Externas, para concertar futuras visitas y pruebas.
- Programar el 100% de las visitas y pruebas prescritas por el médico.

### *¿Cómo surge la necesidad?*

Nace de la base -profesionales administrativos de Consultas Externas-, ante la demanda del usuario de ser más eficientes y ágiles en la citación.

### *¿Cómo participa el paciente?*

- **Fase previa del proyecto:** dando opinión (reclamaciones y sugerencias formales / conversaciones con profesionales clave del Hospital, con el fin de captar su estado de opinión).
- **Fase piloto:** encuesta para captar el grado de satisfacción del usuario y elementos de mejora.

**CIRCUITO DEL “SIN COLAS”**



**PLANIFICA**  
pruebas y  
visitas



**DEJA EL HOSPITAL**  
sin hacer colas y  
papeleo  
(desburocratización)



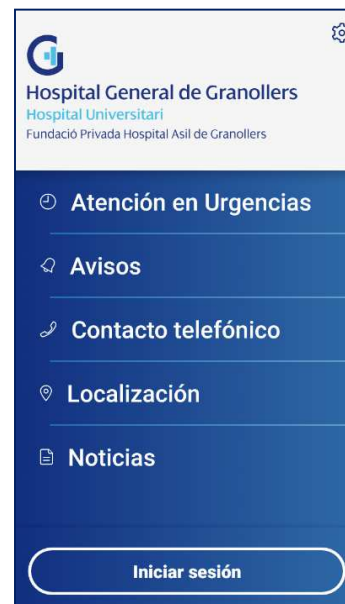
**PROGRAMA Y CITA**  
mediante una  
plataforma de  
comunicación  
telemática integrada al  
sistema informático.

**“SIN COLAS” POR CANAL I CIFRAS**

“El Área de Consultas Externas da asistencia, a diario, a una media de 1.700 pacientes”

**¿CÓMO CITA EL HOSPITAL?**

<b>SMS</b>	1.500 SMS/día
<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>	600 correos/día
<b>CARTA</b>	100 cartas/día
<b>TELÉFONO</b>	Citaciones urgentes



“13.000 pacientes reciben, además, sus citas a través de la APP del Hospital”

Datos primer semestre 2018  
 (previos aplicación RDGP)

**Ágil, económico y bidireccional**

**Canal a potenciar y consolidar**

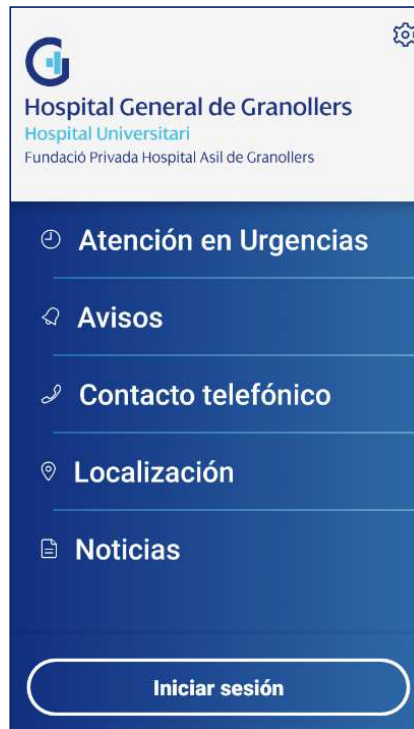


## APP: COMUNICACIÓN DE PRESENTE Y FUTURO

“Objetivo Final: favorecer que nuestro usuario tenga un papel activo en su proceso asistencial, dándole voz y un canal eficiente para expresarse y comunicar con el Hospital”

### HOY ofrece:

- Información actualizada PRUEBAS Y VISITAS.
- Cambios de visita.
- Citas de terceros (padres, hijos...).
- Tiempos de espera en los Servicios de Urgencias.
- Vía rápida comunicación con el usuario.



### En proceso:

- Seguimiento Asistencial.
- Autogestión de citas.
- Canal para realizar encuestas.
- Seguimiento de paciente en quirófano.
- Acceso al canal del CatSalut “La Meva Salut”.
- (...)

## ¿Por que una APP?

- La cifra de **usuarios de redes sociales** alcanza los **25,5 millones** a nivel estatal.
- Esto supone una **penetración** de las redes sociales del **85%**.
- Cae el mito de las personas mayores: estos datos corresponden a **personas entre 16 y 65 años**.
- El **95%** de personas que se comunican por redes sociales lo hace a través de **teléfono móvil**.
- El **81%** de los encuestados reconoce **seguir las marcas** a través de las redes.
- El **55% de las organizaciones** utiliza las redes sociales como servicio de **atención al cliente** y el **50%** para dar **respuesta a dudas**.



## Resultados en el ámbito de Salud

- Programación del **100%** de las citas.
- Mejor planificación entre pruebas y visitas.
- Mayor satisfacción del paciente: **92,5 fidelidad** (4.090 encuestas realizadas / 1.227 respuestas. Más del 25% de respuesta )
- Mejora del clima laboral del personal administrativo.
- Mejora en la sostenibilidad medioambiental.
- Nuevos canales de comunicación: mejor accesibilidad.
- Mayor calidad de la atención al paciente / usuario.





**GRACIAS POR VUESTRA ATENCIÓN**

M. Carme Ferrer  
Jefa de Atención al Usuario  
Hospital de Granollers  
Tel. 652 05 45 67  
Mail: [mcferrer@fhag.es](mailto:mcferrer@fhag.es)