



Osakidetza

ARABA ERAKUNDE SANITARIO INTEGRATUA
ORGANIZACIÓN SANITARIA INTEGRADA ARABA

OSI ARABA

**BUSCANDO LA GESTIÓN ÓPTIMA EN
EL MUNDO VIRTUAL**

EVA BLANCO DOMINGUEZ



**EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO**

OSASUN SAILA
DEPARTAMENTO DE SALUD



¿Quiénes somos?

Somos una Organización Sanitaria Integrada que unifica en Álava la Atención Primaria y la Atención Hospitalaria en OSI ARABA.

**ATENCIÓN
PRIMARIA**

+

**ATENCIÓN
HOSPITALARIA**

OSI ARABA



Si buscas resultados
distintos no hagas
siempre lo mismo



Nuestro nexo de unión: Call Center

¿Qué demanda atendemos?

- Atención primaria
- Atención hospitalaria



Situaciones del día a día



- Citación Compleja.
- Necesidad de resolución rápida.
- Dudas de medicación
- Dudas con procedimientos de enfermería, curas...

Solución: Agendas Virtuales y Lync



Agendas Virtuales

Permite resolución en un máximo 48 horas

Lync

Permite resolución inmediata.

Proceso Agendas Virtuales



Registro de petición del paciente en agenda virtual.



Recibe el administrativo del mostrador para el que sea la solicitud



Se llama al paciente y se resuelve en un máximo de 48 horas.



Ejemplo de Cita Virtual

Consulta Cita - Diálogo de página web

Historia	Nombre	CIC	Edad	Sexo
			42	M

Origen

Procedencia Sanitaria: INICIATIVA PROPIA

Centro: HUACE Serv./Secc.: ADM ADMISION Remitente: Solicitante / Destinatario

Garante: OSAKI OSAKIDETZA

CONSULTOR

Centro: HUACE Serv./Secc.: ADM ADMISION Equipo: TRAAV TRAUMA AGENDA VIRTUAL

CITA

Tipo: MEDICO Prueba: 41013 LLAMADA TELEFONICA

Prioridad: ORDINARIA Fecha: 31/05/2019 Hora: 13:40

Estado: CITADA Procedencia: INICIATIVA PROPIA

Usu. Reg.: Pant. Reg.: GSA049 Fecha Reg: 31/05/2019 Hora Reg: 10:43

Fecha Sol.: 31/05/2019 Tipo de exploración: Control

Observaciones Indicaciones

El paciente comenta que se le ha roto la ortoprotesis (pierna) y necesita documentación para solicitar otra. Telefono de contacto 625874574

Observaciones

Indicaciones

El paciente comenta que se le ha roto la ortoprotesis (pierna) y necesita documentación para solicitar otra. Teléfono de contacto 6251458700

Lync

Es un whatsapp en la pantalla de nuestro ordenador.



Permite comunicación inmediata para resolver cuestiones que no se pueden demorar.

Ejemplo de mensaje de Lync

The screenshot displays a Lync chat interface. At the top, a status bar shows 'GSA110' in a red box, 'CONSULTA CITAS CONSULTOR', and the date/time '31/05/2019 13:24'. Below this is a navigation pane on the left with a list of menu items: Citacion, Consulta Gral., Cons. Paciente, Cons. Agenda, Episodios, Res. Agendas, Contactos, Gestion derivaciones emitidas, Peticiones, Cons. Rehabil., and Proximas citas en todas las OS. The main chat area shows a conversation with 'MARIA CARMEN FERNANDEZ GOMEZ'. The contact's status is 'Disponible' and 'CALL CENTER'. The message history shows a single message from Maria Carmen Fernandez Gomez at 13:19: 'CIC 215444877//cardiologia// //EULOGIO MARTINEZ DE TUESTA SAENZ DE VICUÑA// Paciente que ha estado en farmacia y le indican que la medicación que le ha recetado el especialista ya no está vigente. Solicita hablar con el servicio. Necesita empezar hoy la medicación tfno. 945555555'. The bottom of the chat window features a text input field and a toolbar with icons for text, voice, and video.

Top Bar:

- GSA110
- CONSULTA CITAS CONSULTOR
- 31/05/2019 13:24

Left Navigation Pane:

- Citacion
- Consulta Gral.
- Cons. Paciente
- Cons. Agenda
- Episodios
- Res. Agendas
- Contactos
- Gestion derivaciones emitidas
- Peticiones
- Cons. Rehabil.
- Proximas citas en todas las OS

Chat Window:

Contact: MARIA CARMEN FERNANDEZ GOMEZ - Disponible
CALL CENTER

Message:

MARIA CARMEN FERNANDEZ GOMEZ 13:19

- CIC 215444877//cardiologia// //EULOGIO MARTINEZ DE TUESTA SAENZ DE VICUÑA// Paciente que ha estado en farmacia y le indican que la medicación que le ha recetado el especialista ya no está vigente. Solicita hablar con el servicio. Necesita empezar hoy la medicación tfno. 945555555

Datos Actividad

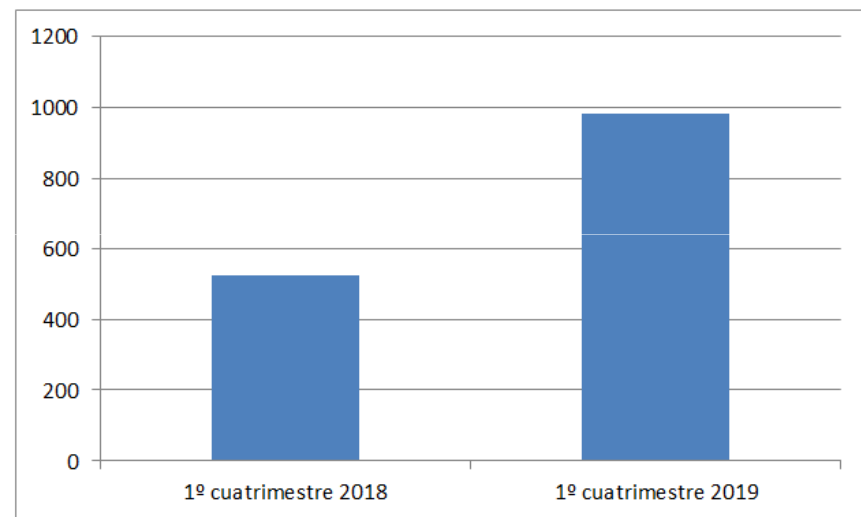
Actividad Agendas Virtuales y Lync (Año 2018)

Agendas Virtuales	24413
Lync	2249

Comparativa de crecimiento Lync

1º cuatrimestre 2018	522
1º cuatrimestre 2019	982

% incremento actividad	88%
------------------------	-----





Conclusiones

Tanto el sistema de Agendas Virtuales como la implantación del Lync está cumpliendo ampliamente con los objetivos que se buscaban:

- ✓ Ambos métodos se complementan para lograr satisfacer la demanda del usuario.
 - ✓ El número de reclamaciones por retraso en atención telefónica ha descendido notablemente.
 - ✓ Las llamadas telefónicas en mostradores se ha reducido mejorando la atención personalizada.
 - ✓ Optimización de agendas.
 - ✓ Beneficio del trabajo en equipo.
- 



SI CAMINAS SOLO, IRÁS
MÁS RÁPIDO. SI
CAMINAS
ACOMPÑADO,
LLEGARÁS MÁS LEJOS

■ Proverbio chino ■



Osakidetza

ARABA ERAKUNDE SANITARIO INTEGRATUA
ORGANIZACIÓN SANITARIA INTEGRADA ARABA

Eskerrik asko
Muchas gracias



Esta obra se publica bajo una licencia Creative Commons bajo las siguientes condiciones:

Ⓒ Libre difusión: Ⓜ Autorizados Trabajos derivados.

Ⓐ Reconocimiento autoría original- Ⓝ Derivados para usos no comerciales - Ⓢ Compartir derivados: bajo la misma licencia.

Más información y licencia completa: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es>



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

OSASUN SAILA
DEPARTAMENTO DE SALUD