



Osakidetza

DONOSTIA UNIBERTSITATE OSPITALEA
HOSPITAL UNIVERSITARIO DONOSTIA





Osakidetza

DONOSTIA UNIBERTSITATE OSPITALEA
HOSPITAL UNIVERSITARIO DONOSTIA

EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE CONSULTAS EXTERNAS

**Certificación bajo Norma
UNE-EN-ISO 9000:2008**

Unidad Técnica de Consultas
Marta Vega – Idoia Goldaratzena – Idoia Azparren



Osakidetza

DONOSTIA UNIBERTSITATE OSPITALEA
HOSPITAL UNIVERSITARIO DONOSTIA

CERTIFICACIÓN ISO 2010



Unidad Técnica de Consultas

Marta Vega – Idoia Goldaratzena – Idoia Azparren



GRUPO DE TRABAJO

❖ MANUALES DE NUESTRA ACTIVIDAD

- ✓ Manejo programas informáticos
- ✓ Guía de consultas por subespecialidades

❖ PROCEDIMIENTO GENERAL



GRUPO DE TRABAJO

❖ INSTRUCCIONES TÉCNICAS

- ✓ **Identificación del paciente**
- ✓ **Citación – Descitación – anulación**
- ✓ **Atención telefónica**
- ✓ **Contactos**
- ✓ **Episodios**
- ✓ **Medición demora media registro cita y accesibilidad de CC.EE**



Osakidetza

DONOSTIA UNIBERTSITATE OSPITALEA
HOSPITAL UNIVERSITARIO DONOSTIA

ATENCIÓN TELEFÓNICA

**LLAMADAS
ENTRANTES**



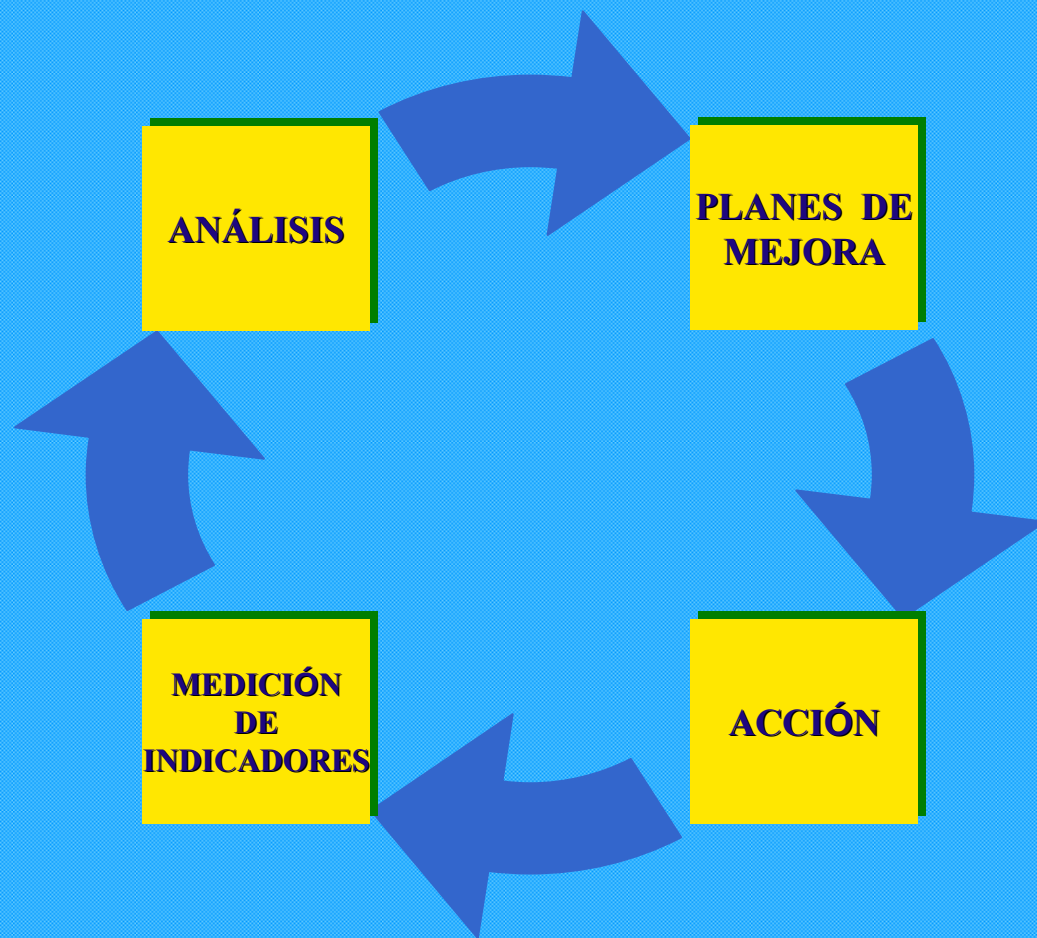
**LLAMADAS
SALIENTES**

SALUDO
IDENTIFICACIÓN
INFORMAR / PREGUNTAR
MENSAJE

Unidad Técnica de Consultas
Marta Vega – Idoia Goldaratzena – Idoia Azparren



MEJORA CONTINUA





Osakidetza

DONOSTIA UNIBERTSITATE OSPITALEA
HOSPITAL UNIVERSITARIO DONOSTIA



Unidad Técnica de Consultas
Marta Vega – Idoia Goldaratzena – Idoia Azparren