



GENERALITAT
VALENCIANA

DEPARTAMENT DE SALUT DE
LA RIBERA

EFICACIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL SERVICIO DE URGENCIAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LA CITACIÓN HOSPITALARIA

MUNUERA CASTELLÓ, JUAN DANIEL; SORIANO DALMAU, SERGIO; MORTES GÓMEZ, JOSÉ MARÍA; BUADES PEREZ, MAITE;
GÓMEZ GÓMEZ, CRISTINO

JUNIO-2025

9 CONGRESO NACIONAL AAS
+ visibles. valiosos. necesarios... + profesionales



INTRODUCCIÓN

El **servicio de urgencias** actúa como punto de entrada para pacientes que necesitan atención inmediata y, a menudo, seguimiento hospitalario.

En este escenario, el personal administrativo juega un papel clave: su **gestión de la identificación, localización y acreditación** de los pacientes facilita una citación rápida y eficaz.

OBJETIVOS

- Evidenciar la efectividad de la gestión administrativa en el servicio de urgencias para la optimización de la citación hospitalaria
 1. Describir la importancia de una correcta **identificación, localización y acreditación** de los pacientes.
 2. Confirmar cómo estos procesos administrativos impactan en la **gestión efectiva de la citación**.

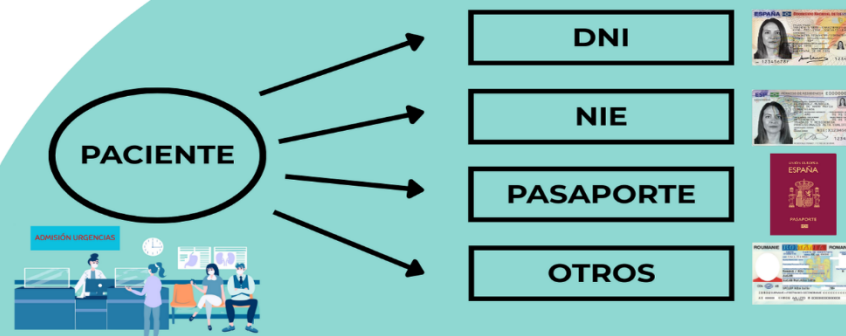


METODOLOGÍA

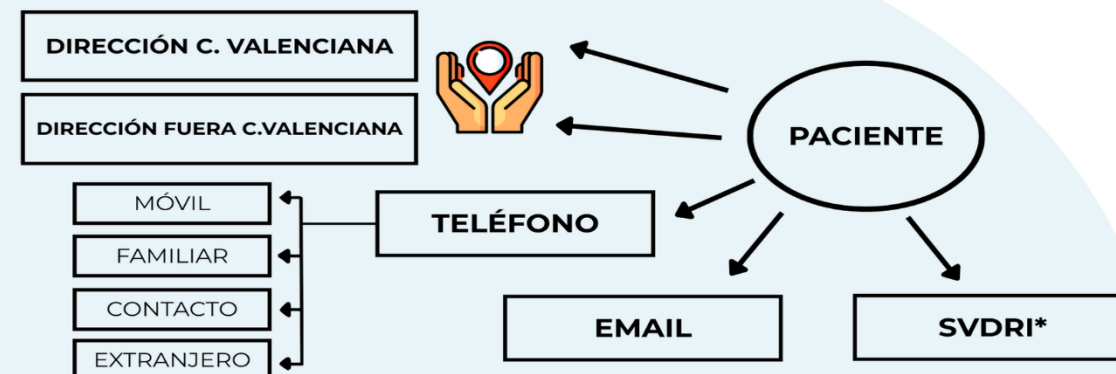
Se realizó un análisis del circuito administrativo seguido en el servicio de urgencias del hospital, focalizado en cuatro aspectos clave:

- Identificación del paciente (verificación de datos personales y documentación) 
- Localización (confirmación de domicilio y vías de contacto) 
- Acreditación (validación de la cobertura sanitaria) 
- Cronología de las solicitudes de asistencia en el servicio de urgencias 

1. IDENTIFICACIÓN

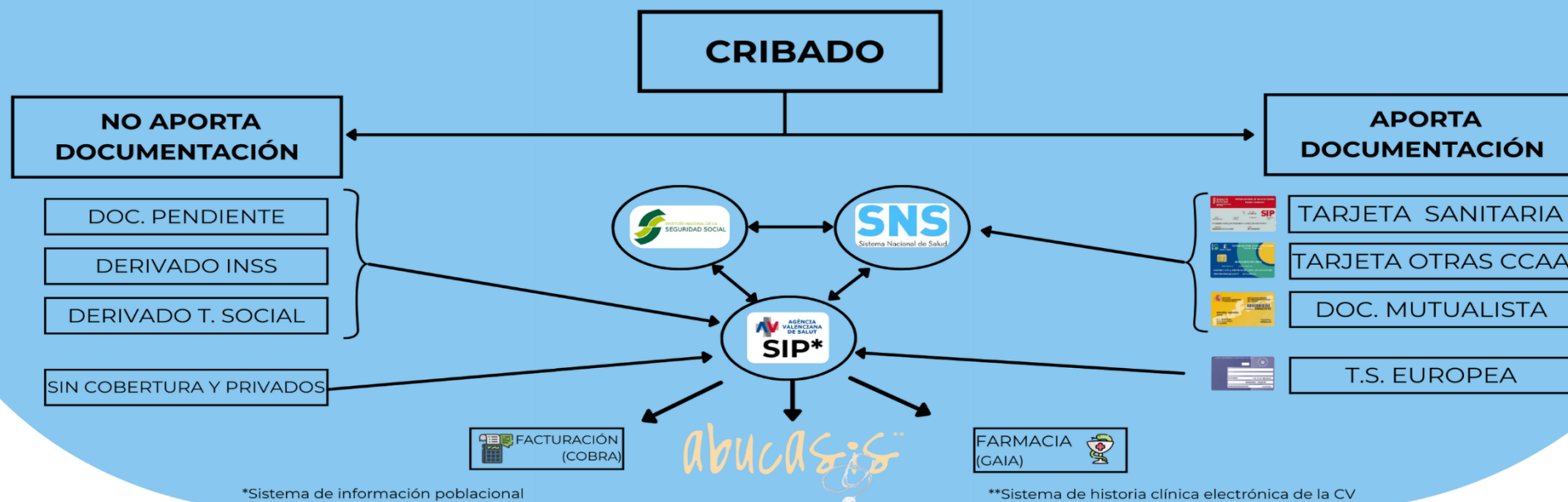


2. LOCALIZACIÓN



*Sistema de Verificación de Datos de Residencia e Identidad

3. ACREDITACIÓN SANITARIA DEL PACIENTE



*Sistema de información poblacional

**Sistema de historia clínica electrónica de la CV

CRONOLOGÍA SOLICITUDES ASISTENCIA



PACIENTE QUE ACUDE A **URGENCIAS**

SOLICITUD DE ASISTENCIA GENERADA POR FACULTATIVO
TRAS ALTA EN SERVICIO URGENCIAS HOSPITALARIAS

VALIDACIÓN CLÍNICA POR JEFE DEL SERVICIO RESPONSABLE

CITACIÓN POR ADMINISTRATIVO RESPONSABLE DE LA AGENDA

AVISO AL PACIENTE (TELÉFONO, CARTA, SMS...)

PACIENTE RECIBE **ATENCIÓN HOSPITALARIA**

 Salir

RESULTADOS

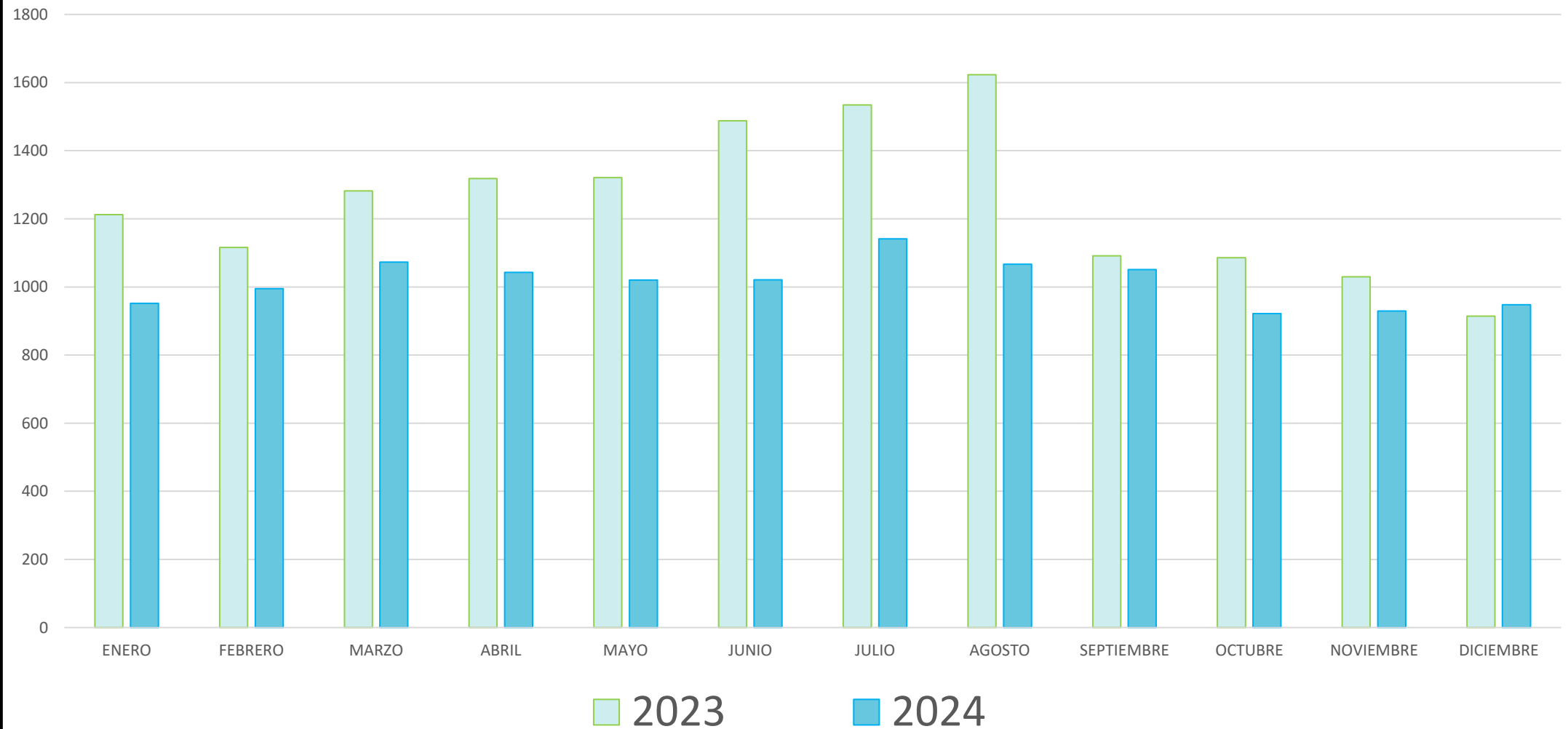
27.177

Total solicitudes de asistencia creadas en el servicio de urgencias en 2023-2024.

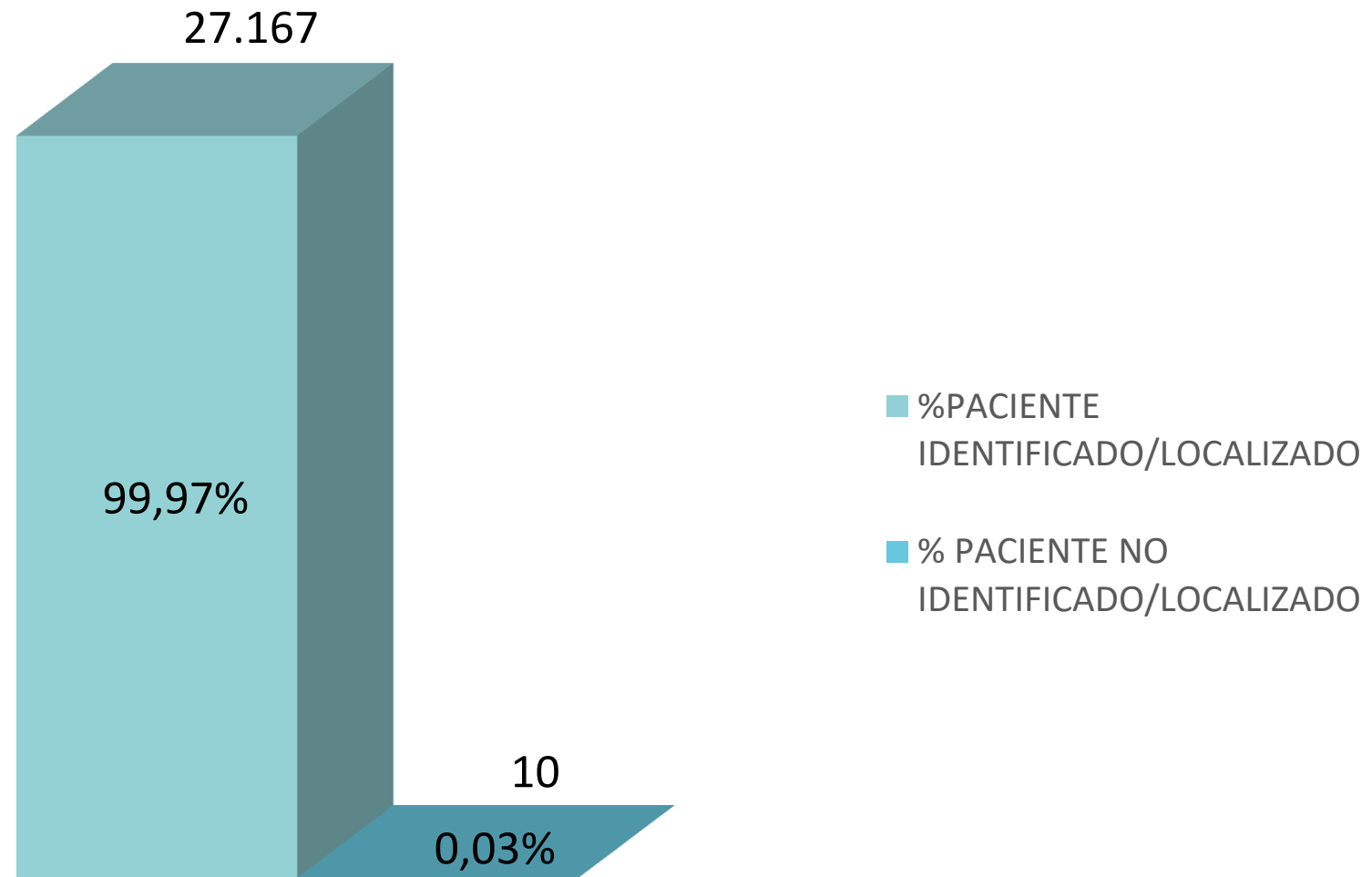
99,97%

Éxito en la identificación y localización del paciente para su cita hospitalaria.

TOTAL SOLICITUDES DE ASISTENCIA CREADAS EN EL SERVICIO DE URGENCIAS



TASA PACIENTES IDENTIFICADOS Y LOCALIZADOS EN EL SERVICIO DE URGENCIAS



CONCLUSIONES

La gestión administrativa en el servicio de urgencias del Hospital de la Ribera es efectiva y optimiza la citación hospitalaria.

Correcta identificación del paciente: Clave para evitar errores en la atención sanitaria



Acreditación sanitaria adecuada: garantiza continuidad asistencial.

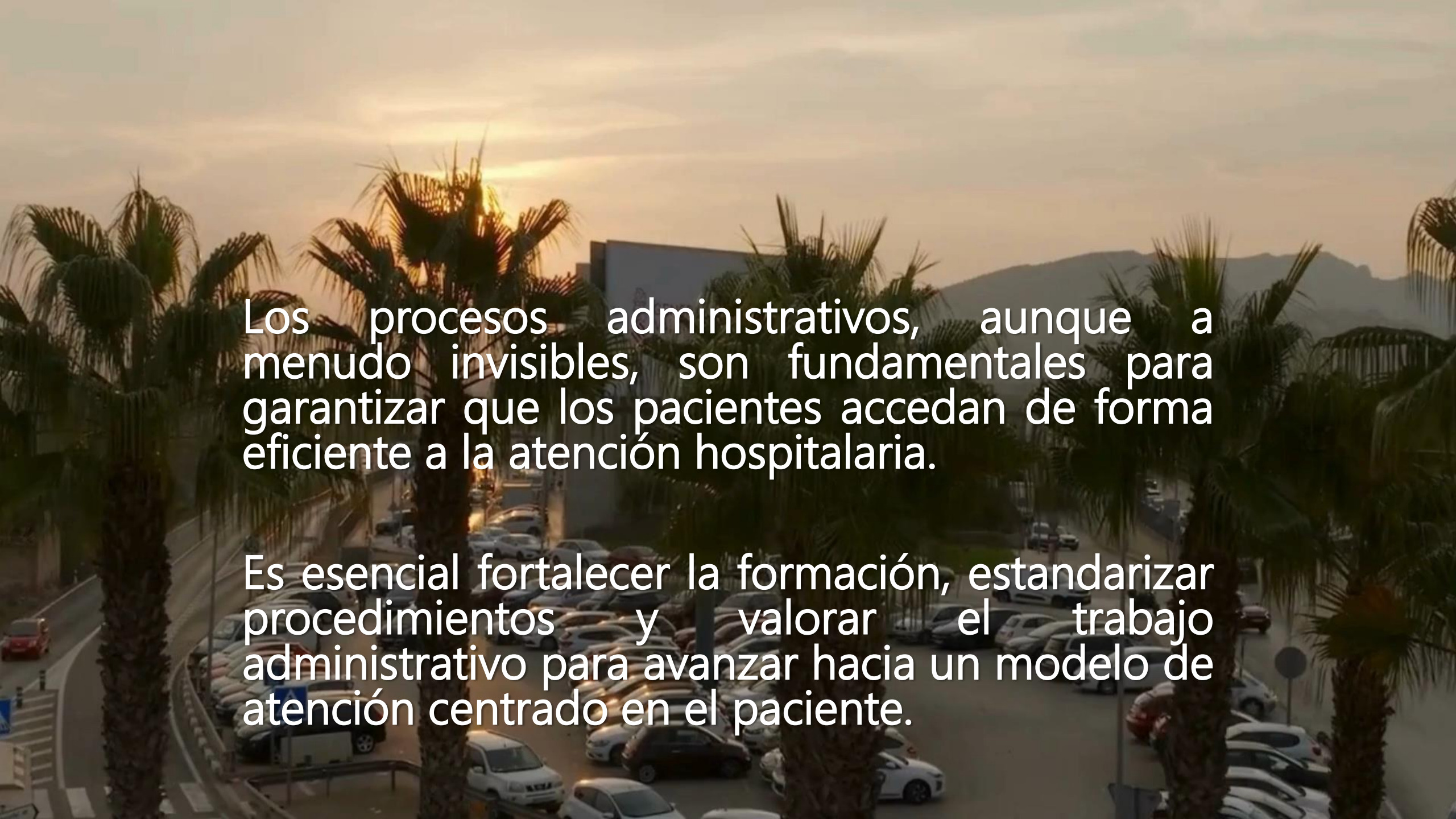


Localización fiable: Comunicación efectiva con el paciente.



Actuación del personal administrativo en urgencias: Esencial para el **correcto** funcionamiento del sistema sanitario.





Los procesos administrativos, aunque a menudo invisibles, son fundamentales para garantizar que los pacientes accedan de forma eficiente a la atención hospitalaria.

Es esencial fortalecer la formación, estandarizar procedimientos y valorar el trabajo administrativo para avanzar hacia un modelo de atención centrado en el paciente.



www.laribera.san.gva.es/es/

<https://x.com/GVAlaRibera>



GVALARIBERA