

Colabora con el servicio de admisión. Campaña "Actualiza tus datos"

Autores: Fernández García, Juana ;Aguilar Gil Susana Victoria y Rui-Díaz Jiménez, M^a Isabel

Contexto y Descripción

La Historia Clínica comienza abriendo una ficha de identificación al usuario y se realiza al acceder a un servicio o centro sanitario.

En Andalucía, a esta ficha se le asigna un número único sanitario.

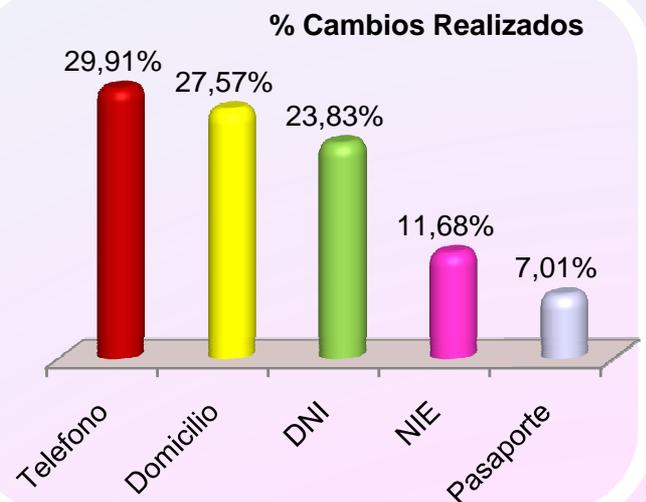
Si la persona que da el alta no completa todos los datos, nos encontramos que las fichas están defectuosas.

También se pueden presentar fallos por cambios del usuario en domicilio, teléfono, Pasaporte por NIE, o NIE por DNI y no lo haya comunicado al centro de salud para su modificación en esta ficha.

Estos errores se detectan, cuando intentamos cambiar una cita bien por teléfono o por carta, que es devuelta porque el usuario ya no vive en ese domicilio, o el teléfono pertenece a otra persona, con la pérdida de la cita para ambas partes.

Descripción y Objetivo(s)

El objetivo de nuestra investigación es inducir al usuario para que compruebe y actualice sus datos de contacto que aparecen en la ficha del centro de salud.



Procedimiento e Instrumentos

- ❑ Durante un mes hemos recogido todos los formularios que nos han hecho llegar los usuarios y le hemos modificado los nuevos datos.
- ❑ Hemos recibido 214 impresos, los revisamos para disgregar los defectos más comunes. Observamos que el dato que mas varia es el número de teléfono, que no existía o había cambiado con un 29,91%. Se aprecia como el domicilio cambia en 27,57% y el DNI no coincide o no esta mecanizado con un 23, 83%, les siguen la falta de NIE por cambio y el Pasaporte.

Lecciones aprendidas

- Estos fallos provocan retrasos en las citas que el usuario necesita y la pérdida de tiempo generada en la búsqueda de familiares para poder notificarla.
- La buena acogida nos plantea el poner formularios en las consultas tanto de enfermería como de medicina para que con ayuda de los compañeros consigamos una base de datos actualizada.