

# Programación de Citas

## Resumen de Funcionalidad



La funcionalidad del módulo Programación de Citas del producto de Programación y Administración de Derivaciones de MEDITECH, actúa como una agenda centralizada y autónoma a la misma vez, ya que facilita la programación de citas de pacientes y la administración de recursos en instalaciones de atención de salud individuales o múltiples. Este módulo rastrea automáticamente los horarios de pacientes y profesionales de salud, tanto como la disponibilidad de las salas necesarias, equipos y recursos, lo que simplifica el proceso de buscar intervalos de tiempo disponibles para programar las citas.

### **Puntos a destacar:**

- Agilización de la programación de citas de pacientes a través de criterios de búsqueda
- Reducción de errores de programación y las citas a las que el paciente no se presenta
- Búsqueda automática de conflictos de programación
- Creación de recordatorios de citas y avisos de cancelación
- Mejoramiento de la eficacia de programación y la distribución de recursos
- Monitorear y evaluar toda la actividad de citas

### **Programación de Citas le permite al programador:**

#### **Visualizar Programas Instantáneamente en Diversos Formatos**

Desde un Escritorio de Programador centralizado el personal puede ver y programar citas de pacientes, reuniones de personal y no relativas a pacientes y todos los recursos necesarios para estas citas. Con seis modos de escritorio para escoger, los programadores tienen al alcance de sus dedos toda la funcionalidad necesaria para crear, editar y visualizar citas y para registrar y admitir pacientes. También tienen la capacidad de:

- Trabajar con el historial de citas de un solo paciente y con citas futuras
- Llevar a cabo una búsqueda de citas por departamento
- Hacer una búsqueda de citas según el horario de un recurso en particular en un formato de agenda de citas diarias o semanales
- Acceder a detalles de citas pendientes de un grupo de recursos
- Cancelar o reprogramar citas fácilmente y mantener los criterios originales de la cita, incluido el apoyo para arrastrar y soltar
- Programar reuniones y reservas nuevas no relativas a pacientes, o revisar las existentes

#### **Definir los Criterios para Localizar las Citas más Apropriadas**

Programación de Citas busca automáticamente el intervalo de tiempo que corresponde a los criterios que han sido definidos por el programador. Los programadores tienen acceso rápido a la información de seguro, recursos e información adicional acerca de la cita que seleccionen. Ellos pueden utilizar el modo predefinido de búsqueda enfocado en el paciente o la búsqueda por departamento, agenda, recurso, lista de espera o reunión. Ellos también pueden ajustar los parámetros de búsqueda de acuerdo a sus necesidades, con la opción de definir el tipo de cita, las fechas y horas de comienzo y final más tempranas y más tardes, y cualquier día en específico que tenga que ser excluido de la búsqueda de citas. A los pacientes recurrentes se le pueden hacer citas en serie y éstos pueden también hacer citas en instalaciones distintas.

Los diccionarios definidos por el hospital agilizan el proceso de programación. Todo evento que pueda ser programado se define primero en el Diccionario de Tipo de Citas, el cual le permite definir los criterios de todas las citas de una sola vez. Para cada tipo de cita usted puede:

- Predeterminar cualquier recurso necesario, reglas de conflictos de citas, parámetros de tiempo y más
- Especificar si los tipos de citas deben ser programados en una secuencia particular o creados dentro de un intervalo de tiempo determinado
- Incorporar un período de tiempo intermedio entre citas

### Administrar Eficientemente las Citas en Grupo

Programación de Citas incluye un Escritorio de Programación de Citas en Grupo desde el cual los usuarios pueden programar citas y encargarse de varios pacientes para uno o varios grupos de citas, como por ejemplo terapia de grupo. Desde este escritorio los programadores pueden:

- Mover miembros de un grupo a otro
- Editar, cancelar o reprogramar grupos existentes
- Copiar un grupo de citas o una serie de grupos de citas para sesiones futuras
- Visualizar detalles de un grupo programado que incluyen el historial de un grupo
- Registrar los copagos que se reciben de un paciente
- Añadir notas del grupo en cualquier momento durante el proceso de administración de grupo
- Documentar la llegada del paciente o la ausencia inesperada, o la cancelación de una cita
- Activar tandas de cargos y cobros en el Departamento de Facturación al completarse una cita

### Reducir Errores de Programación y Citas a las que el Paciente no se Presenta

Los programadores tienen acceso en tiempo real a la información de pacientes a lo largo del entorno de cuidado, lo que asegura la exactitud y brinda protección contra los errores de programación. Las reglas definidas por el usuario permiten insertar una marca en los valores peligrosos o inusuales, lo que impide que el programador cometa errores dañinos y costosos. Las reglas de conflicto están definidas por el hospital y se establecen de acuerdo al sexo, edad y seguro del paciente y a otras citas programadas. Los programadores también tienen acceso a ver a cualquier conflicto existente con grupos de recursos, conjuntos de citas y otros factores definidos por el Diccionario. También existen alertas para pacientes que frecuentemente faltan a las citas o que tienen cuentas morosas.

Para evitar que los pacientes falten a las citas y promover la atención de seguimiento oportuna, los programadores pueden crear plantillas para cartas y mensajes, ayudándoles a comunicarse mejor con los pacientes. Los eventos desencadenantes definidos por el hospital envían cartas y correos electrónicos a la fila de impresión, así como instrucciones específicas de la cita. Por ejemplo:

- Recordatorios de citas
- Avisos de cancelación
- Recordatorios de mantenimiento de salud (mamografías, exámenes físicos, etc.)

### Mejorar la Asignación de Recursos

Programación de Citas le ayuda a su personal a administrar personal, salas y equipo a través de los horarios de recursos definidos por el hospital. El personal puede utilizar una plantilla básica de horario de recursos o puede crear horarios nuevos. De cualquier manera, el horario reflejará restricciones de horas o uso de equipos y salas así como los consultorios de médicos en específico. Cuando están creando horarios de recursos los programadores pueden:

- Enlazar tipos de citas con días o recursos específicos
- Determinar si se puede sobreprogramar un recurso o si se puede programar en horas que no esté disponible

- Utilizar plantillas de horarios de recursos para crear horarios similares fácilmente
- Definir la duración de una cita de acuerdo al tipo de cita y al recurso
- Recopilar datos para evaluar la eficacia y la frecuencia de uso del recurso
- Permitir a los administradores la planificación y programación de reuniones de personal

### Administrar Listas de Espera para Optimizar el Uso de Citas

Los pacientes que están a la espera de sus citas o que necesitan reprogramarlas se pueden añadir a una lista de espera, de la cual el personal puede hacer citas para pacientes instantáneamente. Esto ayuda a reducir o eliminar el tiempo improductivo debido a las cancelaciones. La lista de espera les permite a los programadores:

- Mantener y dar prioridad a las citas en lista de espera
- Determinar cuánto tiempo el paciente permanece en la lista de espera
- Mover fácilmente los pacientes desde la lista de espera a las citas programadas
- Registrar las fechas más recientes disponibles para citas de pacientes
- Dar prioridad a listas de pacientes que esperan una cita en específico

Los programadores también se benefician del rastreo de asistencia del paciente. El personal tiene acceso al número de citas programadas y a las que asistió cada paciente, sin importar que el paciente no se haya presentado a la cita o haya cancelado la misma. También tiene acceso a las horas de llegada y salida de los pacientes.

### Informar Acerca de la Actividad de Programación

Programación de Citas cuenta con una colección exhaustiva de informes estándares para proveerle a su personal una visión clara de toda la actividad de programación desde varios puntos de vista. Algunos de estos informes incluyen:

- Listas de citas de acuerdo al tipo de paciente, estado, órdenes canceladas, etc.
- Informes estadísticos organizados por recurso, grupo de recursos, tipo de cita, departamento y utilización de bloqueos
- Horarios de recursos de acuerdo a un recurso individual o grupo de recursos
- Registro de actividad de horarios

### Aprovechar los Beneficios de la Integración

Uno de los aspectos más potentes de Programación de Citas es su integración a través de todo el sistema. Al ser el punto inicial de contacto en el proceso de atención de salud, Programación de Citas captura información demográfica, de censo y específica a cada visita del paciente y la hace disponible inmediatamente a través del SIH de MEDITECH para que esté lista al llegar el paciente. Otros beneficios de Programación de Citas incluyen:

- Elegir y registrar una cita programada
- Relacionar una derivación existente con una cita durante la programación, disminuyendo automáticamente las unidades de servicio y alertando si existe algún problema
- Desencadenar cargos automáticamente por citas asistidas, ausentes y citas con otros estados, y enviarlos al Ciclo de Ingresos de MEDITECH.
- Escanear documentos en el punto de contacto y enviarlos a la eFicha del paciente
- Enlazar tipos de citas a Administración de Órdenes para automáticamente originar órdenes específicas al hacer una cita
- Enviar información de consulta de pantalla definida por el cliente como información de diagnósticos de alergias y de códigos de diagnóstico CIE-10 (ICD-10) que está relacionada a la Necesidad Médica o Codificación.

Para información adicional acerca de nosotros, comuníquese con un consultor de sistemas de MEDITECH.

junio de 2011