

L'Hospital engega una campanya per agilitzar la sol·licitud de visites successives a consultes externes



Rètol informatiu de la campanya situat al vestíbul de consultes externes

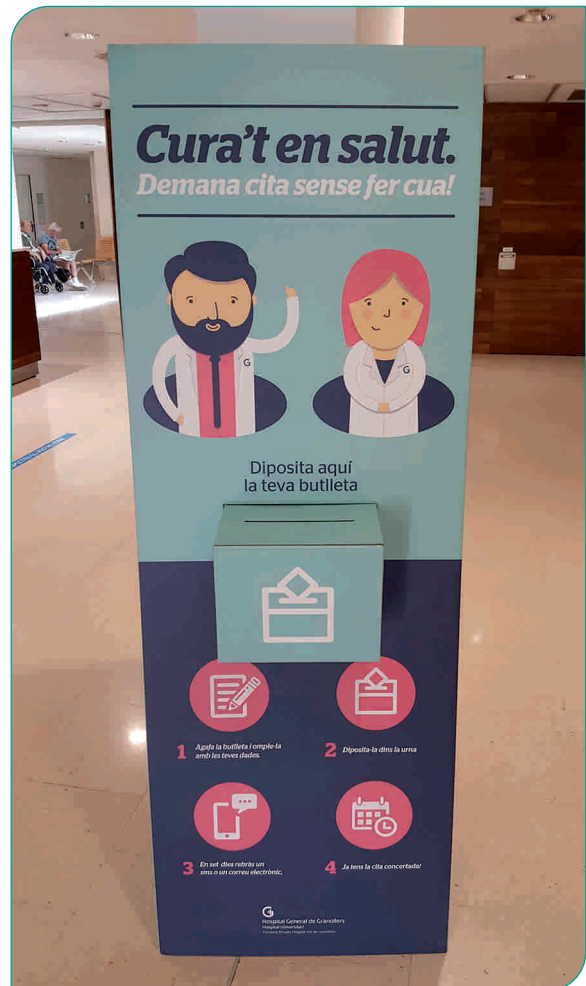
El passat mes de juny, l'Hospital General de Granollers va posar en marxa un nou sistema de sol·licitud de visites per a les persones usuàries del centre. Aquest nou sistema té com a objectiu agilitzar el tràmit administratiu de citació de visites successives i que no sigui necessari passar pels taulells d'atenció ambulatoria i proves, fet que sovint comporta haver de fer una cua.

Aquest nou sistema consisteix a sol·licitar als usuaris que facilitin una adreça de correu electrònic en què se'ls pugui comunicar la propera visita. D'aquesta manera, l'usuari, una vegada finalitza la visita amb el seu metge especialista, pot marxar de l'Hospital sense haver de fer cap tràmit administratiu.

Per dur a terme aquest projecte s'ha creat una plataforma informàtica que permet fer l'enviament de citacions de manera electrònica, el control i seguiment de les visites programades.

Per tal de fer difusió d'aquest nou sistema, s'ha desplegat la campanya informativa *Cura't en salut, demana cita sense fer cua*. Els usuaris poden adquirir unes butlletes que es troben a sobre dels taulells on han d'indicar les dades personals necessàries que cal omplir per demanar hora (nom i cognoms del pacient, data de naixement, telèfon de contacte, correu electrònic, adreça i número de targeta sanitària). Seguidament han de dipositar la butlleta a dins de qualsevol de les urnes situades a cada planta.

En un màxim de set dies, els usuaris rebran un correu electrònic i/o un SMS amb què se'ls notificarà el dia i l'hora de la visita, a excepció d'aquelles que duguin proves complementàries associades i que requereixin valoració per



Bústia on s'ha de dipositar la butlleta emplenada amb les dades personals

part dels facultatius que les realitzen. En aquests casos, el període de notificació serà superior a la setmana.

S'ha fet una prova 'pilot' del nou sistema durant sis mesos en tres serveis de l'Hospital amb un gran volum d'activitat ambulatoria. El 81,73% dels usuaris han estat d'acord a fer servir aquest nou sistema de comunicació per a la gestió de les seves visites. En les enquestes de satisfacció realitzades, el 93% dels usuaris han valorat molt positivament no haver de fer cues i rebre la citació de visita posteriorment.