

El Área de Osuna implanta un canal de información para usuarios en las pantallas de las salas de espera

Image



La creación de este sistema de mensajería a través de la aplicación de gestión de colas (TurnoSAS) tiene como principal objetivo contribuir a garantizar una atención segura y respetuosa

El Área de Gestión Sanitaria de Osuna ha puesto en marcha una iniciativa de información sobre seguridad del paciente que busca contribuir a garantizar una **atención segura y respetuosa a sus usuarios**. El proyecto, que está en fase de pilotaje, consiste en difundir mensajes concretos y definidos previamente por un grupo de expertos en seguridad, a través de la aplicación de gestión de colas [TurnoSAS](#). De este modo, se llega de forma directa a todos los usuarios que están en las salas de espera a través de las pantallas ubicadas en estos espacios para gestionar el orden de consulta. Los mensajes, además, se pueden difundir de forma específica para cada unidad de gestión clínica, adecuando así la información a la situación y necesidades de cada paciente.

En la iniciativa, liderada por el Servicio de Formación, Calidad, Docencia e Investigación del Área de Gestión Sanitaria de Osuna, están implicados un grupo de referentes de Seguridad del Paciente de todas las Unidades de Gestión Clínica y de los Hospitales de Osuna y Écija, que se están encargando de priorizar los mensajes a difundir, así como la Subdirección Provincial TIC y la Unidad de Comunicación del Área. Hasta ahora se han priorizado un total de 20 mensajes sobre higiene de manos, prevención de caídas, identificación inequívoca, preparación para pruebas diagnósticas, medicación segura, comunicación con el profesional y buen uso de recursos sanitarios, entre otros temas.

“El objetivo principal es crear cultura de seguridad del paciente entre los profesionales y los usuarios del área, empezando por el Hospital de la Merced que es donde lo estamos pilotando”, explica Rosario Jiménez, jefa del Servicio de Formación, Calidad, Docencia e Investigación del Área.

Los **mensajes son claros, concisos y directos**, y van acompañados de una imagen realizada en el propio centro que viene a completar la información con el objetivo de que el contenido llegue de forma inequívoca al usuario que está en la sala de espera. Estos mensajes saltan de forma automática cuando existe un intervalo de tiempo entre llamadas de pacientes a consulta, por lo que no interfiere en la gestión de colas y captan la atención del usuario que está mirando en pantalla si es su turno. Además, se incluirá en una próxima fase una

línea de mensajes continuos en la parte inferior de la pantalla, a modo de titulares.

“En esta fase de pilotaje estamos evaluando el impacto que los mensajes tienen en la percepción de seguridad del usuario, así como en la información/comunicación con el paciente o en la disminución de conflictos innecesarios, entre otros aspectos”, explica Rosario Jiménez. Una vez perfeccionado el canal de información, podría extrapolarse a otros centros sanitario del Servicio Andaluz de Salud que usen la misma aplicación para la gestión de colas.