

## Sistema de turnos e información para servicios de salud “Tickmed”

### Autores:

- Alonzo Payero, Sharlenne Lisbeth. sharlennealonzo@gmail.com
- Conse Disla, Irene Francisca. ireneconse3030@gmail.com
- Puig Lantigua, Shak. shakpuig1313@gmail.com
- Rodríguez Ventura, Alexandra. lupiams@gmail.com
- Ventura Santos, Juan Antonio. juanventura2098@gmail.com

### Resumen

Ante las largas filas, el tiempo en las salas de espera y la escasa información del progreso de los turnos en clínicas, hospitales y laboratorios. Creamos el sistema de gestión de turnos **Tickmed** con el propósito de minimizar el tiempo de espera y facilitar el contacto del paciente con los servicios de salud.

### Palabras claves:

Ticket, sistema de turnos, pacientes.

### Introducción

A la hora de acudir a los servicios de salud los pacientes se encuentran con la situación de tener que esperar por largos períodos de tiempo, aun sabiendo que su turno será atendido tarde y que pueden surgir emergencias para el personal médico que alarguen más la espera. Esto representa una mala gestión del tiempo de los pacientes, que podrían haber utilizado en tareas y compromisos personales.

De ahí surge la necesidad de crear un sistema que brinde a los pacientes la información necesaria para obtener la oportunidad de administrar su tiempo sin perder contacto con el servicio de salud (centros de atención primaria, hospitales, clínicas, laboratorios clínicos).

### Antecedentes

Toda empresa de servicios con una gran cantidad de clientes requiere un sistema de turnos que optimice la calidad del servicio y minimice el tiempo de espera. Diferentes empresas han diseñado maquinas programadas para estos fines; tal es el caso de Magisoft, que es un sistema de gestión y atención de turnos, desarrollado por medio de software y hardware que van de la mano con la más alta compatibilidad y servicio

en el que el objetivo es facilitar y optimizar el servicio de las filas de la manera más fácil y clara posible (1).

También podemos mencionar a SolveeCloud, que es una aplicación web que funciona como un sistema de filas de bajo costo de operaciones y que se caracteriza por la rápida adaptación y ejecución por el usuario final, es decir, el dueño o encargado del local que requiere ordenar su afluencia (2). Y Wavetec, que se encarga de organizar, ocupar y medir la espera y áreas de servicio desconectadas y mejorar la experiencia de los clientes en puntos clave. (3)

Otro que podemos destacar es Sitas, el Sistema Inteligente de Turnos, Avisos y Salas de Espera permite un mayor control de la gestión de los llamamientos a los pacientes en las salas de espera, a los que se les proporciona información continuada sobre su turno. Así mismo, este sistema de información permite la trazabilidad de los flujos de llamadas, derivaciones y control de los tiempos empleados durante todo el proceso.

Su objetivo es mejorar la atención y reducir la espera de los pacientes, a los que se facilita la información necesaria de una forma más sencilla, segura y continuada. Para su puesta en marcha ha sido necesario instalar puntos multimedia, kioscos dispensadores de tickets y pantallas informativas en las salas de espera. (4)

Sistemas automáticos de control de turnos: El sistema automático de turnos, cuenta con televisores para poder ver los turnos llamados, y dispensador touch screen para la emisión de turnos.

- Sistema especializado para atender varios servicios y varios módulos de atención.
- Administrar preferencias por tercera edad, discapacitados, etc.
- Impresión de tickets personalizado con logotipo del cliente.
- Kiosco dispensador automático ultra delgado, elegante, práctico y funcional.
- Pantalla touch screen e impresora térmica con corte automático, que garantiza la velocidad de impresión.
- Aviso auditivo de voz que anticipa al cliente al módulo al que debe dirigirse.
- Información en tiempo real del estado del sistema (turnos en espera, turnos atendidos, etc.).
- Registro exacto de la hora en que se toma cada uno de los turnos para realizar los futuros análisis estadísticos mediante la entrega de reportes. (5)

## **Resultados**

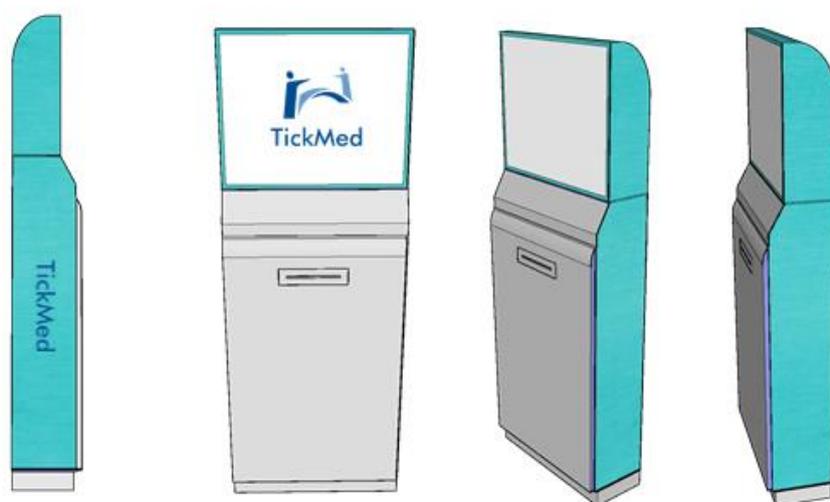
Tickmed, será un sistema diseñado para la gestión de turnos, que posibilitará la obtención de información y eficientizará el contacto entre el paciente y el servicio de salud.

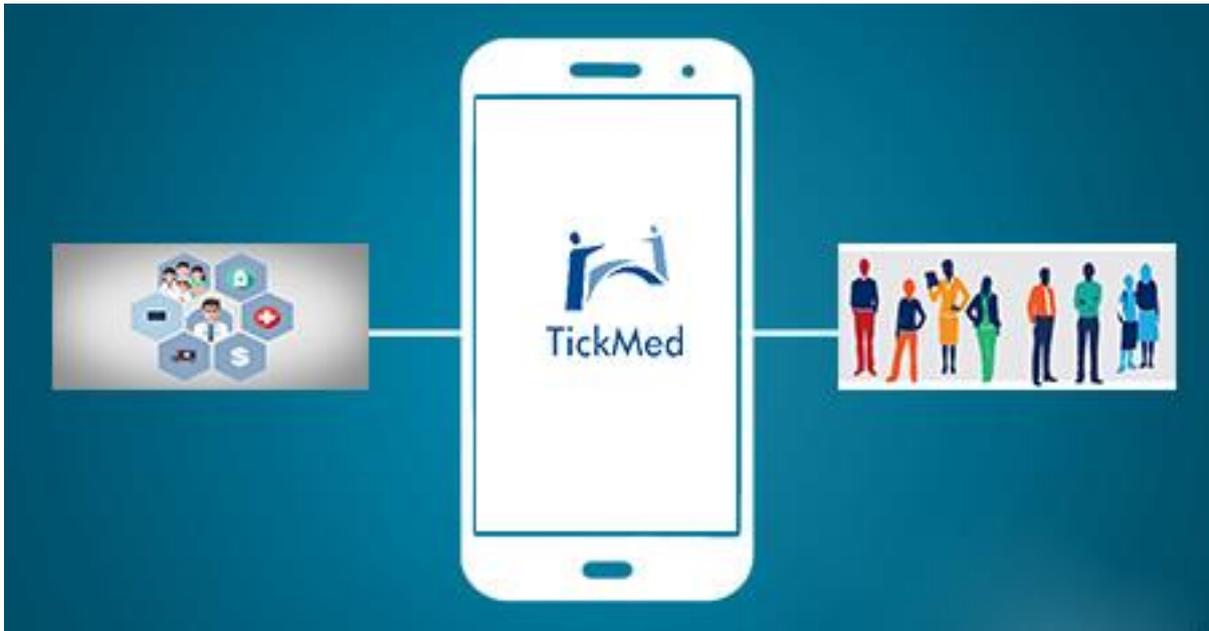
Tickmed tiene la presentación de caja electrónica, que cuenta con una pantalla touch y el dispensador de turnos. Además contará con un software que es capaz de enlazar los distintos dispositivos móviles a su servidor a través de una aplicación (Tickmed App), proporcionando de esa manera un mayor alcance y fluidez de la base de datos.

El paciente podrá decidir si opta por el ticket tradicional impreso (que muestra su número de turno, los pacientes restantes hasta su número, el médico que le atenderá, la ubicación del consultorio, entre otras informaciones) o un código QR que se presentará en la pantalla y podrá ser leído por su dispositivo permitiendo el contacto directo a través de Tickmed App.

Nuestro sistema tendrá las siguientes funciones:

- Proporcionar información de los consultorios de las diferentes especialidades, su disponibilidad e información del médico asistente.
- Notificar al paciente la llegada del médico.
- Notificar al paciente la progresión de los turnos.
- Proporcionar un registro exacto de pacientes y servicios brindados al centro de salud.
- Facilidad de acceso a la información y seguimiento del turno a través de la aplicación para dispositivos móviles.





## Metodología aplicada

Las informaciones fueron extraídas por fuentes bibliográficas utilizadas por el investigador: revistas digitales y sitios web confiables.

## Trabajos citados

- 1 Ingetronik. Ingetronik.com. [Online].; 2017 [cited 2018 Octubre 25. Available from: <https://ingetronik.com/producto/sistema-de-turnos-por-software-magisoft/>.
- 2 Sidesys. Sidesys it solution. [Online].; 2003 [cited 2018 Octubre 25. Available from: [https://www.sidesys.com/?gclid=Cj0KCQjwsMDeBRDMARIsAKrOP7GPqm4xGeBhORbdveF5ByQbmC5XjlbzBX6LziwUS7m1K07qLO\\_Ypu0aAk29EALw\\_wcB](https://www.sidesys.com/?gclid=Cj0KCQjwsMDeBRDMARIsAKrOP7GPqm4xGeBhORbdveF5ByQbmC5XjlbzBX6LziwUS7m1K07qLO_Ypu0aAk29EALw_wcB).
- 3 Wavetec. Wavetec. [Online].; 1986 [cited 2018 Octubre 25. Available from: <https://www.wavetec.com/es/soluciones/gestion-de-filas/>.
- 4 real Eedc. Triaje enfermería de ciudad real. [Online].; 2014 [cited 2018 Octubre 25. Available from: [https://www.enfermeriadeciudadreal.com/articulo\\_imprimir.asp?idarticulo=327&accion=](https://www.enfermeriadeciudadreal.com/articulo_imprimir.asp?idarticulo=327&accion=).
- 5 TEKATRONIC. Sistemas electronicos TEKATRONIC. [Online].; 2018 [cited 2018 Octubre 25. Available from: <https://www.tekatronic.com.ec/turnos.html>.
- 6 Magiturno.com. [Online].; 2017 [cited 2018 Octubre 25. Available from: <http://magiturno.com/producto/sistema-de-turnos-por-software-magisoft/>.