

P0009_PROCEDIMIENTO DE INTERCONSULTAS

Elaboración (versión 1): Susana Cifuentes Cabello

José Antonio Morales Molina

Referente: UGC Farmacia HU Torrecárdenas

Fecha de revisión: 22/04/2022 (trianual)

Elaboración: UGC Farmacia

Validación: Unidad de Calidad HUT

Autorización: Dirección Asistencial HUT

ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. APLICACIÓN
3. RESPONSABILIDAD
4. DESCRIPCIÓN
5. RESPUESTA A LAS INTERCONSULTAS
6. REGISTRO Y EVALUACIÓN

1. OBJETIVO

El objetivo de las interconsultas es dar respuesta a las necesidades de los distintos Servicios Médicos y profesionales que los integran de una forma ágil y rápida, evitando la intermediación de terceras personas (celadores) e intentado cumplir el compromiso de de llegar a ser un Hospital sin papel.

2. APLICACIÓN

El ámbito de aplicación de la interconsultas abarca todos los Servicios Médicos hospitalarios.

3. RESPONSABILIDAD

La responsabilidad de contestar y resolver las interconsultas que recibe la UGC de Farmacia corresponde a todos los Farmacéuticos que la integran. La respuesta a las interconsultas será priorizada desde la Unidad según el área a la que vaya dirigida, empezando por el responsable del área (ver P0000_ASIGNACIÓN COMPETENCIAS Y PROFESIONALES SANITARIOS DE REFERENCIA) y continuando por los profesionales en quien este delegue.

4. DESCRIPCIÓN:

A) DETECCIÓN Y CRIBAJE DE LAS INTERCONSULTAS

Las interconsultas llegan a la UGC de Farmacia por distintas vías:

- a) Llamada telefónica.
- b) E-mail.
- c) En papel.
- d) A través de la aplicación informática Diraya®.

En el último caso se genera automáticamente un correo los Gestores de interconsultas, y al correo general de la Farmacia. La interconsulta es inmediatamente derivada al farmacéutico responsable de cada área o a su suplente quien valora su urgencia y la soluciona, en la medida de lo posible, en un plazo inferior a 24 horas.

En el caso de las interconsultas en papel, será remitida igualmente al farmacéutico responsable del área, quien la contestará y procederá a su envío a la Unidad de Documentación para su inclusión en la historia clínica del paciente.

B) RESPUESTA A LAS INTERCONSULTAS

Las interconsultas son contestadas por un farmacéutico telefónicamente, por e-mail, en papel o directamente a través de Diraya®, si se realizó por esta vía. El acceso a la aplicación Diraya® se realizará a través de Alcazaba (intranet), con el usuario y contraseña que cada profesional tiene asignado en DMSAS.



Diariamente la/s secretaria/s de la Unidad derivarán las interconsultas a los profesionales de referencia de cada área.

Igualmente, los profesionales Gestores de interconsultas, cuando entran en Diraya®, pueden valorar la contestación de las mismas o la derivación a los profesionales de referencia de cada área si procede.

Todas las interconsultas recibidas y contestadas en Diraya® quedan automáticamente registradas para su posterior evaluación y análisis periódico.

5. REGISTRO Y EVALUACIÓN

Anualmente, los farmacéuticos evalúan el número de interconsultas recibidas, contestadas y resueltas, reevaluando la tipología de las mismas y el tiempo de respuesta.

Todas las interconsultas recibidas y contestadas por un canal distinto a Diraya son guardadas en: ugc farmacia_indalo/INTERCONSULTAS.

