

Tipos de flujos

A continuación se describen los diferentes circuitos que un paciente puede seguir en su estancia por un centro. Por tomar una referencia, no es la misma estancia un paciente con una cita programada donde, el paciente llega el centro a la hora acordada, se recibe por el facultativo y se marcha, que un paciente que ingresa en urgencias donde, el paciente no tiene cita programada y la estancia es indeterminada.

Estos circuitos se reflejan en TurnoSAS y se denominan Flujos. Un flujo, por tanto, se construye con una serie de estados, en los se ubica al paciente, y acciones posibles dentro de cada estado. Se entienden por acciones, operaciones a realizar por los profesionales para el paciente.

A continuación, se describen todos los estados posibles que podemos encontrar a lo largo de TurnoSAS y todas las acciones.

ESTADOS

Es la definición del momento donde un paciente se encuentra dentro del circuito o flujo. Cada flujo no tiene porque tener todos los estados, sino solo aquellos que apliquen a su uso. Son:

- **CITADO** : Paciente con una cita programada.
- **CLASIFICADO**: Paciente clasificado por triaje.
- **CONFIRMADO (LISTO PARA LLAMAR)** : Paciente en sala de espera esperando asistencia.
- **DE ALTA** : Paciente tratado y fuera del sistema.
- **EN CITA**: Paciente en asignación de cita.
- **EN CLASIFICACIÓN**: Paciente en triaje.
- **EN REUBICACIÓN**: Paciente es Reubicación.
- **EN TRATAMIENTO**: Paciente es Tratamiento.
- **LLAMADO** : Paciente llamado y en asistencia.
- **PDTE CLASIFICAR POR TRIAJE**: Paciente en sala esperando llamada de triaje.
- **PDTE DE AGUDEZA VISUAL**: Paciente en sala esperando llamada para esta prueba específica.
- **PDTE DE CAMPO VISUAL**: Paciente en sala esperando llamada para esta prueba específica.
- **PDTE DE CITA**: Paciente a la espera de asignación de cita.
- **PDTE DE REUBICAR**: Paciente a la espera de reubicación.
- **PDTE DE TRATAMIENTO**: Paciente a la espera de tratamiento.
- **PDTE DOCUMENTACION**: Paciente a la espera de documentación.
- **PENDIENTE DE OCT**: Paciente en sala esperando llamada para esta prueba específica.
- **PRUEBA TERMINADA**: Paciente con prueba finalizada.
- **REINICIADO**: Paciente que se le borra la confirmación de llegada.

ACCIONES

En base al estado y el rol, para cada circuito se pueden definir estas acciones:

- **Trazabilidad** :Se comprueba el circuito recorrido por el paciente.
- **Reubicar paciente en otra cola** : Esta acción permite derivar un paciente a otra cola, tanto del mismo entorno como a una cola de otro entorno del mismo centro.
- **Reimprime** : Esta acción realiza una reimpresión de un ticket de paciente. Se usa cuando se confirma a los pacientes de manera manual. También es usado cuando un paciente pierde el ticket y se dirige a una ventanilla donde hay un gestor y puede reimprimirle el ticket.
- **Llamar** : Esta acción realiza la llamada al paciente, y muestra el correspondiente aviso en las pantallas.
- **Reiniciar** : Esta acción elimina la confirmación del paciente.
- **No acude** : Esta acción se realiza cuando el profesional comprueba que el paciente no acude tras la llamada.
- **A sala de espera** : Esta acción se realiza cuando el profesional considera enviar al paciente a la sala de espera, por cualquier motivo considerado, para después volver a llamarlo.
- **Atendido** : Esta acción se realiza cuando el profesional termina de atender al paciente.

FLUJOS o ESCENARIOS

A continuación, se describen los flujos más usados y diferenciados en base al tipo de asistencia. Existen otros más específicos que se irán incluyendo en el futuro.

FLUJO NORMAL DE CITA (CITA PROGRAMADA-CONFIRMACIÓN-LLAMADA)

Es el flujo más habitual y consiste en cubrir la asistencia de un paciente con una cita programada. Desde una **cita programada**, el paciente **confirma** dicha asistencia en un kiosco o por un Gestor y finalmente **es llamado** por un perfil **Llamador**.

Estados en base al momento:

- En estado **CITADO (estado inicial)** las acciones posibles son:
 - Confirmar: Esta acción puede ser realizada por el **gestor** o un kiosco y nos lleva al estado **CONFIRMADO (LISTO PARA LLAMAR)**.
- En estado **CONFIRMADO (LISTO PARA LLAMAR)** las acciones posibles son:
 - Trazabilidad: Puede ser realizada por los perfiles **gestor y llamador**. Esta acción no conlleva cambio de estado.
 - Reubicar paciente en otra cola: Esta acción puede ser realizada por el perfil **gestor**. Esta acción no conlleva cambio de estado.
 - Reimprimir: Esta acción puede ser realizada por el perfil **gestor**. Esta acción no conlleva cambio de estado.
 - Llamar: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **llamador**. El siguiente estado tras realizar esta acción es **LLAMADO**.
 - Reiniciar: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **gestor**. El siguiente estado tras realizar esta acción es **CITADO**.
- En estado **LLAMADO** las acciones posibles son:
 - Reubicar paciente en otra cola: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **gestor**. El siguiente estado tras realizar esta acción es **CONFIRMADO (LISTO PARA LLAMAR)**.
 - No acude: Esta acción se realiza cuando el profesional comprueba que el paciente no acude tras llamarlo varias veces. Esta acción puede ser realizada por los perfiles **llamador**. El siguiente estado tras realizar esta acción es **CONFIRMADO (LISTO PARA LLAMAR)**.
 - A sala de espera: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **llamador**. El siguiente estado tras realizar esta acción es **CONFIRMADO (LISTO PARA LLAMAR)**.
 - Atendido: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **llamador**. El siguiente estado tras realizar esta acción es **DE ALTA**.

- Trazabilidad: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **gestor y llamador**. El siguiente estado tras realizar esta acción es *CONFIRMADO (LLAMADO)*.
- En estado **ALTA** las acciones posibles son:
 - Retomar: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **llamador**. El siguiente estado tras realizar esta acción es *CONFIRMADO (LLAMADO)*.

FLUJO NORMAL DE CITA CON LLAMADAS FAMILIARES (CITA PROGRAMADA-CONFIRMACION-LLAMADA)

Flujo Normal de citas con llamada a familiares. Permite la llamada a familiares en pantallas. Existen servicios en los que se queda el familiar esperando en la sala de espera y son llamados después de atender al paciente.

Estados en base al momento:

- En estado **CITADO (estado inicial)** las acciones posibles son:
 - Confirmar: Esta acción puede ser realizada por el **gestor** o un kiosco y nos lleva al estado *CONFIRMADO (LISTO PARA LLAMAR)*.
- En estado **CONFIRMADO (LISTO PARA LLAMAR)** las acciones posibles son:
 - Trazabilidad: Puede ser realizada por los perfiles **gestor y llamador**. Esta acción no conlleva cambio de estado.
 - Reubicar paciente en otra cola: Esta acción puede ser realizada por el perfil **gestor**. Esta acción no conlleva cambio de estado.
 - Reimprime: Esta acción puede ser realizada por el perfil **gestor**. Esta acción no conlleva cambio de estado.
 - Llamar: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **llamador**. El siguiente estado tras realizar esta acción es *LLAMADO*.
 - Reiniciar: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **gestor**. El siguiente estado tras realizar esta acción es *CITADO*.
- En estado **LLAMADO** las acciones posibles son:
 - Reubicar paciente en otra cola: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **gestor**. El siguiente estado tras realizar esta acción es *CONFIRMADO (LISTO PARA LLAMAR)*.
 - A sala de espera: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **llamador**. El siguiente estado tras realizar esta acción es *CONFIRMADO (LISTO PARA LLAMAR)*.
 - Atendido: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **llamador**. El siguiente estado tras realizar esta acción es *DE ALTA*.
 - Trazabilidad: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **gestor y llamador**. El siguiente estado tras realizar esta acción es *CONFIRMADO (LLAMADO)*.
 - Familiares: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **llamador**. El siguiente estado tras realizar esta acción es *LLAMADO*.

- En estado **ALTA** las acciones posibles son:
 - Retomar: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **llamador**. El siguiente estado tras realizar esta acción es **CONFIRMADO (LLAMADO)**.

FLUJO NORMAL DE CITA CON IMP.PULSERAS (CITA PROGRAMADA-CONFIRMACION-LLAMADA)

Flujo Normal de citas con Impresión de pulseras. Permite la impresión de pulsera cuando un gestor realiza la acción de imprimir ticket. Este flujo se usa en entornos donde confirman a los pacientes un gestor, y entrega al paciente el ticket desde una impresora y la pulsera.

Estados en base al momento:

- En estado **CITADO (estado inicial)** las acciones posibles son:
 - Confirmar: Esta acción puede ser realizada por el **gestor** o un kiosco y nos lleva al estado **CONFIRMADO (LISTO PARA LLAMAR)**.
- En estado **CONFIRMADO (LISTO PARA LLAMAR)** las acciones posibles son:
 - Trazabilidad: Puede ser realizada por los perfiles **gestor y llamador**. Esta acción no conlleva cambio de estado.
 - Reubicar paciente en otra cola: Esta acción puede ser realizada por el perfil **gestor**. Esta acción no conlleva cambio de estado.
 - Reimprime: Esta acción puede ser realizada por el perfil **gestor**. Esta acción no conlleva cambio de estado.
 - Llamar: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **llamador**. El siguiente estado tras realizar esta acción es **LLAMADO**.
 - Reiniciar: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **gestor**. El siguiente estado tras realizar esta acción es **CITADO**.
- En estado **LLAMADO** las acciones posibles son:
 - Reubicar paciente en otra cola: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **gestor**. El siguiente estado tras realizar esta acción es **CONFIRMADO (LISTO PARA LLAMAR)**.
 - No acude: Esta acción se realiza cuando el profesional comprueba que el paciente no acude tras llamarlo varias veces. Esta acción puede ser realizada por los perfiles **llamador**. El siguiente estado tras realizar esta acción es **CONFIRMADO (LISTO PARA LLAMAR)**.
 - A sala de espera: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **llamador**. El siguiente estado tras realizar esta acción es **CONFIRMADO (LISTO PARA LLAMAR)**.
 - Atendido: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **llamador**. El siguiente estado tras realizar esta acción es **DE ALTA**.
 - Trazabilidad: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **gestor y llamador**. El siguiente estado tras realizar esta acción es **CONFIRMADO (LLAMADO)**.
- En estado **ALTA** las acciones posibles son:

- Retomar: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **llamador**. El siguiente estado tras realizar esta acción es *CONFIRMADO (LLAMADO)*.

FLUJO URGENCIAS (INGRESO-LLAMADA-TRIAJE-LLAMADA)

Es el flujo más habitual para urgencias y consiste en cubrir la asistencia de un paciente con un Ingreso a demanda en la ventanilla de admisión. El/la administrativa/o con perfil **gestor**, entrega un ticket al paciente, el paciente espera a ser llamado desde triaje por un perfil **intermedio**. El paciente pasa a la sala de espera para ser llamado desde consultas por un perfil **llamador**.

Estados en base al momento:

- En estado **CITADO (estado inicial)** las acciones posibles son:
 - Confirmar: Esta acción solo la realiza el **gestor** y nos lleva al estado PDTE CLASIFICAR POR TRIAJE.
- En estado **PDTE CLASIFICAR POR TRIAJE** las acciones posibles son:
 - Trazabilidad: Puede ser realizada por los perfiles **gestor y llamador**. Esta acción no conlleva cambio de estado.
 - Reubicar paciente en otra cola: Esta acción puede ser realizada por el perfil **gestor**. Esta acción no conlleva cambio de estado.
 - Reimprime: Esta acción puede ser realizada por el perfil **gestor**. Esta acción no conlleva cambio de estado.
 - Llamar: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **llamador**. El siguiente estado tras realizar esta acción es *EN CLASIFICACIÓN*.
 - Reiniciar: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **gestor**. El siguiente estado tras realizar esta acción es *CITADO*.
- En estado **EN CLASIFICACIÓN** las acciones posibles son:
 - Reubicar paciente en otra cola: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **gestor**. El siguiente estado tras realizar esta acción es *CLASIFICADO*
 - No acude: Esta acción se realiza cuando el profesional comprueba que el paciente no acude tras llamarlo varias veces. Esta acción puede ser realizada por los perfiles **llamador**. El siguiente estado tras realizar esta acción es *PDTE CLASIFICAR POR TRIAJE*.
 - A sala de espera: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **llamador**. El siguiente estado tras realizar esta acción es *CLASIFICADO*.
 - Rellamar: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **llamador**. El siguiente estado tras realizar esta acción es *EN CLASIFICACIÓN*.
 - Trazabilidad: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **gestor y llamador**. El siguiente estado tras realizar esta acción es *CONFIRMADO (LLAMADO)*.
- En estado **CLASIFICADO** las acciones posibles son:
 - Reubicar paciente en otra cola: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **gestor**. El siguiente estado tras realizar esta acción es *CLASIFICADO*

- Llamar: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **llamador**. El siguiente estado tras realizar esta acción es **LLAMADO**.
- Trazabilidad: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **gestor y llamador**. El siguiente estado tras realizar esta acción es **CLASIFICADO**.
- En estado **LLAMADO** las acciones posibles son:
 - Reubicar paciente en otra cola: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **intermedio y llamador**. El siguiente estado tras realizar esta acción es **CLASIFICADO**.
 - No acude: Esta acción se realiza cuando el profesional comprueba que el paciente no acude tras llamarlo varias veces. Esta acción puede ser realizada por los perfiles **llamador**. El siguiente estado tras realizar esta acción es **CLASIFICADO**.
 - A sala de espera: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **llamador**. El siguiente estado tras realizar esta acción es **CLASIFICADO**.
 - Atendido: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **llamador**. El siguiente estado tras realizar esta acción es **DE ALTA**.
 - Trazabilidad: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **gestor y llamador**. El siguiente estado tras realizar esta acción es **LLAMADO**.
- En estado **ALTA** las acciones posibles son:
 - Retomar: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **llamador**. El siguiente estado tras realizar esta acción es **CONFIRMADO (LLAMADO)**.

FLUJO URGENCIAS (INGRESO-LLAMADA) CON IMP. PULSERAS

Es el flujo para urgencias simple (se usa cuando se realiza las llamadas a través de la lanzadera) y consiste en cubrir la asistencia de un paciente con un Ingreso a demanda en la ventanilla de admisión. El/la administrativa/o con perfil **gestor**, entrega al paciente el ticket con el código y la pulsera, el paciente espera a ser llamado desde triaje. El paciente pasa a la sala de espera para ser llamado desde consultas.

Estados en base al momento:

- En estado **CITADO (estado inicial)** las acciones posibles son:
 - Confirmar: Esta acción solo la realiza el **gestor** y nos lleva al estado PDTE CLASIFICAR POR TRIAJE.
- En estado **CONFIRMADO (LISTO PARA LLAMAR)** las acciones posibles son:
 - Trazabilidad: Puede ser realizada por los perfiles **gestor y llamador**. Esta acción no conlleva cambio de estado.
 - Reubicar paciente en otra cola: Esta acción puede ser realizada por el perfil **gestor y llamador**. Esta acción no conlleva cambio de estado.
 - Reimprime: Esta acción puede ser realizada por el perfil **gestor**. Esta acción no conlleva cambio de estado.
 - Llamar: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **llamador**. El siguiente estado tras realizar esta acción es **LLAMADO**.

- En estado **LLAMADO** las acciones posibles son:
 - Reubicar paciente en otra cola: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **gestor**. El siguiente estado tras realizar esta acción es *CONFIRMADO (LISTO PARA LLAMAR)*.
 - Reimprime: Esta acción puede ser realizada por el perfil **gestor**. Esta acción no conlleva cambio de estado.
 - A sala de espera: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **llamador**. El siguiente estado tras realizar esta acción es *CONFIRMADO (LISTO PARA LLAMAR)*.
 - Atendido: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **llamador**. El siguiente estado tras realizar esta acción es *DE ALTA*.
 - Trazabilidad: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **gestor y llamador**. El siguiente estado tras realizar esta acción es *CONFIRMADO (LLAMADO)*.
- En estado **ALTA** las acciones posibles son:
 - Retomar: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **llamador**. El siguiente estado tras realizar esta acción es *CONFIRMADO (LLAMADO)*.

FLUJO ESPECIAL ENFERMERIA (CITA PROGRAMADA-CONFIRMACIÓN-DOCUMENTACIÓN-LLAMADA)

Es el flujo usado en servicios que habitualmente los pacientes son primero atendidos en enfermería, y después estos, tras confirmar el paciente y hacerle pruebas o comprobación de documentación, son derivados a las colas de los médicos para ser atendidos por estos. Desde una **cita programada**, el paciente **confirma** dicha asistencia en un kiosco o por un Gestor, pasa a sala de espera para ser llamado desde enfermería por un perfil **intermedio** y finalmente pasa a la sala de espera para ser llamado desde consultas por un perfil **llamador**.

Estados en base al momento:

- En estado **CITADO (estado inicial)** las acciones posibles son:
 - Confirmar: Esta acción puede ser realizada por el **gestor** o un kiosco y nos lleva al estado PDTE DOCUMENTACIÓN.
- En estado **PDTE DOCUMENTACIÓN** las acciones posibles son:
 - Trazabilidad: Puede ser realizada por los perfiles **gestor,intermedio y llamador**. Esta acción no conlleva cambio de estado.
 - Reubicar paciente en otra cola: Esta acción puede ser realizada por el perfil **intermedio**. El siguiente estado tras realizar esta acción es *CONFIRMADO (LISTO PARA LLAMAR)*.
 - Documentado: Esta acción puede ser realizada por el perfil **intermedio**. El siguiente estado tras realizar esta acción es. *CONFIRMADO (LISTO PARA LLAMAR)*.
 - Llamar: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **intermedio**. El siguiente estado tras realizar esta acción PDTE DOCUMENTACIÓN.
 - Atendido: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **intermedio**. El siguiente estado tras realizar esta acción es *DE ALTA*.

- En estado **CONFIRMADO (LISTO PARA LLAMAR)** las acciones posibles son:
 - Trazabilidad: Puede ser realizada por los perfiles **gestor, intermedio y llamador**. Esta acción no conlleva cambio de estado.
 - Reubicar paciente en otra cola: Esta acción puede ser realizada por el perfil **intermedio y llamador**. Esta acción no conlleva cambio de estado.
 - Llamar: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **intermedio y llamador**. El siguiente estado tras realizar esta acción es **LLAMADO**.
- En estado **LLAMADO** las acciones posibles son:
 - Trazabilidad: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **intermedio y llamador**. El siguiente estado tras realizar esta acción es **CONFIRMADO (LLAMADO)**.
 - Reubicar paciente en otra cola: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **intermedio y llamador**. El siguiente estado tras realizar esta acción es **CONFIRMADO (LISTO PARA LLAMAR)**.
 - Llamar: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **intermedio y llamador**. El siguiente estado tras realizar esta acción es **LLAMADO**.
 - Atendido: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **intermedio y llamador**. El siguiente estado tras realizar esta acción es **DE ALTA**.
- En estado **ALTA** Este es el último estado y se considera que se ha terminado de atender al paciente.

FLUJO HOSPITALIZACIÓN

Es el flujo que se usa en entornos de hospitalización. Es un flujo simple donde el paciente entra desde integración.

Estados en base al momento:

- En estado **CITADO (estado inicial)** las acciones posibles son:
- Confirmar: Esta acción se realiza sola a través de la integración y nos lleva al estado **CONFIRMADO (LISTO PARA LLAMAR)**.
- En estado **CONFIRMADO (LISTO PARA LLAMAR)** las acciones posibles son:
 - Trazabilidad: Puede ser realizada por los perfiles **gestor**. Esta acción no conlleva cambio de estado.
 - Reubicar paciente en otra cola: Esta acción puede ser realizada por el perfil **gestor**. Esta acción no conlleva cambio de estado.
 - Reimprime: Esta acción puede ser realizada por el perfil **gestor**. Esta acción no conlleva cambio de estado.
- En estado **ALTA** realiza automáticamente por la integración. Este es el último estado y se considera que se ha terminado de atender al paciente.

FLUJO HOSPITALIZACION CON LLAMADA A FAMILIARES

Es el flujo que se usa en entornos de hospitalización. Es un flujo simple donde el paciente entra desde integración. Permite la llamada a familiares desde el listado de pacientes.

Estados en base al momento:

- En estado **CITADO (estado inicial)** las acciones posibles son:
- Confirmar: Esta acción se realiza sola a través de la integración y nos lleva al estado **CONFIRMADO (LISTO PARA LLAMAR)**.
- En estado **CONFIRMADO (LISTO PARA LLAMAR)** las acciones posibles son:
 - Trazabilidad: Puede ser realizada por los perfiles **gestor**. Esta acción no conlleva cambio de estado.
 - Reubicar paciente en otra cola: Esta acción puede ser realizada por el perfil **gestor**. Esta acción no conlleva cambio de estado.
 - Reimprime: Esta acción puede ser realizada por el perfil **gestor**. Esta acción no conlleva cambio de estado.
 - Familiares: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **llamador**. El siguiente estado tras realizar esta acción es **LLAMADO**.
- En estado **ALTA** realiza automáticamente por la integración. Este es el último estado y se considera que se ha terminado de atender al paciente.

FLUJO HOSPITALIZACION CON LLAMADA A FAMILIARES E IMP. PULSERAS

Es el flujo que se usa en entornos de hospitalización. Es un flujo simple donde el paciente entra desde integración. Permite la llamada a familiares desde el listado de pacientes y permite imprimir pulseras.

Estados en base al momento:

- En estado **CITADO (estado inicial)** las acciones posibles son:
- Confirmar: Esta acción se realiza sola a través de la integración y nos lleva al estado **CONFIRMADO (LISTO PARA LLAMAR)**.
- En estado **CONFIRMADO (LISTO PARA LLAMAR)** las acciones posibles son:
 - Trazabilidad: Puede ser realizada por los perfiles **gestor**. Esta acción no conlleva cambio de estado.
 - Reubicar paciente en otra cola: Esta acción puede ser realizada por el perfil **gestor**. Esta acción no conlleva cambio de estado.
 - Reimprime: Esta acción puede ser realizada por el perfil **gestor**. Esta acción no conlleva cambio de estado.
 - Familiares: Esta acción puede ser realizada por los perfiles **llamador**. El siguiente estado tras realizar esta acción es **LLAMADO**.
- En estado **ALTA** realiza automáticamente por la integración. Este es el último estado y se considera que se ha terminado de atender al paciente.