

HISTORIA DE SALUD INTEGRADA

GESTIÓN DE TURNOS

Versión 1.42



**SALUD
DIGITAL
BONAERENSE**

MINISTERIO DE
SALUD



GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE
BUENOS AIRES

Gestión de turnos

Contenidos

Introducción

¿Para qué sirven los manuales?.....	3
-------------------------------------	---

Gestión de turnos

¿Qué es un turno electrónico?.....	4
¿Qué veremos en este manual?.....	4
¿Quiénes pueden asignar turnos a la población?.....	6
Visualización de los turnos de un paciente.....	6

1. Ingreso al sistema. Funciones de usuario.

Ingreso.....	7
Cambio manual de contraseña.....	8
Cerrar sesión.....	8

2. Reservar turno

2.1. Desde Pacientes.....	8
2.2. Desde Gestión de Turnos.....	10
2.2.1 Por profesional.....	10
2.2.2 Por especialidad.....	12

3. Asignar sobretorno..... 14

4. Reasignar turno..... 15

5. Cancelar turno..... 17

6. Dar presente a un turno otorgado..... 18

7. Ticket de turno..... 18

8. Imprimir agenda..... 19

Glosario..... 21

Repositorio Mundo HSI..... 22

¿Para qué sirven los manuales?

Esta serie de manuales tiene la intención de colaborar con el/la trabajador/a de la salud en el **entendimiento y apropiación de la Historia de Salud Integrada** (HSI). Fueron pensados para acompañar el proceso de familiarización con el sistema de información como también para ser consultados en el día a día, al surgir dudas.

Si bien se trata de un sistema intuitivo, es decir, va orientando las acciones a realizar ya que aparecen ventanas emergentes y campos a completar hasta finalizar la carga, consideramos que una guía de pasos a seguir será de gran utilidad para adquirir la práctica y entender su funcionamiento.

Asistimos a un momento histórico en el que la digitalización y el uso de aplicativos avanza firmemente en distintos ámbitos (educación, trabajo, comunicación, etc), y la salud no es una excepción.

Encaramos el desafío de pasar de los registros en soporte papel a los registros digitales que otorgan muchos beneficios tanto para el cotidiano del efector como para el sistema de salud en general. Algunos de ellos son: mejorar la calidad y las condiciones de acceso a la atención, contar con información dinámica, actualizada y de calidad que resulte confiable para orientar la toma de decisiones en salud, fortalecer el concepto de Historia clínica como derecho del paciente, y agilizar el circuito de recupero de costos.

Haciendo uso de la HSI, cada trabajador/a, de acuerdo a su rol, va a contribuir a la integración del Sistema de Salud.

Encontrarán un manual por cada módulo disponible (Pacientes/ Empadronamiento, Gestión de turnos, Historia Clínica Electrónica, Internación, Reportes y Backoffice), que detalla cada una de las acciones que se puede hacer desde un usuario habilitado (con el

permiso otorgado para cada módulo). Es importante aclarar que no todos los perfiles creados tienen acceso a la totalidad de las funciones desarrolladas en la HSI, por lo que cada manual será una guía específica para administrativos, administradores institucionales, profesionales de la salud o especialistas médicos.

Los manuales incluyen especificaciones didácticas, imágenes de la pantalla, glosario y referencias ampliatorias. Sugerimos utilizar PLADEMA, la plataforma de prueba, para practicar, simular cargas y explorar el programa.

¿Qué es la Historia de Salud Integrada?

Es una aplicación desarrollada en cooperación con el Ministerio de Salud de la República Argentina con el fin de digitalizar la historia clínica de los pacientes, administrar turnos, camas y otros recursos de los centros de atención de salud.

El sistema está integrado con la Red Nacional de Interoperabilidad en Salud que conecta diferentes Sistemas de Información en Salud en Argentina, permitiendo el intercambio de información clínica de manera precisa, segura, puntual y de alta calidad, con fines asistenciales, epidemiológicos, estadísticos y de salud.

Gestión de turnos

¿Qué es un turno electrónico?

Un sistema de turnos electrónico es una **plataforma que pone a disposición la agenda de los efectores de salud**, es decir la oferta de servicios expresada por especialidades o prestaciones ofrecidas, para gestionar los encuentros de forma programada o espontánea.

¿Qué veremos en este manual?

En este manual veremos cómo asignar turnos y sobretornos a la población para un profesional o especialidad determinada .

El módulo de gestión de turnos cuenta con las funcionalidades de asignar, reasignar, confirmar, dar ausente o cancelar un turno dado. Además, cuenta con la posibilidad de sumar observaciones, ej.: "turno para colocación de implante subdérmico anticonceptivo".

En cada turno otorgado podrá seleccionar y/o actualizar información de cobertura de salud de la persona para facilitar el recupero de prestaciones y acceder a plantillas de Anexo II y Formulario V con información precargada.

La visualización de agendas puede ser por día, semana o mes, distinguiendo en verde la oferta de turnos programados y en naranja las franjas horarias de demanda espontánea.

A su vez los turnos pueden visualizarse en:

- **azul** si están asignados,
- **naranja** si están confirmados,
- **gris** si son ausentes,
- y **naranja fuerte** si son sobretornos



The image shows a screenshot of a scheduling interface. On the left, there is a vertical column with time slots: "1 p.m.", "2 p.m.", and "3 p.m.". The main area is a grid where the first column is highlighted in light green. In this green column, there are four colored buttons representing appointments: an orange button at 1 p.m. labeled "01:00 CALVO, FERR...", a grey button at 2 p.m. labeled "01:45 BELNIDO, DIE...", a green button at 2 p.m. labeled "02:15 MARTINEZ, G...", and a blue button at 3 p.m. labeled "03:45 YOKLAR, VN...".

Recomendamos ver el Manual Creación de Agendas, ya que no se pueden otorgar turnos si las agendas de Ixs profesionales no están creadas previamente, al igual que la distinción entre atención programada / espontánea y los sobretornos y cantidad deben ser configuradas previamente

Aclaración: necesario que la persona usuaria esté empadronada para que el sistema permita la asignación de un turno, es decir, previamente debe estar registrada en el sistema (Ver Módulo Empadronamiento).

¿Quiénes pueden asignar turnos a la población?

Pueden manejar la asignación de turnos aquellos usuarios con permiso de **Administrativo** o profesionales de la salud cuya agenda haya sido configurada para que la puedan administrar a través de la opción "El profesional crea turnos".

Visualización de los turnos de un paciente:

Desde la actualización 1.34, se puede acceder a una **vista general de los turnos previos y próximos**. Desde el menú "Pacientes" realice la búsqueda por tipo de documento, número y sexo (como figura en el DNI).

Encontrará la ficha resumen de paciente, junto con un listado de todos los turnos a la derecha de la pantalla. Desde el ícono de + podrá también asignar un nuevo turno.

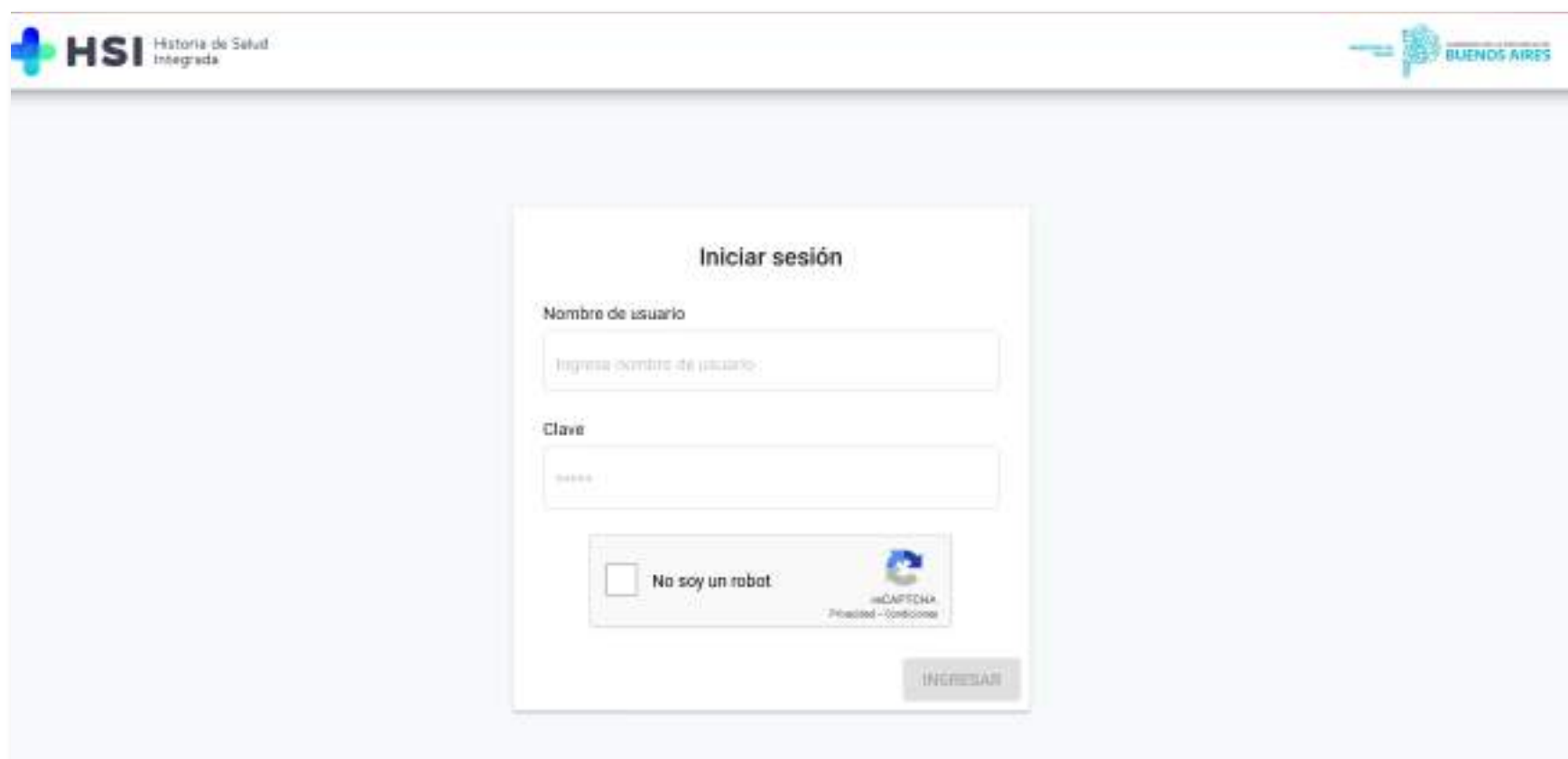
The screenshot displays a patient's profile on the left and a list of assigned appointments on the right. The patient's name is 'Prueba Prueba' with ID 6266, male, 23 years old. The status is 'Estado: Permanente no validado'. The appointment list shows one appointment for Friday, September 30, 2022, at 09:15 hs, for 'medicx2 Prueba' in 'CONSULTORIO 2', categorized as 'Medicina general y/o medicina de familia'. The patient's personal information includes document number LC 11111, birth date 03/05/1999, and a dropdown menu for 'Cobertura' set to 'O.S.P. CIUDAD AUT. DE BUENO... 1234567'.

1. Ingreso al sistema. Funciones de usuario.

Ingreso

1. Acceda a la Historia Integral de Salud en la página web:
<http://shc.ms.gba.gov.ar>
2. Para iniciar sesión, ingrese sus datos de **usuario y contraseña**
3. Clickee en la verificación de seguridad del sistema y haga click en **INGRESAR**

Scanea para ingresar a la HSI



4. La pantalla inicial le mostrará el listado de Instituciones en que se encuentra enrolado para trabajar. Puede **ingresar al efector** haciendo click sobre el nombre del mismo¹.



¹ El listado de instituciones que pueda visualizar será/n aquella/s en la/s que desempeñe funciones. Para más información consulte el Manual de Backoffice.

Cambio manual de contraseña

En el margen inferior izquierdo puede encontrar el ícono de persona con su nombre y apellido. Al hacer click en él ingresará al menú **“Mi Cuenta”**, donde encontrará los roles y efectores activos en su perfil.



1. Haga click en **“Cambiar mi contraseña”**

2. A continuación **ingrese su contraseña actual.**

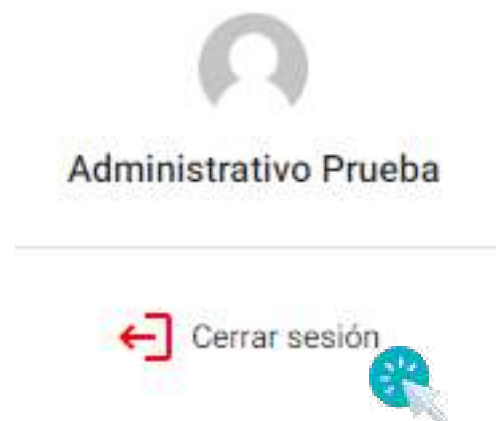
3. Ahora **ingrese la nueva contraseña.** Utilice la ayuda de mínimos requerimientos que se encuentran debajo del campo “Nueva contraseña” y se tilda de verde a medida que cumplimenta los estándares de seguridad:

- Mínimo de 8 caracteres
- Contener mayúscula
- Contener minúscula
- Contener número

4. Ahora haga click en **“Confirmar”** para finalizar la acción.

Cerrar sesión

Para cerrar sesión haga click en el **ícono rojo de salida “Cerrar sesión”** ubicado en el margen inferior izquierdo.



2. Reservar turno

2.1. Desde Pacientes

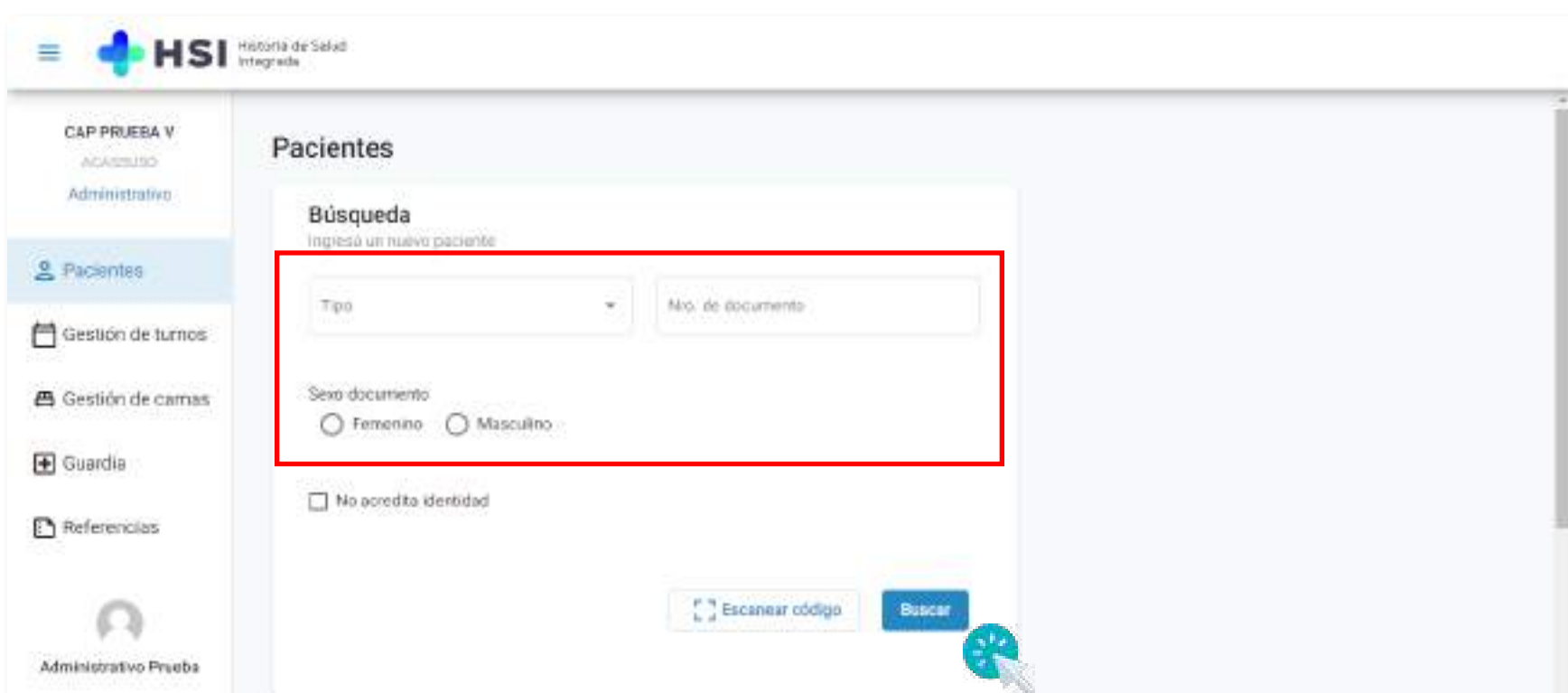
Podemos reservar un turno desde el Módulo Pacientes buscando allí a la persona a la cual se quiere asignar un turno.

1. Clickear en la sección **"Pacientes"**, ubicada en el lateral izquierdo. En la pantalla principal accederemos a la búsqueda de personas.

2. Luego completamos los campos requeridos para encontrar al paciente:

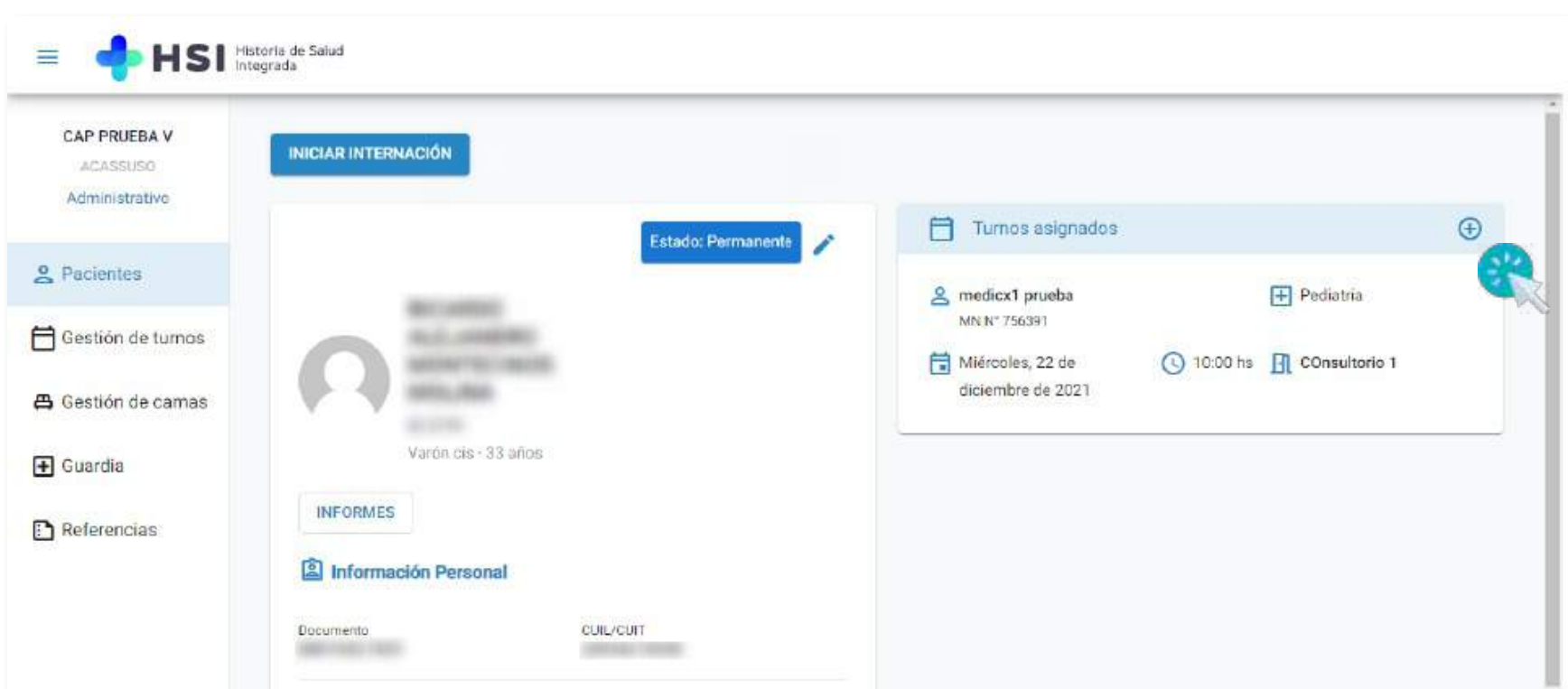
- El tipo de documento "DNI" estará preseleccionado con opción de modificación.
- Número de documento.
- Sexo que figura en el documento.

3. Seleccionamos **"Buscar"**.



4. Si el paciente ya se encuentra empadronado, el sistema traerá su ficha con sus datos personales.

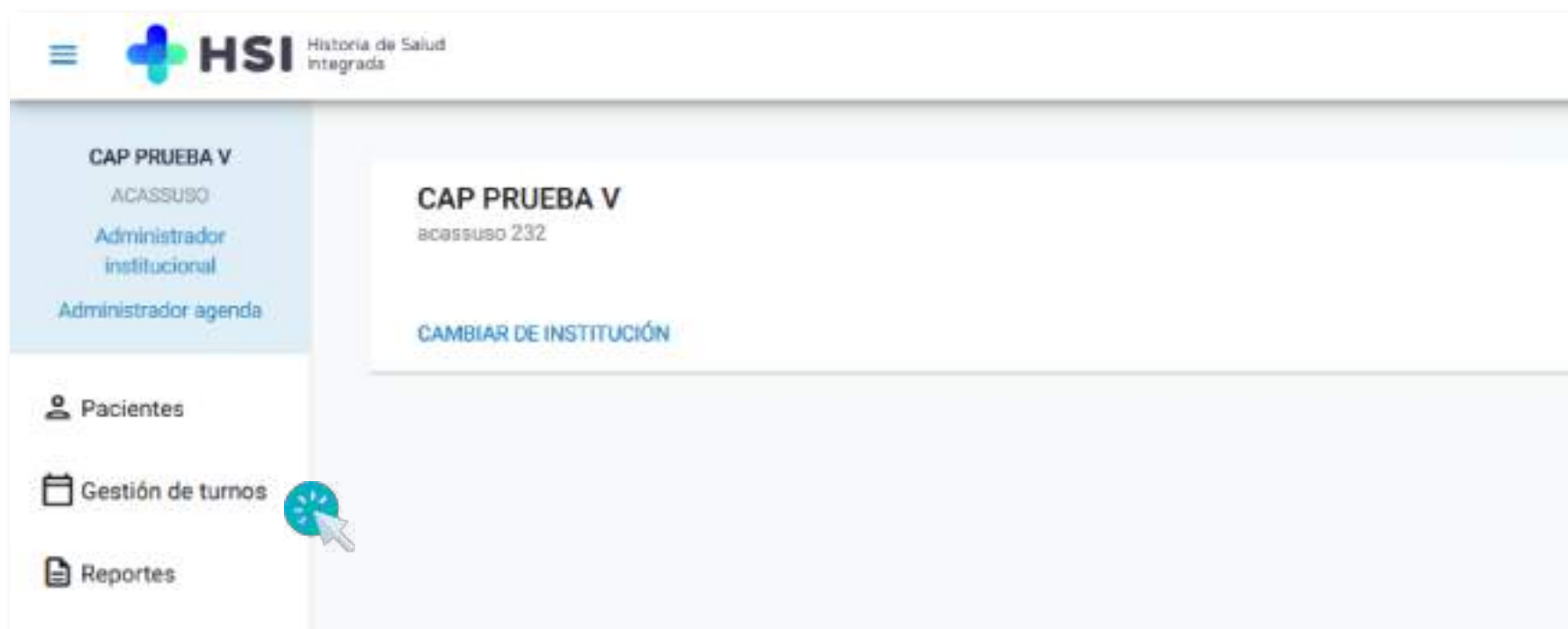
5. Haremos click en el botón **"+"** (más) ubicado sobre el margen derecho de la pantalla, dentro del recuadro que indica los turnos asignados.



El sistema llevará automáticamente al módulo "Gestión de Turnos", sin que sea necesario seleccionarlo manualmente. Allí podremos buscar agendas y turnos con días y horarios disponibles para la atención que el paciente requiera.

2.2. Desde Gestión de Turnos

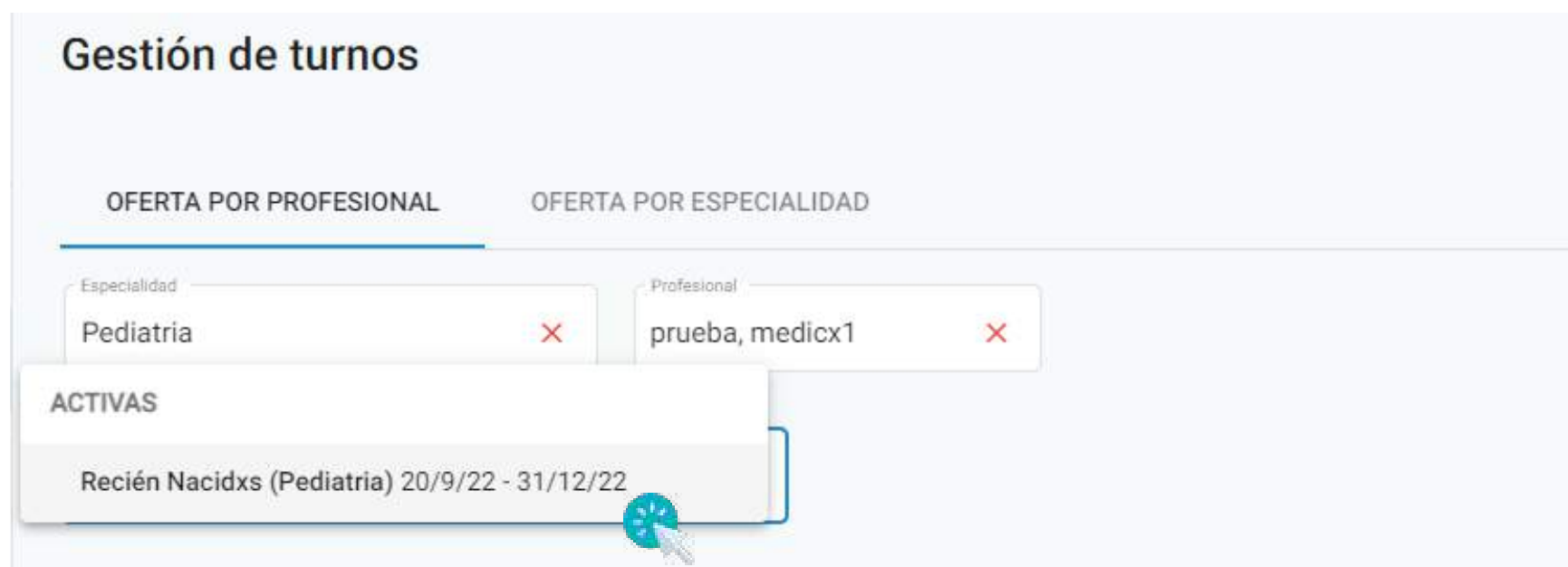
Ingresando al menú "**Gestión de turnos**" puede asignar turnos a la población buscando por agendas o bien por turnos disponibles:



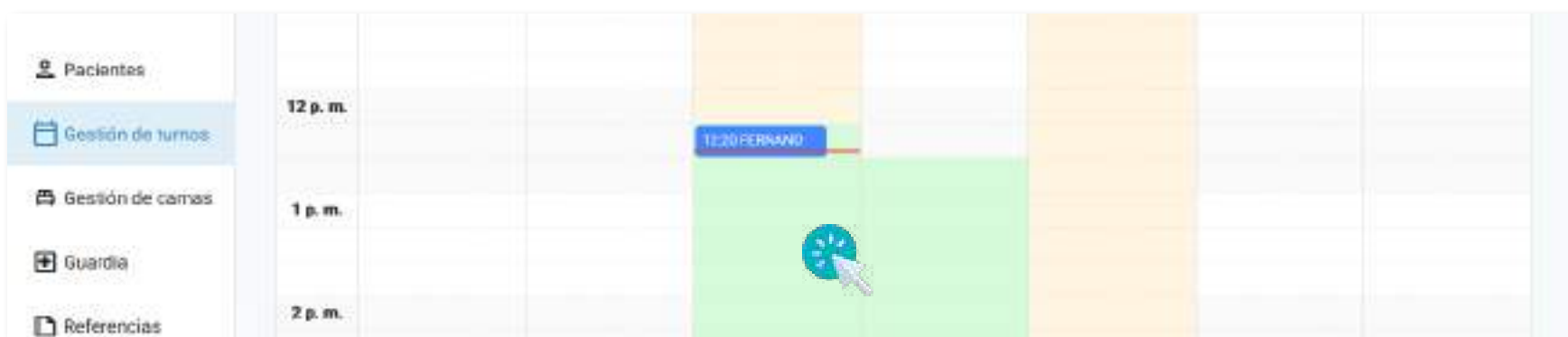
Los turnos pueden ser ubicados de dos maneras: por profesional o por especialidad.

2.2.1 Por profesional:

1. Asegúrese de estar en la pestaña "Oferta por profesional"
2. En los cuadros de búsqueda **indicar la Especialidad y el nombre del Profesional.**
3. **Seleccionar la agenda del listado desplegable** (el sistema mostrará tantas agendas como estén creadas para el profesional elegido) con su Especialidad o Alias de agenda como nombre.



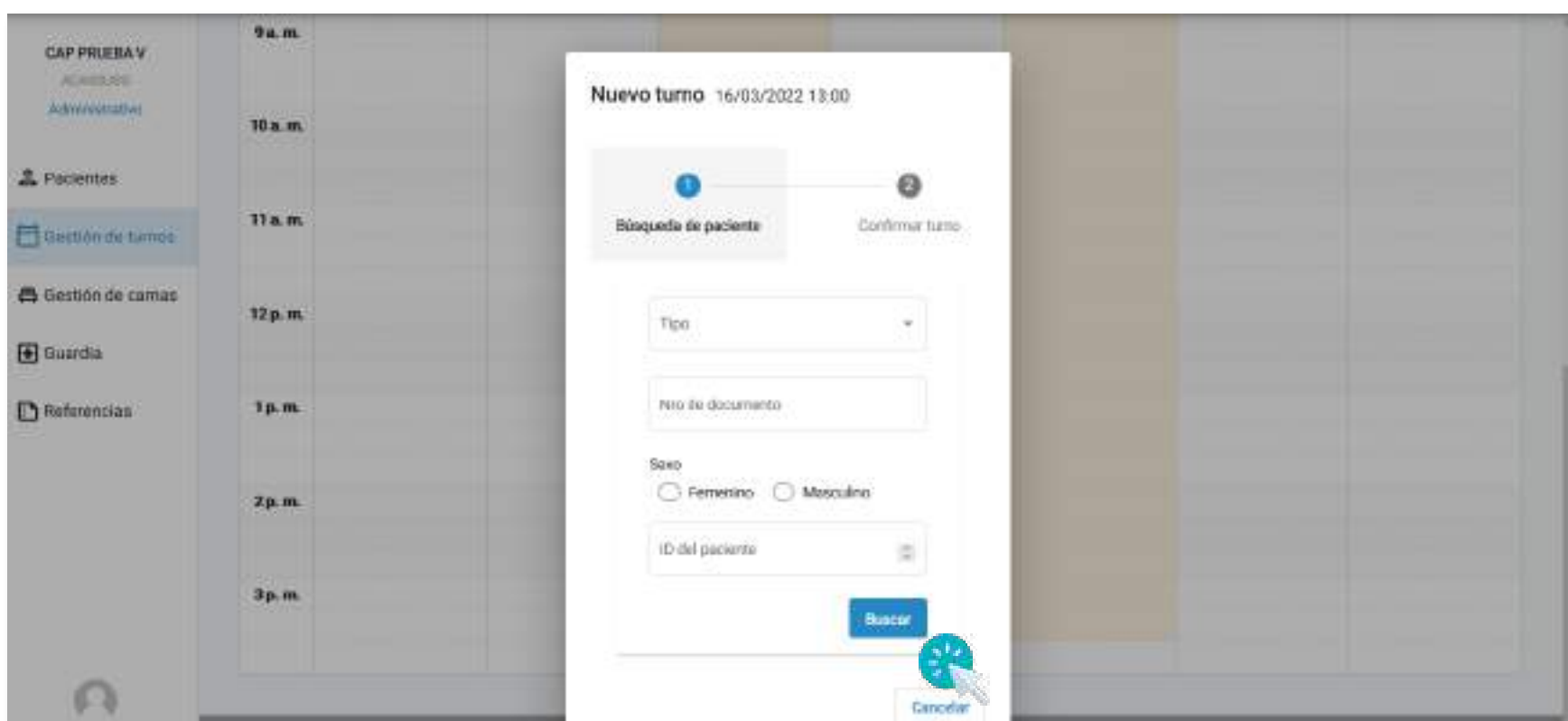
4. La vista mostrará la agenda de turnos elegida con los espacios reservados y disponibles. **Haga click en un espacio libre para reservar.**



5. A continuación se abrirá un recuadro para indicar los datos de la persona que quiere reservar el turno:

- El tipo de documento "DNI" estará preseleccionado con opción de modificación
- Número
- Sexo
- ID

Si conocemos el ID basta con solo ese dato para buscar a la persona, por el contrario si lo que sabemos es el número de documento, es necesario también indicar el tipo de documentación y el sexo de la persona.



6. Hacer click en **"Buscar"**

7. A continuación seleccionar la cobertura médica (si corresponde) y completar teléfono de contacto.

8. Haga click en **"Confirmar"** para finalizar la operación.

Una vez confirmado podrá ver el turno asignado en la vista general de la agenda.

En la vista general de la agenda los días festivos o feriados figurarán con un chip que indica el nombre del feriado. Esto funciona como recordatorio, no como inhabilitante para otorgar un turno. En caso de desear bloquear días consulte el Manual de Gestión de Agendas.

Aclaración: A partir de la versión 1.42 el sistema mostrará una alerta en caso de que la persona tenga agendado un turno ese mismo día para la especialidad.

2.2.2 Por especialidad

La búsqueda de turnos por especialidad permite encontrar rápidamente turnos disponibles para una especialidad, en días seleccionados.

1. Dentro del menú **Gestión de turnos**, asegúrese de ubicarse en la pestaña **"Por especialidad"**

2. Haga click en el campo "Especialidad" y seleccione una del listado.

3. A continuación puede elegir uno o más días de la semana para ubicar turnos disponibles. Por defecto el sistema trae marcado de lunes a viernes.

4. Especifique un **rango horario**. Por ej.: de 8:00 a 16:00hs.

5. Periodo de búsqueda:

- En "Fecha de Inicio" estará el día actual por defecto.
- En "Fecha de fin" puede poner una fecha de tope de búsqueda de turnos disponibles o bien dejar en blanco. En caso de dejar en blanco el sistema traerá turnos disponibles desde la fecha actual y hasta 21 días adelante.

6. Haga click en **"Buscar"**.

OFERTA POR PROFESIONAL OFERTA POR ESPECIALIDAD

Seleccione los criterios para la búsqueda de turnos disponibles por especialidad:

Especialidad

Fonoaudiología (t) ✕

Días disponibles

Lun Mar Mié Jue Vie Sáb Dom

Rango horario

07:00 hrs. a 16:00 hrs.

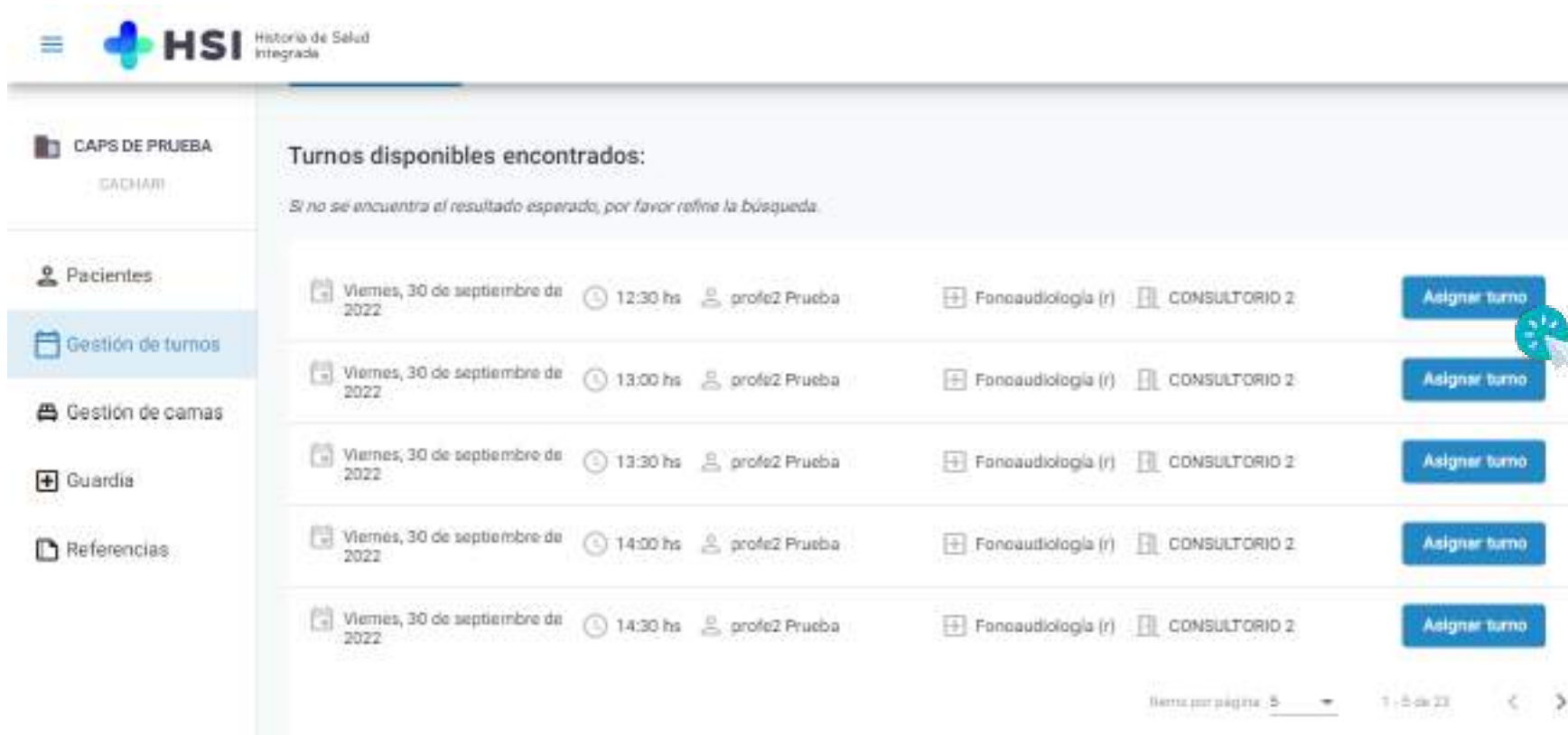
Periodo de búsqueda:

Fecha de inicio: 29/09/2022 Fecha de fin: 30/10/2022

Se traerán resultados desde la fecha seleccionada hasta 21 días en adelante

BUSCAR TURNOS

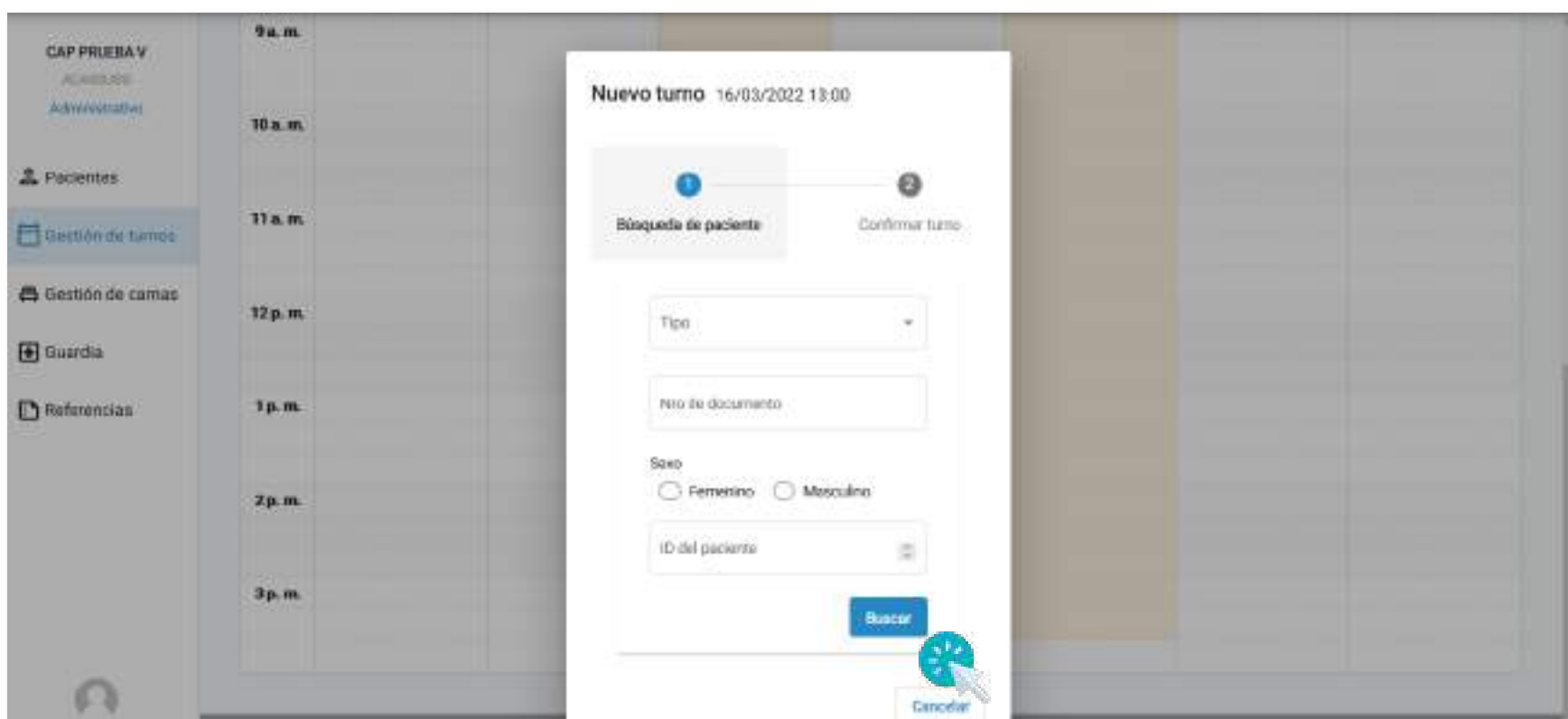
7. A continuación verá un listado de los turnos encontrados, para asignarlo a una persona clickeee el botón **"Asignar turno"**.



8. A continuación se abrirá un recuadro para indicar los datos de la persona que quiere reservar el turno:

- El tipo de documento "DNI" estará preseleccionado con opción de modificación
- Número
- Sexo
- ID

9. Hacer click en **"Buscar"**



10. A continuación seleccionar la cobertura médica (si corresponde) y completar teléfono de contacto.

11. Haga clic en **"Confirmar"** para finalizar la operación. Ahora el turno se encuentra en estado **"Asignado"** y se muestra en color azul en la agenda.

Aclaración: A partir de la versión 1.42 el sistema mostrará una alerta en caso de que la persona tenga agendado un turno ese mismo día para la especialidad.

3. Asignar sobretorno

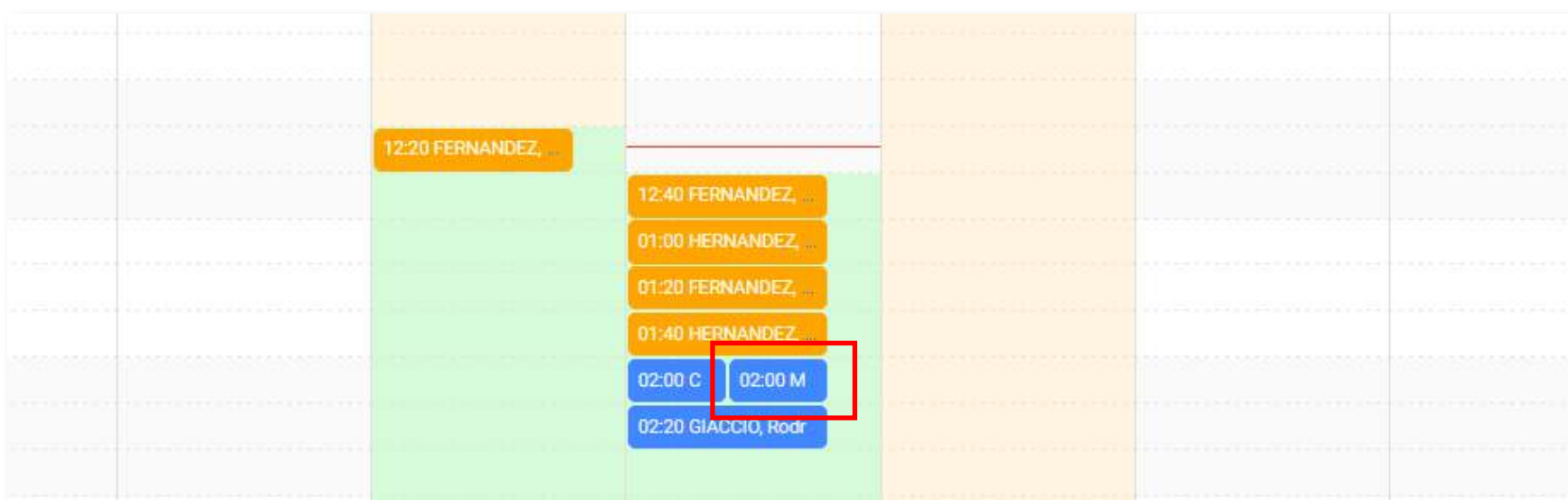
Los sobretornos pueden asignarse siempre y cuando la agenda haya sido configurada con opción de sobretornos. El proceso de asignación es similar al de un turno regular, aunque sólo puede hacerse desde la búsqueda "Oferta por profesional":

1. Realice la búsqueda de agenda desde el módulo "**Gestión de turnos**" - "**Oferta por profesional**".
2. Una vez abierta la agenda, hacer **click** en el horario donde se quiere asignar el sobre turno, al lado del ya asignado.



3. A continuación se abrirá un recuadro para indicar los datos de la persona que quiere reservar el turno:
 - El tipo de documento "DNI" estará preseleccionado con opción de modificación
 - Número
 - Sexo
 - ID
4. Hacer click en "**Buscar**"
5. A continuación seleccionar la cobertura médica (si corresponde) y completar teléfono de contacto.
6. Haga clic en "**Confirmar**" para finalizar la operación.

Una vez confirmado podrá ver el turno asignado en la vista general de la agenda al lado del turno que ya se encontraba agendado.



Video tutorial de gestión de turnos

Una vez finalizada la lectura, invitamos a que puedan ver el tutorial disponible en YouTube sobre gestión de turnos:

http://y2u.be/_CAzv4Cu11Y

También podés ingresar escaneando el QR:



4. Reasignar turno

Los turnos en estado **"Asignado"** (no "Confirmado") podrán ser reasignados a un espacio libre dentro de la misma agenda del profesional. Esta acción brinda la posibilidad de liberar agenda debido a una solicitud puntual del profesional o a pedido del paciente que no puede asistir a un turno. Permite que el personal que gestiona el turno no necesite volver a buscar al paciente y configurar los datos extra del turno.

1. Dentro del menú **Gestión de turnos**, busque la agenda del profesional por especialidad, nombre del profesional y seleccione la agenda.
2. Una vez visible la agenda del/la Profesional con los turnos asignados, **hacer click sobre el nombre de la persona que desea reasignar el turno.**



3. Se abrirá un recuadro con la información general del turno y su estado.

4. Hacer click en **"Editar fecha y hora del turno"**

The screenshot shows a modal window for editing a patient's appointment. The patient's name is PRUEBA, PRUEBA, with ID 6266 and LC 11.111. The appointment is for a medical coverage (Cobertura Médica) at O.S.P. CIUDAD AUT. DE BUENOS AIRES... / 1234567 / obligatoria, with a telephone number (11) 23456789. The appointment is scheduled for Thursday, September 29, 2022, at 10:00 hs. A red box highlights the appointment details and the 'Editar fecha y hora del turno' link. Below this, there are buttons for 'Estado de turno' (Appointment Status) and a '+ Agregar observaciones' (Add observations) link. At the bottom, there are checkboxes for 'Anexo II' and 'Formulario V', and buttons for 'DESCARGAR INFORMES' and 'CANCELAR TURNO'.

5. Haciendo **click en el ícono de calendario** podrá ver en color negro las fechas con turnos disponibles. Seleccione la deseada.

6. A continuación, clickee el desplegable de horario para ver los turnos disponibles para la fecha indicada.

7. Haga click en **"Guardar"**

The screenshot shows the appointment editing interface with a red box highlighting the date and time selection options. The date is 29/09/2022 and the time is 10:00 hs. There are 'Cancelar' and 'Guardar' buttons. A mouse cursor is clicking on the 'Guardar' button.

El sistema confirmará la operación y la ficha de turno mostrará la información actualizada. El turno reasignado se visualizará en la nueva fecha y horario.

5. Cancelar turno

1. Dentro del menú **Gestión de turnos**, busque la agenda del profesional por especialidad, nombre del profesional y seleccione la agenda.
2. Una vez visible la agenda del/la Profesional con los turnos asignados, hacer **click sobre el nombre de la persona que desea cancelar el turno**.
3. Se abrirá un recuadro con la información general del turno y su estado.
4. Seleccionar **"Cancelar turno"**, indicar el motivo por el cual se solicita dicha acción y hacer click en Confirmar.

Ante la necesidad de reprogramar el turno el número telefónico es central para poder comunicarse con el paciente es por ello que el sistema brinda la posibilidad de editar el mismo.

OFERTA POR PROF

especialidad

pediatria

seleccione una agenda

selección Nacidxs (Ped

Anterior Hoy

Lu

sep

a. m.

a. m.

a. m.

a. m.

a. m.

a. m.

PRUEBA, PRUEBA
ID 6266 · LC 11.111

IMPRIMIR TURNO

Cobertura Médica
O.S.P. CIUDAD AUT. DE BUENOS AIRES... / 1234567 / obligatoria

Teléfono
(11) 23456789

Editar información del paciente

Turno

Jueves, 29 de Septiembre de 2022 10:00 hs

Editar fecha y hora del turno

Estado de turno

Confirmado

+ Agregar observaciones

Descargar informes

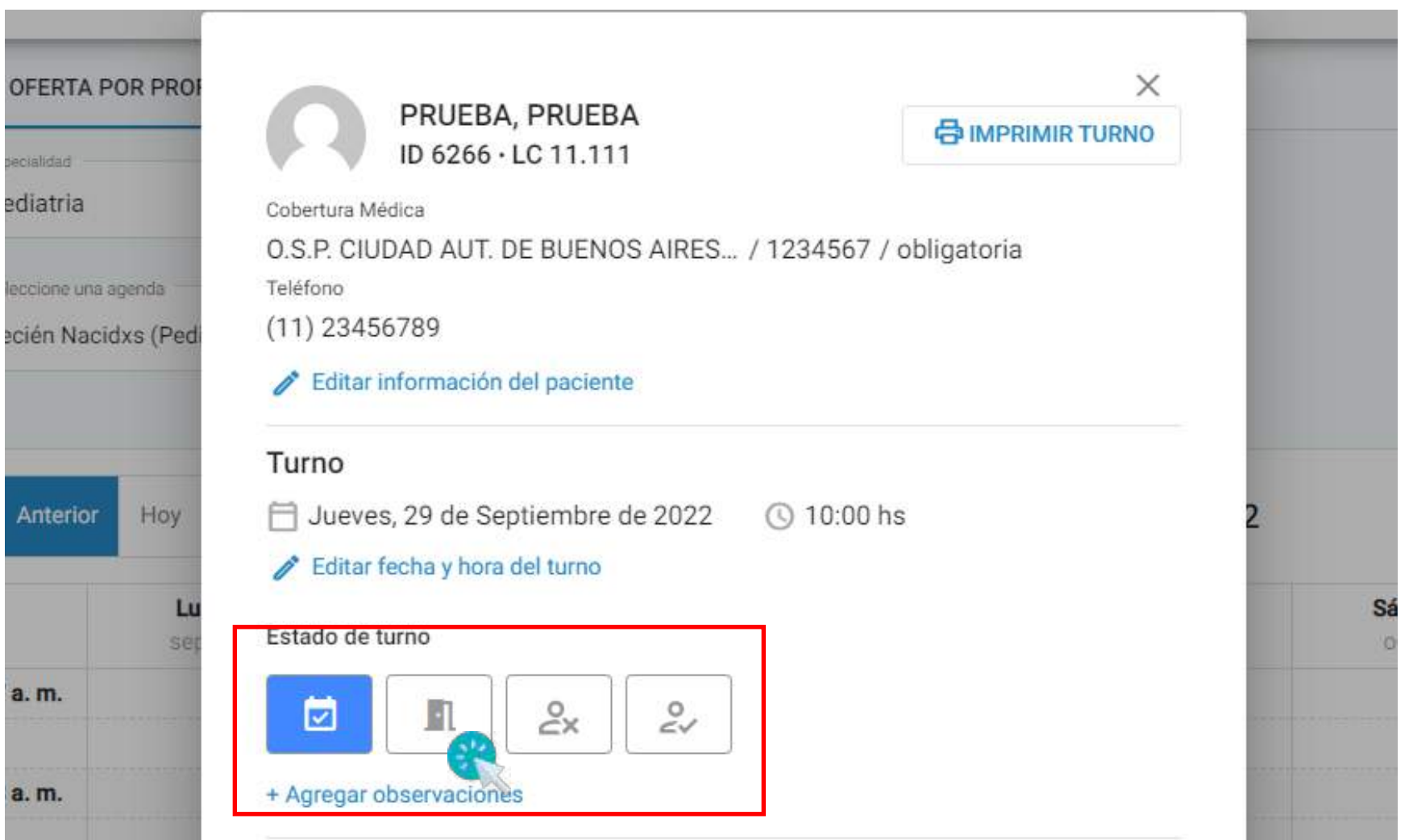
Anexo II Formulario V

DESCARGAR INFORMES

CANCELAR TURNO

6. Dar presente a un turno otorgado

1. Dentro del menú **Gestión de turnos**, busque la agenda del profesional por especialidad, nombre del profesional y seleccione la agenda.
2. Haga **click sobre el nombre de la persona que está dando el presente**.
3. Se abrirá un recuadro con la información general del turno y su estado.
4. Dar el presente haciendo **click en el segundo ícono (puerta abierta)**. Automáticamente se coloreará el ícono de **naranja**.



El sistema confirmará la operación con un cartel verde en el margen superior derecho con la leyenda **“El turno se ha actualizado a Confirmado exitosamente”**.

7. Ticket de turno

1. Dentro del menú **Gestión de turnos**, busque la agenda del profesional por especialidad, nombre del profesional y seleccione la agenda.

2.Una vez visible la agenda del/la Profesional con los turnos asignados, **hacer click sobre el nombre de la persona-turno que desea imprimir.**

3.Se abrirá un recuadro con la información general del turno y su estado.

4.Hacer click en **“Imprimir turno”**



5.Se abrirá un recuadro con el paso para confirmar impresión.

6.El ticket que se genera contiene la siguiente información:

- Nombre de institución / hospital
- Nro documento del paciente
- Apellido y nombre del paciente
- Cobertura medica
- Fecha turno (dd/mm/yyyy)
- Hora turno (hh/mm)
- Consultorio
- Nombre del profesional

En caso de querer utilizar la impresora térmica EPSON™-T20II, se debe realizar el proceso de instalación y configuración de la misma que figura en el siguiente documento: Manual de configuración de impresora térmica

8. Imprimir agenda

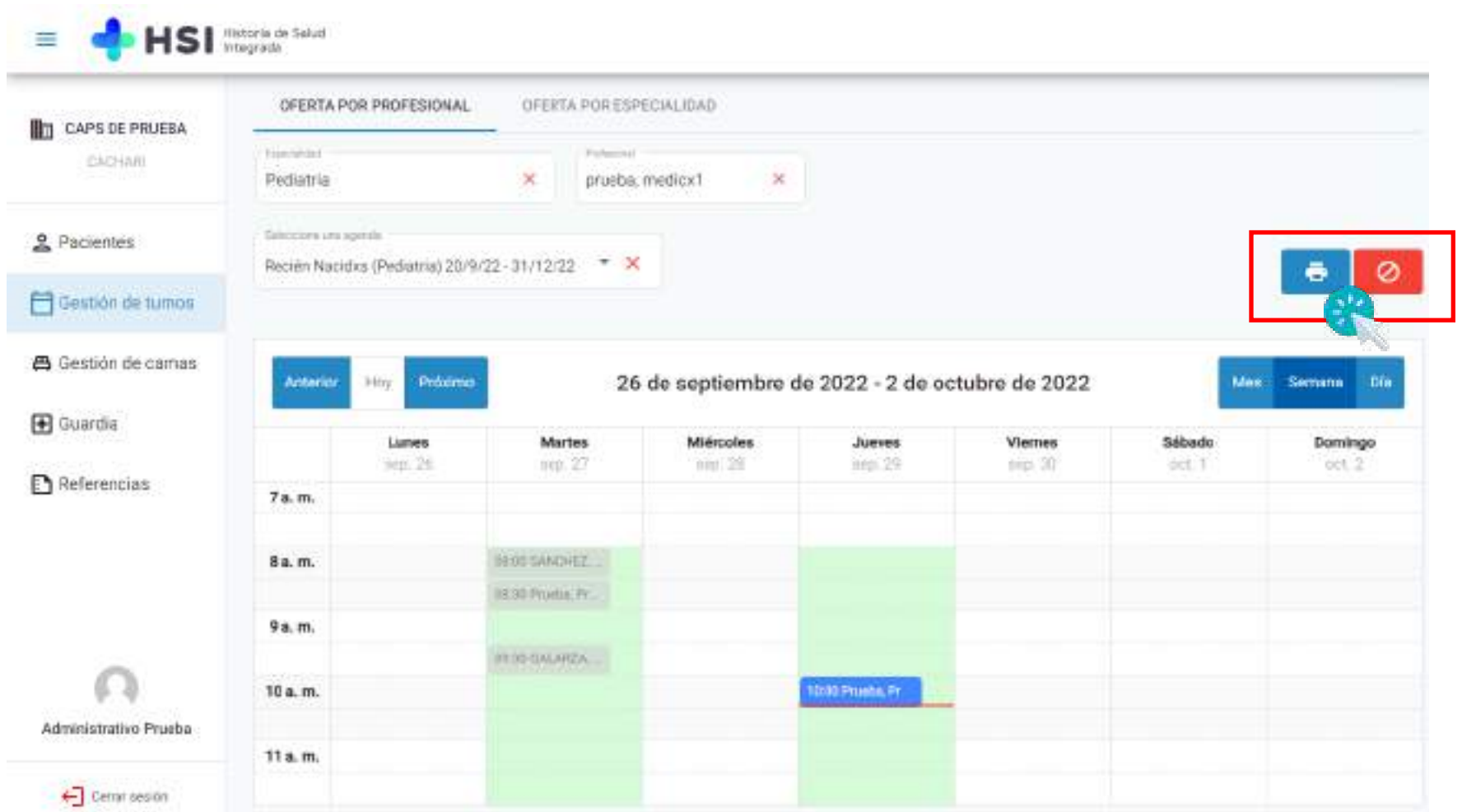
1. **Ingrese** al sistema y posteriormente a la sección **“Gestión de turnos”**.

2. **Busque** la agenda a imprimir completando la especialidad y el nombre de la/el profesional.

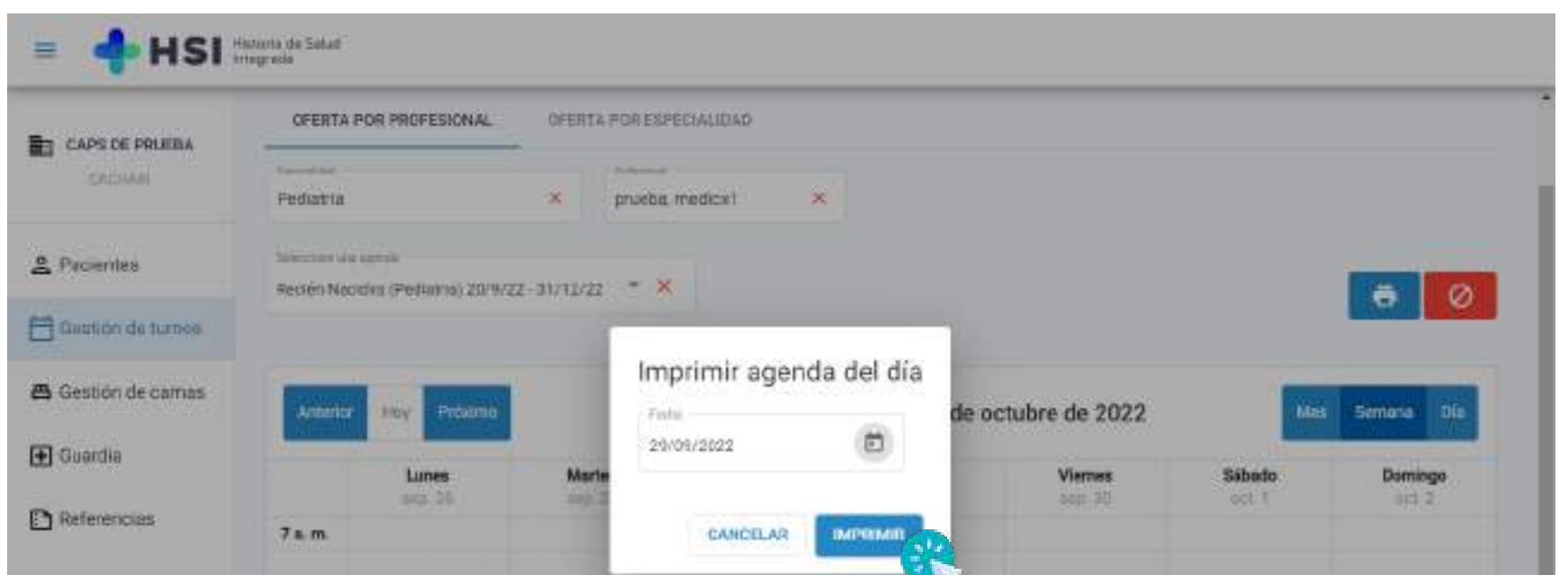
3. **Seleccione la agenda a imprimir** en el desplegable de agendas.

4. Se desplegará por defecto la vista de la agenda de la semana en curso.

5. Haga click en el **ícono de la impresora** ubicado en el margen superior derecho.



6. Se abrirá el recuadro para elegir el día que desea imprimir. La impresión de la agenda es **por día**. Seleccione la fecha y a continuación presione "Imprimir".



El sistema generará automáticamente un archivo con formato PDF donde podrá visualizar todos los turnos asignados hasta el momento.

7. En la planilla generada utilice las teclas CTRL + P o seleccione la opción Imprimir desde la pestaña Archivo.

8. La hoja reporte que se imprime contiene la siguiente información:

Nombre del profesional: [REDACTED]						
Fecha consultada: 23/02/2022						
Fecha y horario de impresión: 23/02/2022 12:40						
Turnos espontáneos (01:00 a 04:20)						
ID Paciente	Documento	Nombres	Apellidos	Cobertura médica	Nro. de Credencial	Estado del turno
[REDACTED]	DNI [REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	Ausente
[REDACTED]	DNI [REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	Atendido
[REDACTED]	DNI [REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	Confirmado
[REDACTED]	DNI [REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	Atendido

- Nombre y apellido del profesional
- Fecha consultada
- Fecha del día en que se realizó la impresión
- Datos del paciente:
 - DNI
 - Nombre
 - Apellido
- Cobertura
- N° de afiliado
- Estado del turno

Glosario

Gestión de turnos:

Módulo desde el cual se puede crear y modificar agendas de profesionales, así como otorgar turnos a la población usuaria.

Backoffice:

Estructura que se arma en el sistema y permite el uso de la Historia Clínica, así como el Gestor de Turnos.

Pladema:

Es el ambiente de prueba de la HSI. Tiene las mismas funciones que producción (la plataforma que van a utilizar todos los días), y permite simular cargas y explorar el aplicativo. Con un usuario y clave, el/la trabajador/a podrá ganar práctica antes de comenzar con la HSI.

¿Dudas con el uso de la HSI?

- ✓ Videos tutoriales
- ✓ Manuales
- ✓ Apuntes HSI

Escaneá el código QR o
accedé a través de la web:
campsite.bio/mundohsi

