

CONVOCATORIA DE PREMIOS @asLAN A PROYECTOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



TÍTULO DEL PROYECTO

Implantado en:



ANTECEDENTES/PROBLEMÁTICA

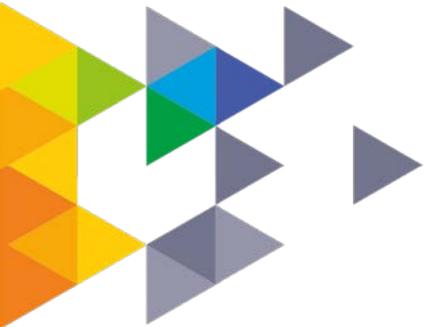
Las nuevas técnicas quirúrgicas permiten cada vez más cirugías con control ambulatorio [cirugía mayor ambulatoria]. Esto provoca un aumento de los pacientes que se tienen de controlar ambulatoriamente. Actualmente, el paciente tiene un teléfono de contacto en caso de duda o complicación y el personal sanitario le llama a las 24 horas para valorar su estado. A veces las complicaciones pueden aparecer a las 48-72 horas. No es posible tener un seguimiento más exhaustivo debido a que los recursos son limitados.

Por otra parte, el paciente tiene un mismo teléfono para poder preguntar dudas o complicaciones urgentes. Esto puede provocar saturaciones en llamadas.



OBJETIVOS PERSEGUIDOS

Mejor la seguridad y la satisfacción de los pacientes intervenidos en cirugía mayor ambulatoria y mejor gestión de los recursos.



1- Para mejorar la seguridad dividiríamos en los siguientes subobjetivos:

- a- Mejora en la monitorización durante la semana.
- b- Monitorización las 24 horas del día [TELEMONITORIZACIÓN]
- c- Apoderar al paciente.
- d- Información personalizada [la interacción con nuestros sistemas informáticos nos permite poder dar una información personalizada al paciente].
- e- Acompañamiento mediante asistente virtual las 24 horas [CHATBOT].

2- Mejora la satisfacción del paciente:

- a. Mejor conexión con el médico
- b. Mejorar la información de forma personalizada

3- Eficiencia de los recursos

- a. Utilizar los recursos según necesidades gracias al sistema de alarmas.
- b. Definir circuitos según la necesidad

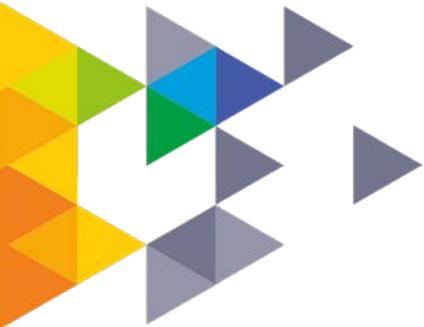


FASES DEL PROYECTO – RECURSOS EMPLEADOS

EL PROYECTO

El proyecto de telemedicina y chatbot en Cirugía Mayor Ambulatorio es un proyecto que acompaña al paciente durante su proceso quirúrgico de forma no presencial utilizando movilidad, chatbot y servicio asistencial de calidad a través de la telemonitorización.

Antes de la cirugía el paciente recibe un código para entrar en la app donde puede ver la preparación prequirúrgica, tipo de intervención y lugar de la cirugía. También tiene un contacto con el equipo asistencial. Una vez intervenido, el paciente tiene una telemonitorización de su estado después de la cirugía. Es un sistema con alarmas que nos permite valorar si está todo correcto o hay algún problema. Además, el paciente dispone de un asistente virtual [chatbot] que le resuelve las dudas



posoperatorias a través del lenguaje natural. El asistente mejora con a través del machine learning. También puede contactar con el equipo médico mediante teléfono para urgencias o vía app diferido para consultas no emergentes. El proyecto está conectado con el sistema de información del hospital.

El objetivo es mejorar el control posquirúrgico gracias a la telemonitorización y a la información personalizada. Con ello también pretendemos mejorar la satisfacción de profesional y del paciente.

El proyecto se ha dividido en las siguientes fases:

- Fase de cocreación entre profesionales y empresa tecnológica con sesiones de brainstorming.
- Fase prototipado
- Fase de implantación

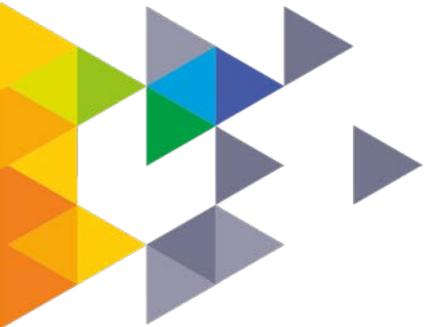
Los recursos utilizados han sido: plataforma segura y integrada con los sistemas de información de nuestros hospitales, horas de enfermería y médicos, creación de la app y el chatbot.



MEJORAS EN EFICIENCIA Y REDUCCIONES DE COSTE

Las mejoras las podemos dividir en:

- Dinamización de las llamadas según necesidades. El personal sanitario sólo tiene que realizar las llamadas en los pacientes que le ha saltado alguna alarma según la lógica clínica del sistema de telemonitorización.
- Disminución de las visitas / llamadas a urgencias por complicaciones fácilmente solucionables con una información personalizada / promoción del apoderamiento del paciente.
- Disminución del tiempo de respuesta des de la complicación a la visita. Gracias a la facilidad de comunicación entre médico y paciente y la telemonitorización durante 7 días las complicaciones son tratadas de forma anticipada, evitando empeoramientos por retraso en el tratamiento.
- Mejor seguridad gracias a la mayor frecuencia de control diaria durante 7 días.



- Mejor satisfacción paciente y profesional
- Reducción de la asistencia a urgencias por complicaciones que se solucionan remotamente.



CONCLUSIONES DE LA ENTIDAD

Creemos que la telemonitorización durante 24 horas los 7 días postoperatorios presenta mejoras en la seguridad y satisfacción del paciente durante el postoperatorio de cirugía mayor ambulatoria.

Además de mejorar la eficiencia del sistema sanitario.

La prestación de información personalizada también 24 horas al día los 7 días a través del asistente virtual también da un valor añadido gracias a la mejora en satisfacción y información del paciente.

Este nuevo proyecto mejora la eficiencia del sistema sanitario y mejor la seguridad y satisfacción del paciente