



1. JUSTIFICACIÓN

Las urgencias médicas hospitalarias han sufrido un importante crecimiento, siendo estimado en más de un 30% en la Comunidad de Madrid en el último año (con respecto a 2021). Este incremento de la actividad se ha visto acompañado de una escasez de profesionales sanitarios, haciendo más complicado que los servicios de urgencias hospitalarias atiendan la demanda creciente de los ciudadanos. La pandemia por la COVID-19 ha impulsado numerosas estrategias de salud digital, por lo que nuevas ideas basadas en la transformación digital de los hospitales surgen para paliar este problema personalizando la asistencia.

El trabajo conjunto de estos 4 Hospitales Públicos gestionados por Quirónsalud e integrados en la red pública madrileña, sigue consolidando su estrategia de mejora continua, cultura centrada en el paciente, puesta a su servicio de las nuevas tecnologías, la innovación y la digitalización, liderazgo en la transformación del sistema sanitario a través de una Medicina basada en valor y capacidad y compromiso de los profesionales de esta red asistencial.

Una trayectoria que ha llevado a estos hospitales a desarrollar e implementar numerosas e innovadoras iniciativas en el ámbito de la atención sanitaria no presencial, y cuyos resultados y eficacia las han confirmado como bien orientadas.

2. PLANIFICACIÓN, DESARROLLO Y EJECUCIÓN

Uno de los últimos ejemplos en este sentido es la puesta en marcha de su **Circuito de Urgencia Digital**, que permite atender con eficacia, agilidad y satisfacción, tanto para los pacientes como para el equipo clínico, y manteniendo la excelencia en la oferta asistencial, los procesos crónicos y menos emergentes por los que los pacientes acuden a los servicios de Urgencias Hospitalarias, precisamente aquellos que más se han incrementado a lo largo del año y que representan hasta un 20 por ciento de las atenciones en esta área. La iniciativa responde eficaz y eficientemente a las necesidades derivadas del aumento generalizado de la demanda en las Urgencias, que ha crecido hasta un 15 por ciento al año por centro hospitalario -muy incrementado por las atenciones derivadas de la Covid-19-.

Este escenario ha representado un reto y un estímulo para las instituciones hospitalarias que, con los servicios de Urgencias a menudo saturados en los últimos dos años y unos equipos asistenciales del mayor nivel profesional, luchando por atender a los pacientes con la calidad de siempre, hemos buscado soluciones o alternativas digitales para modular y atender esta creciente demanda manteniendo la excelencia en nuestra oferta asistencial.

Concretamente, el Circuito de Urgencia Digital tiene dos posibles vías de entrada: a través de llamada telefónica desde fuera del hospital, o de videollamada desde el propio centro hospitalario.



En el primer caso, ante un problema de salud o síntoma preocupante en el que el paciente no sabe si acudir, y sin necesidad de desplazarse hasta el hospital, el paciente puede solicitar asistencia de forma no presencial llamando a un teléfono específico indicado en el apartado 'Urgencia Digital' de su Portal del Paciente -aplicación de desarrollo propio de este grupo de hospitales-, para ser valorado telefónicamente por un médico de Urgencias.

Si el facultativo considera que el paciente no necesita atención presencial, pero puede solucionar su problema con consejo médico o recomendaciones o la prescripción de un tratamiento, por lo que requiere de una consulta con un especialista o la realización de alguna prueba adicional, podrá gestionarlas para su realización, quedando el paciente dado de alta del Servicio de Urgencias, de la misma forma que en una valoración presencial.

Por el contrario, si el médico de la Urgencia Digital estimara necesaria la atención presencial del paciente, la coordinará con sus compañeros de presencia física en el hospital, consensuando incluso las pruebas u opciones de tratamiento para dar una atención continuada, e indicará al paciente que acuda el hospital, en cuyo mostrador de Admisión ya estará registrado y solo tendrá que recoger su pulsera identificativa para continuar su valoración en un circuito alternativo que guiará su atención y recorrido en el servicio.

La segunda vía de entrada al Circuito de Urgencia Digital es a través de videollamada desde el propio servicio hospitalario, en los casos en los que el paciente se ha desplazado al centro por una serie de motivos de consulta asociados a patologías o situaciones más crónicas y de menor necesidad de atención emergente y que, tras ser valorado en triaje por Enfermería, ha sido clasificado con la Escala Manchester como 4 o 5 -niveles de situación menos emergentes en este sistema homologado de categorización de riesgo clínico y priorización de pacientes- y teniendo en cuenta, además, el perfil y aceptación del paciente.

Con el objetivo de ofrecerle una atención lo más ágil y eficaz posible, y en función de su motivo de consulta -los casos triados citados-, el paciente será informado de que va a ser atendido, en una zona del servicio habilitada para ello, por un médico del equipo de Urgencias del hospital por videoconsulta -valoración telemática que en ningún caso se graba ni queda registrada-.

De nuevo, esta atención virtual puede evolucionar con la solución del problema que ha llevado al paciente al centro y su alta del servicio, con el alta con seguimiento ambulatorio en consultas externas o, de ser necesarias, con la realización de pruebas complementarias o tratamiento, que serán llevadas a cabo en el hospital y valoradas por un médico.

Asimismo, si el facultativo valora que precisa una atención presencial, esta se realizará en las Urgencias del centro por algún médico que se encuentre físicamente en el servicio, de nuevo de forma coordinada entre ambos equipos, para lo cual también hay creado un circuito alternativo que guía la valoración del paciente para ofrecer una atención continuada.



3. BENEFICIOS, RESULTADOS Y FUTURO

El **Circuito de Urgencia Digital** permite optimizar procesos, ya que un solo médico puede atender a pacientes de distintos centros a la vez, y mejora la satisfacción de los facultativos, ya que facilita el teletrabajo, la conciliación familiar o la adaptación a diferentes situaciones profesionales o personales.

Pero, los principales beneficiados son los pacientes, ya que, gracias a este circuito, podemos atenderlos con mayor agilidad y con la misma eficacia y calidad asistencial que si lo hiciéramos presencialmente, personalizando la asistencia.

Desde su puesta en marcha progresiva en 2021 se han atendido a través de este circuito a más de 32.000 pacientes en el conjunto de los cuatro hospitales implicados en el proyecto, con un nivel de satisfacción muy alto -medido por NPS, Net Promoter Score, herramienta que mide el grado de recomendación y lealtad de los pacientes a la atención recibida-, superior en muchos casos al obtenido en las atenciones presenciales.

También desde el punto de vista clínico, ningún paciente valorado en la Urgencia Digital ya sea a través de llamada telefónica o videollamada, ha tenido que reingresar en las siguientes 72 horas, el porcentaje de pacientes que ha tenido que ser valorado presencialmente tras alguna de estas dos vías de entrada es inferior al 15 por ciento, y el tiempo de atención hasta la resolución del problema de salud ha sido en el 85 por ciento de los casos menor a 30 minutos.

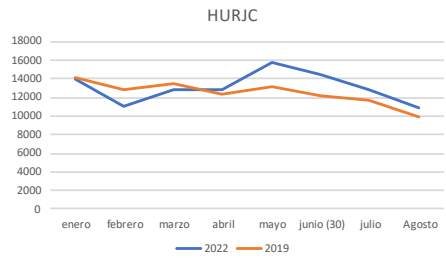
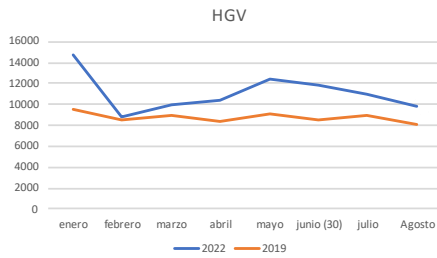
A corto y medio plazo, con este proyecto se prevé incrementar progresivamente el número de pacientes atendidos a través de este circuito, así como los motivos de consulta predeterminados para su atención mediante este sistema, contemplando aquellos cuya resolución se demuestre más eficiente a través de este y los que los facultativos estimen más adecuados para su valoración en el citado circuito, y las especialidades contempladas en él.

4. EVALUACIÓN Y REVISIÓN

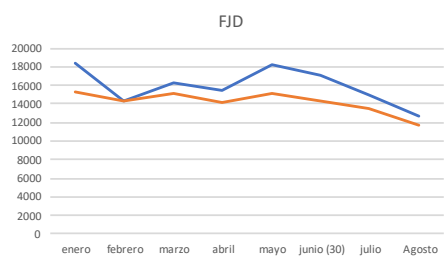
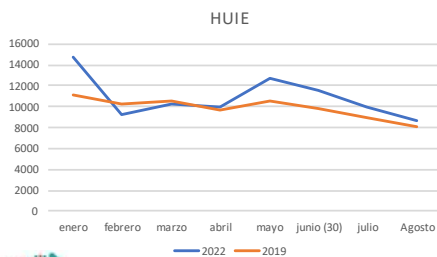
- Disminución del tiempo de atención de los pacientes que precisan atención en el Servicio de Urgencias.
- Disminución del tiempo de estancia en el Servicio de Urgencias.
- Disminución de los reingresos en <72 horas.
- Mejora de la Experiencia de Paciente con una atención más ágil, no solo para el paciente atendido por este circuito, sino también para el resto de los pacientes que deben ser atendidos por el circuito tradicional, ya que su atención se descongestiona.
- Mejora de la experiencia del profesional que trabaja en este circuito digital, ya que le permite hacerlo de forma no presencial, mejorando su conciliación familiar.
- Mejora de la experiencia del profesional de Urgencias que atiende presencialmente en el hospital ya que puede dedicar más tiempo a los pacientes que deben ser valorados en el centro.



Datos e indicadores Hospital Digital



+15%
Con respecto al año con más urgencias **2019**



+25%
Con respecto al año **2021**



#UICOSaludDigital



Datos e indicadores Hospital Digital

HOSPITAL DIGITAL: Urgencias Digitales

INCREMENTO DEMANDA URGENCIAS

DISMINUCIÓN DE FACULTATIVOS

TRANSFORMACIÓN DIGITAL URGENCIAS



#UICOSaludDigital





Datos e indicadores Hospital Digital

HOSPITAL DIGITAL

- HIE, HRJC, HGV y FJD: 2 circuitos de atención telemática en URG atendidos por el mismo grupo de médicos.
- FJD telefónica paciente privados (adultos y niños)



HOSPITAL DIGITAL
Llamada telefónica
Desde casa



HOSPITAL DIGITAL VIDEOCONSULTA
Videollamada física
en la urgencia
Desde el centro



#UICOSaludDigital



Datos e indicadores Hospital Digital

HOSPITAL DIGITAL: VIDEOCONSULTA

Después 2 sem

JUICIOS CLÍNICOS MÁS FRECUENTES

- DOLOR ARTICULAR
- LESIONES CUTÁNEAS
- ITU (sin dolor abdominal)
- DOLOR CRÓNICO
- ALGIAS
- MEDICACIÓN/CITAS
- ODONTALGIA
- GEA LEVE

MOTIVOS DE CONSULTA: RESULTADOS ENCUESTAS

- AMENORREA
- DISURIA SIN FIEBRE
- CERVICALGIA (SIN TRAUMA)
- LUMBALGIA (SIN TRAUMA)
- DORSALGIA (SIN TRAUMA)
- ODONTALGIA (SIN FIEBRE)
- ODINOFAGIA (SIN FIEBRE)
- RIESGO EXPOSICIÓN VIH
- DOLOR ARTICULAR (SIN TRAUMATISMO)
- LESIONES CUTÁNEAS
- PICADURA
- PRURITO
- BULTOMA
- ABSCESO
- ALTERACIONES ANALÍTICAS
- ANSIEDAD o NERVIOSISMO
- ANEMIA
- DIARREA
- SANGRADO VAGINAL ANÓMALO
- LEUCORREA
- MASTODINIA
- SECRECIÓN MAMA
- FLUJO ANÓMALO
- DOLORS CRÓNICOS



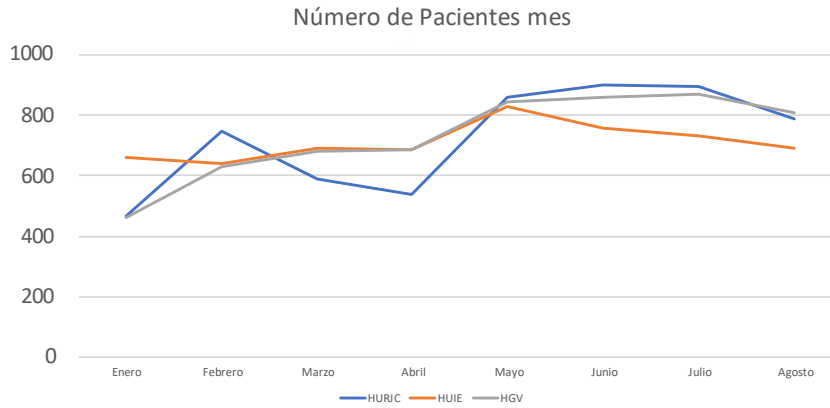
#UICOSaludDigital





Datos e indicadores Hospital Digital

Resultados



8-10%
Del total de pacientes Ambulatorios atendidos en **febrero**

14-16%
Del total de pacientes Ambulatorios atendidos en **septiembre**



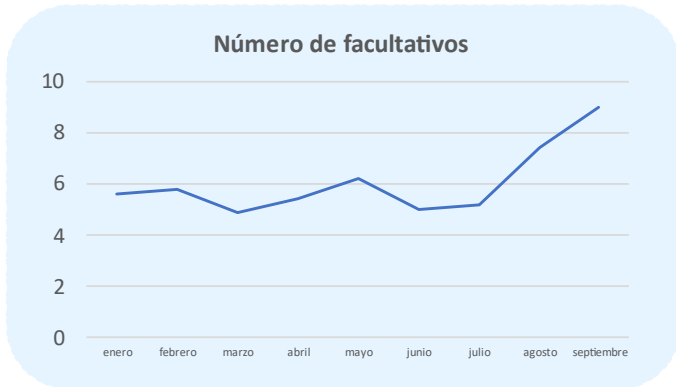
#UICOSaludDigital



Datos e indicadores Hospital Digital

Resultados

Personal



Tiempos

>85% en <30 min
Más del 85% de los pacientes son atendidos en menos de 30 minutos

>90% en <2horas
Más del 90% de los pacientes son dados de alta en menos de 2 horas



#UICOSaludDigital





Resultados



NPS > 60

+ 10% pacientes atendidos en este circuito encuestados



#UICOSaludDigital



5. CARÁCTER INNOVADOR

Las estrategias de salud digital nos permiten hacer frente tanto al incremento de la demanda de atención en servicios de urgencias hospitalarios y a la escasez de profesionales. Tras un triaje adecuado, muchas patologías pueden ser manejadas en un circuito de hospital digital, mejorando los tiempos de espera en salas de espera y optimizando la gestión de recursos asistenciales.

Asimismo, los facultativos de los servicios de urgencias pueden destinar mayor tiempo a aquellos pacientes con patologías más graves y emergentes.

6. DIVULGACIÓN

Este proyecto ha sido difundido a través de los medios de comunicación, obteniendo el Premio E-nova Health Diario Médico 2022, siendo presentado como “Circuito de Urgencia Digital: atención eficaz, ágil y satisfactoria para los pacientes, de los procesos crónicos y menos emergentes”.