

Desarrollando el Hospital Digital: La Experiencia del Paciente como Prioridad

Sobre IKUSI

Somos una **Empresa Global** proveedora de **soluciones y servicios TIC de alto valor añadido** para nuestros **clientes**



Presencia en
México
desde **2003**



Más de **400**
empleados en
América
Latina



Partner #1 de
CISCO en
América
Latina

Nuestra Aportación al sector Salud

Diseñamos soluciones eSalud innovadoras que optimizan la gestión asistencial y la satisfacción del Paciente



La Experiencia del Paciente como Prioridad



***“Patients, users and carers
are the reason for the NHS
existing... and, as such,
must be at the centre of all
that the NHS and its staff
do.”***

NHS National Quality Board, Febrero 2010

Decíamos ayer...

Objetivos a garantizar por el Sistema de Salud:

- Accesibilidad (equidad y disponibilidad)
- Continuidad asistencial (red integrada de salud)
- Empoderamiento (la persona como centro)
- Seguridad del paciente (decisiones por evidencia)
- Calidad asistencial (**experiencia del paciente**)

¿Qué es la Experiencia del Paciente?

- Un elemento clave de la Calidad del Sistema de Salud, determinante de la medida de Satisfacción del Paciente
- Cómo experimenta el Paciente, su familia y cuidadores, el tratamiento y los servicios prestados por el Sistema de Salud
- Empieza y termina en el Paciente, que es escuchado y consultado por los responsables de su cuidado a lo largo de todo el proceso asistencial

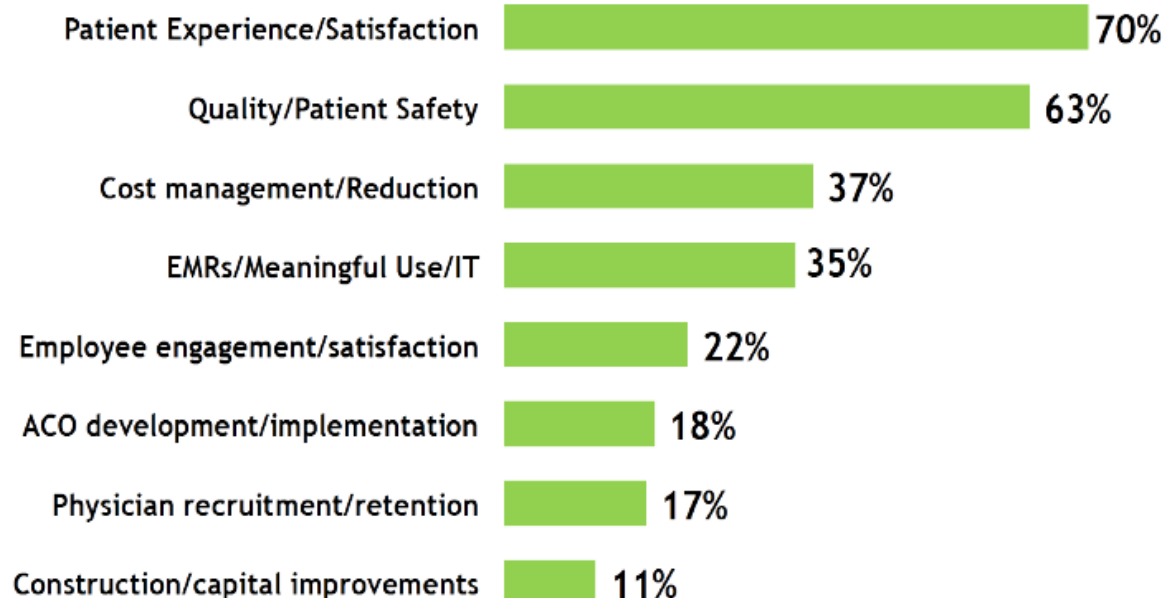
Por qué es prioritaria para valorar el Sistema

- Impacta claramente en su reputación
- Condiciona ingresos y resultados económicos
- Reduce costes y presión asistencial
- Produce mejores resultados clínicos
- Motiva mejor al equipo asistencial y de servicio
- Diferencia a las organizaciones Excelentes

La opinión de profesionales y gestores

Encuesta 2013 por The Beryl Institute en 672 Organizaciones de Salud de 50 estados (USA)

Please rank your organization's top 3 priorities for the next 3 years.



Aspectos de mejora

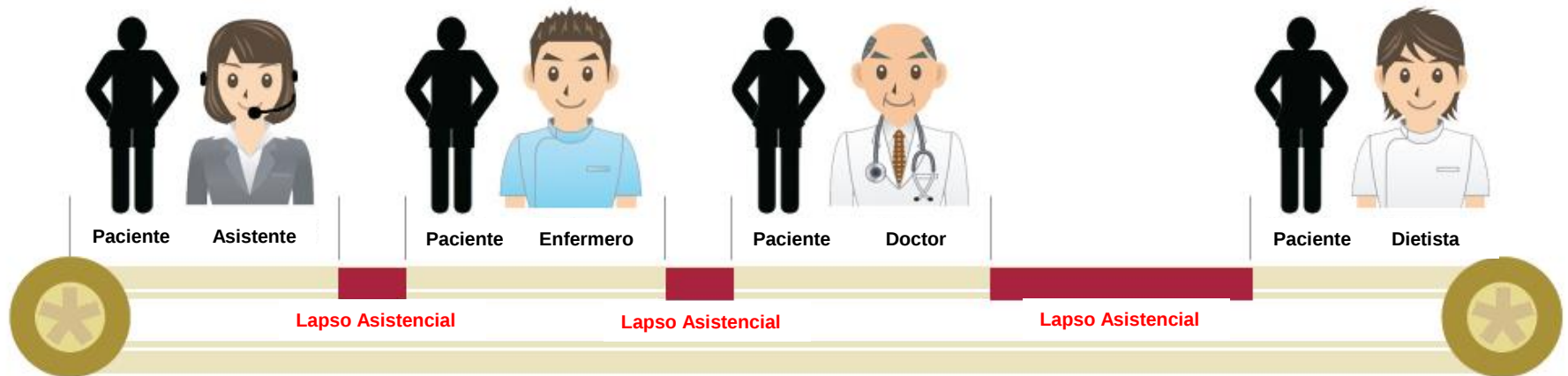


Claves de la Experiencia Positiva del Paciente

- El Paciente al principio del proceso, y en su centro
- Respeto a valores, preferencias y necesidades
- Asistencia integrada y coordinada a todos los niveles
- Información, comunicación y educación
- Comodidad física y mental
- Soporte emocional y minoración del estrés
- Inclusión de familia y amigos en el circuito asistencial
- Transición y continuidad asistencial
- Accesibilidad al Sistema y sus cuidados

El Proceso condicionan la Experiencia

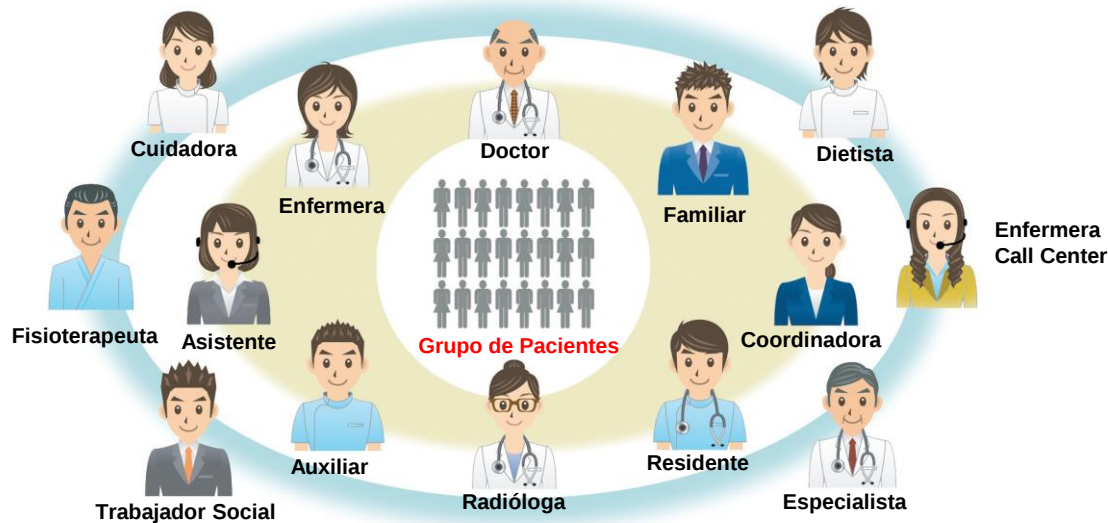
La Clínica Mayo propone ir de la “Cadena Asistencial”...



- El Paciente circula en etapas entre distintos “operarios”
- Basada en interacciones presenciales independientes
- Focalizada en episodios y de carácter reactivo

El Proceso condicionan la Experiencia

...al “Círculo Asistencial”



- El Paciente en el centro de una red de cuidadores
- Clínicos/no clínicos integrados y comunicados
- Foco en la prevención y en la salud poblacional

***“We need to change
the focus of the health
care industry to creating
health, not just
producing health care”***

*Douglas Wood, MD
director of strategy and policy,
Mayo Clinic Center*

El Hospital Digital y la Experiencia del Paciente



Objetivos del Hospital Digital

- Emplea las TIC para optimizar la Experiencia del Paciente e incrementar su satisfacción
- Desarrolla aplicaciones eficientes en los procesos (clínicos y no clínicos), en un entorno de servicio integral con el Paciente como centro
- Acerca sus servicios al punto de cuidado del Paciente, tanto en el Hospital (la cama) como fuera de él (el hogar)

Visión del Hospital Digital

La tecnología es crítica para su misión

- Gestiona más eficientemente infraestructuras, recursos y equipos de la actividad asistencial
- Potencia las capacidades de comunicación e interacción entre equipo asistencial y paciente
- Se integra con la comunidad mediante la interoperabilidad y la colaboración en red
- Incrementa el bienestar del paciente y de sus familias, dentro y fuera del Hospital

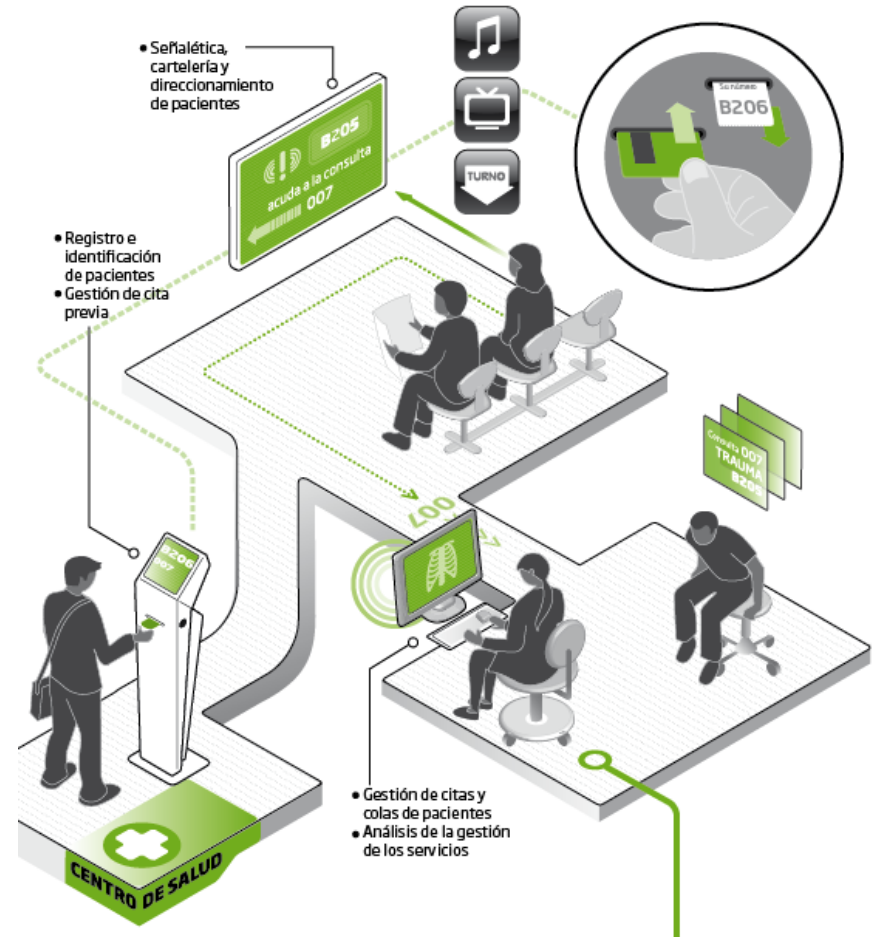
Gestión de la Experiencia en el Hospital Digital

Áreas clave que la tecnología hace más eficiente

- Comunicación interactiva Sistema – Paciente
- Continuidad de la información
- Agilidad y accesibilidad de procesos
- Transparencia de procedimientos
- Acceso al equipo asistencial y de servicio
- Educación individual sobre situación y condición
- Medición continua de la Experiencia

La propuesta del Hospital Digital

Una cartera de Servicios TI centrados en el Paciente y en su Experiencia



Gestión de la relación con el Paciente



- Una plataforma de gestión de la mejora de la experiencia del Paciente en su relación con el Sistema de Salud

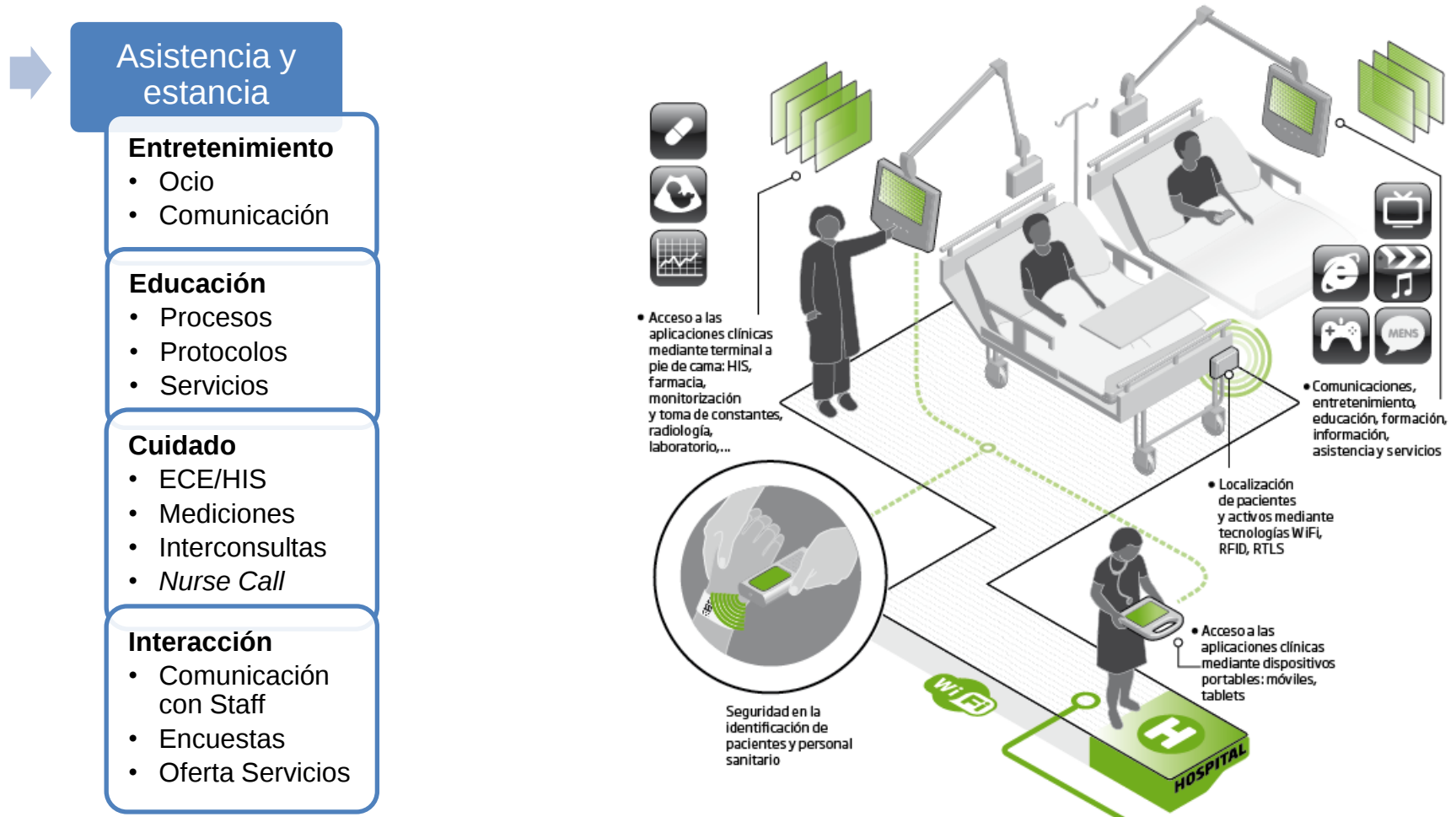
- Unifica e integra el proceso de relación en todas sus etapas (cita, recepción, guiado, llamada, educación, información de proceso y medición de la experiencia)

- Optimiza, mediante potentes herramientas de planificación y monitoreo de actividad en tiempo real, el ciclo de atención y los recursos de servicio



La propuesta del Hospital Digital

Una cartera de Servicios TI centrados en el Paciente y en su Experiencia



Servicios digitales clave a pie de cama



- Una solución interactiva que despliega servicios de mejora de la Experiencia, integrados sobre la Red Convergente del Hospital

- Optimiza las inversiones en equipos, sistemas y aplicaciones críticos para la gestión del área hospitalaria y de los pacientes



- Incrementa la satisfacción del paciente y sus acompañantes, y mejora la eficiencia operacional del personal asistencial

La propuesta del Hospital Digital

Una cartera de Servicios TI centrados en el Paciente y en su Experiencia

Salida y Hogar

Transición

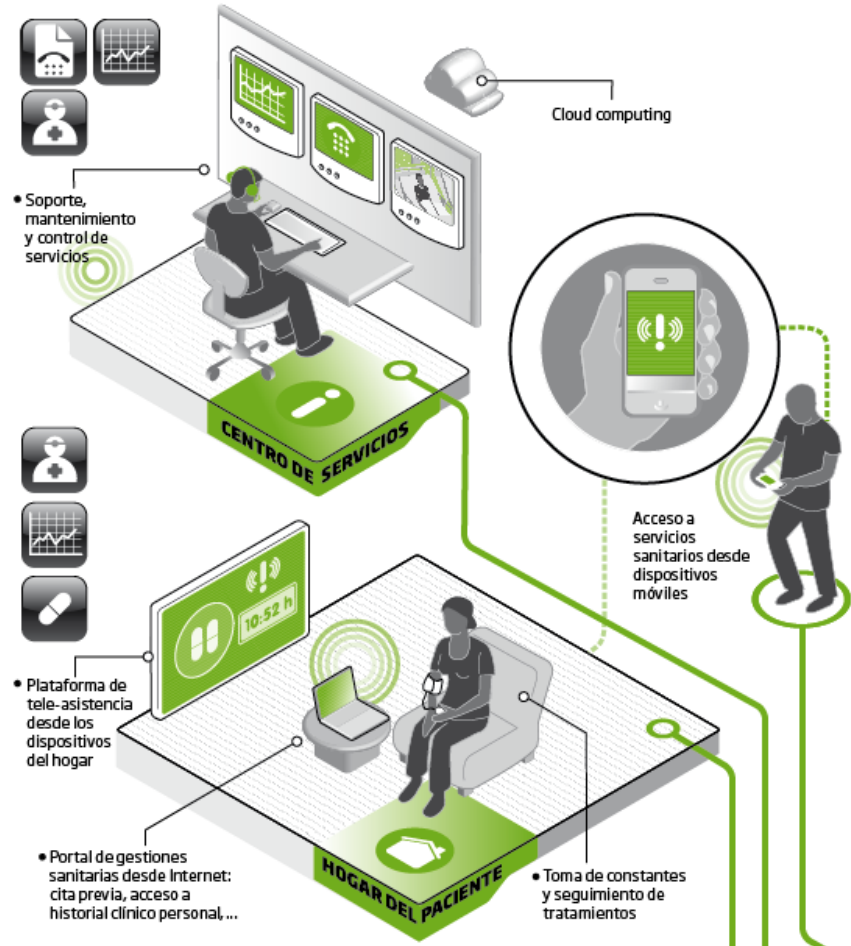
- Plan Cuidados
- Citas de control
- Informe/recetas

Despedida

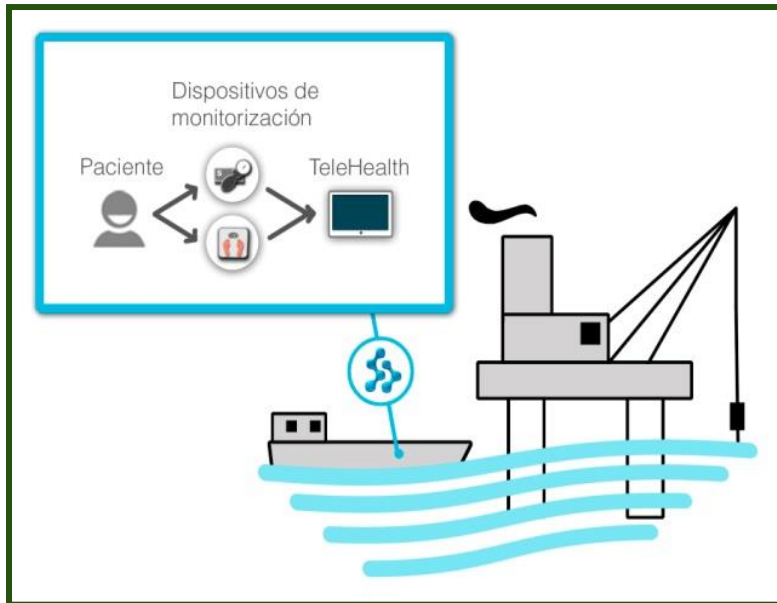
- Aviso a familia
- Facturación
- Encuestas

Continuidad

- Tele Consultas
- Nuevas citas
- Alerta a cuidadores
- Tele Monitoreo



Solución de Tele-Salud Móvil preventiva

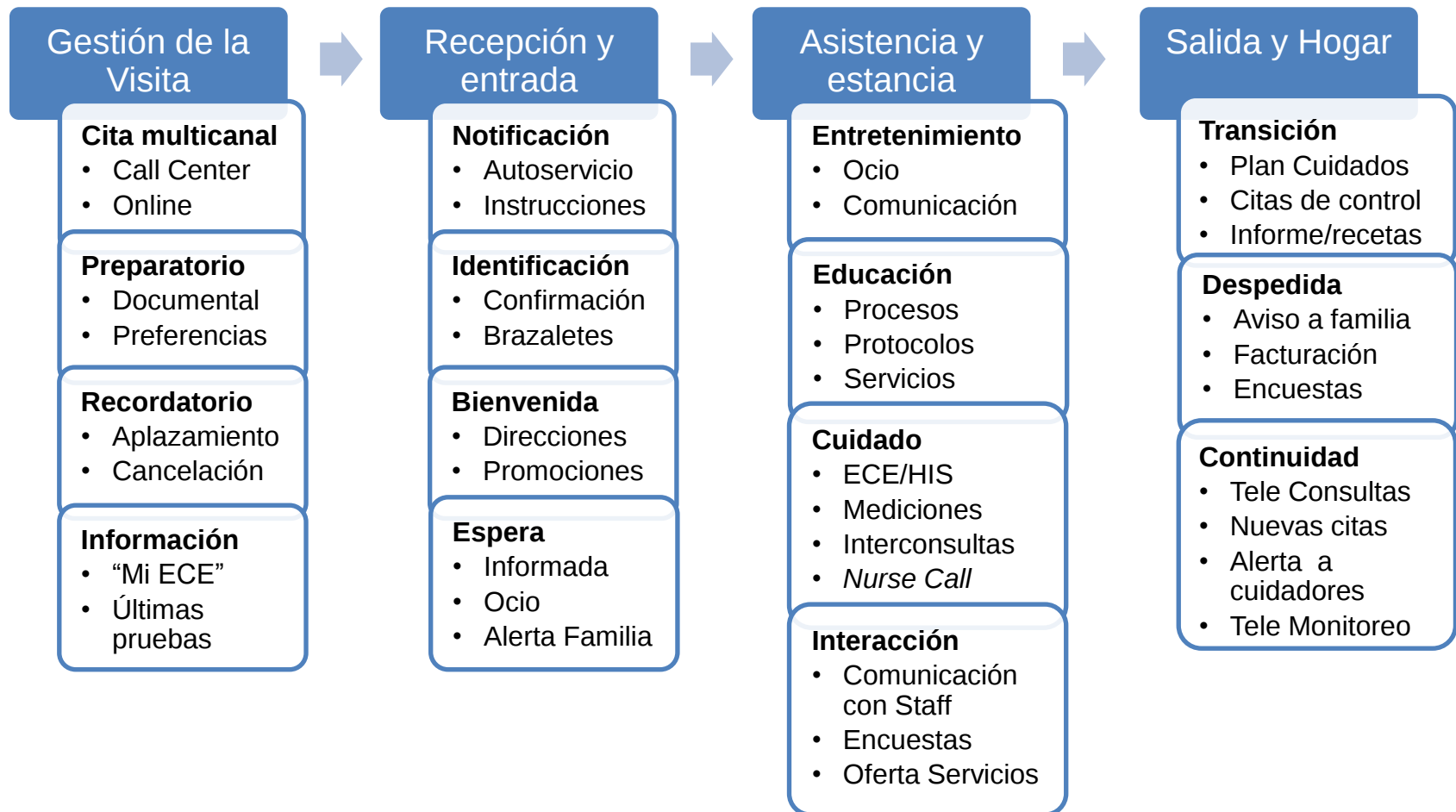


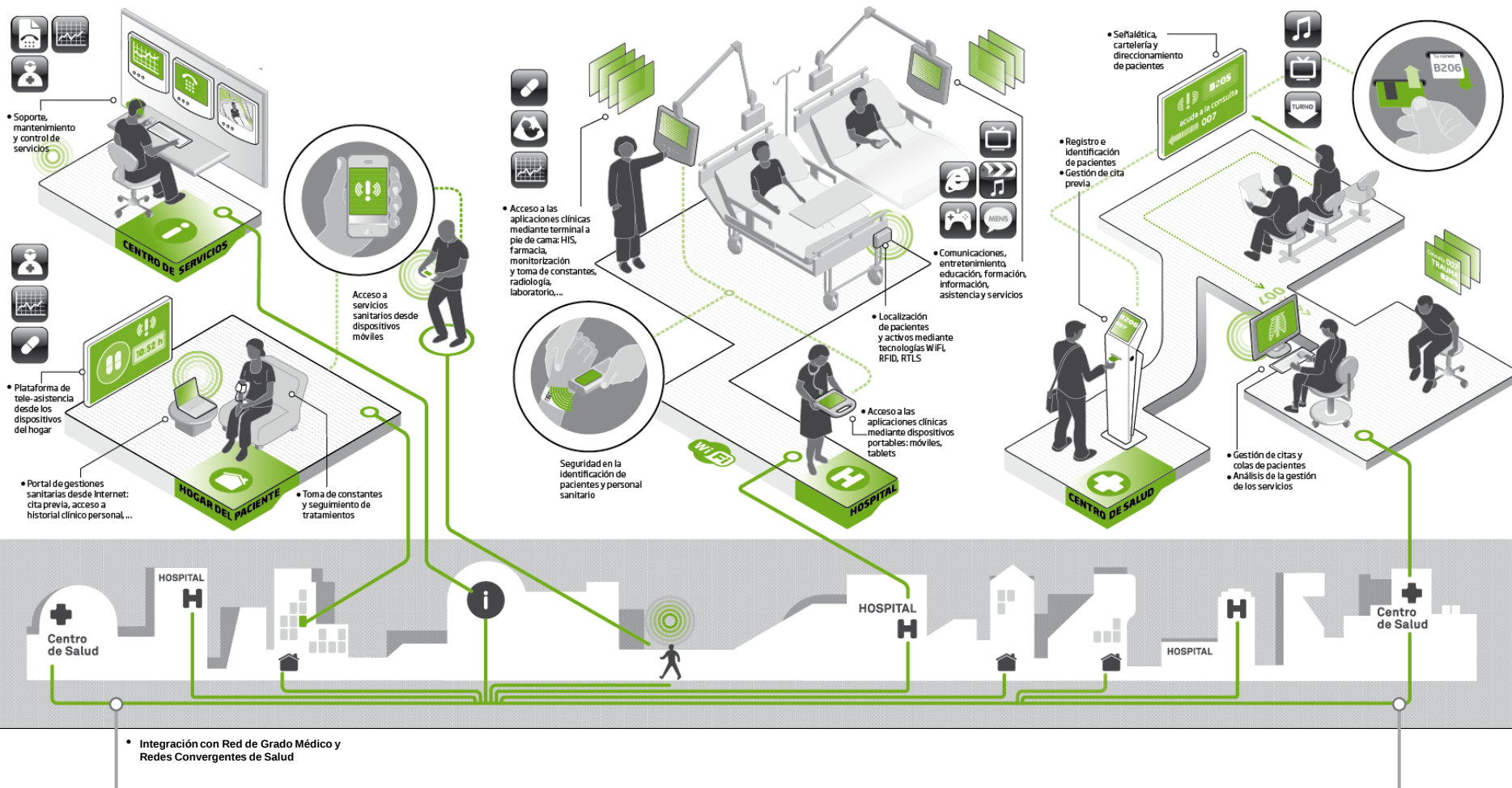
- Una solución mHealth diseñada para mejorar la Experiencia del Paciente Crónico dentro de un Plan de Salud Laboral Preventiva
- Asegura la continuidad de los cuidados y la implicación del Paciente en el cuidado y prevención de su estado de salud
- Permite supervisar a distancia la condición general de salud (física y emocional) de Pacientes y grupos de Pacientes ocupados en trabajos de alta intensidad



La propuesta del Hospital Digital

Una cartera de Servicios TI centrados en el Paciente y en su Experiencia







M I C R N E T[®]

una compañía del Grupo Ikusi

