

Observatorio de Digitalización en la sanidad privada: madurez digital y casos de éxito

Enero 2025



Instituto para el Desarrollo
e Integración de la Sanidad



Observatorio de Digitalización en la sanidad privada: madurez digital y casos de éxito

Documento propiedad Intelectual del Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad (IDIS)

Documento Elaborado por: Antares Consulting

Fecha de publicación: enero 2025

ÍNDICE

1. Introducción y metodología	4
2. Resumen ejecutivo	9
3. Panorama internacional de la digitalización de la sanidad	18
4. Nivel de digitalización de la sanidad privada	
4.1 Nivel de digitalización en los hospitales privados	27
4.2 Nivel de digitalización en las aseguradoras	41
4.3. Nivel de digitalización de las residencias privadas	53
5. Observatorio de experiencias digitales innovadoras	56
6. Conclusiones	87

1 Introducción y metodología



Objetivos del estudio:



Objetivo principal:

Poner en valor la capacidad de innovación tanto del sector sanitario privado como del sociosanitario privado, en el ámbito de la digitalización de la atención sanitaria y su impacto en la mejora en la atención a los pacientes y usuarios.

Objetivos específicos:

- Identificar y caracterizar el nivel de digitalización de la sanidad privada española, a nivel de hospitales, compañías de seguros de asistencia sanitaria y residencias
- Comparar la madurez digital de la sanidad privada española con la madurez internacional
- Identificar experiencias innovadoras de digitalización en el ámbito de la sanidad privada

Metodología de trabajo:



Análisis de la situación internacional

Metodología:

- Revisión de los índices de madurez digital de la sanidad por países
- Análisis del nivel de uso de la sanidad digital por parte de la población en varios países



Nivel de madurez digital de la sanidad privada española

Metodología:

- Cuestionario para evaluar la madurez digital del sector privado
- Participantes: 7 aseguradoras, 7 grupos hospitalarios y 4 grupos de residencias



Mayores



valdeluz
mayores

clariane



Experiencias innovadoras de digitalización de la sanidad privada

Metodología:

- 29 experiencias de sanidad digital identificadas

Cuestionario sobre madurez digital de la sanidad privada

Elaboración de los cuestionarios

- **Objetivo:** Obtener una visión del nivel de innovación digital en los hospitales privados, aseguradoras y residencias.
- **Metodología:** elaboración propia para el IDIS a partir de diversos cuestionarios existentes:
 - Digital Most Wired Hospitals: <https://www.dhinsights.org/most-wired>
 - HIMSS Analytics EMRAM (Electronic Medical Record Adoption Model): <https://himsseurasia.com/en/himss-emram-standards/>
 - Framework for an IT-Supported Balanced Scorecard in Health Care: <https://ieeexplore.ieee.org/document/1488948>
 - e-Health Implementation Toolkit (e-HIT): <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/20955594/>

Contenidos del cuestionario para hospitales y residencias

Cuestionario de 32 preguntas estructuradas en 7 temas:

1. **Equipo humano y proyectos digitales** (2 preguntas)
2. **Gestión clínica y seguridad del paciente** (5 preguntas)
3. **Atención digital a pacientes** (5 preguntas)
4. **Gestión operativa y suministros** (4 preguntas)
5. **Análisis de datos** (6 preguntas)
6. **Interoperabilidad administrativa y clínica** (5 preguntas)
7. **Innovación y prioridades digitales** (5 preguntas)

Contenidos del cuestionario para aseguradoras

Cuestionario de 32 preguntas estructuradas en 7 temas:

1. **Equipo humano y proyectos digitales** (4 preguntas)
2. **Localización de médicos y concertación de citas** (5 preguntas)
3. **Atención digital al asegurado** (7 preguntas)
4. **Evaluación de la satisfacción de la experiencia digital de los asegurados** (3 preguntas)
5. **Análisis de datos** (4 preguntas)
6. **Interoperabilidad administrativa** (4 preguntas)
7. **Innovación y prioridades digitales** (5 preguntas)

Experiencias innovadoras de digitalización de la sanidad privada

30 experiencias identificadas



Gestión de pacientes digital: cita online, aplicaciones de pacientes, prevención

11



Atención digital: diagnóstico, prescripción y terapias

7



Soluciones de gestión clínica y soporte a la toma de decisiones

4



Implantación de inteligencia artificial, Deep learning o realidad virtual

4



Digitalización de los sistemas de gestión

3

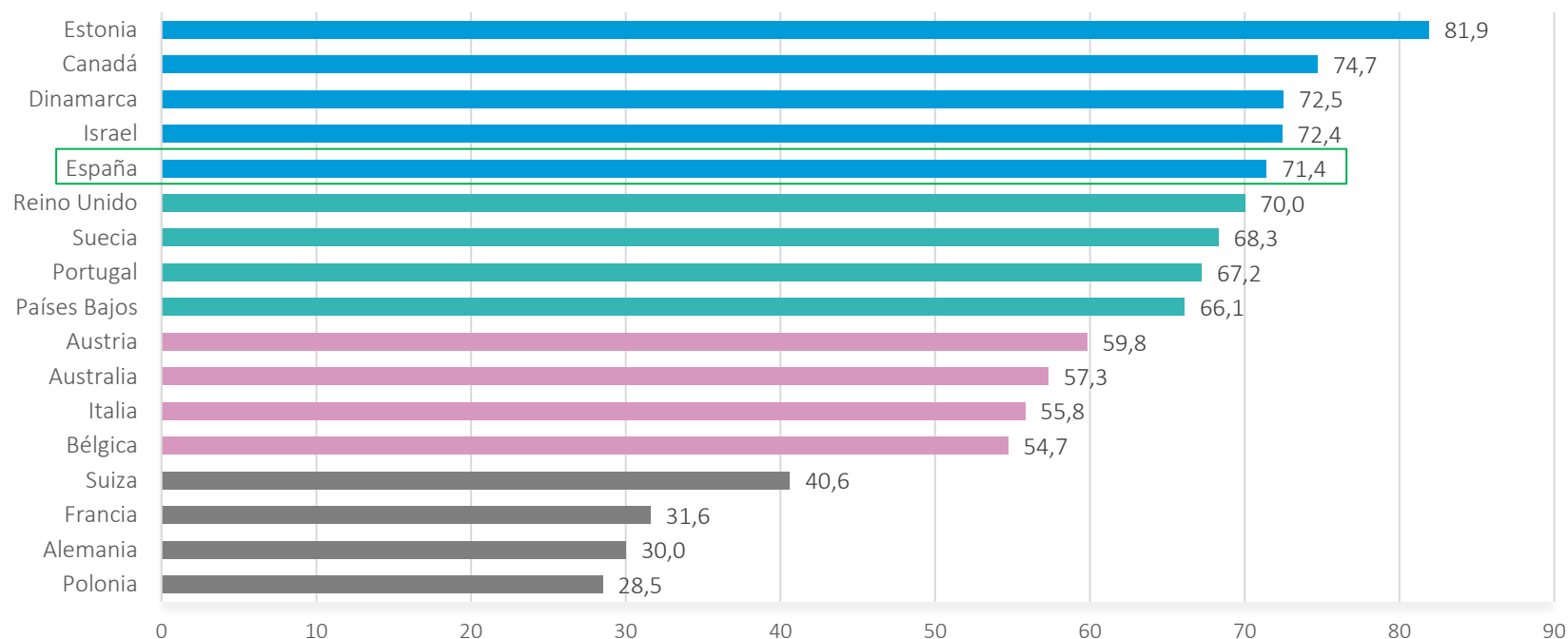
2 Resumen Ejecutivo



El Índice de Salud Digital de la Fundación Bertelsmann (2019) posiciona a España entre los 5 países más pioneros y avanzados en su estado de madurez digital

- En 2019, España pertenecía al grupo de cabeza, en quinta posición del índice global (promedio de las 3 áreas tomadas en cuenta), teniendo uno de los índices más altos (71,4)
- De las 3 áreas del índice, España destaca por su grado de implementación técnica y preparación para la integración y uso de datos, donde queda en segunda posición con un índice de 76,9 puntos.

Índice de madurez digital (2019)



Sistemas de salud inteligentes: Comparación internacional de las estrategias de digitalización (2019). Bertelsmann Stiftung (Ed). Rainer Thiel, Lucas Deimel, Daniel Schmidtman, Klaus Piesche, Tobias Hüsing, Jonas Rennoch, Veli ReStroetmann, Karl Stroetmann.

Nivel de digitalización de los hospitales privados: Resumen datos clave (1)

Gestión de pacientes

- >80% hospitales: consulta digital implantada y disponible
- 50% hospitales capaces de hacer seguimiento digital post alta
- 34% hospitales han implantado monitorización de crónicos
- 29% integran wearables con sistemas
- 25% han desarrollado herramientas para empoderar al paciente

Gestión clínica y seguridad del paciente

- 75% hospitales con soluciones digitales (total o parcial) para minimizar los incidentes relacionados con la medicación
- Digitalización de la seguridad del paciente y calidad:
 - Registros digitales enfermería: signos vitales, administración de medicamentos
 - Alertas digitales médicas: alergias, pruebas duplicadas, interacciones de fármacos, revisión de dosis

Interoperabilidad

- >85% de interoperabilidad interna con los sistemas informáticos hospitalarios
- >60% interoperabilidad externa (imagen externa, consultorios externos)
- Principales retos en la interoperabilidad
 - Privacidad y seguridad de los datos (85%),
 - Diversidad de sistemas (57%),
 - Costes de implantación y las limitaciones tecnológicas (57%)

Nivel de digitalización de los hospitales privados: Resumen datos clave (2)

Gestión de profesionales

- 90% hospitales con portal para empleados
- > 50% hospitales con herramientas digitales de compensación y de reclutamiento
- 40% hospitales con herramientas digitales para la gestión de turnos y formación de profesionales

Automatización procesos de gestión

- 71% hospitales: pago automatizado
 - 14% semiautomatizado
- 57% gestionan pedidos totalmente automatizados
 - 29% semiautomatizado
- 50% automatizan recepción de pedidos.
- 71% autorizaciones con aseguradoras de forma electrónica

Prioridades de la digitalización

- 57% hospitales: más de 10 proyectos de digitalización en los últimos 2 años:
 - experiencia paciente
 - consultas online
 - automatización procesos
 - Accesibilidad online del paciente a sus datos
- Top 3 prioridades de futuro estrategia de digitalización :
 - Ciberseguridad
 - Gestión de datos
 - Experiencia del paciente

Nivel de digitalización de las aseguradoras: Resumen datos clave (1)

Buscar médicos y gestionar citas

- 86% aseguradoras: localización de profesionales
- 71% permiten gestionar citas en app móvil
- 71% gestionan volantes electrónicamente

Atención digital al asegurado

- 100% disponibilidad de consultas, citas, telemedicina, coberturas
- 86% autorizaciones y añadir beneficiarios online
- 71% disponibilidad de telemedicina por chat e historial
- 100% disponibilidad de urgencias digitales adultos y 86% pediátricas
- 86% disponibilidad de seguimiento embarazo y 29% calendario detallado

Experiencia paciente

- 100% aseguradoras: evaluación digital de la experiencia del asegurado
- 86% de las aseguradoras utilizan el NPS
- Evaluación adecuación y facilidad de uso de las herramientas digitales,
 - 67% con profesionales
 - 33% con pacientes

Nivel de digitalización de las aseguradoras: Resumen datos clave (2)

Interoperabilidad

- 82% interoperabilidad de datos administrativos de paciente
- Top 3 prioridades interoperabilidad
 - diversidad de sistemas
 - privacidad de los datos
 - ciberseguridad

Innovación

- Inversión en integración de datos de wearables y dispositivos portátiles
- Uso progresivo de nuestras tecnologías digitales:
 - 37% aseguradoras: uso de machine learning
 - 40% aseguradoras: análisis predictivo con IA

Prioridades de la digitalización

- El 71% aseguradoras: más de 10 proyectos de digitalización en los últimos 2 años
 - teleasistencia
 - herramientas de soporte a la decisión
 - automatización de procesos administrativos
 - monitorización a domicilio
- Top 3 prioridades de futuro estrategia digital:
 - Ciberseguridad
 - Experiencia del paciente
 - Innovación

Nivel de digitalización de las residencias privadas (1)

Digitalización de las actividades de medicina y enfermería

Utilización de la tecnología en tiempo real por los médicos:

- **100%** en Revisión de dosis (máximo/mínimo), Sugerencias de dosis, Alertas de alergias a medicamentos y Alertas de interacciones entre fármacos
- **50%** en Regla de apoyo de decisiones clínicas para condiciones de salud de alta prior y Gestión de la farmacoterapia

Actividades de enfermería habilitadas electrónicamente:

- **100%** registro de signos vitales
- **75%** lista de verificación de ingreso/alta/traslado que envía alertas ante criterios no cumplidos y documentación de administración de medicamentos
- **25%** en Integración relativamente baja de parámetros ventilatorios, temperatura o saturación y tensión a la Historia clínica electrónica del paciente

Uso de los recursos digitales para la relación con el residente y sus cuidadores

- **50%** de las residencias ponen a disposición los resultados de pruebas diagnósticas y permiten la inclusión de elementos en su historia clínica a través de su web
- **25%** proponen recomendaciones de autocuidado, material de educación al paciente, instrucciones al alta, mensajería segura con el equipo de cuidados, ofrecen la posibilidad de rellenar cuestionarios electrónicos o de comprobar síntomas.

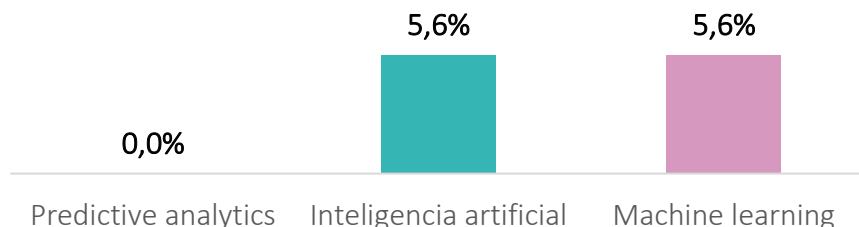
Interoperabilidad

- **75%** de interoperabilidad interna (dietas y cocina)
- **25%** de interoperabilidad externa
- Principales barreras en la interoperabilidad: falta de estándares uniformes entre sistemas y diversidad de sistemas

Nivel de digitalización de las residencias privadas (2)

Uso de tecnologías emergentes

- El **análisis de datos** se utiliza mayoritariamente a gran escala, sobre todo en finanzas, marketing, seguridad y calidad, cuidado al paciente planificación estratégica y ayuda en la toma de decisiones
- Se empieza a utilizar **inteligencia artificial y machine learning (5,6%)**, aunque el uso sea de momento limitado a proyectos relacionados con datos sensibles de pacientes



Innovación y prioridades digitales

Los grupos de residencias privadas han implementado de **5 a 10 proyectos digitales en los 2 últimos años**, en las actividades siguientes:

- Experiencia paciente
- Acceso del residente a datos clínicos personales,
- Visitas telefónicas / visitas virtuales / teleasistencia
- Mejora del flujo de trabajo en tareas administrativas

Los **temas prioritarios** para las residencias privadas en los 12 próximos meses son

- Seguridad
- Innovación
- Experiencia del paciente

Experiencias en desarrollo:

Las experiencias de digitalización se centran en, por una parte, la consolidación digital, ya muy implementada, y por otra la innovación digital, todavía en fase de desarrollo

	Estado	Ejemplos y campos de aplicación
<p><u>Consolidación digital</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión digital y atención digital • Digitalización de los sistemas de gestión 	<p>En fase avanzada</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cita online y recordatorios • Consulta online • Aplicaciones para pacientes • Prevención • Diagnóstico, prescripción y terapias por vía digital (cuidadores virtuales)
<p><u>Innovación digital</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Soluciones de gestión clínica y soporte a la toma de decisiones • Implantación de inteligencia artificial, machine learning, Deep learning o realidad virtual 	<p>En fase inicial</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Inteligencia artificial</u>: Orientación del paciente en consultas y atención urgente, mejora de la eficiencia en resonancias magnéticas y diagnósticos (mamografías, lesiones cutáneas, endoscopias). Recogida de la conversación en la consulta para transcribirla y procesarla. Seguimiento quirúrgico, y creación de modelos 3D para planificación quirúrgica. Recepción y validación de los gastos farmacéuticos del asegurado. Actualización del cuadro médico, escucha de llamadas del Contact Center para análisis. • <u>Modelos predictivos</u>: Identificación de las bajas de los pacientes, riesgos de impago, interés en productos dentales. • <u>Machine learning</u>: Detección de anomalías en la facturación. Generación de algoritmos para la optimización de los procesos de cartera y del modelo de pricing. Generación de acciones de retención de primas, análisis y detención anti fraude de proveedores. • <u>Realidad virtual</u>: Recuperación por fisioterapia de las personas mayores en las residencias y simulación de situaciones clínicas para formación de los profesionales.

3 Panorama internacional de la digitalización de la sanidad



Qué aporta la digitalización a los sistemas sanitarios

01 Resultados en salud

Diagnósticos más precisos y tempranos

- Utilización de la inteligencia artificial y big data
- Intervenciones más rápidas
- Progresión más lenta de las enfermedades

Tratamientos personalizados:

- Utilización de dispositivos portátiles y registros electrónicos
- Mejor seguimiento
- Cuidado adaptado a las necesidades individuales

Monitorización en tiempo real

- Vigilancia continua de la salud
- Reducción de las hospitalizaciones innecesarias
- Mejores resultados clínicos

02 Experiencia paciente

Acceso remoto a servicios médicos

- Atención posible sin salir de su hogar gracias a la telemedicina
- Reducción del tiempo de espera
- Aumento de la comodidad

Comunicación más efectiva con el paciente

- Mejor interacción entre pacientes y profesionales
- Información personalizada
- Aumento de la satisfacción del usuario

Empoderamiento del paciente

- Monitoreo por los propios pacientes de su salud
- Posibilidad de tomar decisiones informadas
- Mejor autonomía y compromiso de los pacientes

03 Eficiencia operativa

Optimización de recursos

- Reducción de la duplicación de pruebas y exámenes
- Disminución de costes
- Mejor uso de recursos sanitarios

Interoperabilidad de datos

- Intercambio más fluido de información
- Gestión coordinada
- Mejor continuidad de la atención

Reducción de costes operativos

- Automatización de tareas administrativas
- Liberación de tiempo para los profesionales de salud
- Reducción del gasto en procesos administrativos

Índice de Salud Digital de la Fundación Bertelsmann

- El índice de madurez digital agrupa a los países según su grado de implementación de la digitalización en atención sanitaria.
- Este índice se basa en 3 áreas:
 - Estrategia y política digital
 - Implementación técnica y preparación para la integración y uso de datos
 - Uso digital de datos

TABLE 1: Thematic overview of benchmarking indicators

P	Policy activity and strategy
	Digital health strategies
P1	Digital health and general healthcare strategy / healthcare policy
P2	Political support for the transfer and exchange of data
P3	Strategies for digitizing the healthcare system
P4	Guidelines for planning and implementing digital health applications
P5	Stakeholder engagement in the planning and implementation of digital health programs
	Digital health policy's institutional backing, financing, and legal framework conditions
P6	National and regional financing for the implementation and operation of digital health applications and services
P7	Legal oversight of national digital health program implementation
P8	Public and private financing for digital healthcare services
P9	Financial incentives for service providers
P10	Legal framework for the exchange of patient data
P11	Legislative frameworks for secondary use of data
P12	Human-resources development and digital health competences

T	Technical implementation and readiness for data integration and use
	Implementation: Infrastructure and administration
T1	Regulation of access rules to electronic health records (EHRs)
T2	Security measures for the protection of privacy
T3	Institutionalization of standardization activities and health informatics
T4	EHRs and patient summaries
	Maturity of digital health applications and services
T5	ePrescription services
T6	Telehealth and telemedicine
T7	Health information portals, patient empowerment mechanisms and patient-centered care
T8	Patient ability to access and review EHRs
T9	mHealth and mobile apps as a part of routine care
	Readiness for data use and exchange: Technical and semantic interoperability
T10	Universally managed clinical terminology and technical interoperability standards
T11	Availability and use of standardized terminologies
T12	Linking of national health datasets* or EHRs to facilitate evaluation, health monitoring and process improvement
T13	Cross-border data transfer possible

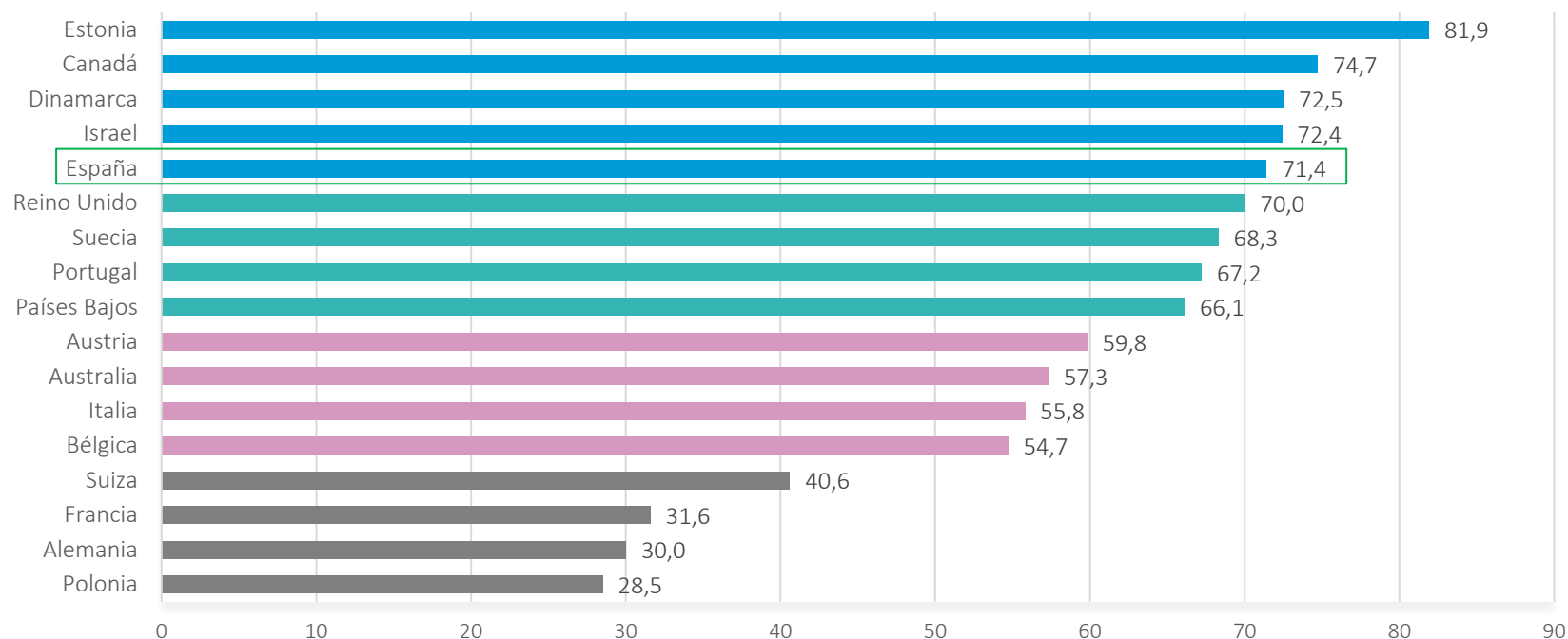
A	Actual use of data
A1	Physician access to and use of patient data
A2	ePrescription penetration rate
A3	Level of use of electronic health records
A4	Exchange of data between healthcare professionals
A5	Exchange of data with third parties (e.g., analysts or researchers)
A6	Use of patient data for monitoring purposes within the healthcare system
A7	Automatic retrieval of patient data from EHR systems
A8	Patient data includes structured and coded content
A9	Use of health information portals

* National collection of personal health data for the purposes of improving the population's health and productivity, monitoring security issues, and ensuring patient-centered care within the healthcare system. Examples could include quality- or disease-specific registries or simply EHR-system extracts.
Source: Bertelsmann Stiftung

El Índice de Salud Digital de la Fundación Bertelsmann (2019) posiciona a España entre los 5 países más pioneros y avanzados en su estado de madurez digital

- En 2019, España pertenecía al grupo de cabeza, en quinta posición del índice global (promedio de las 3 áreas tomadas en cuenta), teniendo uno de los índices más altos (71,4)
- De las 3 áreas del índice, España destaca por su grado de implementación técnica y preparación para la integración y uso de datos, donde queda en segunda posición con un índice de 76,9 puntos.

Índice de madurez digital (2019)

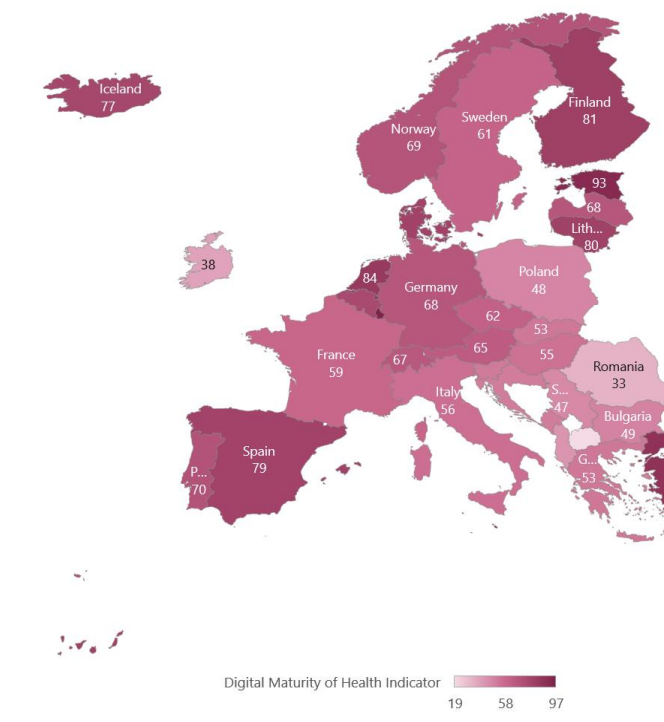


Sistemas de salud inteligentes: Comparación internacional de las estrategias de digitalización (2019). Bertelsmann Stiftung (Ed). Rainer Thiel, Lucas Deimel, Daniel Schmidtman, Klaus Piesche, Tobias Hüsing, Jonas Rennoch, Veli ReStroetmann, Karl Stroetmann.

El Índice de Madurez Digital en Sanidad de la UE (2023) también sitúa a España entre los países líderes de la Unión Europea en términos de madurez digital, con ranking alto en categorías como facilidad de uso, transparencia y acceso

- El Índice de Madurez Digital en Sanidad de la UE está basado en las puntuaciones en diferentes categorías en el ámbito de salud
 - Centralización en el usuario (Servicios en línea, compatibilidad con dispositivos móviles, soporte al usuario...)
 - Transparencia (prestación de servicios, datos personales...)
 - Facilitadores clave (Eid, documentos electrónicos, correo electrónico)
 - Servicios transfronterizos
- El informe proporciona un indicador global, pero también indicadores para ciertos sectores, incluido el sector de la salud
- España aparece entre el grupo de países líderes en digitalización de la sanidad con un índice de 79, junto a Luxemburgo, Estonia, Holanda, Finlandia y Lituania

Índice de madurez digital de la salud en EU27+ (2023)

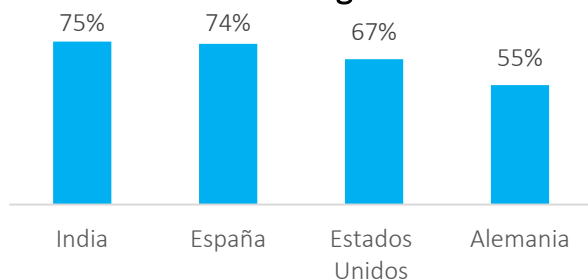


Fuente: eGovernment Benchmark 2023 Country Factsheets. Luxembourg - Publications Office of the European Union. 2023

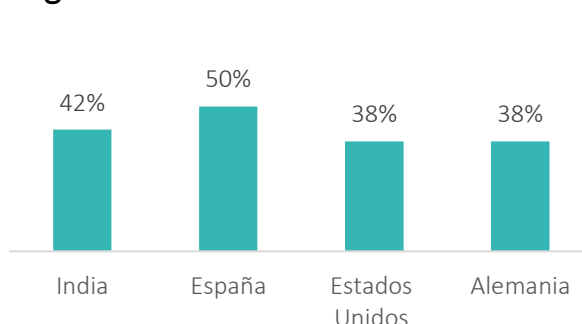
Por otro lado, España se sitúa también entre los países con mayor nivel de uso de los servicios médicos digitales entre su población

Servicios digitales ofrecidos por médicos o centros sanitarios e utilizados en 2023

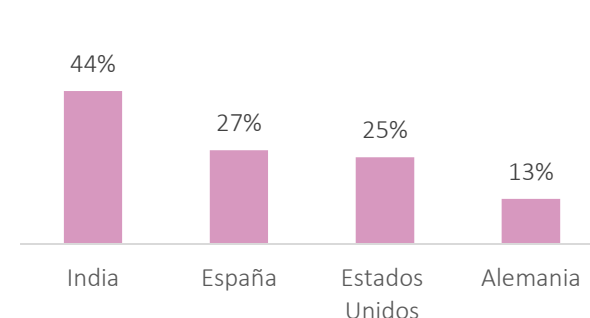
Porcentaje de población que ha usado servicios sanitarios digitales



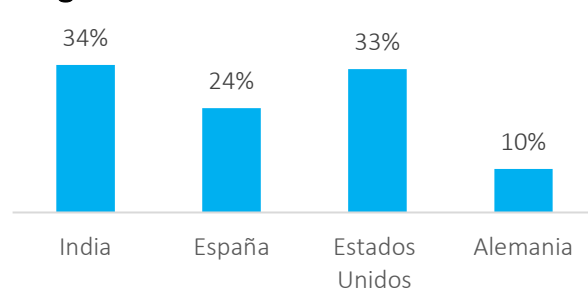
Agendar consultas on-line



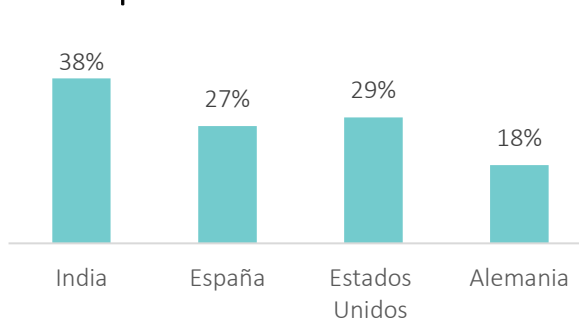
Consulta on-line con el médico



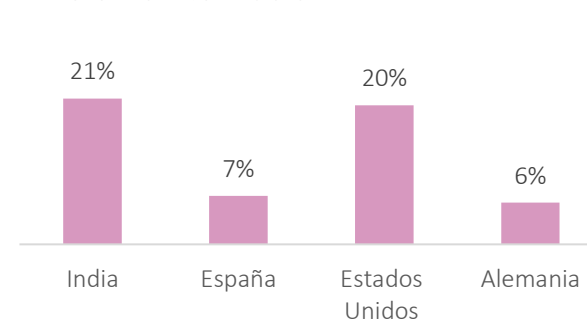
Acceso a historia clínica electrónica o registros electrónicos



Prescripciones electrónicas



Telemonitorización



Fuente: Satkriti S, Ulbrich M. Digital Health: Market Data Analysis & Forecast. Market Insights by Statista. 2023.

La UE está promoviendo el Espacio Europeo de Datos Sanitarios con el fin de promover un mejor uso de los datos tanto a nivel de uso primario (profesionales sanitarios) como secundario (investigación)

El reglamento el 24 abril de 2024 afecta tanto al sistema privado como al sistema público de todos los países de la Unión Europea, y la solución debe estar lista para el 30 de junio de 2026

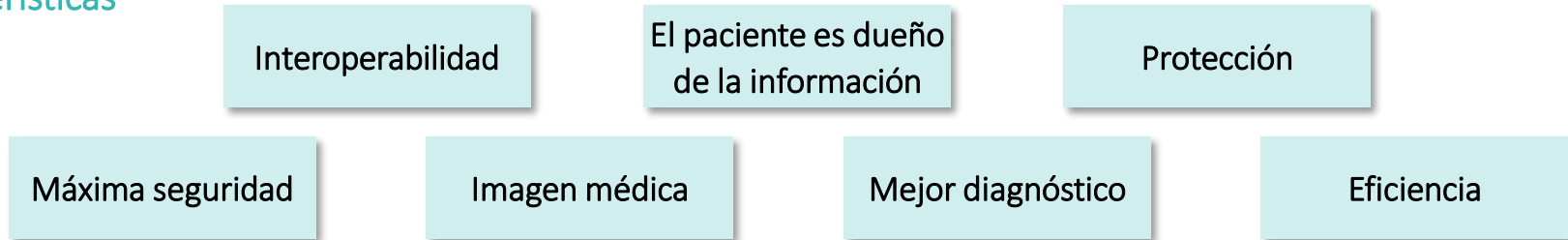


Fuente: About the European Health Data Space (EHDS). The European Health Data Space.

La Fundación IDIS impulsa el proyecto miHC...



Características



En preproducción

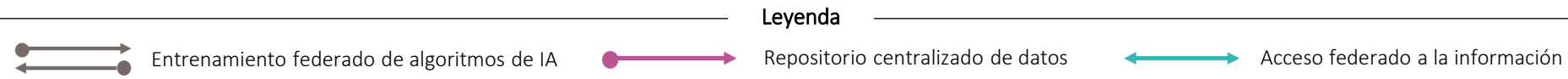
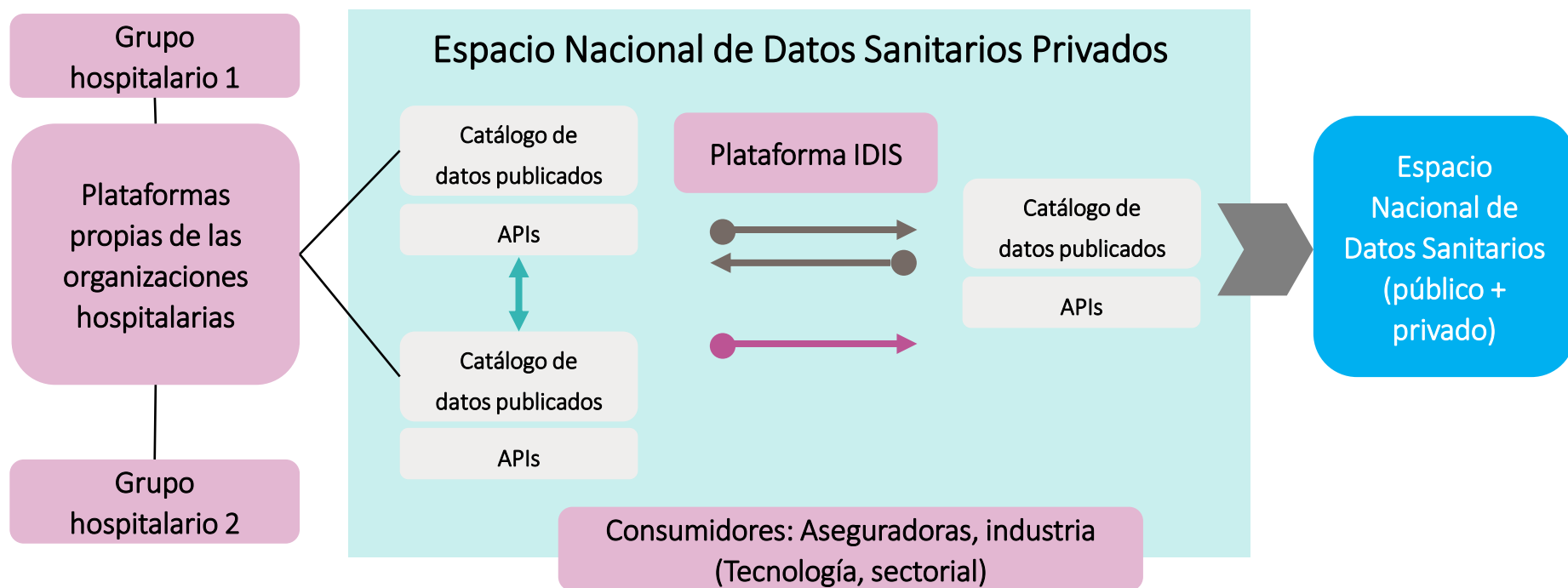


En producción



...con el objetivo de avanzar hacia el Espacio Europeo de Datos Sanitarios

- La Fundación IDIS desarrollará el nodo de la sanidad privada, que permitirá el flujo seguro de datos hacia el nodo nacional (Espacio Nacional de Datos Sanitarios)
- Será la responsable de liderar la integración de datos sanitarios del sector privado y se posiciona como un actor clave en la sanidad privada, de acuerdo con las exigencias de Europa.



4

Nivel de digitalización en la sanidad privada española

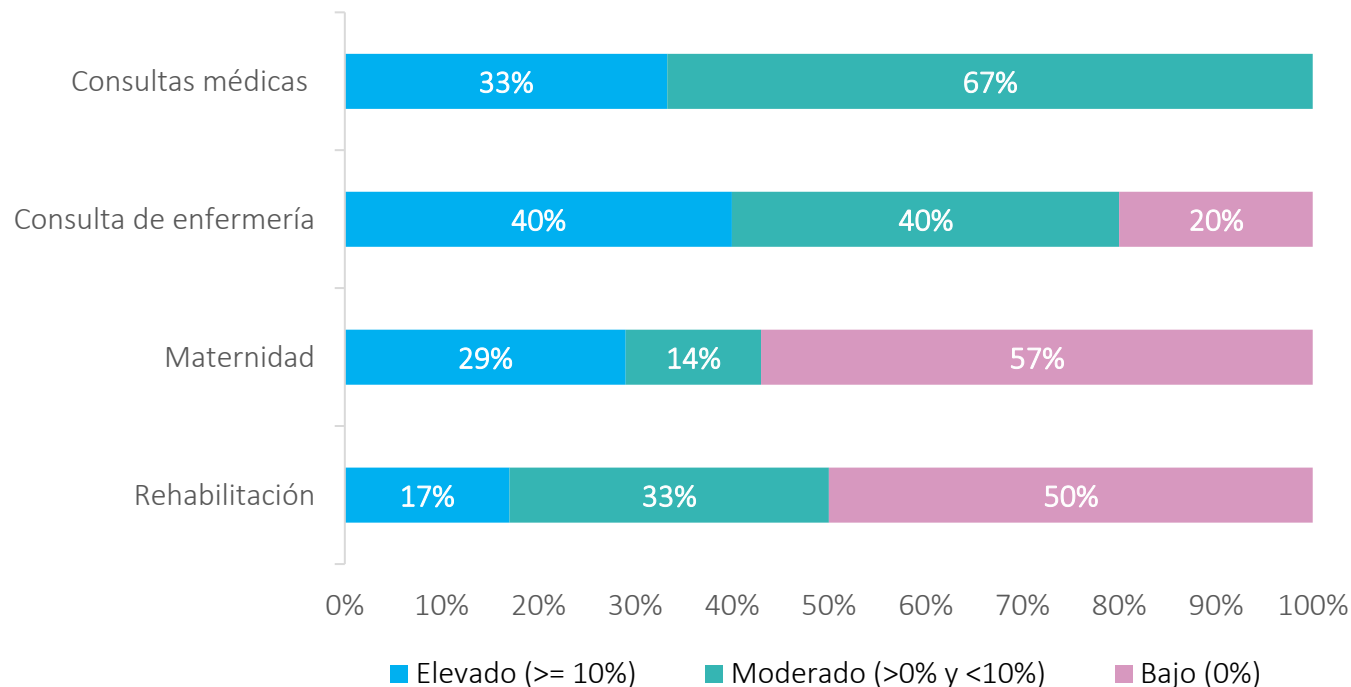
4.1 Hospitales privados



Gestión de pacientes : consultas digitales

La consulta médica digital y la consulta de enfermería tiene un elevado grado de implantación en los hospitales privados y actualmente se está desplegando el seguimiento online del parto y la tele-rehabilitación

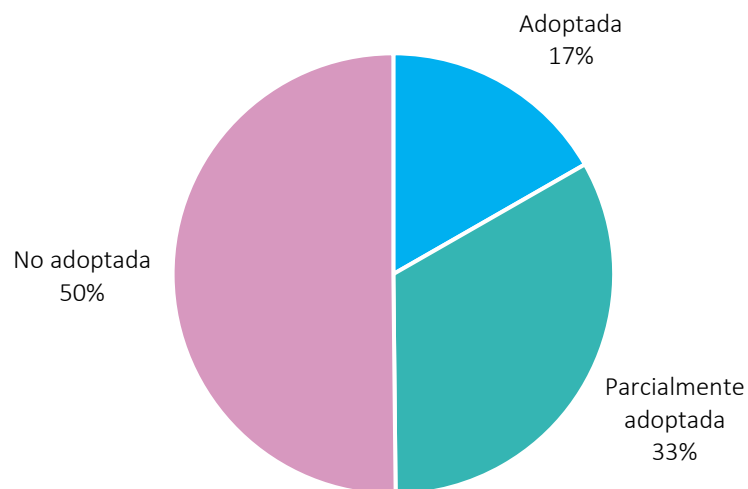
Nivel de implementación de procedimientos diagnósticos y terapéuticos con telemedicina por perfil de organización privada:



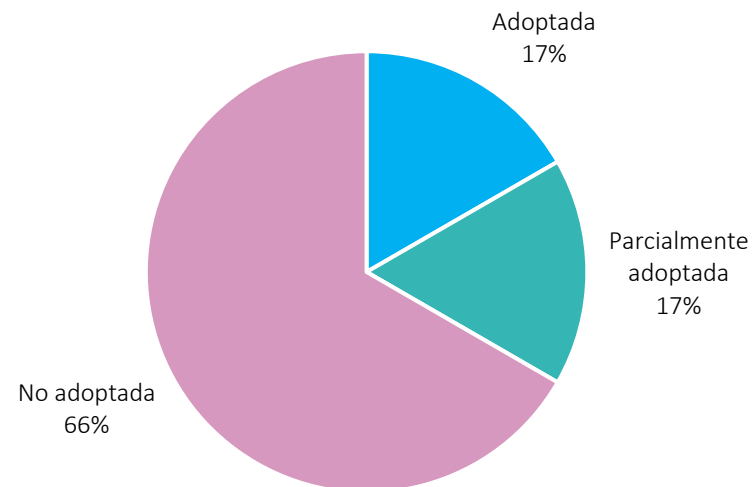
Gestión de pacientes : monitorización de pacientes crónicos

El 50% de los hospitales privados dispone de tecnología para realizar el seguimiento digital de pacientes post alta hospitalaria, y el 34% de los hospitales han implementado tecnologías para la monitorización de pacientes crónicos

Porcentaje de implementación del seguimiento online de pacientes post-alta



Porcentaje de implementación de tecnología de seguimiento de pacientes crónicos



Leyenda

Completamente adoptada: La tecnología se utiliza en toda la organización, facilitando el manejo eficiente de pacientes crónicos.

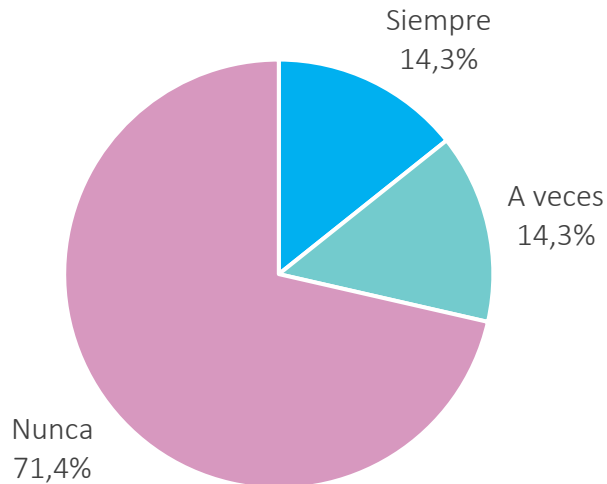
Parcialmente adoptada: La tecnología se usa en algunas áreas específicas o algunos perfiles de pacientes crónicos

No adoptada: La monitorización de pacientes crónicos aún no se ha implementada

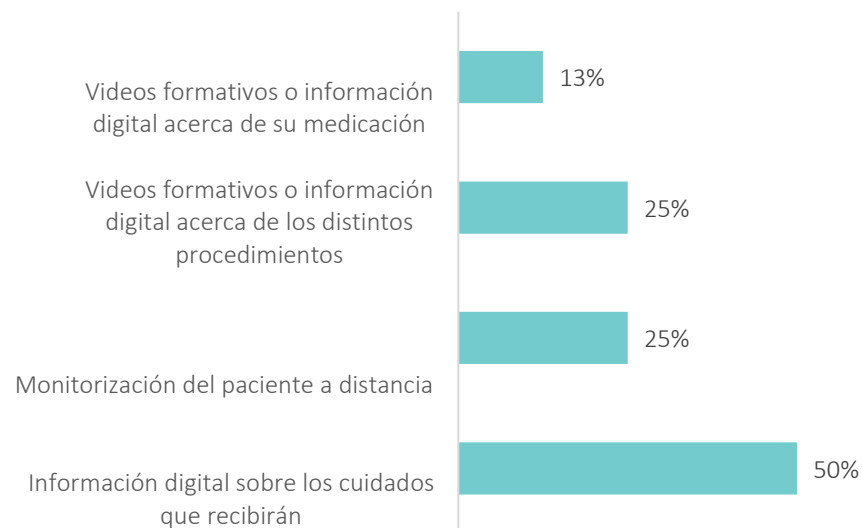
Gestión de pacientes : integración de datos de salud del paciente y herramientas de empoderamiento del paciente

En el ámbito de gestión de pacientes, los hospitales están innovando en nuevos retos : integración de los datos de salud recogidos por dispositivos personales (*wearables*, relojes) y herramientas digitales para el empoderamiento de pacientes

El 29% de los hospitales privados están empezando a integrar los datos de los dispositivos personales y *wearables* con el sistema de información del hospital



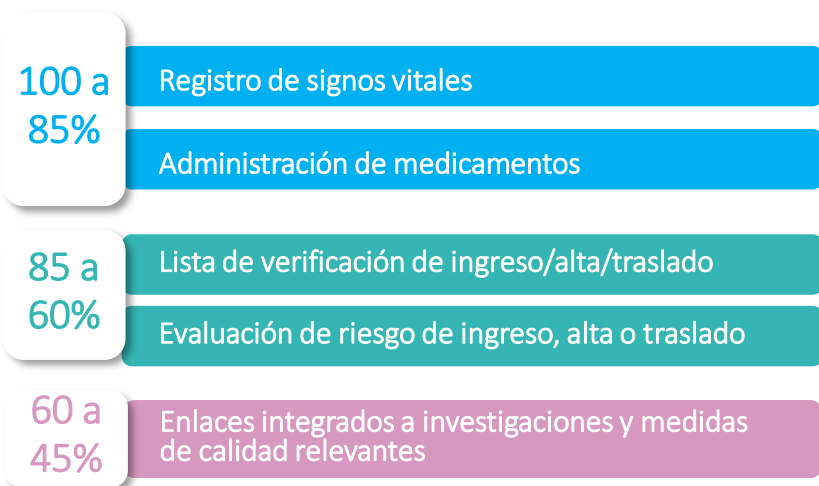
Alrededor del 25% de los hospitales privados han desarrollado herramientas para empoderar al paciente antes y después del proceso asistencial



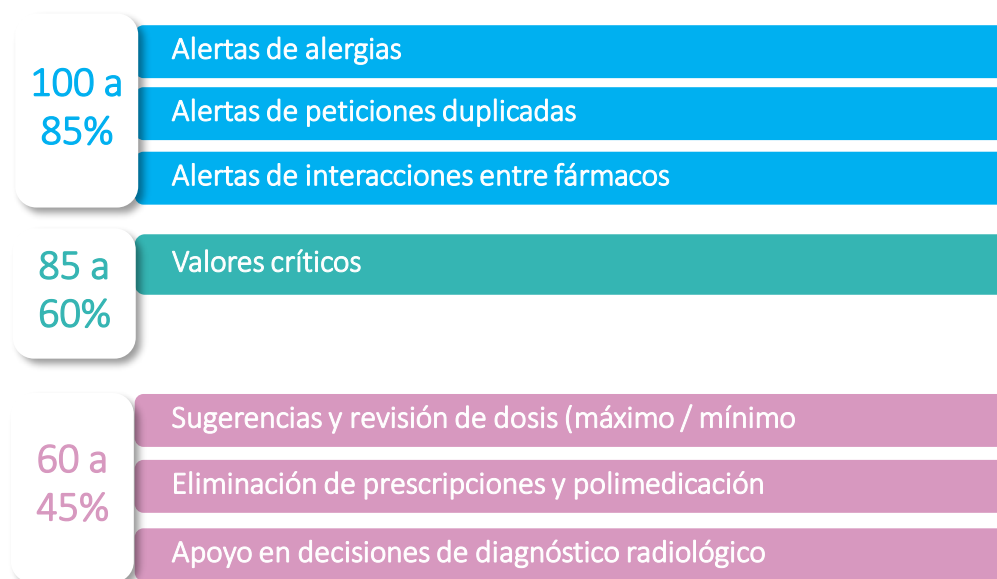
Gestión clínica y seguridad del paciente

Los hospitales privados han implementado una amplia gama de funcionalidades digitales para médicos y enfermeras orientados a mejorar la calidad y seguridad del paciente

Funcionalidades digitales en tiempo real habilitadas para enfermería



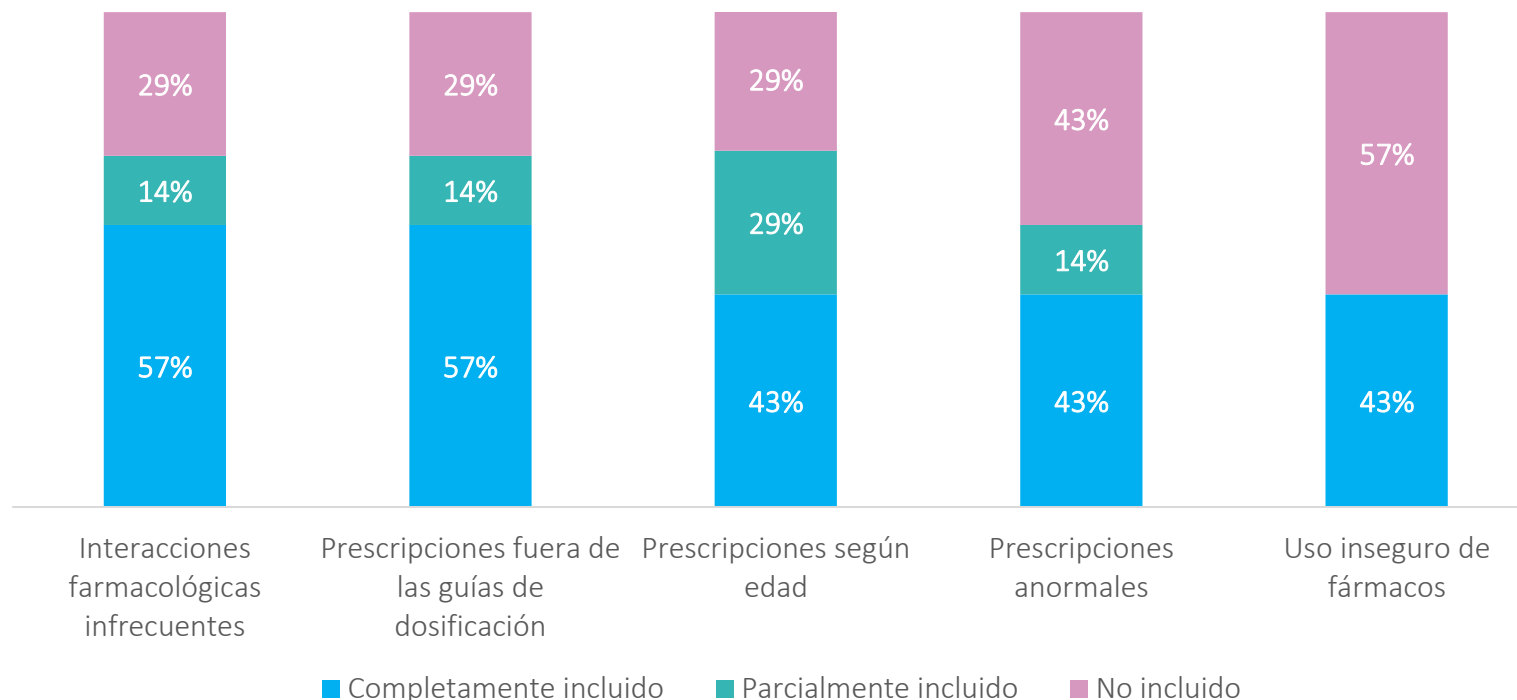
Funcionalidades digitales en tiempo real habilitadas para médicos



Gestión clínica y seguridad del paciente (2)

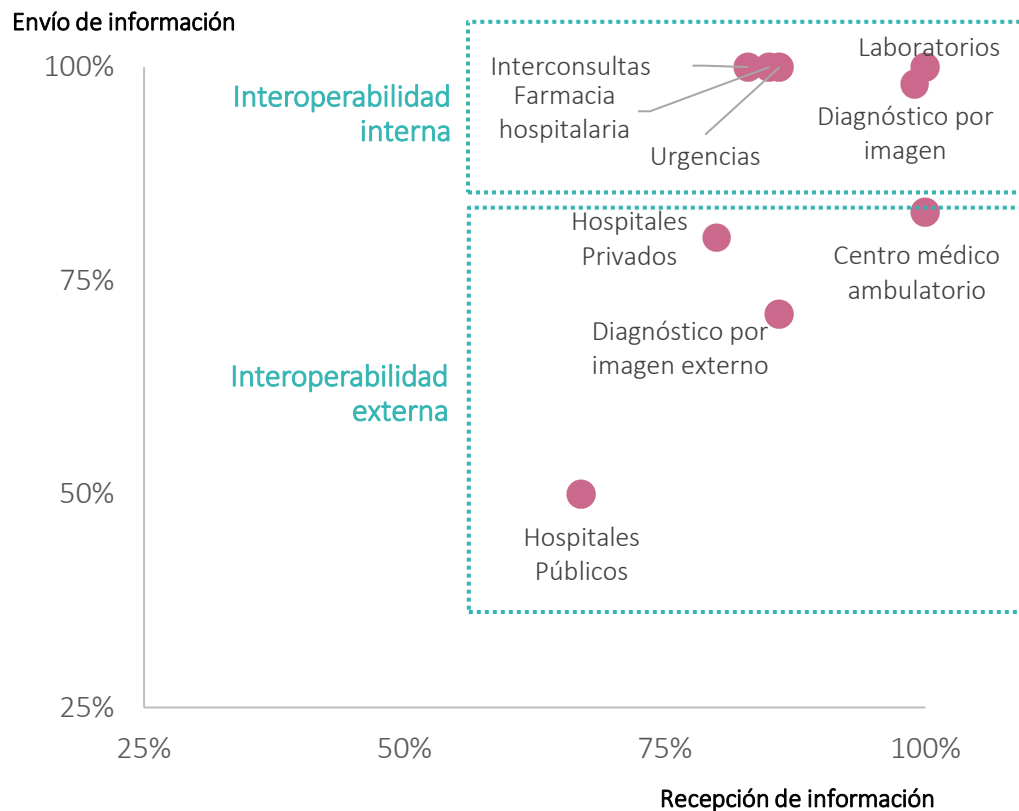
El 75% de los hospitales privados han implementado (total o parcialmente) medidas digitales para minimizar los incidentes relacionados con la medicación (interacciones, uso inseguro fármacos, prescripciones fuera de las guías de dosificación)

Grado de implementación de un registro de las posibles anomalías en la prescripción

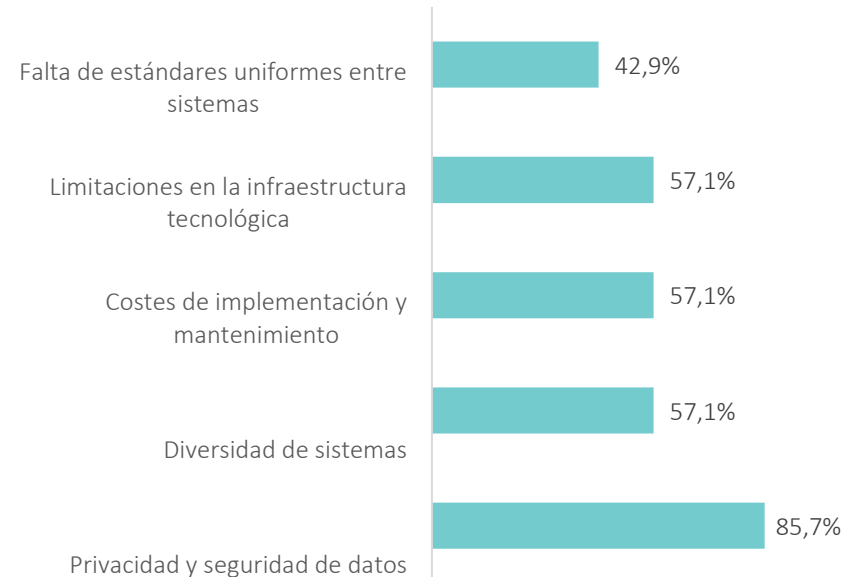


Interoperabilidad administrativa y clínica: un elevado nivel de interoperabilidad que garantiza la privacidad y seguridad de los datos del paciente

Los hospitales privados tienen un alto nivel de interoperabilidad (76%) en la recepción y envío de información a otras organizaciones y servicios



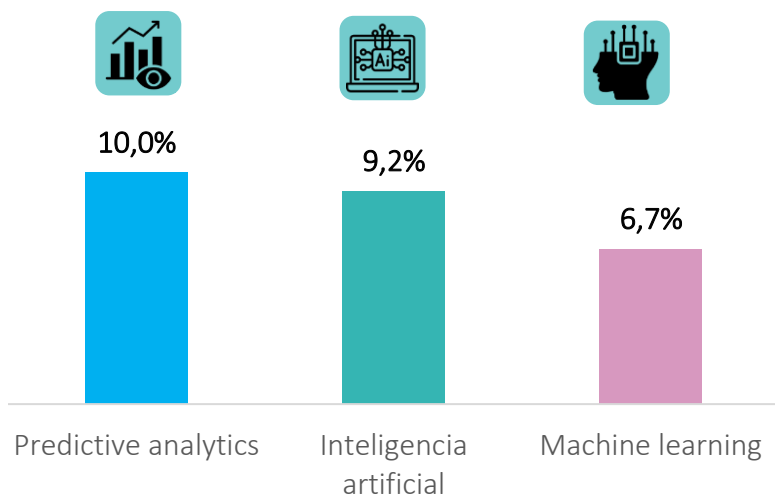
Principales barreras en la interoperabilidad



Tecnologías digitales emergentes: Análisis predictivo, Inteligencia Artificial y *Machine Learning*

Los hospitales privados están empezando a implementar proyectos de transformación digital basados en las nuevas tecnologías digitales emergentes: análisis predictivo, inteligencia artificial y machine learning

Nivel de utilización de técnicas avanzadas de análisis y gestión de datos en el sector de hospitales:



Principales ámbitos de aplicación de los proyectos piloto basados en tecnologías emergentes:

Predictive analytics:

- Gestión de turnos de personal sanitario
- Gestión de recursos humanos
- Gestión con las aseguradoras
- Gestión de la cadena de suministros y farmacia

Inteligencia artificial

- Gestión de flujos de trabajo asistencial
- Análisis de datos clínicos del paciente

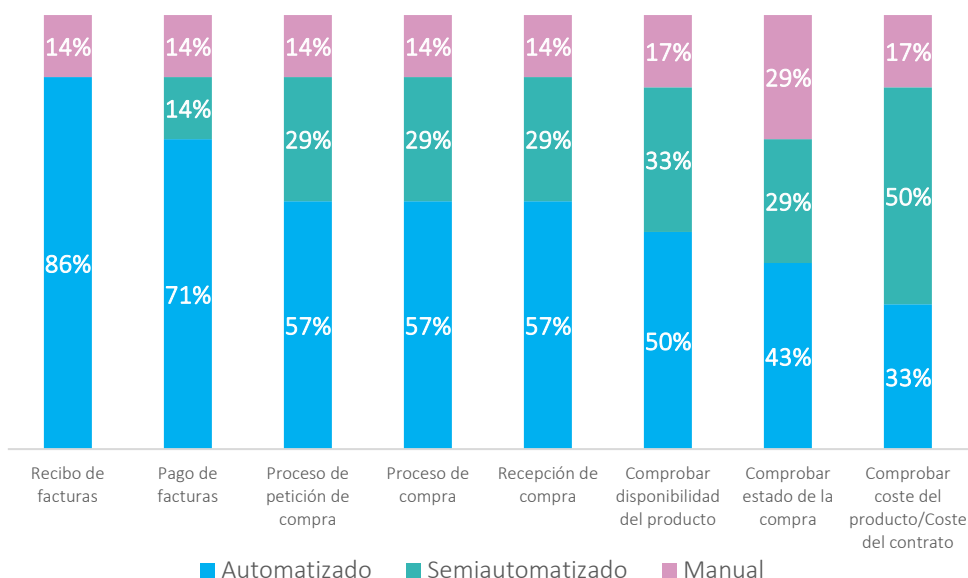
Machine learning

- Gestión de turnos de personal sanitario
- Gestión de la cadena de suministros y farmacia

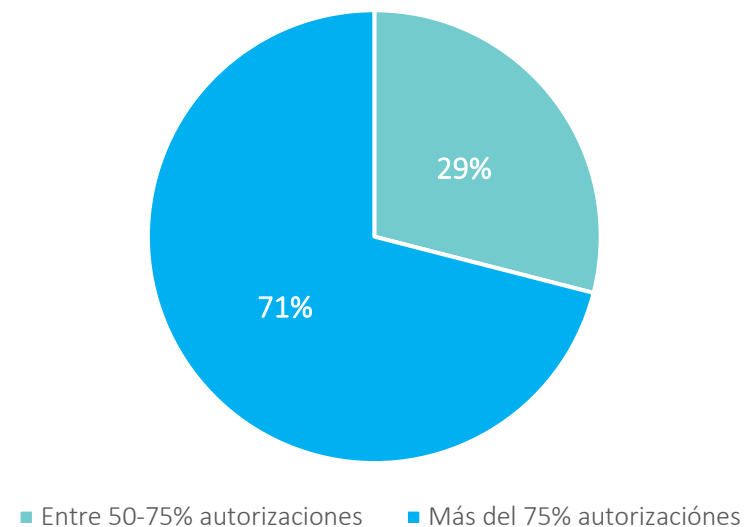
Eficiencia operativa: automatización del proceso de compras y de las autorizaciones

Los procesos de gestión de compras de material sanitario y farmacia, así como las autorizaciones de las aseguradoras presentan un elevado nivel de automatización, mejorando la eficiencia de los procesos administrativos de los hospitales

Nivel de automatización del proceso de aprovisionamiento de material sanitario y farmacia



Porcentaje de hospitales que gestionan autorizaciones de aseguradoras de manera electrónica

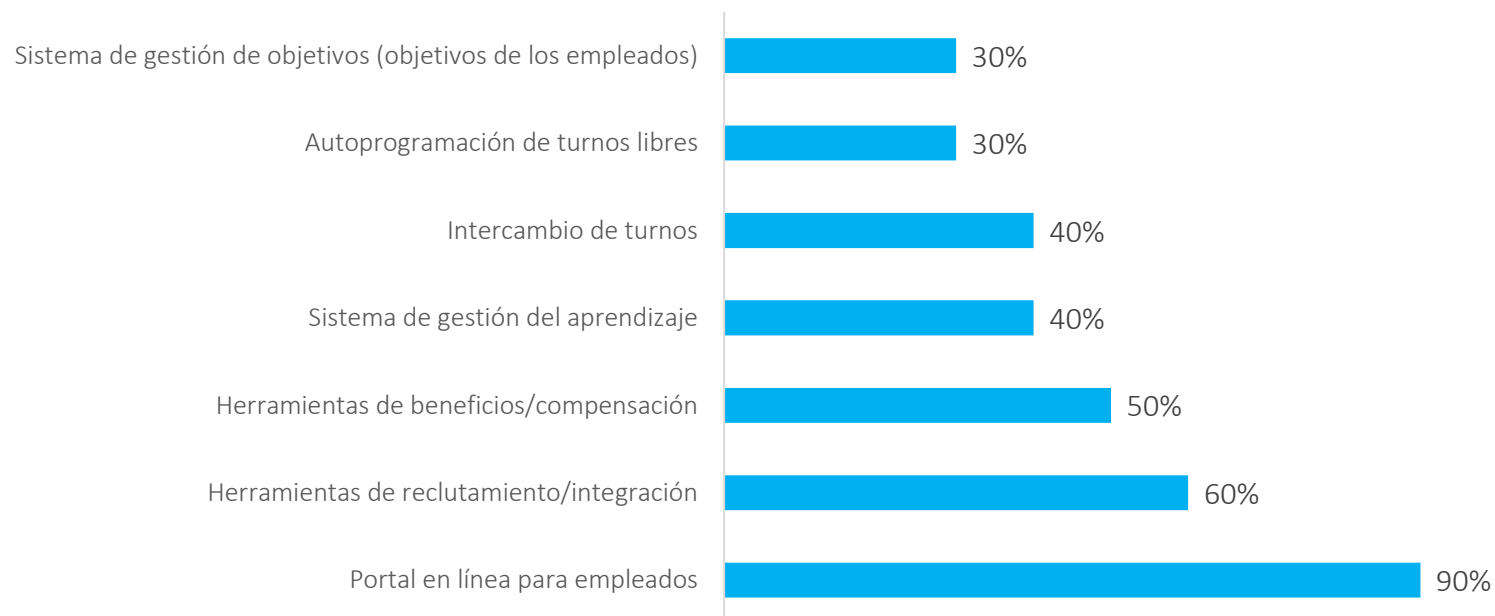


Eficiencia operativa: herramientas de gestión del personal

El 90% de los hospitales han implementado un portal para empleados, y más del 50% tiene herramientas de compensación y de reclutamiento.

El 40% de los hospitales utilizan herramientas digitales para la gestión de turnos, y también para la formación de profesionales

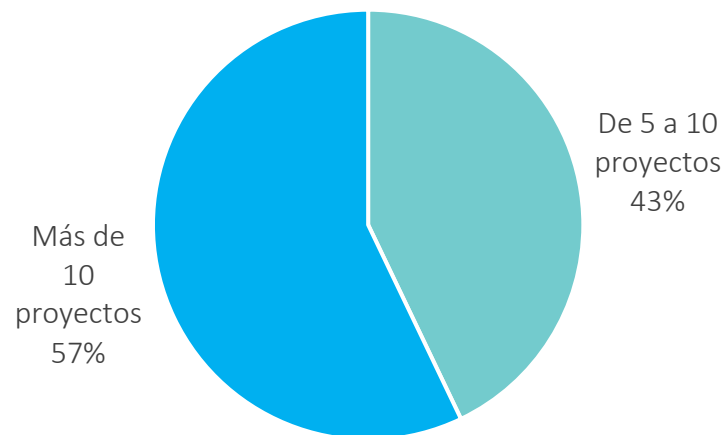
Nivel de disponibilidad de herramientas de gestión electrónica para empleados



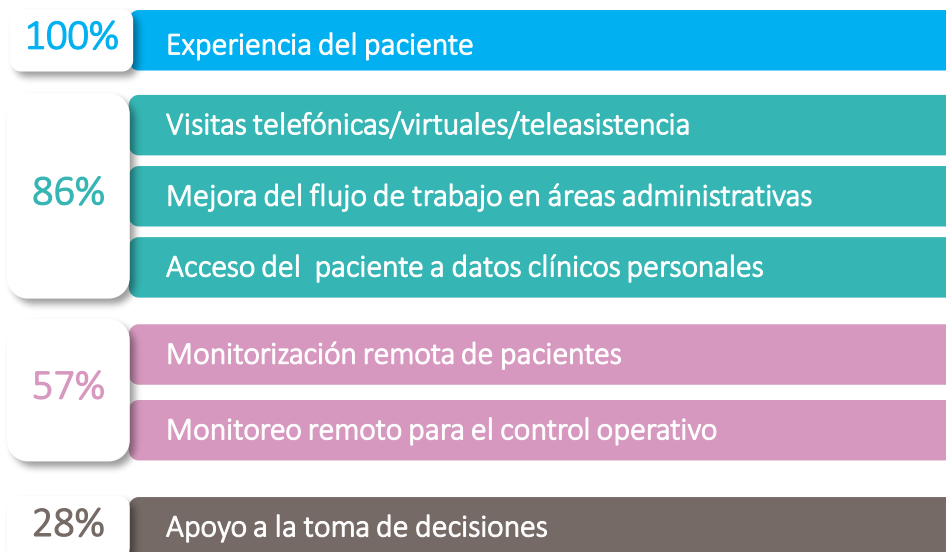
Estrategia reciente en digitalización

El 57% de los hospitales privados han lanzado más de 10 proyectos de digitalización en los últimos años, centrados en experiencia paciente, consultas online, mejora de los procesos administrativos y accesibilidad on line del paciente a sus datos

Implementación de proyectos digitales en los últimos 2 años



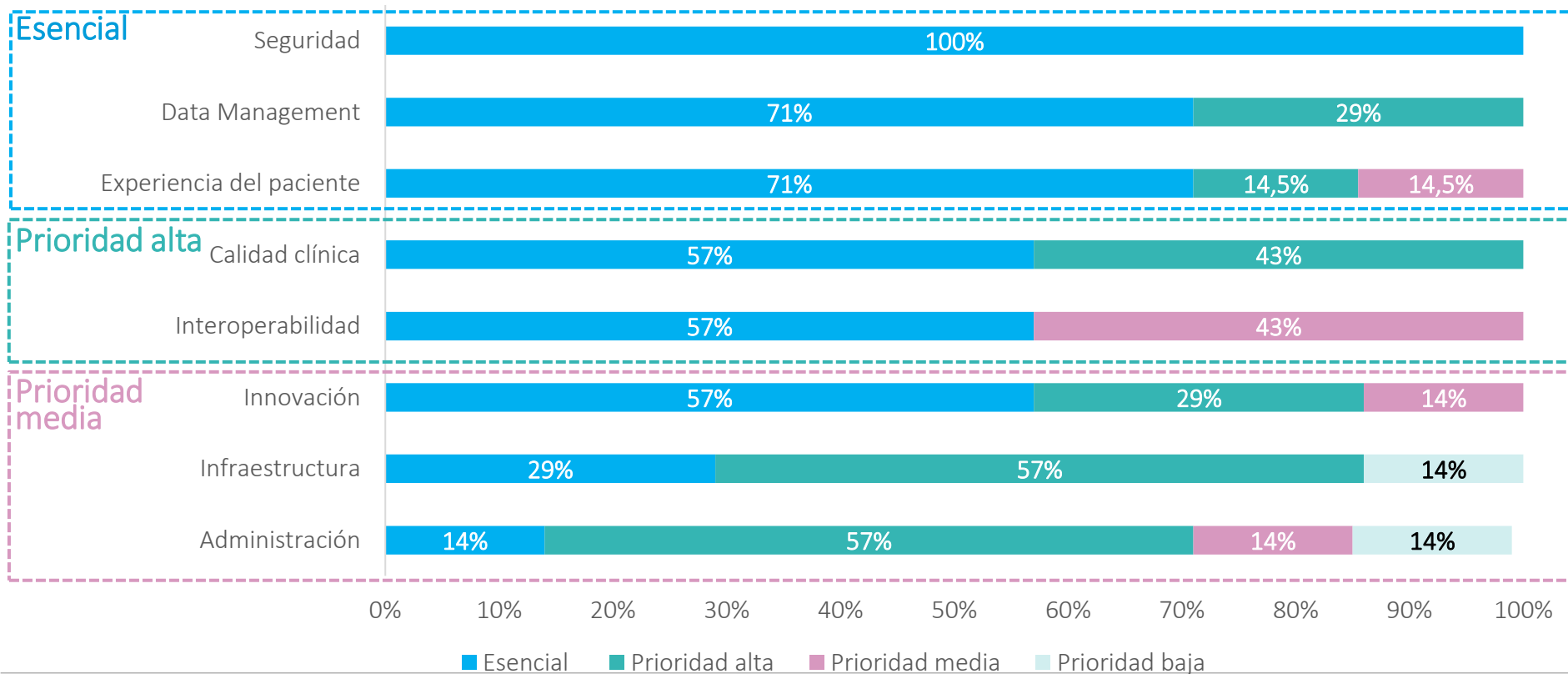
Tipos de herramientas digitales implementados en los hospitales en los últimos años



Prioridades de la estrategia de digitalización

Las prioridades estratégicas de la digitalización se centran en la ciberseguridad, la gestión de datos y la experiencia paciente, seguidos de la calidad asistencial y la interoperabilidad

Comparación de nivel de importancia de las capacidades digitales de cada área dentro de la organización



Nivel de digitalización de los hospitales privados: Resumen datos clave (1)

Gestión de pacientes

- >80% hospitales: consulta digital implantada y disponible
- 50% hospitales capaces de hacer seguimiento digital post alta.
- 34% hospitales han implantado monitorización de crónicos.
- 29% integran wearables con sistemas.
- 25% han desarrollado herramientas para empoderar al paciente

Gestión clínica y seguridad del paciente

- 75% hospitales con soluciones digitales (total o parcial) para minimizar los incidentes relacionados con la medicación
- Digitalización seguridad del paciente y calidad:
 - Registros digitales enfermería: signos vitales, administración de medicamentos,
 - Alertas digitales médicas: alergias, pruebas duplicadas, interacciones de fármacos, revisión de dosis

Interoperabilidad

- >85% de interoperabilidad interna con los sistemas información hospitalarios
- >60% interoperabilidad externa (imagen externa, consultorios externos)
- Principales retos interoperabilidad
 - Privacidad y seguridad de los datos (85%),
 - Diversidad de sistemas (57%),
 - Costes de implantación y las limitaciones tecnológicas (57%)

Nivel de digitalización de los hospitales privados: Resumen datos clave (2)

Gestión de profesionales

- 90% hospitales con portal para empleados
- > 50% hospitales con herramientas digitales de compensación y de reclutamiento
- 40% hospitales con herramientas digitales para la gestión de turnos y formación de profesionales

Automatización procesos de gestión

- 71% hospitales: pago automatizado
 - 14% semiautomatizado
 - 57% gestionan pedidos totalmente automatizados
 - 29% semiautomatizado
- 50% automatizan recepción de pedidos.
- 71% autorizaciones con aseguradoras de forma electrónica

Prioridades de la digitalización

- 57% hospitales: más de 10 proyectos de digitalización en los últimos 2 años:
 - experiencia paciente,
 - consultas online,
 - automatización procesos
 - Accesibilidad on line del paciente a sus datos
- Top 3 prioridades de futuro estrategia de digitalización :
 - Ciberseguridad
 - Gestión de datos
 - Experiencia del paciente

4

Nivel de digitalización en la sanidad privada española

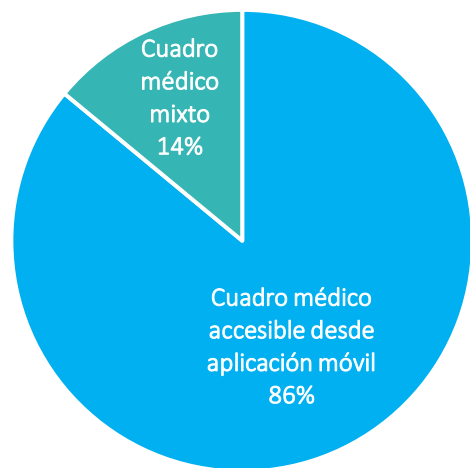
4.2 Aseguradoras



Localización de médicos y concertación de citas

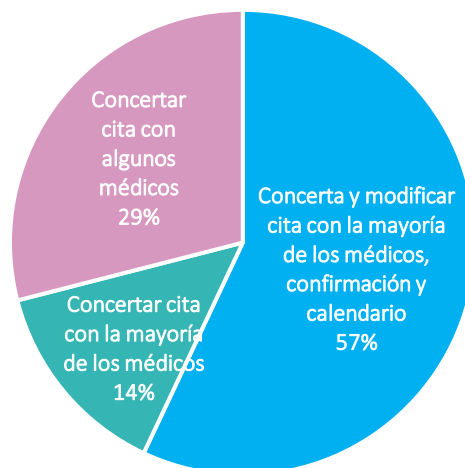
Las aseguradoras están muy avanzadas tanto al nivel de gestión de citas, como de localización de profesionales.

El 86% de las aseguradoras permiten la localización de los médicos y de los otros profesionales (fisioterapeutas, nutricionistas y psicólogos) a través de la app móvil

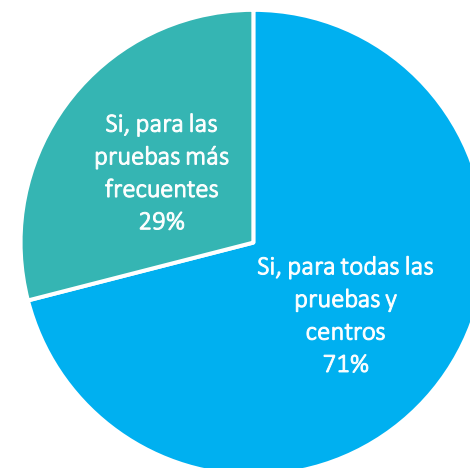


Mixto: Cuadro médico disponible en la plataforma electrónica, pero en algunos casos se ha de gestionar telefónicamente con el centro sanitario

El 71% de las aseguradoras permiten que sus asegurados soliciten su cita en la app, y más de la mitad la pueden modificar



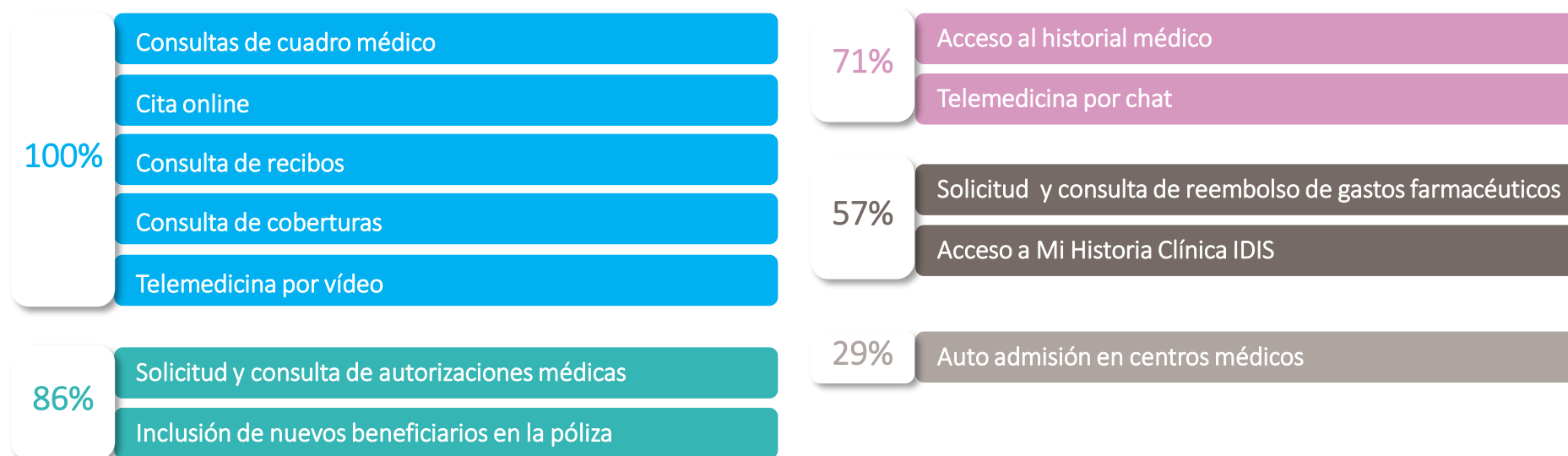
El 71% de las aseguradoras permiten que sus asegurados gestionen los volantes y las autorizaciones de forma digital para todas las pruebas y todos los centros



Atención digital al asegurado (1)

Los asegurados tienen la posibilidad de hacer muchas gestiones vía app y disponen de programas online de educación sanitaria. La telemedicina se está desarrollando rápidamente, especialmente para los diagnósticos médicos, la psicología, la rehabilitación o la consulta de enfermería.

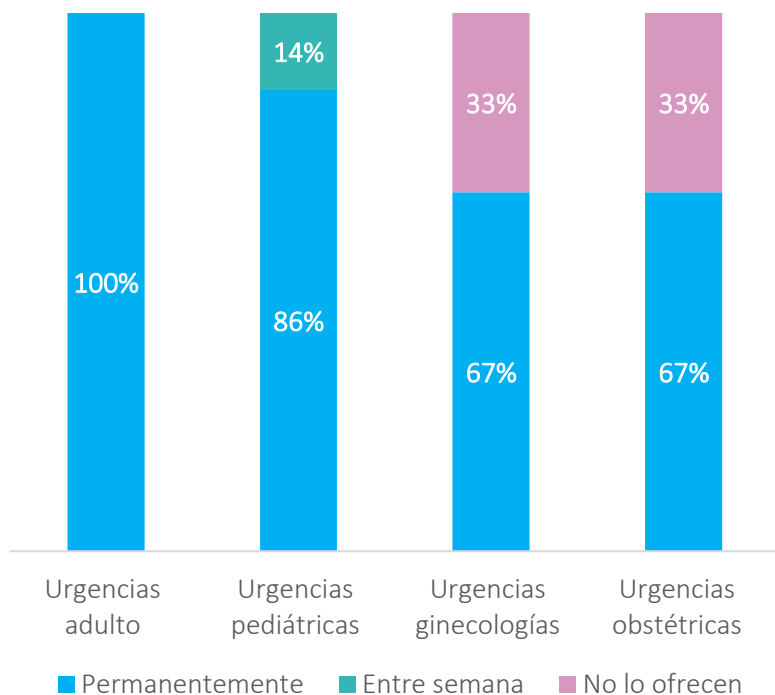
Actividades y gestiones disponibles digitalmente a través de la app para los asegurados



Atención digital al asegurado (2)

La disponibilidad de la teleconsulta para las urgencias está muy desarrollada, especialmente para las urgencias adulto (100%) y pediátricas (86%)

Disponibilidad del servicio de teleconsulta en caso de urgencia



Disponibilidad de seguimiento del embarazo



Evaluación de la experiencia digital de los asegurados

Todas las aseguradoras están evaluando la satisfacción de los asegurados, utilizando mayoritariamente el NPS (86%)

También se evalúa la adecuación y facilidad de uso de las herramientas digitales, a través de evaluaciones realizadas por profesionales (67%), pero se incorpora el feedback de los pacientes cuando se recibe (33%)

100% de las aseguradoras evalúan de una forma u otra la satisfacción de la experiencia digital del asegurado

57%

mediante encuestas regulares

43%

mediante el feedback obtenido por formularios digitales

86% de las aseguradoras utilizan el NPS para evaluar la experiencia paciente

86%

lo hacen mediante Net Promoter Score (NPS)

14%

lo hacen únicamente con el *feedback* de los pacientes cuando lo dan

La adecuación y facilidad de uso de las herramientas digitales se evalúa principalmente por un equipo de profesionales (67%)

67%

mediante un equipo profesional sanitarios

33%

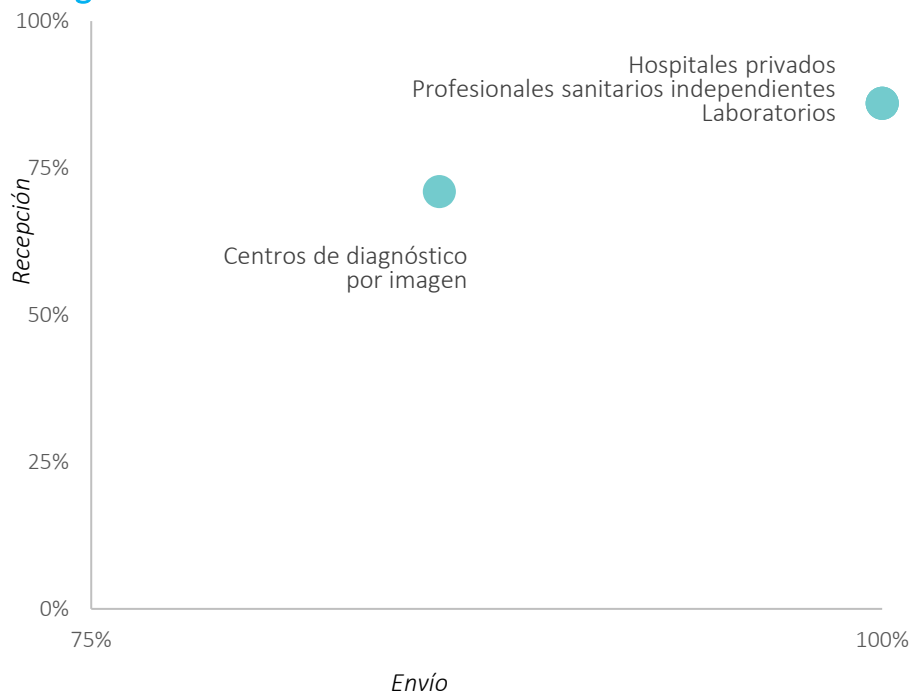
mediante actualizaciones regulares basadas en el *feedback* recibido

Interoperabilidad administrativa

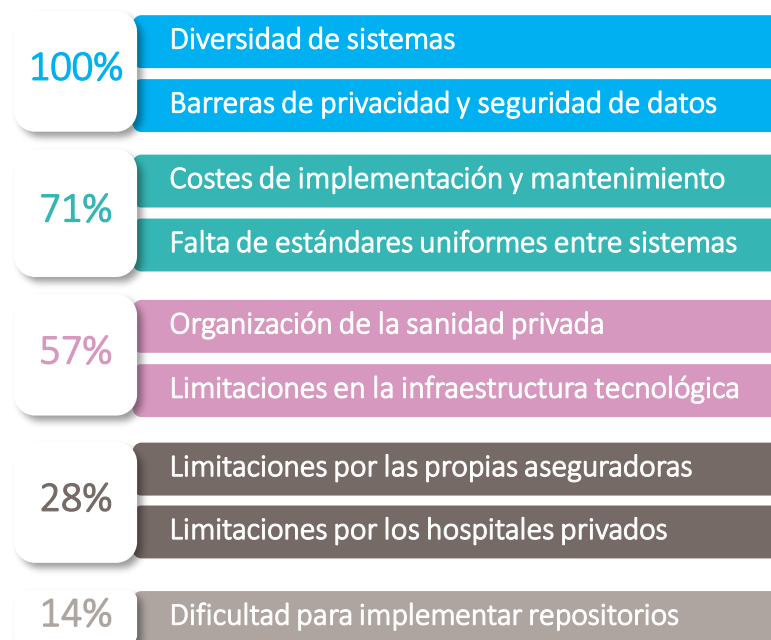
El nivel de interoperabilidad administrativa de las aseguradoras es del 82% y está centrada en los datos administrativos del paciente. Se podría mejorar la integración con los centros de diagnóstico por imagen.

Los principales retos que encuentran las aseguradoras en la interoperabilidad son: la diversidad de sistemas y las barreras de privacidad y seguridad de datos.

El nivel de interoperabilidad administrativa de las aseguradoras es del 82%



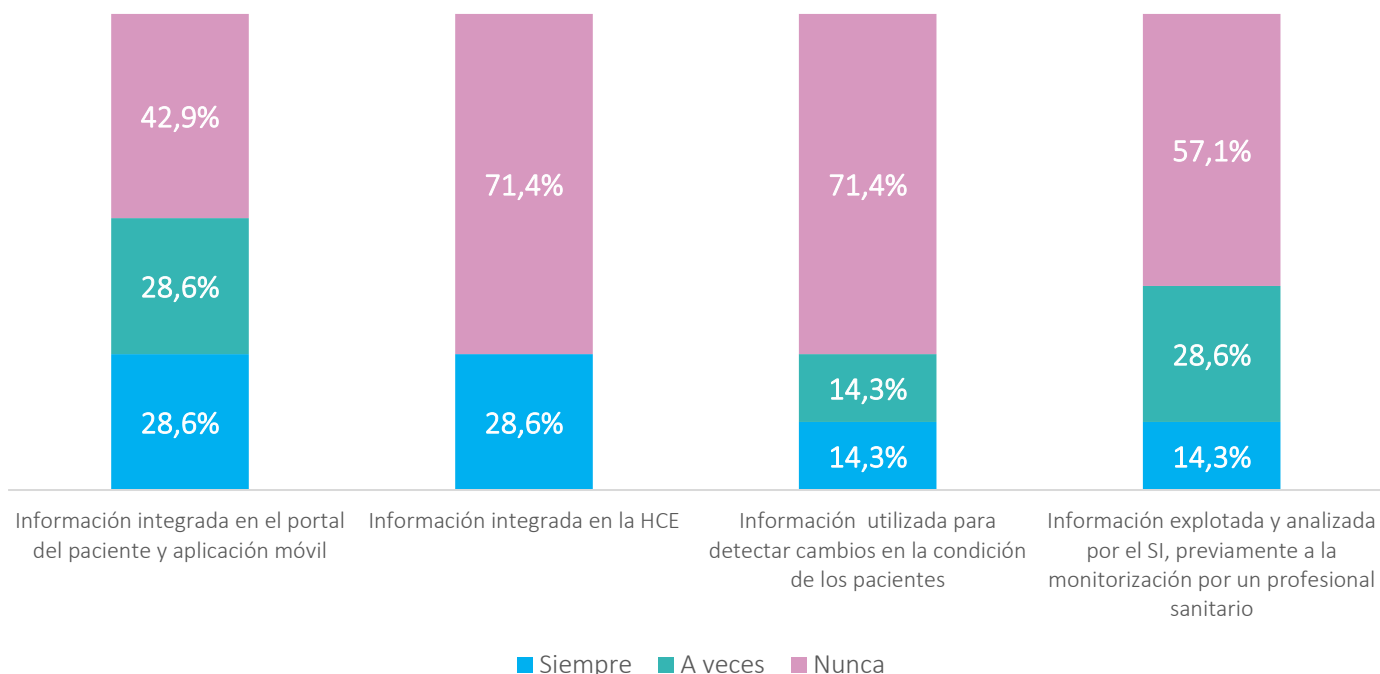
Barreras encontradas por las aseguradoras en la interoperabilidad



Innovación: apostando por la integración con los datos móviles del paciente

Las aseguradoras están invirtiendo activamente para utilizar los datos de los pacientes provenientes de los dispositivos portátiles de sus asegurados

Uso de los datos personales de salud recogidos a través de los dispositivos portátiles (reloj inteligente, tensiómetro, marcapasos, bomba de insulina...)

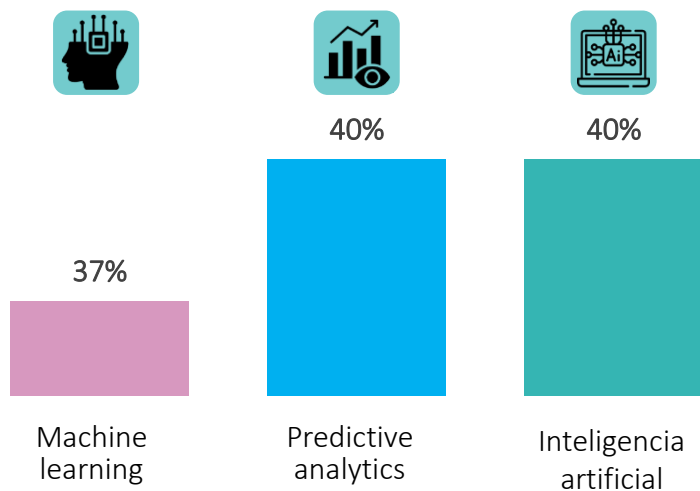


Innovación: implementación de machine learning, inteligencia artificial y análisis predictivo

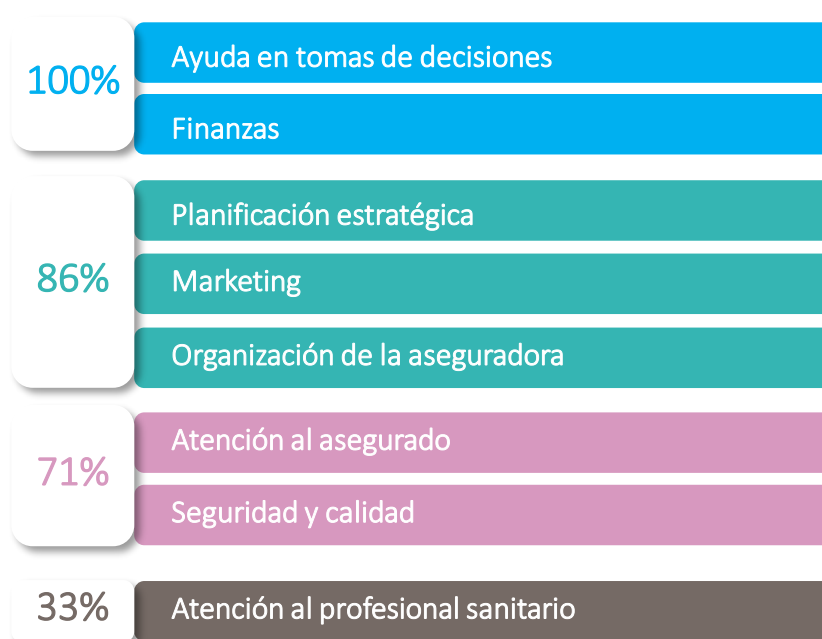
Las aseguradoras están avanzadas en la implementación proyectos de transformación digital basados en las nuevas tecnologías digitales emergentes: machine learning, predictive análisis e inteligencia artificial.

Usan técnicas de análisis de datos a gran escala en muchas aplicaciones, y al 100% en la ayuda en toma de decisiones y la gestión financiera

Nivel de utilización de técnicas avanzadas de análisis y gestión de datos en el sector asegurador



Uso a gran escala de técnicas de análisis de datos



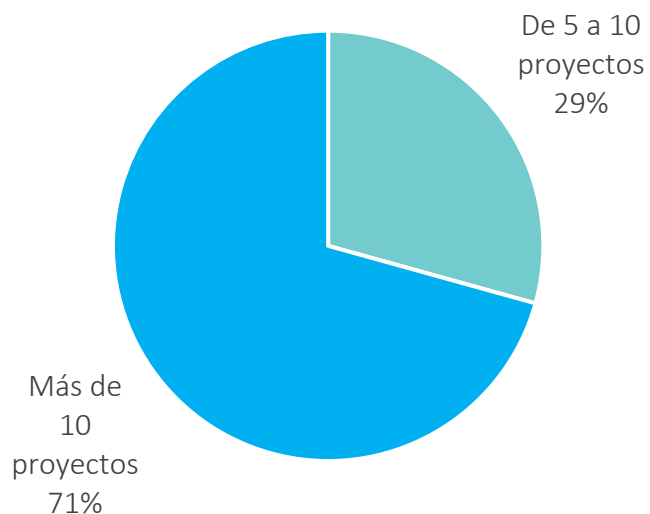
Principales aplicaciones de las tecnologías emergentes:

- Datos de prestaciones
- Gestión de atención al asegurado

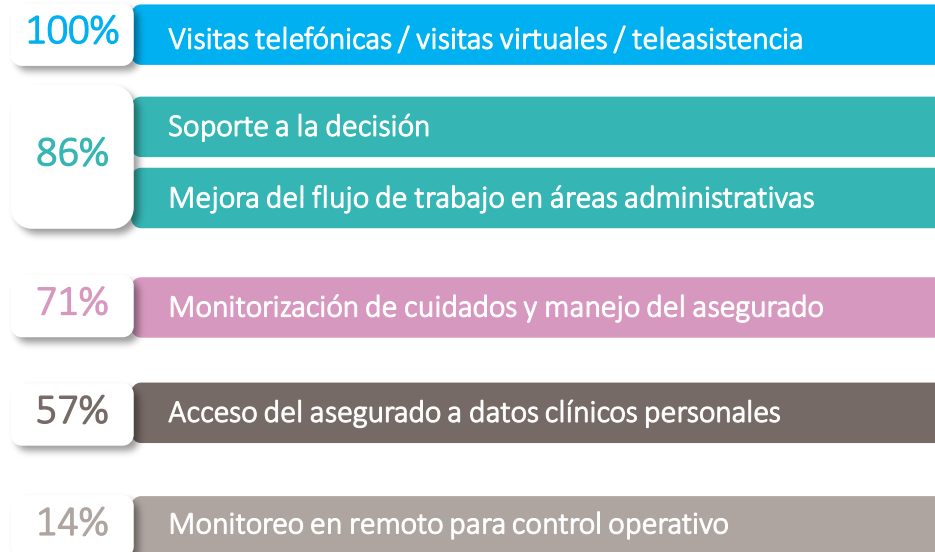
Estrategia reciente en digitalización

El 71% de las aseguradoras han lanzado más de 10 proyectos de digitalización en los últimos años, centrados en teleasistencia, herramientas de soporte a la decisión, automatización de procesos administrativos, monitorización a domicilio y acceso del asegurado a sus datos clínicos personales

Implementación de proyectos digitales en los últimos 2 años



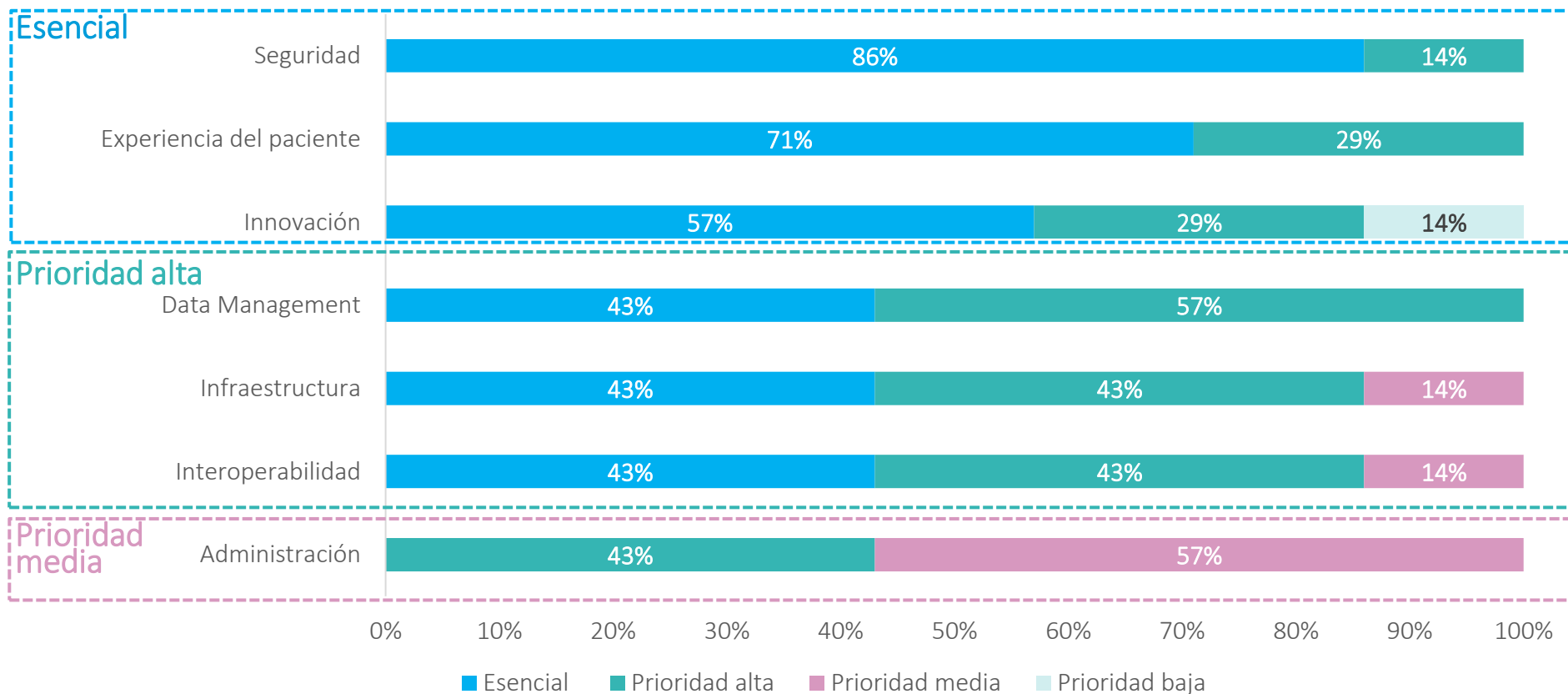
Tipos de herramientas de salud digital implementadas



Prioridades de la estrategia de digitalización

Para los próximos 12 meses, los temas esenciales a tratar por parte de las aseguradoras son la seguridad, la experiencia del paciente y la innovación.

Nivel de prioridad de las aseguradoras en los próximos 12 meses, por temáticas



Nivel de digitalización de las aseguradoras: Resumen datos clave (1)

Buscar médicos y gestionar citas

- 86% aseguradoras: localización de profesionales
- 71% permiten gestionar citas en app móvil
- 71% gestionan volantes electrónicamente

Atención digital al asegurado

- 100% disponibilidad de consultas, citas, telemedicina y coberturas
- 86% autorizaciones y añadir beneficiarios online
- 71% disponibilidad de telemedicina por chat e historial
- 100% disponibilidad de urgencias digitales adultos y 86% pediátricas
- 86% disponibilidad de seguimiento embarazo y 29% calendario detallado

Experiencia paciente

- 100% aseguradoras: evaluación digital de la experiencia del asegurado
- 86% de las aseguradoras utilizan el NPS
- Evaluación adecuación y facilidad de uso de las herramientas digitales,
 - 67% con profesionales
 - 33% con pacientes

Nivel de digitalización de las aseguradoras: Resumen datos clave (2)

Interoperabilidad

- 82% interoperabilidad de datos administrativos de paciente
- Top 3 prioridades interoperabilidad
 - diversidad de sistemas,
 - privacidad de los datos,
 - ciberseguridad

Innovación

- Inversión en integración de datos de wearables y dispositivos portátiles
- Uso progresivo de nuestras tecnologías digitales:
 - 37% aseguradoras: uso de machine learning.
 - 40% aseguradoras: análisis predictivo con IA.

Prioridades de la digitalización

- El 71% aseguradoras: más de 10 proyectos de digitalización en los últimos 2 años
 - teleasistencia,
 - herramientas de soporte a la decisión
 - automatización de procesos administrativos
 - monitorización a domicilio
- Top 3 prioridades de futuro estrategia digital:
 - Ciberseguridad
 - Experiencia del paciente
 - Innovación

4
Nivel de digitalización en la
sanidad privada española
4.3 Residencias privadas



Nivel de digitalización de las residencias privadas (1)

Digitalización de las actividades de medicina y enfermería

Utilización de la tecnología en tiempo real por los médicos:

- **100%** en Revisión de dosis (máximo/mínimo), Sugerencias de dosis, Alertas de alergias a medicamentos y Alertas de interacciones entre fármacos
- **50%** en Regla de apoyo de decisiones clínicas para condiciones de salud de alta prior y Gestión de la farmacoterapia

Actividades de enfermería habilitadas electrónicamente:

- **100%** registro de signos vitales
- **75%** lista de verificación de ingreso/alta/traslado que envía alertas ante criterios no cumplidos y Documentación de administración de medicamentos
- **25%** en Integración relativamente baja de parámetros ventilatorios, temperatura o saturación y tensión a la Historia clínica electrónica del paciente

Uso de los recursos digitales para la relación con el residente y sus cuidadores

- **50%** de las residencias ponen a disposición los resultados de pruebas diagnósticas y permiten la inclusión de elementos en su historia clínica a través de su web
- **25%** proponen recomendaciones de autocuidado, material de educación al paciente, instrucciones al alta, mensajería segura con el equipo de cuidados, ofrecen la posibilidad de rellenar cuestionarios electrónicos o de comprobar síntomas.

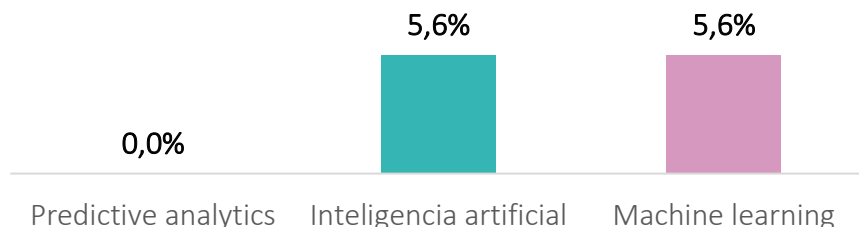
Interoperabilidad

- **75%** de interoperabilidad interna (dietas y cocina)
- **25%** de interoperabilidad externa
- Principales barreras en la interoperabilidad: falta de estándares uniformes entre sistemas y diversidad de sistemas

Nivel de digitalización de las residencias privadas (2)

Uso de tecnologías emergentes

- El **análisis de datos** se utiliza mayoritariamente a gran escala, sobre todo en finanzas, marketing, seguridad y calidad, cuidado al paciente planificación estratégica y ayuda en la toma de decisiones
- Se empieza a utilizar **inteligencia artificial y machine learning (5,6%)**, aunque el uso sea de momento limitado a proyectos relacionados con datos sensibles de pacientes



Innovación y prioridades digitales

Los grupos de residencias privadas han implementado de **5 a 10 proyectos digitales en los 2 últimos años**, en las actividades siguientes:

- Experiencia paciente
- Acceso del residente a datos clínicos personales,
- Visitas telefónicas / visitas virtuales / teleasistencia
- Mejora del flujo de trabajo en tareas administrativas

Los **temas prioritarios** para las residencias privadas en los 12 próximos meses son

- Seguridad
- Innovación
- Experiencia del paciente

Cita Online

Aegon



2022

Origen del proyecto

Permitir que los clientes pidan cita a los centros por medio de la web o la aplicación de Aegon

**Impacto en la experiencia del paciente**

Mejora en la experiencia de usuario para consultar su cuadro médico y solicitar citas desde el mismo portal

**Solución digital**

Pone a la disposición de los clientes a través de su área privada una manera de concertar una cita médica a la hora y lugar más conveniente

**Impacto en la calidad y resultados en Salud**

Le da más autonomía al paciente mejorando la accesibilidad al proceso de gestión de citas, reduciendo el tiempo de búsqueda de estas

**Grado de implementación**

Disponible para todos los asegurados con productos compatibles para el servicio

**Herramientas / tecnología usada**

Los servicios de terceros son proporcionados por un API, y se pueden acceder por el área privada de los clientes al igual que la app de Aegon

**Mejora en la eficiencia**

Se logra conseguir una fluidez en la gestión de citas, concretando todas las citas en un mismo portal



Nueva app Clientes MAPFRE Salud

MAPFRE

 2022

Origen del proyecto

MAPFRE se buscaba colocar a la vanguardia en el ámbito de la salud digital para darle a los clientes un mejor servicio



Solución digital

Se ha incrementado la disponibilidad, capacidad funcional para potenciar la generación de impacto en los ámbitos de descargar costes y mejorar la eficiencia de pólizas de salud



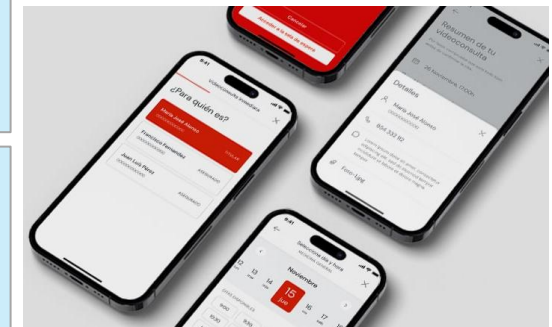
Grado de implementación

Se ofrece apoyo digital a 95% de los servicios de cartera de salud, a excepción de productos de indemnización. Ahora, 7/10 clientes utilizan el servicio, con 85% de ellos accediendo a los procedimientos por medio de la app.



Herramientas / tecnología usada

Utilizando la plataforma de Salud Digital MAPFRE (SDM), se conecta a las otras capacidades como Contexto, Suscripción, CRM, y Marketing Cloud, al igual que a las plataformas de comunicación.



Impacto en la experiencia del paciente



Los procesos en la app tienen un 95% de satisfacción, teniendo el mejor ranking de satisfacción de todas las apps de aseguradoras de salud

Impacto en la calidad y resultados en Salud



Los “killer features” suponen 45% de todo las 6,4M de operaciones digitales, obteniendo una satisfacción de cliente de 93%

Mejora en la eficiencia



Se ha logrado reducir la cantidad de llamadas al callcenter por 34% utilizando IA. La app ha logrado captar el 95% de la carga de rellenar formularios para consultas

Adeslas Salud y Bienestar

SegurCaixa Adeslas



2017; 2020-2021

<p>Origen del proyecto</p> <p>Servicio digital que promueve el alcance, incorporando servicios asistenciales para ampliar la cartera de servicios, y hacerlos más disponibles y asequibles para promover la salud de los clientes de Adeslas</p>			
<p>Solución digital</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plataforma Digital: base sobre la que se ofrecen servicios y contenidos 2. Médicos: buscador de cuadro médico, citas online, servicio de telemedicina por teléfono y videochat 3. Salud: estilo de vida, prevención y cuidados, contenidos y herramientas y servicios asistenciales 			
<p>Grado de implementación</p> <p>Abierto a toda la cartera y cuenta con 1,3M de clientes registrados y 300.000 usuarios únicos mensuales</p>			
<p>Herramientas / tecnología usada</p> <p>Angular IONC, Drupal, Salesforce</p>			
<p>Impacto en la experiencia del paciente</p> <p>Facilita el acceso a la prestación sanitaria y orientación y acompañamiento digital personalizada para el cuidado de la salud.</p>		<p>Impacto en la calidad y resultados en Salud</p> <p>Permite identificar el perfil del cliente, en base a datos para recomendar programas y servicios. Estos incluyen programas para fomentar la actividad física, la prevención, diagnóstico precoz acompañamiento, y guías familiares</p>	



<p>Mejora en la eficiencia</p> <p>Por medio de la autogestión, se mejora el nivel y eficiencia de los servicios de atención al cliente</p>	
---	--

Quiero cuidarme más

DKV



2016

Origen del proyecto

Decisión estratégica para acercar los servicios de salud a través de medios digitales



Solución digital

3 tipos de servicios : 1) Servicios de promoción de salud, 2) Prevención de la enfermedad y 3) Prestación de servicios asistenciales



Grado de implementación

La app QC+ está disponible para todos los asegurados de Salud y el resto de los ramos. La aplicación es modular, lo cual permite adaptar a diferentes perfiles y coberturas



Herramientas / tecnología usada

Cuenta con servicios como Enterprise Service Bus, uClinic, Push para mensajería, y Plataforma Empresarial de Telemedicina, entre otras, para desarrollar y proveer varios aspectos del servicio



Impacto en la experiencia del paciente



Inmediatez y accesibilidad 24/7 a través de móvil y Tablet, con uso sencillo sin necesidad de desplazamiento

Impacto en la calidad y resultados en Salud

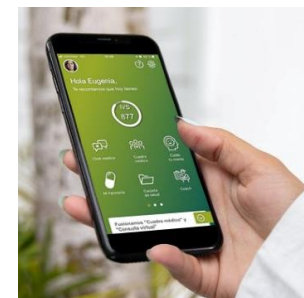


Ha habido 850.000 descargas de la app, 450.000 usuarios activos, 18 especialidades de telemedicina contando con 600 doctores y 20.000 actos de telemedicina al mes

Mejora en la eficiencia



Reduce los costes de siniestralidad, con más de 10% de los actos realizados por medio de plataformas digitales



Doctor Cigna

Legis



2019

Origen del proyecto

Los clientes de CIGNA son parte de la población laboral, y por ende, tienen poco tiempo para poder atender a consultas y chequeos. La plataforma proporciona una manera eficiente y segura para siempre poder estar en contacto con un médico.



Impacto en la experiencia del paciente

El Net Promoter Score de la plataforma fue reportado en un 94% en año pasado, indicando una recepción positiva



Solución digital

Da la posibilidad de agendar y atender citas de manera virtual o por chat, pudiendo mandar documentación y poder conseguir recetas electrónicas y diagnósticos. También incluye coaching y servicios de psicologías y terapias, y se está llevando a cabo un proyecto piloto con médicos especialistas



Impacto en la calidad y resultados en Salud

Doctor Cigna ha logrado conectar a asegurados en toda España, brindando un trato cercano, eficaz e inmediato. Han logrado mejorar la salud de los asegurados mediante a coaching y nutrición para promover la salud



Grado de implementación

Accesible para los asegurados en el plan Rider Doctor Signa, el cual es un servicio premium



Herramientas / tecnología usada

Utilizan la plataforma de telemedicina Phemium, plataforma de receta electrónica Chipcard, herramienta de IA Legit Health, y plataformas que permiten acceder vía la web o por la App




Mejora en la eficiencia

El paciente puede tener acceso en 15 minutos a una cartera de servicios, conseguir cita, y tener la prescripción lista. Este método agilizado asegura que no se pierda el tiempo del asegurado.



AppPaciente (V1-V3)

Clinicas IMQ

 2020-2024

Origen del proyecto

Poder poner a la disposición del paciente una herramienta para recibir informes e información a tiempo real de los servicios ofrecidos. Desde su lanzamiento en 2020, ha pasado por dos iteraciones, hasta el 2024 con AppPacienteV3.



Solución digital

Por medio del área privada, los pacientes pueden encontrar información sobre clínicas, horarios de atención, ocupaciones, planos, etc. La segunda versión agregó la funcionalidad de listar el personal, la dieta y la prescripción médica. La tercera versión permite a los pacientes acceder a un registro de todos sus episodios.



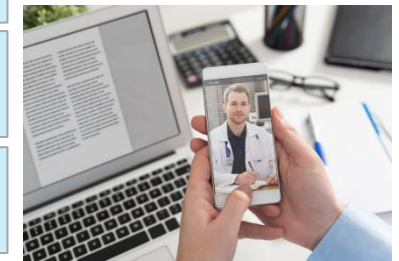
Grado de implementación

Se ha implementado en dos centros, en la Clínica Zorrotzaurre y la Clínica Virgen Blanca



Herramientas / tecnología usada

Utilizan Focus Group Pacientes y el API de Angular – API Rest HIS – Mongo DB – SQL Server



Impacto en la experiencia del paciente



Mejora el punto de dolor de poder conseguir información sobre la ubicación a tiempo real del ingreso, prescripciones y facilita la disponibilidad de HC en los centros

Impacto en la calidad y resultados en Salud



Resuelve el punto de dolor del paciente, beneficiando a el mismo y a sus acompañantes al tener información sobre el médico y su progreso

Mejora en la eficiencia



Se permite la autogestión de la Solicitud de justificantes, lo cual mejora la eficiencia del proceso. La segunda versión permite ver el menú digitalmente, lo cual ahorra tiempo. La tercera versión da autonomía a los pacientes a acceder a HCE, descargando los informes de manera propia

Acompañamiento digital en visitas a consultas externas

Hospiten



2022

Origen del proyecto

Basado en el cambio estratégico hacia una mejor experiencia del paciente, liberando trámites administrativos para poder centrarse en el tratamiento de salud



Solución digital

Guía físico-digital, donde los pacientes se mueven por el flujo del hospital siendo guiados por WhatsApp/App y televisores hasta ser atendidos. La plataforma también se encarga de autorizaciones y facturación con el seguro medico



Grado de implementación

En todos los hospitales de España



Herramientas / tecnología usada

Se utiliza SAP IS-H e i.s.h.med con su plataforma BTP para gestión de pacientes. SEOGA se utiliza para la comunicación con seguros médicos, utilizando WhatsApp y sistemas operativos para el frontend con el cliente



Impacto en la experiencia del paciente

La experiencia del paciente mejora debido a la reducción de colas y trámites administrativos, al igual que siempre estar informado sobre el estatus de la visita



Impacto en la calidad y resultados en Salud

Teniendo información disponible de manera intuitiva sobre su estatus, los pacientes entienden de mejor manera su procedimiento y estadía en el hospital



Mejora en la eficiencia

Reducción de trabajo administrativo, quitándole el requerimiento de atención a facturación y registro. Actualmente, 20% de los pacientes se atienden de esta manera



Evolución de Análisis – Hospital 2.0

Sanitas



2024

Origen del proyecto

La necesidad surge de los pacientes necesitando una manera de tener registro y visualizar el progreso en sus análisis de sangre



Solución digital

Permite desde la plataforma acceder a los registros y generar informes basados en la evolución de determinantes más frecuentes como colesterol, glucosa, hierro, plaquetas, triglicéridos, etc.



Grado de implementación

La solución está disponible para todos los asegurados de Sanitas allá acceder desde la web o al App



Herramientas / tecnología usada

Al ser un sistema informático, es basado en la integración con plataformas de laboratorios externos, las cuales proporcionan analíticas que se visualizan por la app y web



Impacto en la experiencia del paciente

Evitar buscar todos los registros de página a página y poder visualizar el progreso de los determinantes de manera grafica



Impacto en la calidad y resultados en Salud

Aportar un mayor control al paciente sobre su salud, al igual que dejar que el paciente vea su estado y mejora



Mejora en la eficiencia

Evita que el paciente pierda tiempo buscando analíticas pasadas fuera de rango, hace más eficiente la visualización de progreso, y ayuda a la decisión de visitar al médico o no



Savia, Plataforma de Servicios Digitales de Salud

MAPFRE

 2019

Origen del proyecto

Por medio de Savia, MAPFRE ha logrado expandir su abanico de soluciones para dar una solución 360 para personas con nivel de carencias, preexistencias/exclusiones, y poder acceder al mercado de personas que no quieran/puedan contratar los servicios de salud



Solución digital

La solución aporta complementariedad a los seguros al dar acceso a consultas médicas online, video consultas, orientación medica con IA, acceso a visitas presenciales y servicios de bienestar



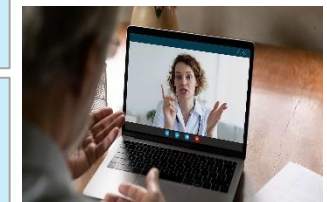
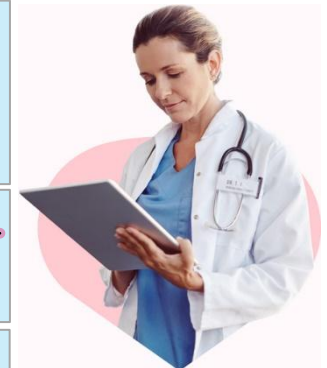
Grado de implementación

Se encuentra implementado en 100% de la Red MAPFRE, incluyendo servicios de viaje y confianza de vida



Herramientas / tecnología usada

Incluye plataforma web, app, tecnologías de videoconferencia, sistemas de gestión de datos médicos, Inteligencia Artificial, herramientas de telemedicina e inteligencia de datos para personalizar la experiencia del usuario



Impacto en la experiencia del paciente



La satisfacción de los clientes se sitúa en el 95%. Al tener los datos de los clientes, también se puede entender prácticas que benefician al cliente, y poder mejorar sobre estas

Impacto en la calidad y resultados en Salud



La implementación de soluciones digitales potencia la prevención por medio de diagnósticos tempranos, el monitoreo continuo, la educación, reducción de complicaciones, y mejor adherencia al tratamiento

Mejora en la eficiencia



Se ha reducido la necesidad de visitas presenciales, al igual que ofrecer un servicio inmediato como la video consulta

Implantación de la videoconferencia en la APP Sanitas Mayores y su enlace con Alexa Senior Living

Sanitas Mayores



2024

Origen del proyecto

La necesidad de videollamadas surge después de la pandemia, acelerando el uso de servicios telemáticos. De Sanitas, querían ofrecer un sistema seguro, integrado e intuitivo para mejorar el monitoreo de los pacientes y la gestión de tramites.



Impacto en la experiencia del paciente

Proporciona un punto global de acceso a las comunicaciones entre pacientes y sus familiares y los profesionales de salud



Solución digital

Añade dos funcionalidades

1. Añadir una nueva manera de comunicarse entre familiares y profesionales
2. Permitir una comunicación más ágil desde un mismo interfaz



Impacto en la calidad y resultados en Salud

El impacto a la calidad de salud viene de un punto de conectividad, mejorando el servicio en el ámbito de información y en el de familia. Con videollamadas, la interacción entre pacientes y familiares es vital para la salud emocional de los pacientes, al igual que ayudar a la toma de decisiones informadas por todas las entidades involucradas



Grado de implementación

Se encuentra en los 43 centros del grupo



Herramientas / tecnología usada

Utiliza las herramientas de la APP Sanitas, en conjunto con el Amazon Echo Show 8, el cual cuenta con pantalla y tecnologías de inteligencia artificial



Mejora en la eficiencia


Las diferentes vías de conectividad promueven un espacio colaborativo entre los profesionales y los familiares, al tener más información constante ayuda a que todas las personas se alineen por medio de la participación activa en el tratamiento




Alexa Senior Living en Sanitas Mayores

Sanitas Mayores


 2023

Origen del proyecto 


Surge la necesidad de acercar a los usuarios con sus seres queridos, utilizando los servicios de Amazon. Estos proporcionan los servicios a través de Alexa, una plataforma basada en comandos de voz.

Solución digital 

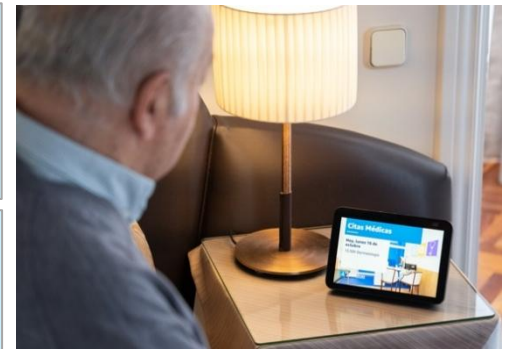
Al estar conectado al ERP de Sanitas Mayores, se expande la funcionalidad de Amazon Echo, dándole la posibilidad a los pacientes de consultar su agenda y visitas médicas programadas


Grado de implementación 

En todo el grupo, 43 hospitales


Herramientas / tecnología usada 

Se basa de la implementación del Sanitas ERP en Amazon Echo Show 8; implementando la funcionalidad de Sanitas además de inteligencia artificial, lenguaje neural y la habilidad de encontrar información en internet




Impacto en la experiencia del paciente 

La satisfacción de los pacientes ha incrementado al tener los dispositivos en las habitaciones y áreas comunes en los centros

Impacto en la calidad y resultados en Salud 

La mejora en comunicación mejora la salud emocional de los pacientes y reduce el estrés de los mismos. Poder interactuar y tener actividades para hacer mantiene la mente activa, potenciando las actividades cognitivas

Mejora en la eficiencia 

Se han automatizado actividades rutinarias, por lo que ahora se le puede dedicar más tiempo a una atención personalizada de mejor calidad

Telemedicina Integrada en el área de clientes

Aegon

 2023

Origen del proyecto

Búsqueda de mejorar el servicio de telemedicina ofreciendo mejor acceso, más canales de contacto, mayor cantidad de servicios y mayor número de especialidades



Solución digital

Ofrece a los clientes un servicio de telemedicina fácilmente accesible



Grado de implementación

Disponible para todos los usuarios que cuenten con productos compatibles al servicio



Herramientas / tecnología usada

Utiliza servicios API de terceros para proporcionar los servicios médicos integrados en el área privada de clientes y app



Impacto en la experiencia del paciente



Proporciona un servicio más cómodo, eliminando las barreras físicas y dándole mayor autonomía e inmediatez al cliente

Impacto en la calidad y resultados en Salud



Se agiliza el proceso de preparación de los médicos debido a que la información está disponible desde que el paciente solicita la consulta

Mejora en la eficiencia



Se reduce el tiempo de espera, ya que los pacientes son atendidos con la mayor brevedad, y se reduce el gasto económico del asegurado al reducir los desplazamientos



Programa de Acompañamiento en enfermedades crónicas

SegurCaixa Adeslas



2018

Origen del proyecto

Surge de la necesidad de asesorar de una manera mejor y más eficiente a los asegurados que sufren de patologías crónicas



Impacto en la experiencia del paciente

El asegurado tiene más apoyo de parte de la compañía, la cual monitorea su salud. En momentos difíciles, pone a la disposición asistencia médica personalizada y contenido digital ajustados a las necesidades



Solución digital

Proporciona un servicio de seguimiento personalizado para promover hábitos saludables relacionados con patologías crónicas. El seguimiento se lleva a cabo por teléfono o videollamada, proporcionando material efectivo para la mejora del estado del asegurado



Impacto en la calidad y resultados en Salud

Permite que el asegurado conozca mejor su patología y aprenda hábitos para mejorar su salud, permitiendo el mejor control y resultados de su condición



Grado de implementación

Disponible para todos los asegurados



Herramientas / tecnología usada

Utilizando la plataforma Adeslas Salud y Bienestar para presentar servicios, enrolarse en el programa y para compartir información audiovisual. Para la implementación se usa un servicio de CRM para el intercambio de información



Mejora en la eficiencia

Al tener mejor control de la patología, se mejora la eficiencia de recursos sanitarios al igual que una mejora en los resultados de la salud



Farma refill

Sanitas



2024

Origen del proyecto

Utilizar plataformas digitales para hacer más eficiente el proceso de renovar recetas al remover la necesidad de citas



Impacto en la experiencia del paciente

El paciente se beneficia al tener un proceso más simple, esperar menos tiempo, y evitar desplazarse a pedir una cita



Solución digital

Por medio del App o página web de Sanitas, se mantiene un registro de recetas previas. Por medio de esta plataforma, se picha el botón para volver a solicitar, y en 24 horas tiene la resolución



Impacto en la calidad y resultados en Salud

Proceso rápido y sencillo, evitando pacientes tensos, y siempre contando con supervisión médica



Grado de implementación

Este servicio lo cuentan todos los clientes de Sanitas y pueden pedir recetas de todo medicamento excepto psicótopos y estupefacientes



Mejora en la eficiencia

Descongestionar centros evitando bloqueos, dejando el enfoque en otras áreas, y ofreciendo un servicio más eficiente



Herramientas / tecnología usada


La solución esta implementada en la app y la página web usando Air Hospital, el sistema operativo que se usa en Sanitas Hospitales. Estas funcionalidades se encuentran en la Plataforma receta de Sanitas




Fisioterapia / Rehabilitación Online

DKV




Origen del proyecto 


Otros servicios en Europa y Estados Unidos permitían a sus clientes con el medio de hacer tele rehabilitación que cumplía con los estándares correctos

Solución digital 

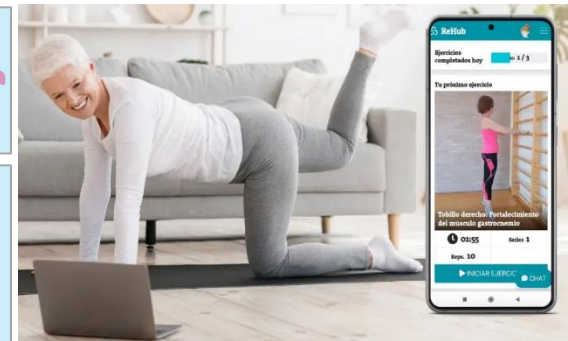
Después de una consulta inicial, el profesional le puede asignar al paciente ejercicios, contando con más de 2.000 opciones. La visión IA permite monitorear la sesión, y al terminar, el paciente rellena una ficha con datos sobre la sesión.


Grado de implementación 

Se ofrece a todos los asegurados con cobertura en fisioterapia y que dispongan de un dispositivo con conexión a internet


Herramientas / tecnología usada 

Se basa en dos módulos, uno para doctores, otro para pacientes, donde pueden coordinar citas, designar y completar tratamientos, estar en comunicación entre ambos




Impacto en la experiencia del paciente 

Al permitir el acceso desde un móvil o Tablet, hace el proceso más cómodo, sencillo y rápido, al igual que personalizado

Impacto en la calidad y resultados en Salud 

Las sesiones personalizadas llevan a un 85% de adherencia a los tratamientos y resultan en una mejora clínica de 30% en comparación de la rehabilitación tradicional

Mejora en la eficiencia 

Reduce la necesidad de sesiones presenciales por 60%, reduce costes por 45%, y reduce la lista de espera por 40%

Cuida tu mente

Sanitas

 2022

Origen del proyecto

Sanitas inicio este proyecto debido al mayor enfoque a la salud mental en la sociedad Española, y, así cuidar mejor de sus clientes en todos los aspectos



Solución digital

Usando un asistente virtual (chat-bot) la solución ofrece cuidados 360 basados en 4 pilares; orientación diagnóstica, terapias digitales, soporte profesional y acompañamiento



Grado de implementación

Los usuarios del complemento digital BluaU lo tienen incluido, y se prevé ponerlo en disposición del resto de usuarios en los próximos meses



Herramientas / tecnología usada

La plataforma utiliza app y web, al igual que proporcionar un chat-bot basado en inteligencia artificial



Impacto en la experiencia del paciente



El asistente virtual apoya a los pacientes al darles los correctos próximos pasos, al igual que les ofrece soporte en los días entre consulta y consulta

Impacto en la calidad y resultados en Salud



El proceso es más preciso y más fácil, ya que el paciente está en monitoreo entre consultas

Mejora en la eficiencia



Los tiempos de tratamiento son más eficientes debido a que se reducen los tiempos redundantes en la consulta al igual que se reduce la lista de espera

Comunicación y registro para pacientes con Trastorno de Conducta

Alimentaria

Clariane



2022

Origen del proyecto



Surge de buscar una manera de combinar la capacidad de comunicación instantánea con bases de datos para mejorar la interrelación entre pacientes, familias y profesionales y poder mejorar la toma de decisiones por medio de datos

Solución digital



- Registro de datos activos (cuestionarios, registros alimentarios y cognitivos, seguimientos)
- Registro de datos pasivos (pasos, horas de sueño y pantalla)
- Comunicación instantánea
- Prescripción de herramientas terapéuticas
- Variación de conductas

Grado de implementación



Se aplica en 7 centros de salud mental de hospitalización y hospital de día

Herramientas / tecnología usada



Se basa en la plataforma Evidence Based Behaviour (EB2), la cual se codiseñó e implementó por parte de Clariane

Impacto en la experiencia del paciente



Se presenció un aumento de 15 puntos en el Net Promoter Score de valoración del tratamiento al alta en aquellos pacientes que utilizaron la aplicación

Impacto en la calidad y resultados en Salud



Generación de algoritmos para predecir:

- Riesgo suicida
- Riesgo de recaída a sustancias
- Riesgo de recaídas en trastornos alimenticios
- Disminución de altas voluntarias

Mejora en la eficiencia



- Digitalización de procesos en papel
- Disminución de las llamadas telefónicas de crisis

Fisio Digital

Sanitas

 2023

Origen del proyecto

Sanitas siempre trata de estar a la vanguardia en términos de lo que ofrecen a sus usuarios, dando tratamientos digitales y especializados



Solución digital

Permite a los usuarios participar en rutinas de ejercicio virtuales asistido con IA para corregir movimientos. Contempla 3 casos de uso; mantener bienestar físico, clientes con dolencia leve, y mantener ejercicios más precisos entre consultas



Grado de implementación

El servicio lo ofrecen para los usuarios bajo el complemento BlauU y para los asegurados en Centros de Rehabilitación Avanzada de Madrid



Herramientas / tecnología usada

La plataforma se basa en la app y pagina web de Sanitas, contando con la habilidad de pedir citas online y con soporte de inteligencia artificial para chatear y orientación diagnóstica



Impacto en la experiencia del paciente



Los pacientes pueden mejorar su estado físico mediante a rutinas monitorizadas por IA para ejecutar adecuadamente los ejercicios, y poner a la disposición inmediata asistencia profesional

Impacto en la calidad y resultados en Salud



Mejores resultados debido a la adherencia al tratamiento por medio de una plataforma más interactiva

Mejora en la eficiencia



El proceso es más eficiente debido a una lista de espera optimizada, al igual que se ve una reducción de tiempo presencial ya que los pacientes pueden realizar los ejercicios de manera autónoma

AppEnfermera

Clinicas IMQ



2020

Origen del proyecto

La idea surge de intentar reducir los errores en la administración de medicamentos, ya que toman prevalencia siendo el 20% de los eventos adversos reportados



Impacto en la experiencia del paciente

Le da la seguridad a los pacientes de que la administración de medicamentos es hecha de una manera exacta



Solución digital

La solución verifica el proceso dos veces, al leer el código de barras del paciente y el QR de la dosis, verificando que el medicamento sea el correcto para el paciente



Impacto en la calidad y resultados en Salud

Reduce los errores en la administración de los medicamentos



Grado de implementación

Esta implementado en todas las unidades de hospitalización en los centros hospitalarios de IMQ



Mejora en la eficiencia

La verificación se hace al pie de la cama utilizando sistemas virtuales, lo que reduce la redundancia de procesos manuales y reduce los errores



Herramientas / tecnología usada

API de Angular – API Rest HIS – SQL Server



Digitalización del Plan de cuidados de enfermería

Clinicas IMQ



2022-2024

Origen del proyecto

Surge por la necesidad de digitalizar el proceso de cuidados de enfermería en el hospital, adoptando el modelo de NANDA-NIC-NOC



Solución digital

Permite la homogenización y gestión del cuidado de los pacientes al tener un registro digital de las actividades. También mantiene un control sobre el estatus del paciente por medio de chequeos e indicadores



Grado de implementación

Se encuentra en 2 centros hospitalarios, estando en 80% de las unidades de enfermería, y esperando a la incorporación en UCI y pediatría



Herramientas / tecnología usada

Producto Naia (Bilbomatica – Altia)



Impacto en la experiencia del paciente



Mejora la experiencia al hacer los servicios de enfermería más profesionales

Impacto en la calidad y resultados en Salud

Mejora la calidad de seguridad clínica al tener toda la información centralizada. Tener la información centralizada permite medir los objetivos por medio de indicadores, mejorando en si el cuidado del paciente



Mejora en la eficiencia



Mejora la eficiencia al tener acceso a las tareas por hacer en tiempo real derivadas de un sistema homogéneo y centralizado

Doctomatic: Lectura remota de parámetros biomédicos

Clariane

 2024

Origen del proyecto



Surge debido a la escasez de profesionales, específicamente enfermeras y geriatras. La solución digital espera poder enfocar los recursos en el cuidado de los pacientes mientras la plataforma se encarga del registro y administración.

Solución digital



El personal de enfermería captura una foto del contenido, el cual se sube por medio de la aplicación móvil, y así queda registrado en el historial del paciente

Grado de implementación



Se está implementando en 6 residencias para Trastorno Mental Grave y un centro de neurorrehabilitación

Herramientas / tecnología usada



Se basa de la aplicación Doctomatic, la cual tiene un modelo de suscripción

Impacto en la experiencia del paciente



Los profesionales están mas disponibles para tareas de cuidado y soporte emocional

Impacto en la calidad y resultados en Salud



La satisfacción de los profesionales en relación con cómo les beneficiaba la plataforma tuvo una puntuación de 8.9/10

Mejora en la eficiencia



Por cada residencia se logró disminuir el tiempo de tomas constantes y registros de 123,74 horas al mes

eOncology – Oncosafety

HM Hospitales

 2024

Origen del proyecto

Surge por la necesidad de reducir los errores humanos en la administración de citostáticos, mejorando la seguridad y trazabilidad en la administración de pacientes oncológicos



Solución digital

El sistema permite que el personal de enfermería conozca en tiempo real el estado del tratamiento y controlar la administración de los fármacos



Grado de implementación

Se planea implementar en el Hospital de Día Oncológico del Hospital de Sanchinarro en octubre de 2024



Herramientas / tecnología usada

Utiliza software de Braun para supervisar el tratamiento de los pacientes



Impacto en la experiencia del paciente



Al todo estar monitoreado virtualmente, el paciente puede estar en mismo lugar mientras el sistema monitorea el resto de su estatus

Impacto en la calidad y resultados en Salud

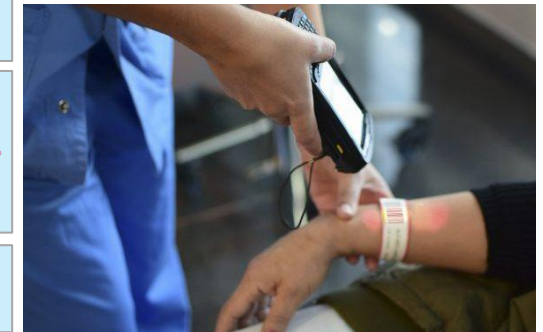


Una reducción en procesos manuales y un incrementado control para una administración correcta del fármaco, reduciendo los errores humanos

Mejora en la eficiencia



Reduce el tiempo de coordinación y administración de los fármacos debido a todo estar controlado por un proceso virtual



Oskar, el evaluador de síntomas

AXA



Origen del proyecto

El proyecto surge de la alta cantidad de pacientes que investigaba síntomas en internet, y querían proporcionar un servicio fidedigno



Solución digital

Por medio de una serie de preguntas, se determinan los síntomas y nivel de urgencia, indicando al especialista correcto para visitar. Si es asegurado, conecta al paciente al equipo médico e incluso permite concertar una cita médica presencial



Grado de implementación

Integrado públicamente en la página web de AXA y en el App



Herramientas / tecnología usada

Para poder correr la plataforma, se usan APIs de terceros al igual que inteligencia artificial



Impacto en la experiencia del paciente



Permite que los usuarios determinen si sus síntomas son serios y si deberían de acudir a un médico, al igual que dar recomendaciones para tomar una decisión

Impacto en la calidad y resultados en Salud



Los resultados son consistentemente positivos, y facilita la toma de decisiones por todas las personas involucradas

Mejora en la eficiencia




Facilita la toma de decisiones para la salud de los pacientes



Realidad virtual para mayores

Valdeluz

 2023-2024

Origen del proyecto

La idea surge del departamento de fisioterapia para fomentar la movilidad y recuperación de los residentes en los centros



Impacto en la experiencia del paciente

La plataforma de realidad virtual proporciona una experiencia inmersiva donde los pacientes pueden seguir los ejercicios coordinados, al igual que mantener las funciones cognitivas activas



Solución digital

Utilizando tecnologías de realidad virtual, se les da acceso a los pacientes a un sistema interactivo para su rehabilitación física, con un grado más alto de monitoreo para poder potenciar su motivación por recuperarse



Impacto en la calidad y resultados en Salud

La tecnología mejora la salud física, estimulación mental y ha proporcionado un alivio emocional. Este aire fresco ha logrado cambiar la perspectiva sobre el envejecimiento y la rehabilitación



Grado de implementación

En todas las residencias del grupo



Herramientas / tecnología usada

Gafas de RV Oculus y Tablet/Televisión para poder utilizar la herramienta



Mejora en la eficiencia

La innovación ayuda a tener una rehabilitación más eficiente y ahorrar el tiempo del personal, optimizando los recursos de los centros y enfocarse en otras actividades



Mobility Scribe

Grupo QuirónSalud



2024

Origen del proyecto

El cambio de modelo en consultas lo consideramos uno de los más disruptivos, dado que la atención en consulta casi no ha cambiado desde la introducción de la informática en los años 90, que, si bien dio una nueva visión del concepto de historia clínica, generó una nueva barrera incluso física en la interacción médico-paciente.



Impacto en la experiencia del paciente

- Eliminación progresiva de la presencia del ordenador entre profesional y paciente
- Excepcional aceptación del sistema por el paciente
- Mejora significativa de los índices de satisfacción sobre la atención en consultas en las especialidades en las que ya está en uso.



Herramientas / tecnología usada

El eje principal es la herramienta Mobility Scribe, desarrollada por Quirónsalud de forma específica, dentro de la plataforma Casiopea+.



Solución digital

Permite recoger la conversación en la consulta, transcribirla y procesarla. Se obtiene: Registro estructurado de toda la información relevante de la conversación, identificación de potenciales pruebas diagnósticas necesarias (integradas directamente con la plataforma para automatizar el proceso de petición), identificación de tratamiento farmacológico (prescripción a un clic), generación del informe de consulta, íntegro, completo y en lenguaje comprensible para el paciente



Impacto en la calidad y resultados en Salud

- Reducción del número de errores en el registro de la información y reducción de errores en los procedimientos de petición y tratamiento.
- Información transmitida al paciente más completa y comprensible.
- Mejora de la calidad del informe de consulta



Grado de implementación

- Sistema implantado en varios servicios de toda la red hospitalaria de Quirónsalud y está siendo progresivamente desplegado con el objetivo de cubrir todos los servicios médicos en 2025.
- Más de 2.000 médicos y más de 100.000 pacientes



Mejora en la eficiencia

- Se elimina la necesidad del registro manual y el trabajo derivado que antes requería al profesional.
- Mejora de tiempos de 2-3 minutos de media por consulta



Procesamiento de imágenes RX Tórax

Quirón Salud – FJD, Hospital Madrid, Hospital La Luz



2020

Origen del proyecto

Asistencia a los radiólogos en el diagnóstico de los pacientes



Solución digital

Segmenta las imágenes para determinar hasta 13 diferentes patologías, facilitando la priorización del informado



Grado de implementación

Todos los hospitales del Grupo Quirónsalud



Herramientas / tecnología usada

Utiliza tecnologías de Deep Learning



Impacto en la experiencia del paciente

Priorización en el informado y también la disminución de tiempo en el diagnóstico



Impacto en la calidad y resultados en Salud

Incrementa la seguridad del paciente y también ayuda a obtener un diagnóstico más rápido



Mejora en la eficiencia

Ayuda a informar más imágenes en menos tiempo, de esta forma priorizando las imágenes según el algoritmo



Procesamiento de imágenes RX Edad Ósea

Quirón Salud – FJD, Hospital Madrid, Hospital La Luz



2020

Origen del proyecto

Asistencia a los radiólogos en el diagnóstico de los pacientes



Impacto en la experiencia del paciente

Priorización en el informado y también la disminución de tiempo en el diagnóstico



Solución digital

Segmentación de las imágenes para determinar la edad del paciente mediante el crecimiento óseo comparado con la edad biológica. Es utilizado sobre todo para pacientes infantiles, facilitando la priorización del informado.



Impacto en la calidad y resultados en Salud

Incrementa la seguridad del paciente y también ayuda a obtener un diagnóstico más rápido



Grado de implementación

Todos los hospitales del Grupo Quirónsalud



Herramientas / tecnología usada

Utiliza tecnologías de Deep Learning



Mejora en la eficiencia

Ayuda a informar más imágenes en menos tiempo, de esta forma priorizando las imágenes según el algoritmo



Vithas ONE

Vithas Sanidad



2024

Origen del proyecto

Surge de la decisión de incorporar un sistema único administrativo y asistencial para los hospitales, empezando una etapa de transformación digital



Solución digital

Acapara la gestión administrativa, del paciente y la historia clínica. Se puede integrar con área privada, DPI, laboratorio, dietas y solución oncológica



Grado de implementación

Se ha implementado en 16 hospitales y en todos los centros médicos



Herramientas / tecnología usada

SAP es fundamental para el desarrollo



Impacto en la experiencia del paciente



Ofrece una solución integral que permita desarrollar el área de datos, la robotización, y que ponga los fundamentos de la inteligencia artificial

Impacto en la calidad y resultados en Salud



La calidad asistencial hacia los pacientes ha incrementado, ya que tienen mejor acceso a información, control de prescripción, conexión con Vademécum y detección de dosis incorrectas

Mejora en la eficiencia



Se ha logrado redefinir procesos, e ir automatizando y robotizando muchos de ellos. Se está permitiendo comenzar a desarrollar automatismos con aseguradoras para el proceso de facturación y cobro



Prescripción Electrónica Digital

HM Hospitales



2022

Origen del proyecto

Surge al tratar de seguir impulsando el desarrollo y eficiencia de los procesos en el ámbito de salud



Solución digital

Este desarrollo permitirá que los facultativos realicen peticiones de pruebas radiológicas y de laboratorio, automatizando todo dentro del proceso DoctorIS



Grado de implementación

Cualquiera de los centros del Grupo HM puede actuar sobre la prescripción digital



Herramientas / tecnología usada

Se utiliza la plataforma DoctorIS



Impacto en la experiencia del paciente

El paciente se beneficia al tener un sistema virtual donde puede acceder a sus prescripciones y poder gestionar diferentes procedimientos bajo la misma



Impacto en la calidad y resultados en Salud

La plataforma centralizada contiene toda la información y contexto sobre la situación del paciente




Mejora en la eficiencia

La plataforma interconectada permite a los pacientes hacer todo desde un mismo dispositivo, y evita el consumo del tiempo por comunicación física en el centro



Transformación Tecnológica Intercentros Ballesol

Intercentros Ballesol

 2018-2019

Origen del proyecto

Plan estratégico de Tecnología para la mejora de todo el entorno tecnológico y digital de los Intercentros Ballesol para la conservación y mejora de las capacidades sensoriales, neuronales y cognitivas de los residentes



Solución digital

Solución integrada de diferentes softwares. Acapara desde CRM y Gestión Digital, al igual que proyectos de respuestas neuronales y estimulación cognitiva como Neuronup, OBIE y Sloezen



Grado de implementación

CRM, Todas; Centralitas IP, Todas; Ballesol Gestión Digital, 29 residencias; Wifi, Todas; Neuronup, 9 residencias; OBIE, 1 residencia; Salas Sensoriales Sloezen, 20 residencias; tablets videollamadas, todos los centros



Herramientas / tecnología usada

CRM, Salesforce; Centralitas IP, Yaestar; Ballesol Gestión Digital, PHP; Wifi, DLink; Neuronup, app propia; OBIE, OBIE; Salas Sensoriales Sloezen, Sloezen; tablets videollamadas, Samsung



Impacto en la experiencia del paciente

Las plataformas ofrecen una manera más cómoda de poder acceder al proceso de conservación y mejora del estado neuronal de los residentes



Impacto en la calidad y resultados en Salud

Ofrece atención y resultados más precisos y personalizados para cada residente



Mejora en la eficiencia

Comunicación ágil y fiable permite una comunicación más rápida y compartir los datos con mayor velocidad



6 Conclusiones



El grado de digitalización de la sanidad privada en el contexto internacional

El sistema sanitario español presenta un grado avanzado de digitalización dentro del contexto internacional, situado entre los países líderes europeos



Transformación digital de los agentes del sistema sanitario

El **Índice de Salud Digital de la Fundación Bertelsmann (2019)** posiciona a España entre los 5 países más pioneros y avanzados en su estado de madurez digital

El **Índice de Madurez Digital en Sanidad de la UE (2023)** sitúa a España entre los países líderes de la Unión Europea en términos de madurez digital: facilidad de uso, transparencia y acceso



Nivel de uso de la sanidad digital por la población

El **74% de los pacientes** han utilizado **servicios sanitarios on-line** en los últimos 12 meses, por encima de EEUU y Alemania

El **50% de los pacientes** han **agendado sus visitas** on line, y un 27% ha realizado al menos 1 consulta médica on-line o una prescripción on line



Espacio Europeo de Datos

La **Fundación IDIS** impulsa el proyecto MiHC con el objetivo de avanzar hacia el Espacio Europeo de Datos Sanitarios

El IDIS se posiciona como **referente** para la creación del Espacio de Datos de la Sanidad Privada

Nivel de digitalización en Hospitales Privados y Aseguradoras

Los hospitales privados y las compañías de seguros de salud tienen elevados niveles de digitalización de la atención a los pacientes, automatización de los procesos de gestión e interoperabilidad entre sistemas



Hospitales privados

- **Gestión digital de pacientes:** >80% consultas digitales, 50% con monitorización digital de pacientes post alta y 34% monitorización de crónicos
- **Calidad y seguridad:** 75% ha implementado medidas digitales para minimizar incidentes relacionados con medicación
- **Interoperabilidad:** >85% de interoperabilidad interna y >60% interoperabilidad externa
- **Automatización procesos de gestión:** 71% hospitales: pago digital facturas, 57% gestionan digital de pedidos, 50% automatizan recepción de pedidos
- **Gestión de profesionales:** 90% hospitales con portal para empleados; 40% con herramientas digitales de gestión de turnos y formación




Aseguradoras

- **Gestión de citas:** 86% aseguradoras: localización de profesionales, 71% gestión de citas vía app móvil
- **Autorizaciones:** 71% de las autorizaciones gestionadas electrónicamente
- **Atención digital:** 100% disponibilidad de consultas digitales, citas, telemedicina; 100% disponibilidad de urgencias digitales adultos y 86% pediátricas; 86% disponibilidad de seguimiento embarazo
- **Interoperabilidad :** 82% interoperabilidad de datos administrativos de paciente

Innovación y prioridades para los próximos años

En los próximos años, la estrategia digital de la sanidad privada se centra en consolidar los avances actuales (telemedicina, autorización procesos) e implantar proyectos con las tecnologías emergentes de IA, Predictive Analytics y Machine learning

-  • Consolidación y escalabilidad de los proyectos de:
 - telemedicina,
 - herramientas de soporte a la decisión
 - automatización de procesos.
- Creciente inversión de hospitales privados y aseguradoras en **integración de datos de dispositivos wearables** del paciente.
- Implantación progresiva de **proyectos piloto de IA y de machine learning**:
 - Inteligencia artificial: Gestión de flujos de trabajo asistencial y análisis de datos clínicos del paciente
 - Machine learning: Gestión de turnos de personal sanitario y Gestión de la cadena de suministros y farmacia
- **Top 4 prioridades de la estrategia digital** de aseguradoras y hospitales privados para los próximos años:
 - Interoperabilidad de la historia clínica
 - Espacio de Datos
 - Gestión basada en datos
 - Innovación en tecnologías emergentes



**Instituto para el Desarrollo
e Integración de la Sanidad**

Calle Magallanes, 34
Local comercial
28015 Madrid

91 790 67 56
91 790 68 69

info@fundacionidis.com

