

10,5% *menos* abandonos en pacientes con CPAP

Resumen del caso

Una empresa líder en terapias respiratorias implementó LOLA, el agente de IA clínica de Tucuvi, para **optimizar el seguimiento de la terapia con CPAP**: un tratamiento esencial que los pacientes abandonan a menudo por las molestias de los primeros 30 días. Tradicionalmente, evitar el abandono exige un seguimiento manual y personalizado por parte de los equipos clínicos.

La implementación de LOLA logró una **reducción del 10,5% en la tasa de abandono** respecto al periodo anterior a LOLA, con una adherencia al tratamiento superior al 98%. Además, el seguimiento autónomo liberó 18 horas de enfermería a la semana, redirigiendo capacidad clínica de las llamadas manuales a las necesidades más complejas de los pacientes.

Los resultados, tras 7 meses de operación:

10,5%

Reducción del abandono frente al
periodo previo a LOLA

+98%

Adherencia al uso de la CPAP a
los 30 días

18 h

De enfermería liberadas cada
semana

88%

Cobertura de pacientes

El punto de partida

Un *primer mes* crítico de terapia, con
seguimiento manual

Muchos pacientes **abandonan la CPAP en los primeros 30 días**
por las molestias

Un **recurso de enfermería completo** dedicado a controlar el uso
de la CPAP

Un proceso de seguimiento costoso en tiempo y **no
estructurado**

Un seguimiento **no centrado en los primeros 30 días** de
tratamiento

El nuevo modelo

Seguimiento proactivo, *autónomo* y
estandarizado

5 llamadas autónomas de LOLA durante los primeros 30 días de
terapia

1.655 llamadas de seguimiento completadas con 341 pacientes

El 30% de las llamadas generó alertas clínicas para que el
equipo actuara a tiempo

18 horas de enfermería a la semana redirigidas a tareas de
mayor valor

Análisis

El *contexto* de la compañía

Una empresa líder en terapias respiratorias implementó la IA de Tucuvi para optimizar el seguimiento de los pacientes que utilizan dispositivos CPAP.

La terapia CPAP (presión positiva continua en la vía aérea) es un tratamiento habitual de la **apnea obstructiva del sueño (AOS)**, un trastorno caracterizado por episodios repetidos de obstrucción de la vía aérea durante el sueño. El dispositivo aporta un flujo de aire continuo, principalmente por la nariz, para mantener la vía aérea abierta y evitar las interrupciones de la respiración.

El abandono temprano es uno de los grandes retos de la terapia CPAP: muchos pacientes dejan el tratamiento en los primeros 30 días por las molestias. Por eso, un seguimiento intensivo y continuo durante el primer mes es clave para evitar que abandonen.

Hasta entonces, la compañía dedicaba **un recurso de enfermería completo** a monitorizar y controlar el uso de la CPAP: un proceso costoso en tiempo, no estructurado y no centrado en los primeros 30 días desde la prescripción.

Por ello, la compañía implementó LOLA, el agente de IA clínica de Tucuvi, para ofrecer un acompañamiento autónomo al paciente en esta *fase inicial crítica*.

Objetivos

Transformar el seguimiento de los pacientes con CPAP en un sistema proactivo, autónomo y estandarizado. El objetivo era claro:

01

Mejorar la adherencia

Acompañar a los pacientes de forma constante durante los primeros 30 días de tratamiento.

02

Reducir el abandono

Evitar que los pacientes dejen la terapia CPAP por las molestias iniciales.

03

Optimizar los recursos de enfermería

Aprovechar mejor unos recursos clínicos muy valiosos.

Por qué importa

Garantizar la adherencia a la terapia CPAP exige un seguimiento intensivo por parte de los equipos clínicos. Con LOLA, ese seguimiento se realiza con *alta adherencia y calidad clínica*, sin dedicar turnos completos de enfermería a llamadas telefónicas.

El servicio

Cómo hace LOLA el seguimiento de los *pacientes con CPAP*

Durante el periodo inicial, los pacientes reciben una serie de **5 llamadas autónomas** de LOLA que monitorizan el uso de la CPAP y su experiencia con el tratamiento.



Uso del dispositivo

Uso de la CPAP desde la última llamada



Fugas de la mascarilla

Fugas referidas por el paciente



Posibles molestias

Una de las claves del abandono temprano



Síntomas de riesgo

Ronquidos, mala calidad del sueño o somnolencia diurna excesiva

Además, LOLA transmite **mensajes educativos y de refuerzo** que motivan a los pacientes y refuerzan la importancia de mantener la terapia. Los pacientes reciben un acompañamiento constante y personalizado sin sobrecargar a los equipos clínicos.

Como resultado, la enfermera que antes dedicaba turnos completos a controlar la adherencia de forma no estandarizada puede centrarse en **tareas de mayor valor**: elaborar planes de cuidados personalizados, hacer un seguimiento individualizado para mejorar la implicación de los pacientes no adherentes y dedicar tiempo a otras terapias críticas, como la oxigenoterapia.

Implementación

Un proceso estructurado y *colaborativo*

Tucuvi trabajó estrechamente con la compañía para integrar LOLA en sus flujos de trabajo de forma fluida.

01

FASE 1 · 2 SEMANAS

Desarrollo del protocolo conversacional

02

FASE 2 · 1 SEMANA

Pruebas con el cliente

Pruebas exhaustivas para garantizar la compatibilidad y la eficiencia.

03

FASE 3

Formación en la plataforma

Sesiones de formación para que el equipo de enfermería gestione y utilice la plataforma de forma eficaz.

04

FASE 4

Puesta en marcha

El sistema se probó primero con un número reducido de pacientes y después se escaló a plena capacidad, permitiendo una monitorización totalmente autónoma y eficiente de los pacientes con CPAP.

05

FASE 5

Iteración

Tras un mes de LOLA hablando con pacientes reales, el protocolo se afinó ajustando alertas y preguntas para responder mejor a las necesidades detectadas en el seguimiento.

Resultados

Resultados significativos y de *alto impacto*

La integración de LOLA en el seguimiento de una empresa líder en terapias respiratorias ha dado resultados significativos a lo largo de 7 meses.

Para el proveedor sanitario

LOLA ha completado **más de 1.600 llamadas de seguimiento**, garantizando una monitorización continua y estructurada de los pacientes en terapia CPAP.

18 horas de enfermería a la semana liberadas, que antes se dedicaban a llamar manualmente a todos los pacientes, aumentando la capacidad clínica sin sumar carga al equipo.

Un ahorro medio de **102,95 minutos de llamadas manuales** por paciente.

Los pacientes con uso intermitente de la CPAP bajaron del **4,47% en la primera llamada al 0,89% en la quinta**, un descenso relativo del 80%.

El **30% de las llamadas** generó alertas clínicas, lo que permitió al equipo actuar con rapidez y priorizar a esos pacientes.

Para los pacientes

El **88% de los pacientes interactuó** con LOLA, completando todas las llamadas de seguimiento y beneficiándose de un acompañamiento continuo.

Más del 98% de los pacientes seguía adherido al tratamiento con CPAP al final de los 30 días de seguimiento. Solo el 1,79% decidió abandonarlo.

La **tasa de abandono a 30 días se redujo un 10,5%** respecto al año anterior sin LOLA: las llamadas continuas durante el primer mes ayudan a los pacientes a sentirse más cómodos y seguros con la CPAP.

1.655

Llamadas de seguimiento
completadas

341

Pacientes llamados

80%

Descenso relativo del uso
intermitente de la CPAP

30%

Llamadas que generaron alertas
clínicas

Conclusiones

Adherencia con *calidad clínica*, sin más carga de trabajo

El seguimiento se centró en aspectos clave como el uso de la CPAP, las fugas de la mascarilla, las molestias y los síntomas de riesgo, mejorando la implicación del paciente y la detección precoz de complicaciones: un proceso ideal de mejora de la adherencia, difícil de llevar a cabo manualmente por falta de tiempo y la necesidad de priorizar tareas clínicas más complejas.

Con el confort del paciente como factor clave de la adherencia, los proveedores sanitarios se enfrentan al reto de ofrecer un seguimiento constante y personalizado en las primeras semanas de terapia, algo difícil de gestionar con la capacidad clínica disponible.

Con LOLA, los proveedores sanitarios pueden apoyarse en **procesos de seguimiento autónomos** y liberar a los equipos clínicos para que se centren en los pacientes que necesitan apoyo a tiempo. Así mejoran la adherencia y los resultados, sin aumentar la carga de trabajo del personal sanitario.