

4 veces más capacidad de enfermería en el seguimiento post-infiltración

Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz · Quirónsalud

Resumen del caso

El Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz, del Grupo Quirónsalud, es un hospital de referencia inmerso en un proceso de transformación digital para ofrecer una atención de calidad de forma más eficaz y eficiente. Dentro de esa hoja de ruta, optimizó la **vía asistencial post-infiltración**: el seguimiento se hace con un formulario en la app del hospital y, a quienes no lo completan, los llama una enfermera.

De media, había que llamar a **600 pacientes al mes** para completar el formulario: 25-30 pacientes al día, un turno de enfermería. Tras incorporar a LOLA, el equipo clínico **redujo su carga de trabajo un 75%** y ahora solo necesita llamar a 5-6 pacientes al día.

Los resultados, tras 8 meses de operación:

75%

Reducción de la carga de trabajo de los profesionales

15,75

Días de enfermería liberados al mes

4.843

Pacientes contactados

74,2%

Cuestionarios completados

El punto de partida

Un turno de enfermería al día para *completar formularios*

~600 pacientes al mes necesitaban una llamada para completar el formulario

25-30 pacientes al día, con entre 10 y 20 minutos por paciente

Una enfermera dedicada a asumir esta carga de trabajo

Solo 1 intento por paciente por falta de capacidad

El nuevo modelo

Una llamada *autónoma* antes de que caduque cada formulario

LOLA llama a cada paciente que no ha completado el formulario 10 días antes de que caduque

Hasta 4 intentos por paciente para maximizar el contacto

Integrada en la HCE del hospital mediante una API segura y cifrada

Enfermería llama ahora solo a 5-6 pacientes al día

Análisis

El *contexto* del hospital

Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz, del Grupo Quirónsalud. Su servicio de Rehabilitación Intervencionista realiza unos 10.000 tratamientos al año.

+680

Camas

147K

Población

+3.000

Profesionales

~10.000

Tratamientos de rehabilitación
intervencionista al año

Tras una infiltración, los pacientes deben completar un **formulario de seguimiento** sobre su bienestar general después del tratamiento. El formulario se publica en el portal del paciente **1,5 meses después del procedimiento** y permanece activo 3 semanas.

Si el formulario queda incompleto o sin rellenar, se avisa al equipo de enfermería, que dispone de una semana para contactar con el paciente. Por falta de capacidad, solo se hace **1 intento** de contacto, lo que reduce la probabilidad de hablar con el paciente.

La enfermera puede contactar de media con **25-30 pacientes al día**, dedicando entre 10 y 20 minutos a cada uno. El hospital asigna una enfermera en exclusiva a esta tarea.

Estrategia

Automatizar la vía asistencial *post-infiltración*

El reto

Automatizar la vía asistencial post-infiltración para **reducir la carga de trabajo y usar los recursos clínicos de forma más eficiente**.

La solución

Tucuvi trabajó con el equipo del hospital responsable del proceso para desarrollar e implementar un **protocolo conversacional** basado en el que ya funcionaba en su plataforma.

LOLA transformó el proceso **llamando de forma autónoma a todos los pacientes que no habían completado el formulario 10 días antes de su caducidad**. El objetivo: llamar a más pacientes en menos tiempo y aumentar la probabilidad de contacto, elevando el número de intentos hasta 4.

“

El mayor impacto ha sido el aumento del tiempo que puedo dedicar a las *visitas presenciales*, priorizando a los pacientes que me necesitan y reforzando la educación sanitaria.

— Enfermera, Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz

Implementación

Una integración segura en la *HCE del hospital*

Tucuvi utilizó una API segura y cifrada para integrar LOLA y el Dashboard de Tucuvi Health Manager en la historia clínica electrónica del hospital. Durante el onboarding y las 2 primeras semanas en producción, los equipos de Tucuvi y del hospital se reunieron a diario; después, puntos de control semanales si hacía falta e informes mensuales.

01

6 SEMANAS

Kick-off y conectividad

Establecimiento de una conexión VPN segura y diseño del esquema de comunicación entre el hospital y Tucuvi.

02

4 SEMANAS

Pruebas de integración

Tucuvi integró los resultados obtenidos por LOLA en el protocolo con el modelo de datos del cliente y probó el sistema completo con datos sintéticos a través de la VPN.

03

PRIMERA SEMANA

Puesta en marcha

Tucuvi lanzó un número reducido de llamadas al día (3–5) para comprobar que todo funcionaba como se esperaba. Tras 1 semana, empezó a automatizar todo el volumen.

Resultados

Desde la integración de *LOLA*

LOLA llamó a los pacientes **sin un proceso previo de onboarding** y sin que conocieran la existencia del servicio.

De **4.843 pacientes llamados**, LOLA pudo hablar con 3.991 y completar el formulario con 3.596.

Se hicieron **9.481 llamadas** en 8 meses, con una **reducción del 75% de la carga de trabajo**.

En 8 meses, LOLA ahorró **882 horas de llamadas**, el equivalente a 15,75 días al mes.

Enfermería solo se ocupa de los últimos pacientes no localizados: una media de **5–6 pacientes al día**.

Más tiempo para **visitas presenciales, educación sanitaria y refuerzo del tratamiento**.

105

Días de trabajo liberados en 8 meses

59,4%

Cobertura de pacientes

90%

Participación del paciente

75%

Reducción de la carga de los profesionales

Conclusiones

En 8 meses, LOLA completó automáticamente **3.596 formularios**, el **74,2% del total** pendiente. Para ello hizo casi 10.000 intentos de llamada: **4 intentos por paciente**, frente a 1 solo del equipo de enfermería. Esto se tradujo en una reducción del 75% de la carga de trabajo, que permitió a enfermería centrarse en los pacientes no localizados y reforzar las visitas presenciales, la educación sanitaria y el refuerzo del tratamiento.

La tasa de participación de LOLA (la proporción de pacientes que completan el formulario durante la llamada sobre los que contestan) fue del **90%**, lo que demuestra lo *fácil y cómoda* que resulta la interacción con LOLA.