

Reducción del **19.6%** en hospitalizaciones y del **20.6%** en visitas a urgencias debido a la EPOC

Resumen de resultados

La implementación de la IA de voz clínica de **Tucuvi** en el **hospital del Baix Empordà** ha logrado mejoras significativas en la atención de pacientes con **EPOC**.

La gestión de estos pacientes, con seguimientos autónomos realizados por LOLA, ha resultado en una reducción del **20.6%** en las visitas a urgencias, una disminución del **19.6%** en hospitalizaciones, y la **eliminación completa** de los reingresos hospitalarios en el primer mes post-alta.

Tras implementar la tecnología de Tucuvi, el hospital ha mejorado la monitorización de los pacientes y optimizado la prestación de cuidados sin añadir presión sobre sus recursos.

20.6%

Reducción de las visitas a urgencias

19.6%

Reducción en hospitalizaciones

90%

Adherencia de pacientes

100%

Eliminación completa del reingreso hospitalario 30 días después del alta

Valoración del equipo clínico:

67%

NPS

9.3/10

Satisfacción media del equipo clínico

ANÁLISIS

Introducción

Antes de implementar Tucuvi, el **Hospital del Baix Empordà** enfrentaba varios desafíos en la gestión de su población de pacientes con EPOC, ya que **solo 1 de cada 4 pacientes estaba al corriente de su diagnóstico**.

La Unidad de Paciente Crónico Complejo (UPCC) del hospital tenía como objetivo proporcionar atención especializada a pacientes crónicos complejos, incluidos aquellos con EPOC. Sin embargo, el enfoque del hospital para el seguimiento de los pacientes era en gran medida **reactivo**, dependiendo de que fueran ellos quienes iniciaran el contacto cuando tenían problemas.

Este modelo de atención dejaba a los profesionales sanitarios **sin la capacidad de identificar y abordar de forma proactiva las posibles exacerbaciones**, y a menudo se enteraban del empeoramiento de los pacientes solo después de las visitas a urgencias u hospitalizaciones.

Los datos de **2022** mostraban tendencias preocupantes: el 40.6% de los pacientes con EPOC requirió servicios de urgencia, el 10.6% fue hospitalizado y el 22.1% visitó urgencias en los seis meses posteriores a su última consulta.

La situación era especialmente **grave** durante los meses de invierno, de noviembre a febrero, cuando las exacerbaciones de EPOC suelen aumentar. Este incremento estacional de las necesidades de los pacientes a menudo provocaba la saturación del hospital, lo que obligaba a suspender otros servicios críticos, como las cirugías programadas.

El modelo de atención **reactiva** no solo **comprometía los resultados de los pacientes**, sino que también **sobrecargaba los recursos del hospital**, creando un ciclo de gestión de crisis en lugar de atención preventiva.

Sin un sistema de monitorización estandarizado y proactivo, el hospital tenía dificultades para asignar sus recursos de manera eficiente y para proporcionar intervenciones oportunas que pudieran **prevenir complicaciones y reducir la carga de las visitas a urgencias**. Esta situación puso de manifiesto la necesidad urgente de mejorar la monitorización de los pacientes y la detección temprana de las exacerbaciones.

Por ello, el hospital adoptó la IA de **Tucuvi**, permitiendo alcanzar estos objetivos sin generar cargas adicionales sobre los recursos humanos ni económicos.

Este enfoque estratégico está diseñado para **optimizar la atención, reducir riesgos y, en última instancia, mejorar la calidad global de la gestión de pacientes con EPOC**.

“

LOLA ha revolucionado la atención a nuestros pacientes con EPOC. Nos permite identificar y priorizar a los pacientes que necesitan atención inmediata, lo que fomenta un enfoque más proactivo de la atención.

Esto no solo ha mejorado los resultados de los pacientes, sino que también ha optimizado el tiempo y los recursos de nuestro equipo clínico.

Profesional sanitario - Hospital del Baix Empordà

Objetivo

Transformar el seguimiento de pacientes con EPOC, que era reactivo y no estandarizado, en un sistema **proactivo y estandarizado** que optimizara la eficiencia del equipo clínico y mejorara los resultados para los pacientes.

Solución

El hospital se asoció con Tucuvi para utilizar su agente de voz de IA, **LOLA**. La solución de Tucuvi con marcado CE para llamadas telefónicas autónomas era ideal para las necesidades de los pacientes, ofreciendo un enfoque familiar y fácil de usar que se integra perfectamente con las prácticas clínicas existentes.

El equipo clínico, junto con Tucuvi, adaptó los protocolos de EPOC de Tucuvi, basados en las **Directrices Clínicas GOLD**, a las particularidades del sistema de atención del hospital, garantizando una atención óptima al paciente.

Dada la naturaleza rural y la diversidad lingüística de la población de pacientes, existían preocupaciones iniciales sobre la aceptación y la participación. Para abordar esto, Tucuvi implementó un **marco de medición integral**, lo que permitió una evaluación en tiempo real y una mejora continua a lo largo de todo el proyecto.

Implementación

El proceso de implementación de Tucuvi demuestra su adaptabilidad y compromiso para generar valor rápidamente. Así es como el hospital transformó la atención a pacientes con EPOC en menos de 6 semanas:

Configuración del protocolo (Semanas 1-4)

El aspecto clave de los protocolos fue la medición del impacto de la EPOC en la calidad de vida del paciente con el cuestionario CAT y la estratificación de la gravedad de la disnea con la escala mMRC. En esta fase inicial, el equipo clínico y Tucuvi configuraron la frecuencia de las llamadas, los umbrales de alerta y los síntomas específicos a monitorizar.

Formación al equipo clínico (Semana 5)

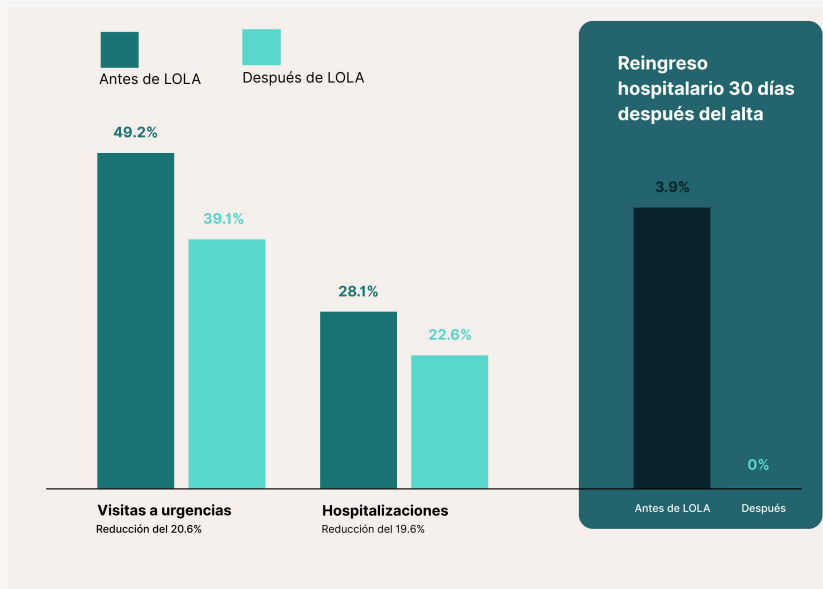
El equipo clínico recibió una formación completa sobre la plataforma Tucuvi Health Manager. También se les proporcionó material de incorporación para los pacientes, diseñado para maximizar su participación y adherencia desde el primer día.

Activación y soporte continuo (Semana 6 en adelante)

Tras la incorporación de los pacientes y la activación de LOLA, Tucuvi mantuvo una estrecha colaboración con el equipo clínico a través de un programa de reuniones de control periódicas, pasando gradualmente de sesiones semanales intensivas a revisiones mensuales durante seis meses. Este enfoque adaptable aseguró una integración fluida, permitió una rápida resolución de cualquier problema y facilitó la optimización continua del sistema.

RESULTADOS Y CONCLUSIONES

Tras implementar LOLA, el equipo clínico experimentó notables mejoras en la atención al paciente y en la eficiencia operativa:



Análisis comparativo realizado sobre los resultados de octubre de 2022 a abril de 2023 y de octubre de 2023 a abril de 2024. Para esta comparación se utilizaron los datos de la misma cohorte de pacientes de la Unidad de Paciente Crónico Complejo en ambos periodos.

Estos resultados demuestran que **LOLA permite una identificación temprana y eficaz de los pacientes con cambios clínicos**, facilitando **intervenciones a tiempo y reduciendo la carga sobre los servicios de urgencias**. Sin embargo, el verdadero impacto va mucho más allá de las cifras.

La significativa reducción en las visitas a urgencias y en las hospitalizaciones se traduce en una gran **mejora en la vida diaria de los pacientes**. Los pacientes del hospital diagnosticados con EPOC, se sienten ahora más seguros y menos ansiosos por su condición, sabiendo que son monitorizados continuamente desde la comodidad de sus hogares.

Este mayor sentido de control y la capacidad de gestionar su condición de forma más eficaz en casa ha llevado a que **los pacientes expresen una mejora general en su calidad de vida**, a pesar de los desafíos continuos de la EPOC.

Conclusión

En conclusión, la implementación de LOLA en el Hospital El Baix Empordà ha demostrado ser una estrategia transformadora para mejorar la atención a los pacientes con EPOC.

Al utilizar la tecnología para potenciar el seguimiento de los pacientes y optimizar la prestación de cuidados, el hospital no solo ha logrado mejoras significativas en los resultados clínicos y la utilización de recursos, sino que también ha mejorado de manera notable la vida diaria de los pacientes con esta enfermedad.

La aplicación de la IA conversacional en el sector sanitario establece un nuevo estándar para la gestión de enfermedades crónicas, poniendo el bienestar de los pacientes en el centro de la atención médica.

