

5 veces más capacidad de enfermería en el seguimiento postquirúrgico

Hospitales CUF · Portugal

Best Integration of AI in Healthcare — European Private Hospital Awards 2024

Resumen del caso

La implementación de la IA conversacional de Tucuvi en el Hospital CUF Cascais ha supuesto **mejoras significativas en la atención al paciente y en la eficiencia del equipo clínico**. El asistente clínico virtual se ha integrado para automatizar las llamadas de seguimiento tras el alta hospitalaria.

Gracias a esta implementación se ha **liberado el 80% del tiempo de los equipos de enfermería**, que pueden centrarse en tareas de mayor valor. Tras un primer año de éxito, CUF extendió LOLA a todas sus clínicas y hospitales con cirugía de día, totalmente integrada en su historia clínica electrónica.

Los resultados, tras el primer año de operación:

80%

Del tiempo de enfermería liberado

89%

Cobertura de pacientes

8,4/10

Satisfacción del paciente

60%

De pacientes no requiere más seguimiento por su equipo

El punto de partida

Un seguimiento homogéneo para **más de 60.000 cirugías** al año

El equipo de enfermería hacía el **seguimiento telefónico de cada paciente operado**

Más de 60.000 cirugías al año en todo el grupo CUF

Cada vez más difícil ofrecer una **experiencia de seguimiento homogénea**

Buena práctica: una **llamada de seguimiento en las 24 horas** posteriores al alta

El nuevo modelo

Todos los pacientes, llamados **en menos de 24 horas**

LOLA llama a **todos los pacientes 24 h después** del alta de la Unidad de Cirugía Ambulatoria

Enfermería recibe una **alerta solo cuando hace falta intervenir**

3.500 pacientes llamados en el primer año en CUF Cascais

Extensión a **toda la cirugía de día (60.000/año)**, 100% integrada en la HCE

Análisis

El *contexto* de CUF

Hospitales y Clínicas CUF, Portugal: una gran red privada en la que mantener manualmente un seguimiento postquirúrgico homogéneo era cada vez más difícil.

27

Hospitales y clínicas CUF en Portugal

64.500

Cirugías al año

50

Especialidades

3.000.000

Consultas externas al año

Antes de implementar el asistente clínico virtual de Tucuvi, el equipo de enfermería de CUF hacía el **seguimiento telefónico de los pacientes intervenidos**.

Con **más de 60.000 cirugías** al año en todo el grupo CUF, ofrecer una experiencia de seguimiento homogénea era cada vez más difícil para enfermería. Las buenas prácticas indicaban que los pacientes dados de alta debían recibir una **llamada de seguimiento en las primeras 24 horas** para detectar a tiempo posibles complicaciones y garantizar una intervención temprana.

En 2023, CUF inició con Tucuvi el camino para optimizar su seguimiento postquirúrgico con nuestro asistente virtual de IA. Fue una decisión estratégica para **reducir la carga de trabajo de los equipos de enfermería** y asegurar el mismo nivel de apoyo clínico y de experiencia a sus pacientes.

Con este nuevo modelo, la IA de Tucuvi, validada clínicamente, contacta a todos los pacientes 24 horas después del alta, mantiene con ellos una conversación natural e identifica posibles necesidades de intervención clínica, alertando a enfermería cuando hace falta. Así, *todos los pacientes reciben un seguimiento homogéneo* y quienes lo necesitan son atendidos antes.

“

La IA conversacional clínica de Tucuvi nos permite monitorizar a los pacientes fuera del hospital a distancia, mejorando notablemente la continuidad y la eficiencia de la atención. Garantiza un seguimiento personalizado y accesible para los pacientes, a la vez que optimiza los recursos de los profesionales y de las instituciones.

— Alexandra Gomes, enfermera del Hospital CUF

Estrategia

De las llamadas manuales a un seguimiento *proactivo*

El reto

Transformar las llamadas de seguimiento postquirúrgico que hacía enfermería en un **sistema de seguimiento proactivo y estandarizado** que optimice la eficiencia del equipo clínico y mejore los resultados en salud.

La solución

Tucuvi trabajó con el equipo clínico para configurar un **protocolo de seguimiento postquirúrgico** para los pacientes dados de alta de la Unidad de Cirugía Ambulatoria. Los pacientes reciben una llamada de LOLA **en las 24 horas** posteriores a la intervención.

El servicio

Qué pregunta LOLA *en cada llamada*

Las preguntas reproducen las que hacían las enfermeras en su seguimiento, lo que facilita identificar pronto a quienes tienen riesgo de complicaciones quirúrgicas y permite una intervención a tiempo del equipo sanitario.



Bienestar general



Cuidado de la herida



Citas de seguimiento

Implementación

Cómo *transformó* el hospital su seguimiento postquirúrgico

01

Configuración del protocolo

El protocolo de seguimiento postquirúrgico de Tucuví se ajustó a la práctica clínica del hospital, al cuestionario que las enfermeras ya usaban por teléfono y a otras guías clínicas. La clave era ofrecer un seguimiento equitativo a todos los pacientes recién dados de alta e identificar pronto a quienes tenían riesgo de complicaciones. El equipo clínico y Tucuví configuraron la frecuencia de llamadas, los umbrales de alerta y los síntomas concretos a monitorizar.

02

Formación de los profesionales

El equipo clínico recibió una formación completa en el Dashboard de Tucuví y materiales de onboarding para pacientes, con el objetivo de lograr una alta implicación de los pacientes desde el principio.

03

Puesta en marcha y soporte continuo

Tucuví mantuvo una estrecha colaboración con el equipo clínico mediante reuniones de control periódicas, pasando de sesiones semanales a revisiones mensuales a lo largo de seis meses, para una integración fluida, una rápida resolución de incidencias y una optimización continua.

04

Integración en la HCE

En paralelo, CUF y Tucuví integraron el Dashboard de Tucuví en la historia clínica electrónica de CUF, simplificando el flujo digital del paciente y la carga de trabajo de enfermería.

Resultados

El 80% del tiempo de enfermería, *liberado* en el primer año

El primer año, la iniciativa se centró exclusivamente en la cirugía de día de Cascais. Este enfoque permitió un despliegue controlado y evaluar la eficacia del programa, demostrando una integración que liberó el 80% del tiempo del equipo de enfermería para tareas de alto valor.

Para el hospital

Con más del 80% del tiempo de enfermería liberado, el hospital puede **reasignar sus recursos de enfermería** de forma más eficaz y mejorar la calidad asistencial.

Para los pacientes

Todos los pacientes reciben un **seguimiento a tiempo**, lo que reduce el riesgo de complicaciones no detectadas y mejora su seguridad.

Para los profesionales

El equipo clínico puede **identificar a los pacientes que necesitan más atención**, intervenir a tiempo y reducir potencialmente reingresos y complicaciones.

3.500

Pacientes llamados

89%

Cobertura de pacientes

8,4/10

Satisfacción del paciente

100%

Integrado en la HCE

Siguiente fase

De Cascais a *toda la red*

Tras los buenos resultados del primer año, CUF decidió pasar a una segunda fase y **extender la IA de Tucuvi a todas sus clínicas y hospitales con cirugía de día**, totalmente integrada en su historia clínica electrónica. La evolución de un programa local de cirugía de día en Cascais a un sistema integrado en varios hospitales supone un avance significativo en la gestión asistencial de los Hospitales CUF.

Ante retos como la falta de profesionales y el aumento de la carga asistencial, apoyarse en una IA conversacional clínica, segura y fiable es clave para mantener una atención de calidad y gestionar los recursos de forma eficiente.

“

Tucuvi ha contribuido a reducir complicaciones y visitas a urgencias y a mejorar la adherencia de los pacientes al tratamiento, además de *mejorar su calidad de vida* y ayudar a reducir costes.

— Alexandra Gomes, enfermera del Hospital CUF

Conclusiones

La visión del *equipo de enfermería* del Hospital CUF

En palabras de Rita Alves, enfermera del Hospital CUF.

“

Desde la perspectiva de enfermería, la innovación tecnológica y el enfoque pionero que aporta la plataforma de Tucuvi a procesos como el seguimiento de los pacientes de cirugía ambulatoria suponen un reto. Es una **herramienta terapéutica sofisticada, práctica y personalizable**.

Incluso en un entorno digital como el de este proyecto innovador, cualquier cliente de CUF puede esperar ser tratado como persona, con un acceso a tiempo a la atención sanitaria, de calidad y adaptada a él.

Con la plataforma de Tucuvi, una enfermera puede evitar complicaciones postquirúrgicas, entre otras, gracias al seguimiento a las 24 horas. La plataforma permite además **derivaciones tempranas, señalar y orientar a los pacientes según sus alertas**, ofrecer educación individualizada a más clientes y prevenir reingresos o visitas a urgencias tras la cirugía ambulatoria.

Todo ello se traduce en un ahorro de recursos humanos y en un mayor alcance del seguimiento postquirúrgico para los clientes de CUF. Además, reduce el número de reclamaciones (por ejemplo, la gestión de conflictos o de cuestiones relevantes para el paciente).

Este nuevo mundo, que desmaterializa procesos antes complicados, impulsa una **mayor productividad y eficiencia** en CUF.

La plataforma está diseñada para un uso sencillo y una lectura eficiente y eficaz de todo el universo de pacientes de cirugía ambulatoria y de su estado postoperatorio.

En un camino cada vez más globalizado que adopta la IA, Tucuvi ayuda a **generar confianza y fidelidad de los clientes hacia CUF** y a mejorar la experiencia global del paciente. También aporta una ventaja competitiva, al demostrar que CUF, a través de la plataforma de Tucuvi, es accesible y fácil de contactar, eliminando trámites burocráticos que a menudo llevan a los clientes a abandonar ciertos servicios.

— Rita Alves, enfermera del Hospital CUF

Reconocimiento

Best Integration of AI in Healthcare

European Private Hospital Awards 2024 — *CUF y Tucuvi*