Caso de éxito

Hospital Universitari Sagrat Cor
quirónsalud

90% del Tiempo de Enfermería Liberado de Llamadas Manuales Postquirúrgicas

Resumen de resultados

La implementación de la Inteligencia Artificial de voz clínica de **Tucuvi** en el **Hospital Universitari Sagrat Cor** ha mejorado significativamente el proceso de **seguimiento postquirúrgico en la unidad de Cirugía Mayor Ambulatoria** (CMA).

Al automatizar la comunicación con los pacientes, la solución ha liberado recursos de enfermería previamente dedicados a las llamadas telefónicas manuales, permitiendo al equipo centrarse en tareas clínicas de mayor valor.

Este proceso de seguimiento autónomo ha **reducido el tiempo dedicado a las llamadas manuales en un 90%**, lo que permite a los enfermeros redirigir su tiempo hacia prioridades clínicas más urgentes.

90%
Reducción del tiempo dedicado a las llamadas manuales de seguimiento

365
Pacientes contactados

89%
Cobertura de pacientes

87%
Tasa de cumplimiento

22%
Pacientes identificados con situación de alto riesgo

tucuvi

Caso de éxito

ANÁLISIS

Introducción

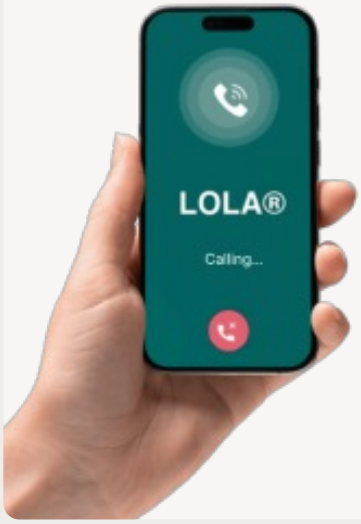
Antes de adoptar a LOLA, el agente de IA clínica de Tucuvi, el equipo de enfermería del Hospital Universitari Sagrat Cor (Grupo QuirónSalud) era responsable de **llamar a cada paciente sometido a Cirugía Mayor Ambulatoria 24 horas despuésde la operación para monitorizar su recuperación.**

Con hasta 40-50 cirugías diarias, este proceso de seguimiento requería **dos turnos completos de enfermería** dedicados exclusivamente a estas llamadas, limitando la capacidad del equipo para centrarse en las tareas clínicas de la unidad quirúrgica.

En 2024, la unidad postquirúrgica ambulatoria del hospital, impulsada por una búsqueda constante de innovación y una mejor prestación de asistencia sanitaria, se asoció con Tucuvi para optimizar el seguimiento postoperatorio mediante tecnología de IA conversacional validada clínicamente. El objetivo era claro: **mejorar la eficiencia operativa, potenciar los resultados para el paciente y seguir ofreciendo el más alto nivel de atención.**

Al integrar LOLA en los flujos de trabajo del hospital, el Hospital Universitari Sagrat Cor ha capacitado a su equipo de enfermería para optimizar su tiempo y recursos. Ahora, **LOLA asume la tarea de realizar todas las llamadas de seguimiento 24 horas después de la cirugía**, manteniendo conversaciones naturales con los pacientes para evaluar su recuperación.

Gracias a la capacidad de escalar casos críticos para alertar al equipo de enfermería, el hospital garantiza que cada paciente reciba la atención que necesita, mientras que los profesionales clínicos pueden centrarse en la atención de alta prioridad.



Antes de la integración de LOLA, el equipo de enfermería dedicaba dos turnos completos (16 horas al día) a las llamadas de seguimiento postquirúrgico.

Con LOLA, los enfermeros dedican ahora solo 1.5 horas al día a llamar a los pacientes que realmente necesitan su intervención, dedicando las 14+ horas restantes a tareas de mayor valor en la unidad quirúrgica.

“

Con Tucuvi, podemos hacer seguimiento a todos los pacientes después de la cirugía sin aumentar nuestra carga de trabajo. Nos ayuda a priorizar la atención y a centrarnos en los pacientes que más nos necesitan, sabiendo que todos están siendo atendidos.

Mónica Soldevila, Project Manager en QuirónSalud

Hospital Universitari Sagrat Cor
quirónsalud

Caso de éxito

Objetivo

Transformar las llamadas telefónicas de seguimiento postquirúrgico realizadas por el equipo de enfermería en un sistema de seguimiento autónomo y estandarizado que optimice la eficiencia del equipo clínico y mejore los resultados para el paciente.

Solución

Tucuvi trabajó estrechamente con el equipo clínico para configurar un protocolo de seguimiento postquirúrgico para los pacientes dados de alta de la unidad de CMA. Dentro de las 24 horas posteriores a la cirugía, los pacientes reciben una llamada de LOLA, que entabla una **conversación natural** para evaluar su recuperación.

Durante la llamada, se les hace una serie de **preguntas validadas clínicamente** sobre su bienestar general, niveles de dolor, cuidado de la herida e ingesta de medicamentos. Estas preguntas reflejan las que hacía anteriormente el equipo de enfermería, lo que permite la detección temprana de posibles complicaciones y que el equipo sanitario priorice a los pacientes que necesitan atención clínica, asegurando una intervención oportuna.

Como resultado, los enfermeros que antes se dedicaban por completo a llamar a los pacientes en orden de alta **pueden ahora centrarse en priorizar los casos de alerta, asegurando que los pacientes señalados con problemas graves sean atendidos a tiempo.**

Este cambio en el enfoque permite una atención más **rápida y eficiente**, garantizando que los casos críticos reciban atención inmediata, mientras se mantiene el mismo alto nivel de atención para todos los pacientes.

Implementación

El proceso de implementación se estructuró de forma colaborativa:

Configuración del Protocolo Conversacional (2 Semanas)

Tucuvi configuró a LOLA para seguir el mismo protocolo que ya utilizaban los enfermeros y se realizaron pruebas internas para asegurar el alineamiento.

Pruebas del Cliente (1 Semana)

El protocolo de LOLA se alineó con el modelo de datos de QuirónSalud para facilitar el intercambio de datos. Se realizaron pruebas exhaustivas con datos sintéticos para asegurar la alineación con las necesidades del hospital.

Integración (2 Semanas)

Tucuvi integró la API segura y encriptada de LOLA y el Dashboard de Tucuvi Health Manager con el sistema de HCE (Historia Clínica Electrónica) del hospital.

Puesta en Marcha (Go Live)

Se adoptó un enfoque por fases, comenzando con un pequeño número de llamadas autónomas al día. Después de una semana, el sistema se escaló para gestionar el volumen total de pacientes.

RESULTADOS Y CONCLUSIONES

La implementación del Agente Clínico de IA de Tucuvi ha aportado mejoras cuantificables al proceso de seguimiento.

LOLA ha realizado más de 3.650 llamadas de seguimiento en las 24 horas posteriores a la cirugía, garantizando que cada paciente reciba el mismo nivel de atención sin aumentar la carga de trabajo del equipo clínico.

Para el hospital:

- LOLA se encarga ahora de llamar a **todos los pacientes después de su cirugía**, y ya ha realizado más de 3.650 llamadas de seguimiento dentro de las 24 horas posteriores a la operación, garantizando que cada paciente reciba el mismo nivel de atención sin aumentar la carga de trabajo del equipo clínico.
- Al automatizar el proceso de seguimiento, **el hospital ha liberado a los enfermeros del 90% del tiempo que dedicaban anteriormente a llamar a todos los pacientes de forma manual.**

Para los pacientes:

- El **89% de los pacientes contestó la llamada** de LOLA, asegurando una amplia cobertura del proceso de seguimiento.
- El **87% de los pacientes completó la conversación completa**, lo que facilita la detección temprana de complicaciones y proporciona una experiencia de seguimiento uniforme y estandarizada para todos los pacientes.
- Gracias a LOLA, el hospital ha podido **identificar un 22% de pacientes con una situación de alto riesgo que necesita una intervención del equipo clínico.** Esto incluye casos de dolor intenso, alteraciones intestinales, problemas en la zona quirúrgica o aumento de la medicación de rescate, lo que permite una intervención clínica más rápida y previene complicaciones.

Para los profesionales sanitarios:

- LOLA ha demostrado ser altamente eficaz en el **proceso de seguimiento y estratificación del riesgo**, priorizando automáticamente a los pacientes basándose en el riesgo clínico y ayudando al equipo de enfermería a concentrarse en aquellos que necesitan atención urgente.
- Con LOLA, el equipo de enfermería ha reducido el tiempo dedicado a las llamadas de seguimiento de dos turnos completos (16 horas al día) a **solo 1 hora y 30 minutos al día**. Esto ha liberado tiempo para que los enfermeros se centren en tareas de mayor valor dentro de la Unidad de Cirugía Mayor Ambulatoria, permitiendo una mayor atención y cuidado presencial para apoyar la recuperación de los pacientes en la unidad.
- El equipo clínico ha expresado que, gracias a LOLA, son capaces de proporcionar atención basada en valor, llegando a todos los pacientes sin necesidad de recursos clínicos adicionales.

PRÓXIMOS PASOS:

Tras el éxito de los resultados de la fase inicial, el Grupo QuirónSalud planea expandir el uso de la IA conversacional de Tucuvi a otros hospitales del grupo que ofrecen servicios de Cirugía Mayor Ambulatoria.

Como siguiente paso, la solución se implementará en el Hospital Infanta Elena, lo que representa un paso clave hacia la escalabilidad de este modelo de seguimiento y llevar sus beneficios a más pacientes y equipos clínicos.

Al adoptar el seguimiento autónomo, QuirónSalud está siendo pionero en un modelo de atención más eficiente, proactivo y basado en valor, donde cada paciente recibe la atención que necesita, precisamente cuando la necesita.