

Caso de éxito

77% menos de tiempo hasta el tratamiento en derivaciones rutinarias

Resumen del éxito

La implementación de la IA conversacional de Tucuvi en el Servicio de Sillas de Ruedas de South Warwickshire NHS Foundation Trust ha transformado la gestión de derivaciones y la eficiencia clínica.

Al automatizar la valoración inicial de las derivaciones, LOLA, el agente clínico de IA de voz de Tucuvi, **eliminó la lista de pacientes pendientes, redujo el tiempo desde la derivación hasta la valoración de cinco semanas a menos de una y recortó un 77% el tiempo desde la derivación hasta la entrega del equipo en los casos rutinarios.**

Esto liberó más del 50% del tiempo clínico, lo que ha permitido a los profesionales centrarse en las necesidades más complejas de los pacientes y mejorar la prestación del servicio en su conjunto.

100%

Eliminación de la lista de pacientes pendientes de valoración

x5

Acceso: de 5 semanas a menos de 1 desde la derivación hasta la valoración

77%

Reducción del tiempo hasta la entrega del equipo en derivaciones rutinarias

>50%

Reducción del tiempo clínico dedicado a la valoración

SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES

>80%

De los usuarios valoró su experiencia como buena o excelente

92%

Se sintió cómodo hablando con LOLA

ANÁLISIS

Introducción

Antes de implementar el agente clínico de IA de Tucuvi, el equipo de terapia ocupacional del **Servicio de Sillas de Ruedas de Warwickshire** se enfrentaba a importantes dificultades para gestionar las derivaciones de pacientes de forma eficiente.

El principal reto era la falta de capacidad clínica para valorar las derivaciones a tiempo, lo que alargaba cada vez más los tiempos de espera.

Pese a todos sus esfuerzos, la espera media para la valoración era de 5 semanas, con un máximo de 13. El objetivo del servicio era valorar todas las derivaciones en un plazo de dos días laborables, independientemente de su prioridad. **Este retraso no solo aumentaba la carga administrativa del equipo clínico, sino que también afectaba al acceso a tiempo de los pacientes a un servicio esencial.**

Los profesionales tenían asignados tres días a la semana (22,5 horas en total) para valorar derivaciones durante su turno de guardia, y normalmente valoraban a ocho usuarios al día (7,5 horas). Por la demanda general del servicio y los problemas de capacidad, como bajas, vacaciones, la demanda de consultas o la gestión de las guardias, **la lista de espera seguía creciendo en lugar de reducirse**. Como resultado, se acumularon 163 derivaciones pendientes de valoración (62 de usuarios conocidos y 101 de usuarios nuevos), algunas con hasta cuatro meses de espera. En consecuencia, no se cumplía el objetivo de NHS England de 18 semanas desde la recepción de la derivación hasta la entrega del equipo.

En 2023, South Warwickshire NHS Foundation Trust se asoció con Tucuvi para optimizar su proceso de valoración de derivaciones mediante la implementación de LOLA. El objetivo era **reducir la carga de trabajo del equipo clínico y, al mismo tiempo, garantizar a los pacientes un acceso más rápido al servicio y una valoración de derivaciones más homogénea**.



Incorporar a LOLA al servicio de sillas de ruedas fue un paso clave para abordar la creciente lista de espera, eliminar las derivaciones pendientes de valoración y liberar al equipo clínico para que se centre en los casos más complejos y en tareas de mayor valor.

“

Ahora el servicio puede gestionar las derivaciones del día a día sin que se acumule una nueva lista de espera.

Miembro del equipo de terapia ocupacional

Objetivo

Transformar el proceso de valoración de derivaciones del servicio de sillas de ruedas, pasando de un sistema reactivo y manual a un flujo de trabajo proactivo, eficiente y estandarizado que optimice los recursos del equipo clínico y garantice una atención a tiempo.

Solución

Tucuvi colaboró con el equipo clínico para **configurar un protocolo de valoración de derivaciones** adaptado a las necesidades específicas del servicio de sillas de ruedas.

Al recibir una derivación, LOLA contacta con el paciente y, mediante una conversación natural, recoge la información clínica y del servicio necesaria. Este proceso reproduce la valoración manual que hacía el equipo, de modo que **se mantienen la precisión clínica y los estándares de calidad**.

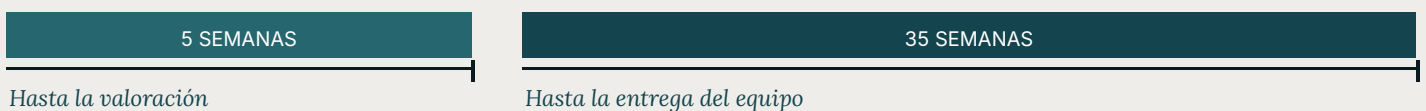
La capacidad de LOLA para identificar a los pacientes que requieren atención inmediata permite al equipo clínico centrarse en los casos prioritarios, lo que reduce los retrasos y ha eliminado la lista de derivaciones pendientes. Además, **LOLA permite al equipo clasificar las derivaciones según su urgencia** (P1, P2 o P3), para que quienes tienen necesidades urgentes reciban atención antes.

Al automatizar las tareas rutinarias, el equipo ha podido dedicar su tiempo a las necesidades más complejas de los pacientes, mejorando tanto la eficiencia como los resultados.

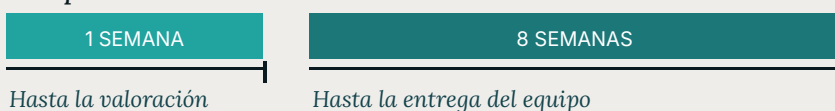


Con LOLA, el servicio de sillas de ruedas ha reducido un 77% el tiempo desde la derivación hasta la entrega del equipo en los casos rutinarios.

Antes de Tucuvi



Después de Tucuvi



RESULTADOS Y CONCLUSIONES

La implementación de la IA conversacional de Tucuvi en el Servicio de Sillas de Ruedas de Warwickshire ha mejorado la eficiencia de la valoración de derivaciones y el bienestar del equipo.

Para los pacientes

- **El 80% de los usuarios** valoró su experiencia como **buena o excelente**.
- **El 92% se sintió cómodo** hablando con LOLA, y nadie manifestó sentirse incómodo ante futuras interacciones.

Para el servicio

- **Reducción del 77% del tiempo desde la derivación hasta la entrega del equipo en derivaciones rutinarias**, que pasó de 35 a 8 semanas, lo que permite a los pacientes recibir la atención que necesitan mucho antes.
- **Eliminación completa de la lista de pacientes pendientes de valoración**, sin retrasos en la valoración inicial y con un acceso más rápido a la atención.
- **Acceso cinco veces más rápido**: el tiempo desde la derivación hasta la valoración pasó de 5 semanas a menos de 1, agilizando la entrada de pacientes al servicio.
- **Más de un 50% menos de tiempo clínico dedicado a la valoración**, que pasó de 22,5 a 10,5 horas semanales, lo que permite a los profesionales dedicar más tiempo a los casos complejos y a tareas clínicas de mayor valor.

Para los profesionales

- **Menos presión asistencial**: la reducción de la lista de espera ha hecho el trabajo diario más eficiente y manejable.
- **Más control y menos saturación**: los profesionales, que antes se sentían desbordados por el volumen de derivaciones, ahora tienen más control gracias al acceso inmediato a los resultados de las conversaciones de valoración.
- **Mejor flujo de trabajo**: los profesionales procesan las derivaciones con más agilidad. Por ejemplo, una profesional revisó 9 derivaciones en solo 2 horas, algo que destacó como una mejora notable.

Estos resultados reflejan no solo una mayor eficiencia operativa, sino también un impacto positivo en el bienestar del equipo, un factor clave para la retención de profesionales y la aceptación de nuevas tecnologías.

La integración de la IA de Tucuvi demuestra el potencial de la IA conversacional clínica para ayudar a los equipos sanitarios a ofrecer una atención de calidad y a tiempo, en un entorno de trabajo más sostenible.

