

10 veces más capacidad de enfermería en el seguimiento postquirúrgico

Hospital Universitari Sagrat Cor · Quirónsalud

Resumen del caso

La implementación de la IA de voz clínica de Tucuvi en el Hospital Universitari Sagrat Cor ha **mejorado significativamente el seguimiento postquirúrgico** en la unidad de Cirugía Mayor Ambulatoria (CMA). Al automatizar la comunicación con los pacientes, la solución ha liberado recursos de enfermería antes dedicados a llamadas manuales, permitiendo al equipo centrarse en tareas clínicas de mayor valor.

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

Los resultados, tras 8 meses de operación:

90%

Menos tiempo en llamadas manuales de seguimiento

3.650

Pacientes contactados en 8 meses

89%

Cobertura de pacientes

22%

Pacientes identificados con situación de alto riesgo

El punto de partida

Dos turnos completos de enfermería *al teléfono*

Enfermería llamaba a **cada paciente de CMA** 24 horas después de la operación

Hasta **40–50 cirugías** al día

2 turnos completos (16 horas al día) dedicados solo a estas llamadas

Menos capacidad para las **tareas clínicas de la unidad quirúrgica**

El nuevo modelo

Todos los pacientes con seguimiento, *enfermería donde importa*

LOLA realiza **todas las llamadas de seguimiento 24 h** después de la cirugía

Preguntas validadas sobre **bienestar, dolor, herida y medicación**

Los casos críticos se escalan al equipo de enfermería

Enfermería dedica **solo 1,5 horas al día** a llamar; 14+ horas vuelven a tareas de mayor valor

Análisis

El *contexto* del hospital

Hospital Universitari Sagrat Cor, Grupo Quirónsalud.

+350

Camas

+1.100

Profesionales sanitarios

42

Especialidades

+11.000Cirugías mayores
ambulatorias al año

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

Con hasta 40–50 cirugías diarias, este proceso 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, se asoció con Tucuvi para optimizar el seguimiento postoperatorio mediante 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.

Ahora, LOLA realiza todas las llamadas de seguimiento 24 horas después de la cirugía, con conversaciones naturales para evaluar la recuperación. Gracias a la capacidad de escalar casos críticos a enfermería, el hospital garantiza que cada paciente reciba la atención que necesita.

Antes de LOLA

Dos turnos completos, *16 horas al día*, dedicados a llamadas de seguimiento postquirúrgico.

Con LOLA

Solo *1,5 horas al día* para llamar a quienes de verdad necesitan a enfermería; 14+ horas vuelven a la unidad.

“

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 Sagrat Cor

Estrategia

Un seguimiento *autónomo* y estandarizado

El objetivo

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

La 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. En las 24 horas posteriores a la cirugía, reciben una llamada de LOLA, que entabla una conversación natural para evaluar su recuperación.

El servicio

Qué evalúa LOLA *en cada llamada*

Preguntas validadas clínicamente que reproducen las que hacía enfermería, para detectar pronto posibles complicaciones y priorizar a los pacientes que necesitan atención clínica.



Bienestar general



Niveles de dolor



Cuidado de la herida



Toma de medicación

Como resultado, los enfermeros que antes llamaban a los pacientes por orden de alta pueden ahora **centrarse en priorizar los casos de alerta**, asegurando que los pacientes con problemas graves sean atendidos a tiempo, manteniendo el mismo nivel de atención para todos.

Implementación

Un proceso estructurado y *colaborativo*

Gracias a la colaboración continua de Tucuvi con Quirónsalud, LOLA y el Dashboard de Tucuvi ya estaban integrados en sus HCE, lo que hizo el proceso más ágil y eficiente.

01

2 SEMANAS

Configuración del protocolo conversacional

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

02

1 SEMANA

Pruebas del cliente

El protocolo de LOLA se alineó con el modelo de datos de Quirónsalud, con pruebas exhaustivas con datos sintéticos para asegurar que respondía a las necesidades del hospital.

03

2 SEMANAS

Integración

Tucuvi integró LOLA y el Dashboard de Tucuvi Health Manager con la HCE del hospital mediante su API segura y cifrada.

04

GO LIVE

Puesta en marcha por fases

Primero, un pequeño número de llamadas autónomas al día; después de una semana, el sistema se escaló al volumen total de pacientes.

Resultados y conclusiones

Atención basada en valor, con la misma experiencia de paciente

La implementación del Agente Clínico de IA de Tucuvi ha aportado mejoras cuantificables al seguimiento de los pacientes de Cirugía Mayor Ambulatoria.

Para el hospital

LOLA ha realizado **más de 3.650 llamadas de seguimiento** en las 24 horas posteriores a la cirugía, sin aumentar la carga del equipo clínico.

Enfermería ha quedado liberada del **90% del tiempo** que dedicaba a llamar manualmente a todos los pacientes.

Para los pacientes

El **89% contestó** la llamada de LOLA, con una amplia cobertura del seguimiento.

El **87% completó la conversación**, con una experiencia de seguimiento uniforme y estandarizada.

Un **22% con situación de alto riesgo**: dolor intenso, alteraciones intestinales, problemas en la zona quirúrgica o más medicación de rescate.

Para los profesionales

La **estratificación automática del riesgo** ayuda a enfermería a centrarse en quien necesita atención urgente.

Las llamadas pasaron de **16 horas al día a 1 h 30 min**, liberando tiempo para la atención presencial en la unidad.

3.650

Llamadas de seguimiento en 8 meses

89%

Cobertura de pacientes

87%

Tasa de cumplimiento

22%

Situaciones de alto riesgo identificadas

Próximos pasos

Escalar el modelo en Quirónsalud

Tras el éxito de la fase inicial, el Grupo Quirónsalud planea extender la IA conversacional de Tucuvi a otros hospitales del grupo con servicios de Cirugía Mayor Ambulatoria. Como siguiente paso, la solución se implementará en el **Hospital Infanta Elena**, un paso clave para escalar este modelo de seguimiento.

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.

“

Antes de Tucuvi dedicábamos mucho tiempo a hacer llamadas, intentando llegar a cada paciente tras la cirugía. Ahora podemos dedicar ese tiempo a más tareas clínicas, sabiendo que **todos los pacientes tienen seguimiento**.

— Enfermera de la unidad de cirugía ambulatoria, Hospital Universitari Sagrat Cor