

## “HOSPITAL DIGITAL: ¿ES POSIBLE DIGITALIZAR LA ATENCIÓN URGENTE?”.

HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN CARLOS

### DESCRIPCIÓN DE LA PRACTICA

Se trata de un nuevo modelo de atención en salud, centrado en el paciente, y que aprovecha el potencial de las tecnologías instalando una alternativa al modelo tradicional.

Desde el triaje, en función del motivo de consulta por el que acuda a urgencias y según ciertos criterios de inclusión, el paciente es dirigido a un circuito de atención donde recibirá valoración facultativa a través de una videoconferencia.

Una vez atendido, el paciente podrá ser dado de alta con o sin seguimiento ambulatorio programado, solicitarle pruebas complementarias, prescribirle medicación o podrá ser redirigido al circuito convencional para ser atendido presencialmente.



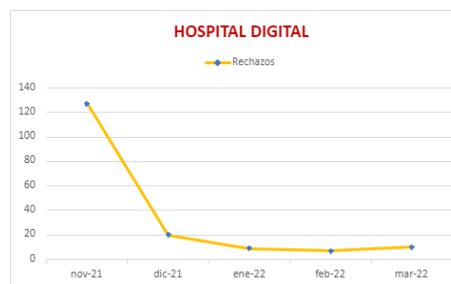
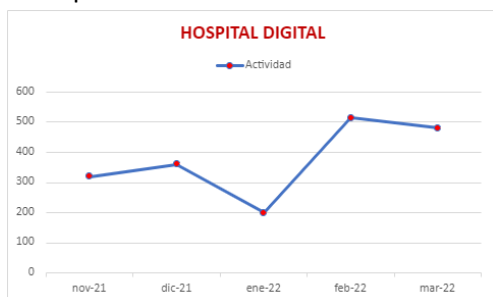
### ACCIONES LLEVADAS A CABO

- Definición de un circuito de atención denominado: VIDEOCONSULTA.
- Constitución de un equipo de TCAE's responsables de acompañar al paciente durante toda su atención.
- Construcción de una consulta adaptada al modelo de atención.
- Creación de una base de datos para la recogida de la actividad del circuito.
- Dotación de recursos digitales para la integración de Casiopea Mobility en el circuito.

### RESULTADOS

En los primeros meses de actividad desde la implantación del proyecto en noviembre de 2021, se han atendido casi 1900 pacientes a través de videollamada obteniendo unos resultados muy positivos.

Con una media de 370 pacientes mensuales atendidos, el número de usuarios que rechazan ser atendidos en esta modalidad ha descendido notablemente a lo largo de los meses, representando únicamente un 2% de los pacientes seleccionados.



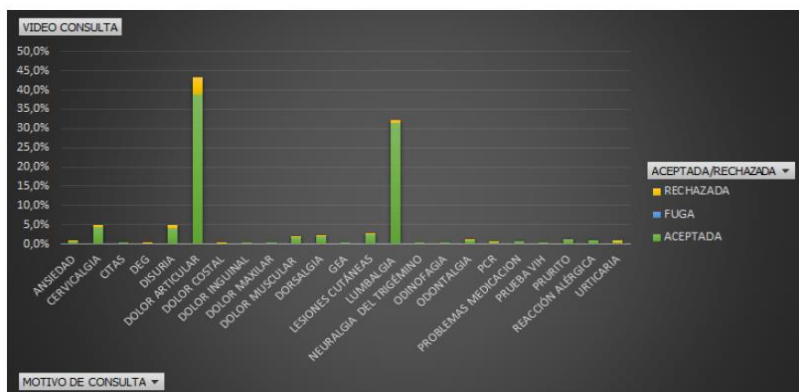
Entre los motivos de consulta más frecuentemente dirigidos al circuito encontramos dolores articulares (43,3%), lumbalgias (32.2%), disurias y cervicalgias.

Con la dotación de nuevos recursos que permiten aprovechar el uso Casiopea Mobility en el circuito, facilitaremos aún más la aplicación de este circuito en otros de consulta como lesiones cutáneas, mordeduras, quemaduras o enfermedades de la uña.

Teniendo en cuenta lo novedoso del proyecto y el reto que supone para el equipo de enfermería de triaje para los primeros meses de familiarización con este modelo de atención, es destacable que únicamente un 8.3% de los pacientes seleccionados para ser atendidos por videoconsulta, han sido rechazados por los facultativos y dirigidos al circuito tradicional.

## MC frecuentes VIDEO CONSULTA

VIDEO CONSULTA				
MOTIVOS DE CONSULTA	ACEPTADA	FUGA	RECHAZADA	TOTAL
ANSIEDAD	0,6%	0,0%	0,2%	0,8%
CERVICALGIA	4,5%	0,0%	0,3%	4,8%
CITAS	0,2%	0,0%	0,0%	0,2%
DEG	0,0%	0,0%	0,2%	0,2%
DISURIA	4,2%	0,0%	0,6%	4,8%
DOLOR ARTICULAR	38,9%	0,0%	4,3%	43,3%
DOLOR COSTAL	0,0%	0,0%	0,2%	0,2%
DOLOR INGUINAL	0,2%	0,0%	0,0%	0,2%
DOLOR MAXILAR	0,3%	0,0%	0,0%	0,3%
DOLOR MUSCULAR	1,8%	0,0%	0,3%	2,1%
DORSALGIA	1,9%	0,0%	0,2%	2,1%
GEA	0,2%	0,0%	0,0%	0,2%
LESIONES CUTÁNEAS	2,4%	0,2%	0,3%	2,9%
LUMBALGIA	31,4%	0,0%	0,8%	32,2%
NEURALGIA DEL TRIGÉMINO	0,2%	0,0%	0,0%	0,2%
ODINOFAGIA	0,2%	0,0%	0,0%	0,2%
ODONTALGIA	0,8%	0,0%	0,3%	1,1%
PCR	0,3%	0,0%	0,2%	0,5%
PROBLEMAS MEDICACION	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%
PRUEBA VIH	0,2%	0,0%	0,0%	0,2%
PRURITO	1,3%	0,0%	0,0%	1,3%
REACCIÓN ALÉRGICA	1,0%	0,0%	0,0%	1,0%
URTICARIA	0,5%	0,0%	0,5%	1,0%
<b>TOTAL</b>	<b>91,5%</b>	<b>0,2%</b>	<b>8,3%</b>	<b>100,0%</b>



En términos de satisfacción del paciente los resultados son verdaderamente gratos. Habiendo logrado un NPS de 82.57 en el último mes y posicionando al HURJC como el mejor hospital de los tres que comparten el proyecto.

Así mismo, con el mayor número de encuestas a pacientes respondidas, encontramos el valor más alto de promotores y el más bajo de usuarios detractores.



## EQUIPO

Cristina Franganillo López de la Manzanara - *Técnico de Cuidados Auxiliares de Enfermería* -

Octavio Parra Viejo - *Técnico de Cuidados Auxiliares de Enfermería* -

Leticia Pasero González - *Técnico de Cuidados Auxiliares de Enfermería* -

Carlos Santos Piris - *Técnico de Cuidados Auxiliares de Enfermería* -

Paloma Rodríguez Fernández - *Técnico de Cuidados Auxiliares de Enfermería* -

Raquel Silvestre Núñez - *Coordinadora de Enfermería* -

Javier Díaz Guisado - *Supervisor de Enfermería* -

