



Salud Ideal

Así es Scribe, la inteligencia artificial que humaniza la relación médico-paciente

PAULA REY
A CORUÑA

Dicen que ojos que no ven, corazón que no siente. En los médicos hay muchas herramientas que impiden mirar a los ojos al paciente y eso, probablemente, los aleje de empatizar con él o incluso detectar señales que no se dicen en voz alta. Este problema parece estar resuelto en Quirónsalud, donde una IA ha eliminado los ordenadores y teclados de las consultas. Se llama Scribe, una herramienta que el grupo hospitalario ha puesto en marcha en todos sus centros de España y que ya han usado cerca de 9.400 profesionales en más de 5,3 millones de consultas.

Scribe utiliza inteligencia artificial generativa para escuchar la conversación entre el médico y el paciente, transcribir la consulta, eliminar la información que no sea relevante y completar la historia clínica del usuario. Su función es, por tanto, analizar la conversación médico-paciente y estructurar la información registrada, generando un borrador de informe clínico y facilitando tareas repetitivas, como por ejemplo, sugerencias de pruebas o tratamientos. "En ningún caso presupone información ni sustituye el juicio clínico del médico, que siempre revisa y valida el contenido generado", aclaran desde el hospital.

Scribe asume así el trabajo administrativo del médico, lo que agiliza todo el ciclo asistencial. "Al automatizar informes, las órdenes de pruebas o cirugías se gestionan al instante, eliminando tiempos muertos y trámites redundantes", indica el director de Transformación y TIC de Quirónsalud en Galicia, Jose Ramón Penedo.

Todo ello da lugar a un nuevo modelo asistencial que fomenta una relación más cercana, optimiza el tiempo de la consulta y emite informes médicos de mayor calidad, "que son entregados al paciente una vez revisados y validados por el facultativo, asegurando una redacción clara y sin abreviaturas para facilitar la comprensión de la situación, diagnóstico y su tratamiento",



El médico internista Héctor Meijide, en una consulta con una paciente con Scribe en Quirónsalud A Coruña | CEDIDA

tanto por parte de los pacientes como de sus familiares.

La aplicación en A Coruña de esta herramienta comenzó hace dos años, en 2024, y se fue introduciendo de forma gradual. Actualmente, está disponible en todas las especialidades de consultas externas y en las urgencias de adultos y pediátricas, con el objetivo de extenderla a todo el hospital.

3.500 consultas al mes

Pero implementar esta IA requiere de tiempo y los profesionales deben aprender a usarla, teniendo en cuenta las características propias de cada especialidad. Medicina Interna, Medicina Familiar y Traumatología, por ejemplo, son servicios donde funciona muy positivamente debido al alto volumen de pacientes que registran. "Su aplicación en estas unidades nos ha permitido testar la herramienta en entornos de alta intensidad antes de extenderla al resto del hospital", indica Penedo.

Actualmente, las consultas con Scribe en el centro coruñés rozan las 3.500 al mes y desde

enero en Urgencias "solo se utilizan dispositivos móviles".

Los beneficios de su uso son evidentes en cuanto a la atención al usuario, ya que permite que el tiempo se dedique "a hablar, escuchar y explicar" al paciente su problema médico o el procedimiento a seguir.

"Esta herramienta facilita que el profesional pueda reducir la atención dedicada a la pantalla y al teclado, lo que refuerza que el profesional pueda enfocarse en la exploración clínica y en la resolución de las inquietudes del paciente", afir-

ma el jefe de Medicina Interna del Quirónsalud A Coruña, Héctor Meijide.

Más humano

El objetivo de Scribe "no es sustituir al médico". La IA es una herramienta más y, aunque "es natural que surjan temores ante los avances tecnológicos de gran calado", lo que busca este modelo es "humanizar la consulta". "Estamos rompiendo barreras y volviendo a darle al profesional lo que tantos años ansiaba: dedicarle más tiempo al paciente y menos a teclear".

Meijide, en cuyo servicio ya se utiliza Scribe, lo corrobora y habla de que se derriba la "muralla" que separaba al profesional del enfermo. "Nos permite mirar al paciente a los ojos", celebra. Y su reacción es "sumamente positiva", con prácticamente un 90% de satisfacción según las encuestas a los usuarios.

Tecnología innovadora

Además de Scribe, Quirónsalud cuenta con otras tecnologías innovadoras que hacen más ágil y sencillo el paso por el hospital,

al permitir el autorregistro del paciente, que puede acceder directamente a la consulta sin pasar por la sala de espera.

"La misión de Quirónsalud de ofrecer una atención sanitaria más humana, cercana, eficiente y alineada con los altos estándares de calidad que caracterizan al grupo, en el que la tecnología está al servicio del paciente y el profesional, pero nunca como una barrera, sino como una ayuda importantísima que agiliza y personaliza la consulta, optimizando el tiempo y mejorando la experiencia", aseguran.

Al igual que ocurrió con otros avances, Penedo asegura "en unos años nos parecerá arcaico que un médico tuviera que teclear mientras un paciente le contaba su problema": "La resistencia al cambio es una reacción humana, pero la IA es una necesidad ética. Si tenemos tecnología que reduce el error humano, que acelera los diagnósticos de cáncer por imagen y que nos regala tiempo para escuchar al paciente, aprovecharla es un deber. A todos los médicos siempre les indico lo mismo: la IA te da superpoderes", zanja Penedo. ●



"En unos años nos parecerá arcaico que un médico tuviera que teclear mientras un paciente le explicaba un problema"