



Contenido ofrecido por Grupo Quirónsalud

La innovación impulsa la autonomía del paciente y una atención más personalizada

La transformación digital permite acabar con las barreras físicas y temporales, optimizando procesos y reforzando la relación entre los pacientes y los profesionales sanitarios

EcoBrands

La transformación tecnológica está revolucionando la atención sanitaria con el paciente en el foco. Automatizar tareas administrativas, la planificación quirúrgica avanzada, el seguimiento en remoto de los pacientes... Son innovaciones que permiten acabar con las barreras físicas y temporales, optimizando procesos, mejorando la precisión clínica y reforzando la relación entre médico y paciente. Esto permite concebir la salud como un proceso continuo.

El uso de la tecnología en la actualidad sanitaria es un hecho. Hoy en día, el 30% de los pacientes del Grupo Quirónsalud interactúa con el ecosistema digital incluso antes de llegar al hospital. Recabar datos clínicos antes de la visita presencial transforma la experiencia del usuario, ya que se evitan trámites administrativos en la primera consulta para convertirse en el inicio real del acto médico.

Más de 9 millones de usuarios ya se han registrado en la aplicación MiQuirónsalud. Dicha plataforma permite que el paciente consulte su historia clínica, descargue informes y recetas, gestione sus citas, acceda a resultados de pruebas diagnósticas o revise las indicaciones previas a una cirugía, todo ello sin necesidad de desplazarse al hospital. La herramienta facilita una atención más cercana y continua, permitiendo al paciente mantener conversaciones con su médico cuando este lo considere necesario para el seguimiento asistencial, favoreciendo una relación cercana, ágil y cómoda.

“El paciente ha dejado atrás un rol pasivo para convertirse en actor protagonista que demanda un acceso constante a su información”, explica Nuria Díaz Avendaño, directora corporativa de Calidad y Experiencia del paciente de Quirónsalud, quien añade que “empleamos las herramientas digitales no como fin en sí mismas, sino como un vehículo que nos permite

romper barreras físicas y temporales para dar respuesta a las necesidades de las personas, entendiendo el cuidado de la salud como un proceso continuo y consolidando una medicina basada en valor”.

Más del 80% de los pacientes registrados utilizan la aplicación de forma rutinaria, generando un volumen de actividad que supera los 550.000 accesos diarios, cerca de 280.000 citas gestionadas y más de 200.000 informes clínicos consultados cada día. Además, la plataforma contabiliza diariamente más de 3.700 nuevos registros, 25.000 procesos de autoadmisión realizados antes de acudir a consulta, 50.000 notificaciones y 16.000 prescripciones.

El grupo, en su apuesta tecnológica para mejorar y facilitar la experiencia del paciente, sigue implementando novedades en la aplicación. Entre ellas está la optimización de los flujos de citación y registro, que ahora incluyen opciones avanzadas para programar citas, filtros de búsqueda por secciones o alertas automáticas sobre coberturas de aseguradoras. La plataforma también permite a los usuarios autorizar la integración de su documentación clínica generada tanto en centros públicos como privados, lo que ofrece al especialista una visión completa y coordinada de su salud.

La digitalización también permite agilizar los tiempos en los centros sanitarios. Ya es posible realizar la admisión de una cita médica o autoadmisión sin tener que personarse en el mostrador, accediendo directamente desde casa a la consulta del especialista y eludiendo así tiempos de espera innecesarios. Esto puede

hacerse mediante el *smartphone* o a través de los quioscos interactivos situados en las entradas de los centros médicos para confirmar la llegada y obtener turno.

Más de 9 millones de usuarios están registrados en la aplicación MiQuirónsalud

Fortalecer el vínculo

En el ámbito de la innovación de los procesos destaca el Proyecto CARE (Comunicación y Adecuación TeRapéutica). Nace con el propósito de fortalecer el vínculo asistencial entre paciente y facultativo, con un enfoque preventivo. Busca anticiparse a los riesgos, mejorar las herramientas comunicativas y garantizar que los planes terapéuticos respondan siempre a un correcto balance de riesgo-beneficio, aportando valor clínico real.

El proyecto se ejecuta desde la consulta, a través de tres pasos. El primero es la comunicación bidireccional. Mediante formación médica y un formulario de comunicación, el facultativo indaga en las expectativas del paciente. Esto permite alinear los objetivos clínicos con las preocupaciones del enfermo. En segundo lugar, con un formulario específico se identifican y evalúan los riesgos de las intervenciones planteadas. Y para finalizar, con la información recogida, se construye un plan terapéutico personalizado que planifica el tratamiento médico adecuado y el tipo de trato y acompañamiento que requiere la persona.

La implantación de estos formularios y de la filosofía de *atención 360º* tiene un impacto directo. Por un lado, una mayor eficiencia clínica, por lo que se ha logrado disminuir la estancia media del paciente en el hospital. Además, al comunicar los efectos adversos de forma más cuidadosa y respetuosa, la percepción del paciente mejora notablemente. Por último, la satisfacción general aumenta y la tasa de reclamaciones disminuye, situando realmente al paciente en el centro del proceso asistencial.



EE