



Guía de comunicación para hospitales

Guía práctica para optimizar el recorrido del cuidado digital



¿Qué es un recorrido del cuidado?

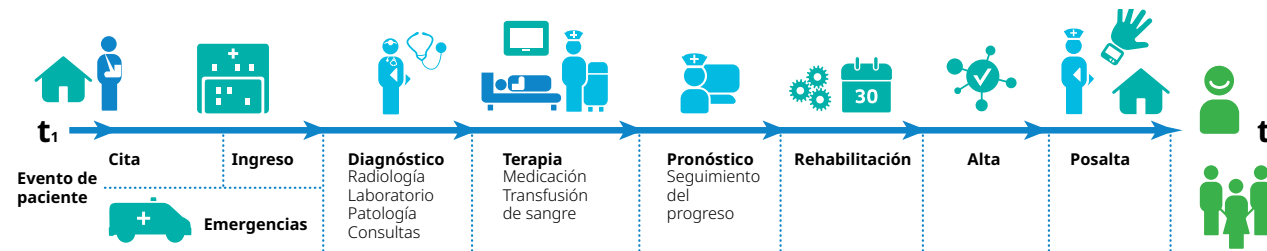
Un recorrido del cuidado integrado es un resumen de la prestación de cuidados multidisciplinarios previstos que define, optimiza, secuencia y establece en un plazo de tiempo adecuado las distintas tareas e intervenciones del personal clínico implicado en el proceso de atención al paciente. El objetivo del recorrido del cuidado es promover una atención organizada y eficiente al paciente centrada en la medicina basada en pruebas y mejorar los resultados en entornos como los cuidados intensivos y la atención domiciliaria. Esto también ayuda a los pacientes con una afección específica o un conjunto de síntomas a avanzar progresivamente a través de una experiencia clínica para lograr mejores resultados.

En la actualidad, los recorridos del cuidado están cada vez más digitalizados y abarcan con mayor frecuencia tecnologías digitales que permiten a los hospitales y al personal clínico seguir y prestar apoyo a los pacientes a lo largo de su atención médica, antes, durante y después de su ingreso en el hospital. Un recorrido del cuidado digital permite una atención más racionalizada, proactiva y centrada en el paciente.

Las comunicaciones en tiempo real permiten obtener unos resultados positivos en muchos aspectos:

- Mayor satisfacción del paciente, ya sea al realizar una llamada al hospital, al concertar una cita con un médico o al permanecer hospitalizado en un centro sanitario debido a alguna enfermedad crónica grave o de larga duración
- Mayor seguridad del paciente al proporcionar un acceso inmediato a los mejores recursos disponibles y al enviar la información correcta al personal adecuado y en el momento oportuno
- Mayor apoyo para intervenciones complejas que requieran una toma de decisiones mutua

La comunicación en tiempo real ofrece mejores resultados, aumenta la satisfacción del paciente y contribuye a acortar los períodos de hospitalización y a acelerar las altas hospitalarias.



Las siguientes recomendaciones optimizan la vía clínica para pacientes y personal clínico.

Folleto

Guía de comunicación para hospitales



Recomendación 1

Recibir y acoger mejor al paciente tanto a nivel central como en la unidad de cuidados

El personal sanitario necesita recibir y acoger al paciente del modo adecuado en todos los niveles. Un servicio de recepción y acogida deficiente podría frustrar al paciente y dañar la imagen del hospital. Con la aparición de las redes sociales, en las que la actuación de los hospitales y las clínicas puede estar bajo constante escrutinio, se recomienda tomar las siguientes medidas:

- Centralizar la función de atención telefónica para obtener mejores resultados para las personas que llaman y para el equipo de operadores(as).
- Proporcionar a los gestores una herramienta de supervisión en tiempo real que muestre métricas de rendimiento que ayuden a identificar rápidamente los fallos y a adoptar estrategias correctivas
- Liberar de tareas repetitivas a los escasos recursos de las unidades de cuidados:
 - Implante una estrategia de enrutamiento de llamadas flexible en la unidad de cuidados basada en los conocimientos, el calendario, la ubicación, la presencia o la base de datos externa (como el horario del personal sanitario). Automatice los flujos de llamadas con voces multilingües de texto a voz. Utilice la selección de dígitos o el reconocimiento automático de voz para obtener información de un paciente en una llamada entrante
 - Permita el acceso directo a una persona hospitalizada con un número de habitación
 - Llegar a la persona adecuada, con múltiples opciones de menú, anuncio, llamada directa o llamada supervisada
 - Ofrezca una interfaz de programación intuitiva para varios administradores, cada uno con su propia vista, como la personalización de la grabación del mensaje de bienvenida para una unidad de cuidados

Lugar: Quebec, Canadá - Clínica Fertily

La clínica Fertily es un centro de reproducción asistida que presta servicio a una población de 800 000 personas en Quebec. Es reconocida por la calidad de sus servicios y la alta tasa de éxito de la fecundación in vitro y la inseminación intrauterina. La clínica no podía permitirse seguir perdiendo llamadas, lo que provocaba la insatisfacción y la frustración de los pacientes. Implementaron una infraestructura de telefonía estable y fiable y una solución de recepción telefónica automatizada para gestionar sin problemas las llamadas de los pacientes y proporcionar una mejor asistencia telefónica, garantizando así la calidad de la experiencia del paciente y la prestación de servicios clínicos.

Folleto

Guía de comunicación para hospitales





Recomendación 2

Ofrecer una experiencia sanitaria con tecnologías para seguir conectado con los pacientes en casa

Debido a las limitaciones del gasto sanitario actual, el aumento del número de personas mayores de 65 años y el incremento de enfermedades no transmisibles, se hace necesario adoptar una tecnología que permita a los pacientes seguir conectados con el hospital desde su casa o desde cualquier otro lugar, con vistas a procedimientos preoperatorios o terapias.

Se puede proporcionar al paciente una solución de comunicación para mantener la conexión con el hospital a través de flujos omnicanal (chat, voz, vídeo). Esta solución se basa en una aplicación móvil para smartphones, perfectamente adaptada a las generaciones X, Y o Z, o en un teléfono de escritorio para las generaciones menos expertas en tecnología. Por último, debe ser lo más flexible posible en cuanto a su uso y a la apertura del software para adaptarse al caso concreto del paciente, como el seguimiento perioperatorio o la supervisión de enfermedades crónicas.

La apertura del software puede aprovecharse para mejorar estos tipos de aplicaciones médicas habilitando diferentes contenedores de chat (por ejemplo, un flujo de chat para el personal enfermero y otro para los chats del personal administrativo) para responder preguntas y compartir documentos y fotos. La conectividad segura con el domicilio del paciente y con dispositivos IoT, como monitores de pacientes, permite la atención remota del paciente.

Lugar: **Japón - Región de Hokkaido**

Hokkaido es la segunda isla más grande de las cuatro islas principales de Japón. Su Consejo para la Promoción de la Utilización de Infraestructuras de Información y Comunicación se centra especialmente en la adopción por parte de los usuarios, a fin de garantizar que su población de edad avanzada pueda adaptarse a los planes sociales del Gobierno y ofrecer una buena atención sanitaria a la población de mayor edad para mantener su salud y bienestar mental. Con el objetivo de mantener las comunidades conectadas, han instalado en las residencias de ancianos terminales IP inteligentes Alcatel-Lucent 8088 personalizados para ofrecer servicios de aplicaciones y comunicaciones multimedia de alta calidad. Esta tecnología aborda algunos de los retos de la atención médica, permitiendo a la población de la tercera edad conectarse desde casa con las autoridades, sus familiares y amigos, a través de comunicaciones sin interrupciones, vídeo, mensajes y alertas de notificación.

Recomendación 3

Agilizar el trabajo de los médicos con sistemas de colaboración y comunicación en tiempo real

Implante tecnologías de comunicación en tiempo real que ayuden a los médicos y a otros profesionales sanitarios a colaborar entre sí y lograr una mejor gestión de las interrupciones urgentes.

- Permita al enfermero principal escuchar la grabación del informe del turno de noche y tomar nota de cualquier información o imagen útil
- Facilite la comunicación y la colaboración instantáneas con los equipos in situ o a distancia
- Médicos, enfermeros y terapeutas necesitan ponerse de acuerdo en cuanto al protocolo que se seguirá con un paciente a través de reuniones virtuales o en persona:
 - Planifique una colaboración en tiempo real para permitir la mensajería instantánea (IM), el envío de mensajes de voz y el uso compartido de pantallas y documentos en reuniones de equipos multidisciplinares (MDT)
 - Consiga que los médicos sean localizados a través de varios dispositivos dentro y fuera del hospital mediante un número profesional único
 - Integre la comunicación desde la aplicación empresarial, como “Electronic Medical Record” (EMR), la aplicación “Electronic Health Record” (EHR) o incluso desde Microsoft® Teams

Lugar: Estados Unidos - Un grupo de hospitales con 75 000 empleados

Durante la pandemia, la mayoría de los médicos generaron comunicaciones móviles desde la aplicación EPIC de sus smartphones para llamar a sus pacientes. Ello se tradujo en un fuerte aumento de los gastos de comunicación. El grupo hospitalario decidió integrar las llamadas salientes a través de su sistema de comunicaciones e infraestructura Wi-Fi, lo que redujo considerablemente la factura. Para ello, se integró la solución de colaboración con certificación HIPAA Rainbow™ de Alcatel-Lucent Enterprise en la aplicación EPIC del smartphone del médico. Esta solución se utiliza ahora también para gestionar sus reuniones MDT.

Folleto

Guía de comunicación para hospitales





Recomendación 4

Mejorar la capacidad de reacción del personal con notificaciones específicas

Una comunicación más eficaz permite al personal clínico dedicar más tiempo a los pacientes y ayudar a reducir la duración de la hospitalización. Según un estudio de Accenture*, los hospitales de EE. UU. "derrochan" anualmente unos 12 000 millones de dólares debido a una comunicación deficiente entre el personal sanitario. El 40 % de ese gasto (unos 5000 millones de dólares) se debe a la latencia en las comunicaciones entre enfermeros.

Un hospital de cuidados intensivos estándar con 500 camas puede sufrir un gasto anual de unos cuatro millones de dólares debido al tiempo perdido en la comunicación entre el personal médico y enfermero, y al posible aumento de la duración de las hospitalizaciones. Reduzca costes:

- Implantando servicios de notificación basados en flujos de alarmas flexibles y seguros para alertar al personal enfermero que esté de servicio
- Contando con múltiples medios de notificación, como las llamadas al personal enfermero o la detección de pacientes que deambulen por el hospital
- Ofreciendo información sobre las situaciones (ubicación, calendario o disponibilidad)
- Conectando dispositivos IoT y aparatos portátiles que hacen un seguimiento del estado médico de los pacientes (por ejemplo: sensor de presencia, cámara, cama inteligente, sensor de suelo)

Lugar: Suecia - Clínica en Estocolmo

La clínica sueca ofrece, entre otras prácticas, una importante unidad de cuidados gastroenterológicos y endoscópicos que existe desde hace casi veinte años. Han implantado una serie de servicios de notificación entre los que se incluyen una aplicación de notificación para smartphones y una aplicación de geolocalización para reforzar la seguridad de sus pacientes.

*Accenture 2013 "A call to action: Overcoming Communication Challenges in Hospitals"

Recomendación 5

Protección de personas y recursos

En los últimos años, los hospitales han experimentado un aumento del número de actos violentos que dañan al personal administrativo y sanitario, así como a los pacientes, además de poner en peligro los recursos mediante robos, destrucción e intrusión en zonas protegidas.

Los hospitales también han tenido que considerar las amenazas impuestas por la actividad terrorista; deben estar preparados para reaccionar ante un posible ataque y proteger sus instalaciones, pacientes, visitantes y personal, así como para gestionar sucesos con múltiples víctimas.

- Proteja al personal sanitario a través de terminales o aplicaciones para smartphones que ofrezcan botones de alarma y funciones de "man down" (hombre caído) con geolocalización incluida
- Detecte las alarmas técnicas (como el sensor de incendios, el detector por contacto y la cámara de seguridad) en todo el edificio para poner en marcha los servicios de notificación adecuados
- Gestione la comunicación entre personas con el 911/112 (punto de respuesta de seguridad pública), incluida la localización del dispositivo de llamada
- Habilite la grabación de audio a petición
- Gestione un sistema de mensajería seguro y basado en la prioridad con alertas de audio constantes
- Prepárese para los sucesos con múltiples víctimas (MCI) e implante soluciones MCI que combinen llamadas de emergencia y movilización de equipos mediante servicios de notificación
- Envíe notificaciones a un número limitado de personas (por ejemplo, al personal sanitario o a los guardias de seguridad) y envíe notificaciones masivas para llegar al mayor número de personas posible, mediante mensajes de difusión por audio y mensajes de texto en las pantallas del hospital
- Reproduzca scripts de enrutamiento preconfigurados con mensajes específicos de bienvenida a las personas que llaman al hospital para regular un flujo repentino de pacientes en caso de emergencia (como un gran accidente de tráfico, una catástrofe natural o un acto de terrorismo)

Lugar: Francia - Hospital con más de 500 empleados y especializado en psiquiatría

El hospital mejoró sus procesos médicos mediante el despliegue de un sistema único de notificaciones IP para prestar una variedad de servicios. Este sistema ofrece la capacidad de movilizar al personal y a los expertos adecuados para cada ingreso de emergencia, incluida la gestión del escalado. También ofrece servicios de protección del trabajador solitario para el personal enfermero, con geolocalización del terminal DECT de dicho personal basada en la tecnología Bluetooth de bajo consumo de ALE. Se han instalado más de 140 balizas BTLE para alcanzar el nivel previsto de precisión de localización.

Folleto

Guía de comunicación para hospitales





Recomendación 6

Incorporar la redundancia en el sistema de comunicación para lograr un tiempo objetivo de recuperación (RTO) muy corto

Ya sea para una única clínica o para un hospital con cientos de ubicaciones, el personal sanitario necesita contar con una infraestructura de telecomunicaciones sólida y flexible. Junto con la historia clínica digital, la movilidad también resulta esencial para la transformación de la asistencia sanitaria a la hora de conseguir un flujo de trabajo clínico fluido.

- Planifique una sólida infraestructura de telefonía básica con un RTO muy corto
- Cree un sistema que pueda virtualizarse por completo y resulte fácil de gestionar
- Implante una plataforma que respalde a una plantilla de profesionales sanitarios cada vez más móviles, conectados y remotos a través de múltiples redes, como redes WLAN, DECT o móviles

Lugar: Francia - Hospital de Mayotte

Mayotte cuenta con el hospital de maternidad más grande de Europa, con casi 10 000 nacimientos al año. Tras un largo período de inestabilidad en su sistema de comunicaciones, el hospital decidió invertir en una infraestructura de comunicaciones ALE robusta, redundante y con visión de futuro. Para ello, decidieron implantar una infraestructura Wi-Fi fiable para ofrecer soluciones de movilidad y colaboración en sus 15 centros. Un servidor de voz interactiva ofrece un servicio de atención telefónica al paciente más moderno y funcional que garantiza la transferencia de las llamadas al agente/operadora.

Recomendación 7

Diseñar la red capaz de soportar de forma nativa VoIP, dispositivos conectados y aplicaciones y sistemas hospitalarios

La red de un hospital constituye la base de las aplicaciones críticas que la utilizan. Los beneficios de la inversión realizada en las historias clínicas digitales (EMR), los sistemas de comunicación y archivo de imágenes (PACS), los sistemas de procesamiento de imágenes médicas y la comunicación IP solo podrán obtenerse si estos recursos conectan a las personas de un modo fiable, seguro y con un alto rendimiento.

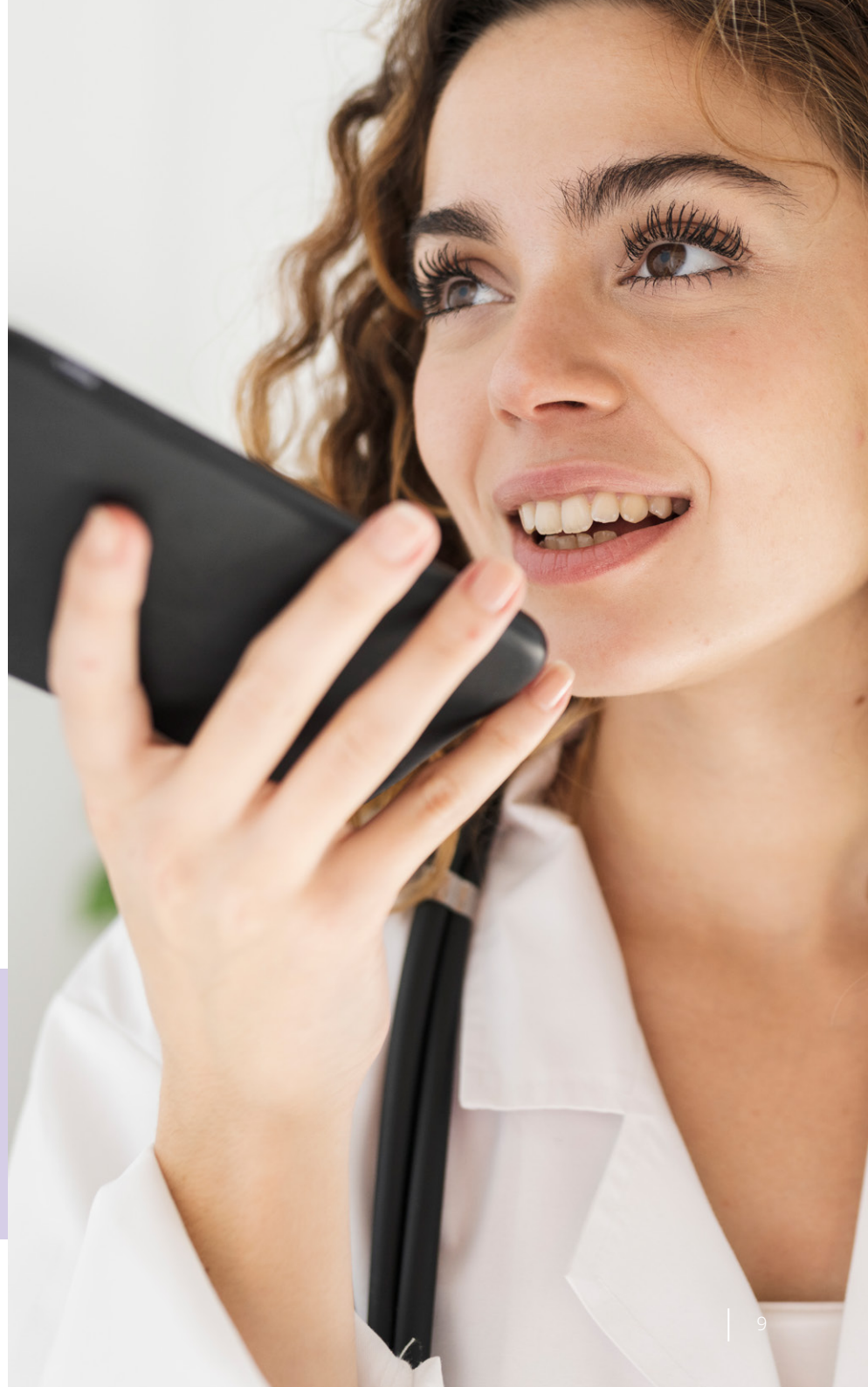
- Integre un acceso unificado que alimente de forma nativa los teléfonos VoIP, priorice y diferencie las aplicaciones en tiempo real de aquellas que admitan una mayor latencia y perturbaciones
- Implante una infraestructura WLAN que admita la tecnología Wi-Fi 6/6E, ya que la mayoría de los dispositivos utilizados en el sector sanitario necesitan una conexión móvil: dispositivos de usuario como teléfonos/aplicaciones VoIP, CoWs (ordenadores sobre ruedas), dispositivos clínicos como bombas de infusión, captura móvil de imágenes (radiología e imágenes por resonancia magnética) y otros sensores
- Adecúe el tamaño del núcleo de la infraestructura de su hospital para obtener un rendimiento redundante y flexible que se adapte al rendimiento ofrecido por el sistema de comunicación
- Plataformas de IoT seguras para dispositivos médicos inteligentes, servicios de ubicación, gestión de edificios y vigilancia de seguridad
- Habilite servicios de ubicación como mapas interactivos, seguimiento de activos y rastreo de contactos

Lugar: China - Un gran hospital de 4750 camas

Este hospital chino es uno de los hospitales más avanzados en cuanto al uso de la digitalización y la aplicación de sistemas de información hospitalaria (HIS). Implantaron una red y un sistema de comunicación (voz y centro de contactos) adecuados para una futura expansión. La combinación de telefonía IP, sistemas de gestión médica y aplicación médica, y la red básica ahorra al menos unos 30 segundos por emergencia y paciente. La reducción del ciclo de hospitalización de los pacientes aumentó la tasa de uso de las camas hasta casi un 99 %, a la vez que redujo los costes operativos anuales del hospital en 0,2 millones de ¥.

Folleto

Guía de comunicación para hospitales



Recomendación 8

Embarcarse en una transformación digital de éxito seleccionando la tecnología adecuada para conectar a personas y máquinas

La transformación digital tiene el potencial de redefinir la forma en que las personas, la tecnología y los dispositivos médicos de Internet interactúan y se conectan entre sí en los entornos sanitarios, lo que ayuda a promover una mejor atención, reducir los costes y mejorar los resultados. Una de las claves para la adopción y generalización de estos servicios es la conectividad integrada en los procesos de negocio.

- La transformación digital requiere máquinas fiables para conectar:
 - Bots, aplicaciones de aprendizaje automático e inteligencia artificial
 - Sensores inteligentes y otros dispositivos conectados
 - Portal integrador de sistemas de comunicación y colaboración multimedia
 - Macrodatos y análisis
 - Servicios de seguimiento de activos basados en la tecnología Bluetooth de bajo consumo
- En todo el mundo están surgiendo numerosas aplicaciones empresariales digitales, sin embargo en muchos casos, las aplicaciones no integran conectividad entre pacientes, personal sanitario y procesos de negocio. Esta conectividad puede ofrecerse a través de:
 - Presencia del usuario
 - Llamada de audio o vídeo
 - Mensaje de texto
 - Uso compartido de pantalla y archivos
 - Procesamiento del lenguaje natural
 - Supervisión de IoT
 - Servicios de notificación
 - Servicios de telefonía (control de llamadas, conferencia y otros servicios)

- Integre una plataforma abierta como servicio. Aproveche las aplicaciones internas y los procesos de negocio existentes con esta tecnología de conectividad que ofrece un conjunto de API estándar y proporciona servicios innovadores tanto para los pacientes como para el personal clínico:
 - Teleconsulta
 - Autoservicios para personas hospitalizadas
 - Aplicaciones de atención ambulatoria
 - Aplicaciones de seguimiento de pacientes
 - Portal de EMR/personal sanitario/paciente
 - Red social para sala clínica

Lugar: España - Servicio Cántabro de Salud

El Servicio Cantabro de Salud (SCS) es un organismo autónomo administrativo adscrito a la Consejería de Sanidad del Gobierno de Cantabria, la octava región más rica de España. Antes de la pandemia, el SCS apostó por acelerar su presencia digital para el ciudadano. El SCS comprendió que sería cada vez más difícil proporcionar acceso a los profesionales médicos durante una pandemia. Para hacer frente a esta situación sin precedentes, pusieron en marcha una estrategia de plataforma de comunicaciones como servicio (CPaaS) para mantener la continuidad de la atención al paciente centrada en la telemedicina. Sabían que la atención virtual, impulsada por la tecnología CPaaS, podía ofrecer una oportunidad para reducir la presión en sus ya sobrecargados sistemas sanitarios. SCS integró Rainbow CPaaS (tecnología ALE) en la aplicación ciudadana SCSalud y en una aplicación de oncología, ofreciendo así:

- Servicios de chat que integran un bot de chat para las consultas recurrentes de los pacientes
- Videoconsulta con expertos sanitarios para pacientes crónicos
- Videoconferencia entre oncólogos



Optimice la vía clínica

Las soluciones convergentes de Alcatel-Lucent Enterprise optimizan la vía clínica para los pacientes y el personal clínico, ya que ofrece:

- Una mejor gestión de las llamadas a nivel central, en la unidad de cuidados y en situaciones de emergencia
- Una experiencia única para los pacientes
- Mayor eficiencia del personal con sistemas de colaboración y comunicación en tiempo real
- Mejora de la capacidad de reacción del personal enfermero
- Mayor protección de personas y recursos
- Una infraestructura de red y de comunicación en tiempo real sólida y flexible que permite lograr un tiempo objetivo de recuperación muy corto
- Una red capaz de soportar de forma nativa VoIP, dispositivos conectados y aplicaciones y sistemas hospitalarios
- Una máquina de relaciones fiable que conecta a personas y objetos para agilizar los procesos de negocio

Con el paquete de comunicación de ALE, el personal sanitario contará con soluciones y servicios únicos. Los entornos fiables, flexibles y de alto rendimiento le permitirán centrarse en lo más importante: los pacientes.

Soluciones para: Recomendación 1

Soluciones de operadora Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise (Alcatel-Lucent 4059 Extended Edition o la aplicación de operadora en ALE-300 DeskPhone) con Soft Panel Manager personalizado para la visualización de métricas

Alcatel-Lucent Visual Automated Attendant (sistema de respuesta de voz interactiva)

Recomendación 2

Alcatel-Lucent 8088 DeskPhone, personalizado, con sistema operativo Android y equipado con un teclado analógico

Rainbow CPaaS (plataforma de comunicaciones como servicio) HUB que ofrece una API de comunicaciones

Recomendación 3

Sistema de colaboración basado en la nube: servicios de colaboración de Rainbow

Para la integración de aplicaciones empresariales: conector de MS Teams o Rainbow CPaaS

Recomendación 4

Servidor de notificaciones de terceros, OmniAccess Stellar para infraestructura WLAN, terminales WLAN (terminales WLAN Alcatel-Lucent 8158s/8168s) y notificación a través de la aplicación de smartphone, infraestructura DECT y

gama de terminales que incluyen funciones de emergencia médica (hombre caído) (terminal Alcatel-Lucent 8262 DECT)

Recomendación 5

Para automatizar y garantizar la incorporación y gestión de dispositivos IoT, utilice la conectividad Rainbow para alarmas técnicas (Rainbow Alert), Alcatel-Lucent Visual Notification Assistant para llamadas 911/112, Alcatel-Lucent OmniPCX® RECORD Suite, Visual Automated Attendant

Recomendación 6

Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Communication Server Purple

Recomendación 7

Alcatel-Lucent OmniSwitch® para la infraestructura de red central y de acceso, Alcatel-Lucent OmniAccess® Stellar para infraestructura WLAN, incluidos los puntos de acceso OmniAccess Stellar y el seguimiento de activos OmniAccess Stellar Asset Tracking, convergentes con OmniPCX Enterprise

Recomendación 8

Rainbow CPaaS Hub proporciona una plataforma como servicio abierta con un conjunto de API estándar que aprovecha las aplicaciones y los procesos de negocio internos existentes.



Infórmese de cómo podemos ayudarlo a conectar a sus pacientes, personal y ecosistema de atención sanitaria.

Información adicional

www.al-enterprise.com/es/industries/healthcare

Blogs para ampliar la perspectiva

www.al-enterprise.com/es/blog