

7

SERVICIOS MÓVILES EN LA SANIDAD: UN PASO MÁS EN LA MEJORA DE LA SALUD

Norman López-Manzanares
Gerente de MovilForum y Proyectos Especiales
Telefónica Móviles España

SOLUCIONES MÓVILES PARA EL ENTORNO DE LA SALUD

El objetivo es disponer de una “cartera de servicios móviles orientada a satisfacer las necesidades de las Instituciones Sanitarias para mejorar la asistencia ofrecida a sus pacientes así como la gestión de sus recursos”.



Gracias a las tecnologías GPRS/UMTS los servicios orientados al sector sanitario y de la Salud podrán beneficiarse de:

- la mejora de la movilidad del paciente y del profesional sanitario
- la existencia de anchos de banda mayores para capacidades multimedia
- posibilidad de servicios en tiempo real

Las ventajas que los nuevos servicios orientados al sector sanitario y de la salud van a producir son variadas tanto para los profesionales sanitarios, los pacientes y las instituciones médicas/sanitarias.

VENTAJAS PARA LOS PROFESIONALES SANITARIOS



Entre las múltiples ventajas para los profesionales sanitarios se pueden resaltar las siguientes:

- Aumento del tiempo disponible para pacientes: Mejora de la calidad de los cuidados y de la asistencia ofrecida.
- Acceso a información de los pacientes en tiempo real, en cualquier lugar y momento, tanto de pacientes como de datos administrativos.

- Incremento de la captura de datos de manera fácil y exacta con el consiguiente ahorro de tiempo significativo a través de la eliminación de la recogida manual de datos.
- Mejora la movilidad de los profesionales sanitarios sin comprometer la accesibilidad a los datos.
- Disminución del número de errores médicos y del resto del personal sanitario, como los relacionados con la medicación y posologías (ilegibilidad), datos incompletos o deficiencias.
- Reducción o eliminación de la utilización del papel
- Facilita la toma de decisiones a tiempo y de manera más exacta en el punto de cuidado del paciente (gran capacidad de almacenamiento de datos e información)
- Facilita las referencias con otras aplicaciones: bases de datos de fármacos, etc
- Actualización automática de todos los contenidos y datos seleccionados

VENTAJAS PARA LOS CENTROS SANITARIOS



Los centros sanitarios van a poder mejorar la gestión ofrecida gracias a:

- Incremento en la productividad del hospital a través de la optimización del proceso de análisis y gestión de información (estudios, estadísticas, etc)
- Ahorro de tiempo de los médicos y de las enfermeras
- Disminución del número de errores de transcripción y un aumento de la calidad de los datos registrados
- Generación automática de protocolos de actuación actualizados.
- Aumento de la calidad del cuidado y seguridad del paciente
- Reducción de los gastos administrativos y costes por un incremento en la eficiencia de la gestión (elimina el paso de papel al ordenador permitiendo una consulta en tiempo real)
- Soluciones y procesos integrados con un sistema robusto de seguridad que ofrece diferentes niveles de protección de datos
- Elimina la recogida manual de datos, reduciendo el trabajo del personal sanitario e incrementando la satisfacción del médico
- Facilita la movilidad de los profesionales sin problemas de accesibilidad a los datos
- Proyección de imagen vanguardista de los hospitales (organizaciones tecnológicas)

VENTAJAS PARA LOS PACIENTES



Y por último los pacientes van a resultar beneficiados por los avances que estos nuevos servicios van a significar para la mejora del cuidado de su salud ya que:

- Mejora de la calidad de vida disminuyendo traslados y estancias innecesarios en los centros sanitarios.
- Disminución de los tiempos de atención en situaciones de emergencia.
- Eliminación de las gestiones burocráticas al mejorar los procesos.
- Mejora de la percepción de la atención recibida.
- Aumento de la seguridad percibida por el paciente.
- Posibilidad de involucrarse en el cuidado de su enfermedad y su rehabilitación gracias a sistemas de monitorización y de información.
- Gracias a la movilidad, posibilidad de introducir el cuidado de la enfermedad en la vida diaria proporcionándole un mayor grado de normalidad.

¿DE QUÉ DEPENDE EL ÉXITO?

Hay varios factores que van a condicionar el éxito de estos servicios móviles de la salud como son:

- Apuesta del Gestor Sanitario por la tecnología móvil y la innovación como medio de optimización de recursos
- Integración del canal móvil en los sistemas y procedimientos de la Institución Sanitaria
- Nivel de implantación y uso de la tecnología GPRS/UMTS entre los profesionales y los ciudadanos

AGENTES INVOLUCRADOS

Son numerosos los actores que van a entrar en escena a la hora de plantearse este entorno de movilidad. Además se debe distinguir entre el sector público y el privado.

Sector Público	Sector privado
Ministerio de Sanidad Consejerías de Sanidad Servicios de Salud Autonómicos Servicios de Emergencias Hospitales	Aseguradoras Hospitales privados Mutualidades Centros de atención socio-sanitaria privadas Industria farmacéutica Laboratorios clínicos

PÚBLICO OBJETIVO

Los servicios móviles que se pueden plantear van a depender de quién sea el público a quién va dirigido. En la siguiente figura podemos identificar algunos usuarios de estos servicios móviles de salud:



Posibles servicios



A la hora de desarrollar servicios móviles en este sector se van a distinguir distintas fases:

- **Información:** Servicios cuyo principal objetivo es ofrecer información.
- **Integración:** Va a ser necesaria la integración con los sistemas de gestión disponibles
- **Interacción:** Se va a producir interacción entre los distintos agentes por lo que los medios técnicos van a tener que estar preparados para soportarla.
- **Personalización:** Van a facilitar adaptarse al perfil de cada agente involucrado.
- **Transacción:** Es el caso de la utilización de mecanismos de firma digital en aquellos servicios donde la identidad del agente debe ser autenticada.

Además, dependiendo de los niveles asistenciales (atención primaria y especializada, atención de urgencia, atención socio-sanitaria, prestación farmacéutica, salud mental...) los servicios a desarrollar son diferentes. Podemos identificar como servicios representativos:

- **Gestión de servicios hospitalarios:** Servicios de acceso al historial clínico y a las pruebas clínicas, por ejemplo, cuyo objetivo es mejorar la coordinación de los servicios sanitarios en el entorno hospitalario, proporcionar acceso en tiempo real desde cualquier lugar del hospital a toda la información clínica del paciente y reducir los trámites administrativos de registro en papel de los informes de visitas. Deben ser personalizables dependiendo del profesional sanitario involucrado: médico, enfermero, auxiliar,...



- **Asistencia domiciliaria:** Se trata de servicios orientados a profesionales sanitarios en movilidad para facilitar la atención domiciliaria de pacientes.



- **Asistencia a la tercera edad:** Servicios de teleasistencia para mejorar la calidad de vida de este colectivo.



- **Seguimiento remoto de pacientes:** Servicios orientados a discapacitados, pacientes crónicos, pacientes en rehabilitación o post-operatorio. Su objetivo es monitorizar en tiempo real el estado de salud de estos pacientes con enfermedades crónicas o con dificultades para desplazarse al centro sanitario para mejorar su calidad de vida. Incluso estos servicios sirven de ayuda a los familiares de estos pacientes (es el caso de enfermos de Alzheimer, discapacitados...) ya que podrán estar informados en todo momento sobre su estado y situación.



- **Emergencias:** Servicios de urgencias de centros de atención sanitaria públicos o privados. Entre sus objetivos están reducir el tiempo de llegada al lugar del incidente y al centro de urgencias, proporcionar a los equipos de emergencias acceso remoto a información clínica del paciente que pueda ser crítica en caso de urgencia, y el envío de información clínica del paciente durante el traslado. Además posibilitarán gestionar más eficientemente los equipos de emergencias extrahospitalarios.



- **Portal del paciente:** Para mejorar la comunicación con los pacientes, reducir los costes mediante un uso más eficiente de los recursos sanitarios, reducir listas de espera y mejorar la calidad de servicio ofrecida a los pacientes.



- **Portal del profesional:** Para fomentar el intercambio de información entre profesionales del sector sanitario (médicos, enfermeros, auxiliares, administradores de recursos sanitarios...) y proporcionarles acceso a información y aplicaciones médicas de interés.



