



Seguimiento de pacientes crónicos

riberasalud.com



El paciente crónico

La atención a la cronicidad supone un gran reto para los sistemas sanitarios. El aumento de la esperanza de vida acentúa la prevalencia de **patologías crónicas y de pluripatología crónica**. Si a esto se suma que las personas con estas patologías tienen una peor calidad de vida relacionada con la salud, **mayor dependencia, mayor mortalidad y mayor uso de servicios sociales**, se entiende que la gestión de estos procesos esté permanentemente en el centro del debate sanitario.

Para hacer frente a este escenario, es necesario impulsar un **cambio de modelo asistencial**, que ponga el foco en la prevención, la promoción de la salud, la integración y coordinación asistencial, la participación activa de los pacientes y la innovación tecnológica.

Ribera cuenta con una amplia experiencia en el manejo de pacientes crónicos en el marco de su **Programa de Gestión de Salud Poblacional**. Gracias al conocimiento adquirido es capaz de prestar este servicio e interpretar las necesidades de los pacientes, evitando descompensaciones.



Inclusión. Cuando se identifica (en consulta o por captación activa) que un paciente crónico puede beneficiarse del programa de seguimiento, se le informa y se solicita su autorización para incluirlo en el programa. Es necesario identificar un profesional referente para cada paciente.

1

Plan de seguimiento. A cada paciente se le realiza una valoración y se establece un plan de seguimiento proactivo. Este plan es híbrido, es decir, realizado en parte por personal sanitario y en parte por Lola (asistente virtual). El seguimiento genera alertas que son atendidas por Enfermería.

2

Modelo Operativo

Coordinación Asistencial. Se establecen los protocolos / circuitos adecuados que garantizan la coordinación asistencial en caso de ser necesaria la derivación del paciente a su centro / hospital ante descompensaciones.

3

Evaluación del programa. Se facilitan indicadores de proceso: pacientes incluidos por patología, número de llamadas, número y tipo de alarmas, pacientes derivados a centro / hospital. Pero además para cada paciente, partiendo de su situación basal se pueden establecer indicadores de resultado medidos en términos de reducción de visitas a urgencias, ingresos médicos urgentes o reingresos por la misma causa.

4

Seguimiento de pacientes crónicos con apoyo de Inteligencia Artificial

Lola es una **cuidadora virtual basada en IA y tecnología de voz** que hace llamadas telefónicas de forma automática a pacientes crónicos. Utiliza estrategias de PLN (procesamiento de lenguaje natural) para interpretar las respuestas, con lo que **consigue detectar a tiempo posibles descompensaciones o empeoramiento de la enfermedad** e intervenir de forma precoz para evitar ingresos, visitas a urgencias y/o derivaciones a otras especialidades.



Desde la perspectiva de los pacientes y sus familiares, Lola les permite sentirse más acompañados y tranquilos en su hogar, lo que **reduce el número de consultas a demanda**. **Desde el punto de vista clínico**, se consigue un seguimiento más efectivo y continuo, y se permite a los profesionales dedicar más tiempo a otras actividades.

Resultados

Lola está disponible en los Hospitales Universitarios de Torrejón y Vinalopó, desde enero del año 2023, y en el Hospital de Povisa desde junio del mismo año, con una excelente integración en los equipos asistenciales.

13.562

SEGUIMIENTOS

752

PACIENTES

3.847

HORAS LIBERADAS

92%

ADHERENCIA

9/10

SATISFACCIÓN PACIENTE

82

ÍNDICE NPS

“Lola nos está permitiendo detectar descompensaciones, actuar de forma precoz y canalizar adecuadamente los recursos asistenciales.”

Los pacientes se sienten más tranquilos, acompañados y han mejorado su comunicación con el equipo asistencial”

Equipo médico del Hospital Universitario de Torrejón



riberasalud.com

Valencia

Avd. Cortes Valencianas, 58
46015 (Valencia)
963 462 591 | info@riberasalud.es

Madrid

Calle Serrano, 45 piso 2º 2ª
28001 (Madrid)
info@riberasalud.es