



Una manera de hacer Europa



BUENAS PRÁCTICAS

Actuaciones Cofinanciadas

“Transformación Digital del Hospital Vall d'Hebron al servicio del paciente: SmartProcess y SmartCare”.
Instituto Catalán de la Salud.

Programa Operativo de Cataluña

Año 2018

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Se presenta como Buena Práctica el proyecto “Transformación Digital del Hospital Vall d'Hebron al servicio del paciente: SmartProcess y SmartCare”.

Vall d'Hebron es el campus hospitalario más grande de Cataluña gestionado por el Instituto Catalán de la Salud. Consta de 22 edificios por donde circulan diariamente más de 45.000 personas y atiende a una gran diversidad de pacientes. Para los pacientes, relacionarse con el mundo sanitario, especialmente con un hospital tan grande y especializado, es una experiencia intensa pero a la vez acompañada de desconocimiento, angustia e incertidumbre que repercuten negativamente en su bienestar y autonomía.

Mi Vall Hebron da nombre al nuevo proyecto de transformación digital para la mejora de la experiencia del paciente, que tiene como objetivo avanzar en soluciones más eficientes y democráticas para una atención más personalizada e integral, haciendo más accesible la información y relación con el hospital y la creación de herramientas que favorezcan la participación e implicación del paciente en su tratamiento y salud.

El nuevo proyecto se enmarca en el contexto de transformación del hospital hacia un hospital inteligente (SmartHospital) poniendo el foco sobre dos ejes: la personalización, integración y humanización de soluciones de SmartCare (wifi gratuito, nuevos canales de comunicación, guiado integral interactivo de pacientes) y la mejora de los procesos avanzados para garantizar la seguridad, estabilidad y monitorización, SmartProcess (eliminación del papel, localización de pacientes en tiempo real y mejora de procesos).

El proyecto supone un coste total subvencionable de cerca de 8 millones de euros y una ayuda FEDER de 4 millones de euros. Gracias a este proyecto, se prevé el aumento del número de usuarios que están cubiertos por un determinado servicio público electrónico pasando de más de 500.000 usuarios en 2018 hasta una previsión de más de 800.000 en 2021.

Esta operación se presenta como Buena Práctica porque cumple los criterios siguientes:

1. Elevada difusión entre los beneficiarios, los beneficiarios potenciales y el público en general

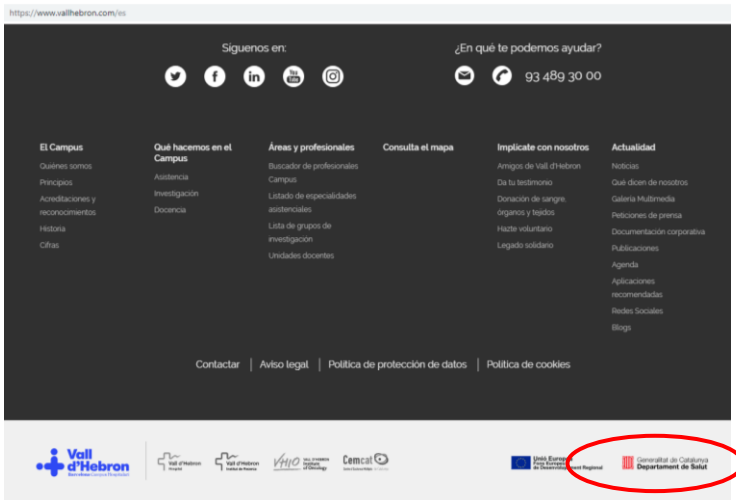
El proyecto de Transformación digital del hospital se ha difundido de manera notoria entre el personal del hospital, los pacientes y el público en general gracias a la visibilidad que se ha dado a la cofinanciación FEDER en todos los soportes digitales que conforman la operación.

Además, los equipos adquiridos en el marco del proyecto han sido inventariados y etiquetados con una etiqueta, adecuada a las necesidades de lavado y desinfección del entorno hospitalario, en la que se indica la cofinanciación FEDER.

a) Actuaciones vinculadas al SmartCare

Los nuevos canales de comunicación que ha puesto en marcha el hospital Vall d'Hebron incorporan el logo FEDER en un lugar destacable de los soportes de comunicación.

La nueva web de la Vall d'Hebron www.vallhebron.com incorpora a pie de página el logo FEDER junto con el resto de logos institucionales.



En la APP Vall d'Hebron se ha incluido en la pantalla de arranque el logo de la Unión Europea y la referencia al FEDER. Desde la creación de la app, en mayo de 2017, se ha descargado más de 26.000 veces.



Se han etiquetado además todas las pantallas de información a familiares del proyecto de sala de espera virtual y los equipamientos que mejoran la experiencia e implicación del paciente (ecocardiógrafo portátiles, sistemas integrados de quirófano, equipos de la sala de telemedicina de consultas de cardiología infantil) dando así visibilidad al FEDER tanto a los pacientes como al personal que utiliza estos equipos.



Etiqueta en una pantalla TV del proyecto Sala de Espera

Barrena actualitzada: 09/11/2018 09:10

Seguiment d'intervencions quirúrgiques

En espera	En preparació	En cirurgia	En recuperació
N. Seguiment	Hora	Avis	
BA11	10:50	(Pendent d'entrar al quiròfan)	
E724	11:40	(Pendent d'entrar al quiròfan)	
E164	12:00	(Pendent d'entrar al quiròfan)	
6174	12:40	(Pendent d'entrar al quiròfan)	
FOCE	13:10	(Pendent d'entrar al quiròfan)	
CSA4	13:40	(Pendent d'entrar al quiròfan)	
74F4	13:40	(Pendent d'entrar al quiròfan)	

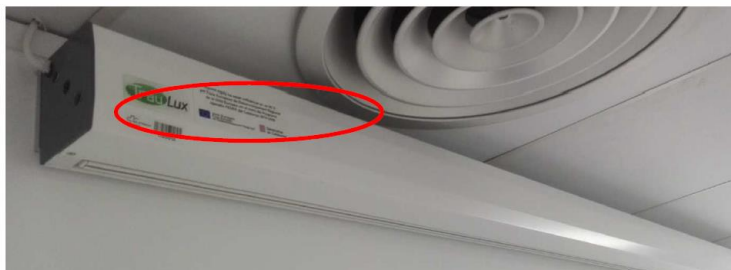
Pantalla de la información a familiares en la Sala de espera virtual



Ecocardiógrafo portàtil



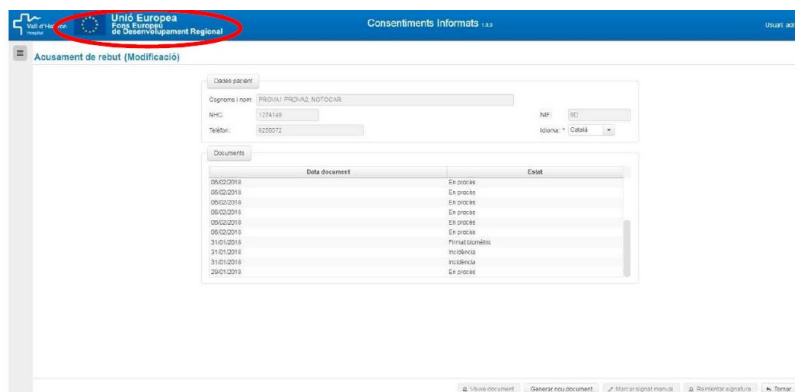
Panel en el quirófano con el sistema integrado



Pantalla de projecció en la Sala de telemedicina de Cardiologia Pediàtrica

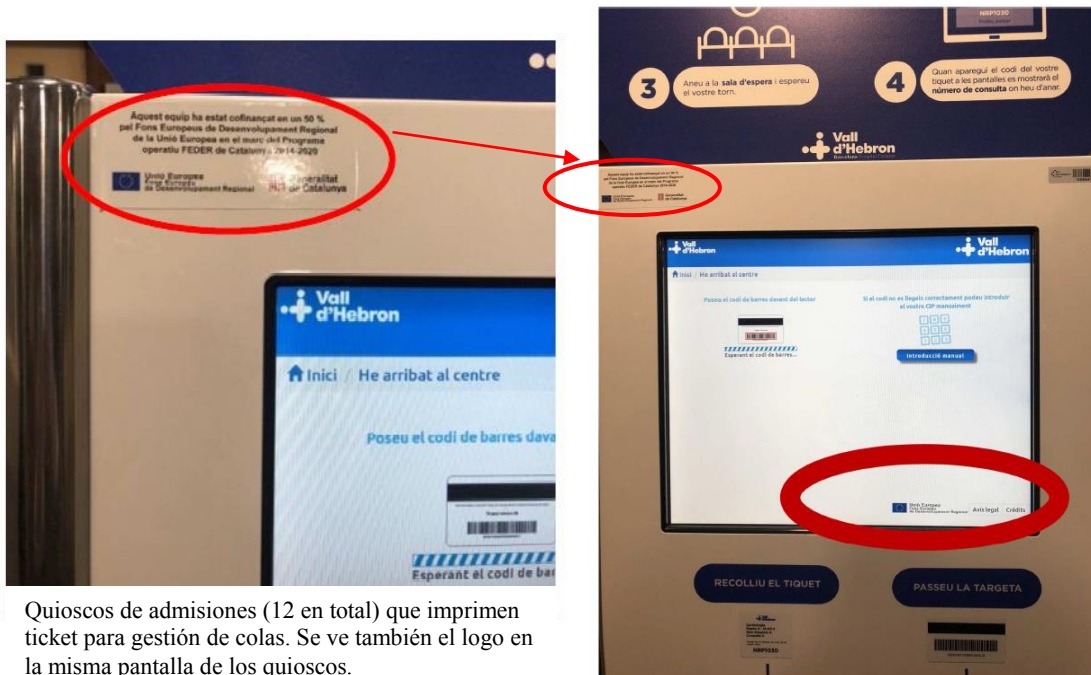


Altavoz

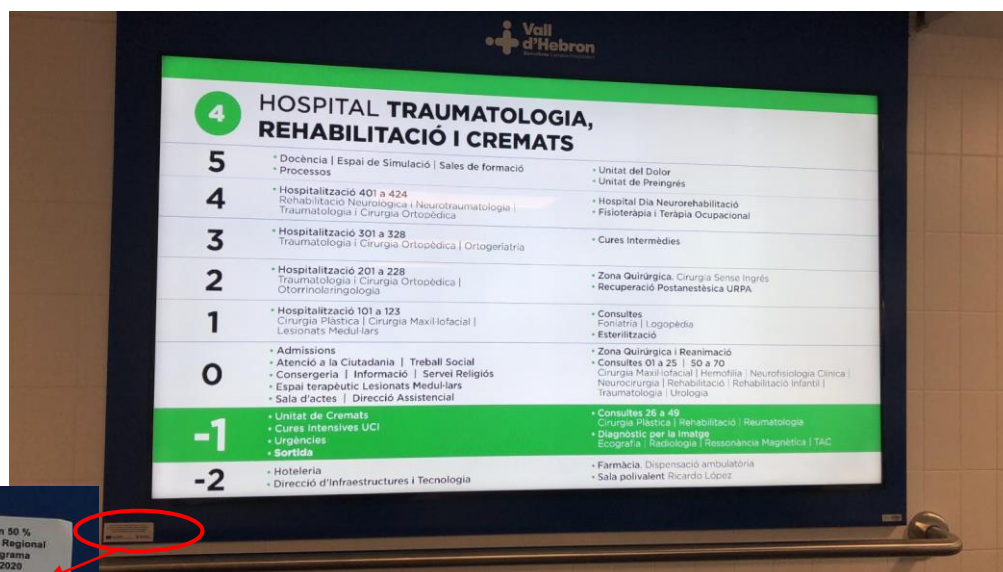


Impressió de pantalla del sistema de gestió de la firma de consentiment informat per veu

El nuevo Plan Vall d'Hebron de guiado integral interactivo de pacientes, a través de nuevas herramientas digitales de guiado, de soluciones de quioscos digitales y de señalización digital e interactiva debe ayudar a orientar a los pacientes y a reducir la angustia que genera no saber ubicarse ni cómo dirigirse a un punto determinado.



Quioscos de admisiones (12 en total) que imprimen ticket para gestión de colas. Se ve también el logo en la misma pantalla de los quioscos.



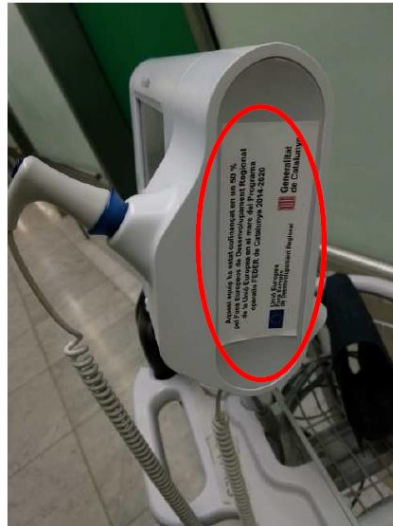
Pantalla de entrada – señalización con etiqueta FEDER

b) Actuaciones vinculadas al Smart Process

El objetivo de la gestión inteligente de los procesos profesionales es la eliminación del papel y transformación digital que implica una reingeniería y revisión de los procesos para hacerlos más seguros y robustos. Así, se identifica y revisa los procesos que funcionan en papel para poder aplicar soluciones digitales nativas, mediante la incorporación de nuevos equipos (electrocardiogramas que pasan de papel con la curva a formato de imagen médica que va directamente al archivo de imágenes médicas del hospital) o mediante integraciones de los datos clínicos que dan estos equipos a la historia clínica del paciente (como los tensiómetros digitales). Estos nuevos equipos adquiridos se han etiquetado con el logo FEDER.

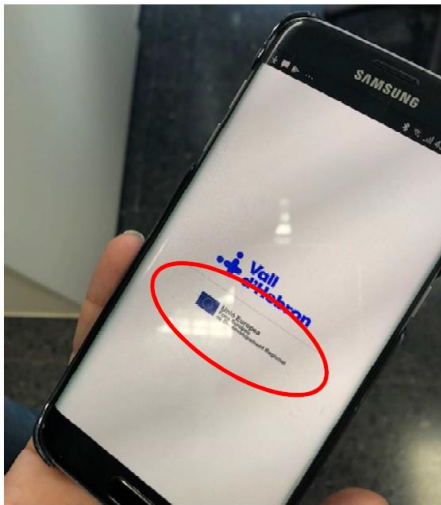


Electrocardiograma con la etiqueta indicando la cofinanciación FEDER (51 en total)

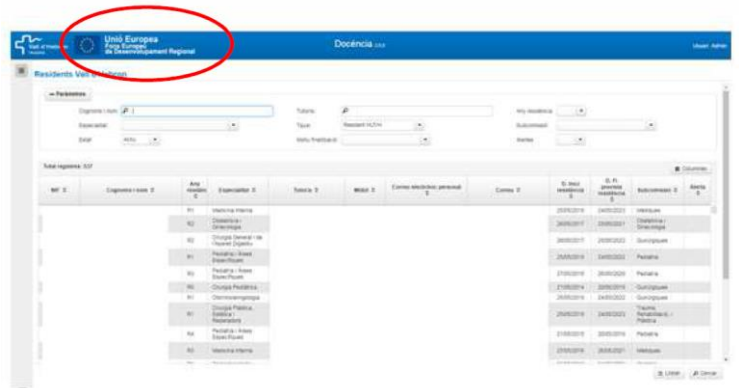


Tensiómetro digital con la etiqueta indicando la cofinanciación FEDER (49 en total)

Adicionalmente se han desarrollado soluciones TIC para acelerar y optimizar los procesos, como una APP de seguimiento de averías tanto para los responsables de las reparaciones, como para las personas que las sufren (usuarios asistenciales) y un programa de gestión de docencia y libro del residente de medicina.



Pantalla de arranque al inicio de la APP GSM movilidad



Impresión de pantalla de la aplicación DocensTrack

Finalmente, las herramientas de localización en tiempo real de pacientes y activos consiguen digitalizar los procesos, mejorando la automatización de las tareas y la seguridad. En el Bloque Quirúrgico del hospital general se ha hecho el primer piloto que se extenderá al resto de hospitales para trazar los pacientes en cirugía. De esta forma se consiguen mejorar el flujo de trabajo (lanzando tareas a celadores y limpieza según el estado del paciente), mejorando la información de todos los actores dentro del bloque quirúrgico (informando a familiares de la evolución de la cirugía) y la satisfacción y seguridad tanto del personal como de los pacientes. Todo el equipamiento físico, programas y pantallas vinculados a esta actuación han sido debidamente identificados con el logo FEDER.

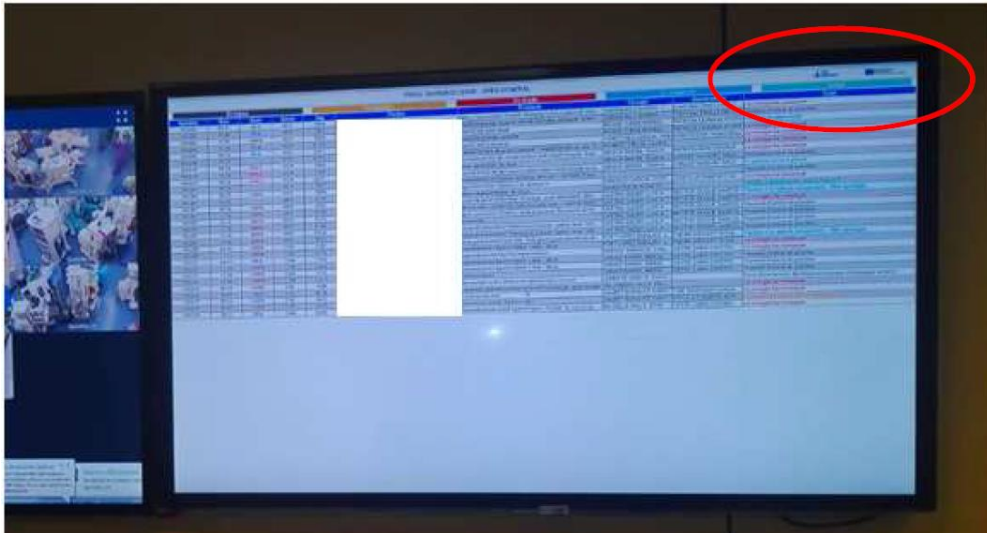


Imagen de la pantalla del pasillo con la programación quirúrgica

2. Incorporación de elementos innovadores

El proyecto de transformación digital del hospital Vall d'Hebron incorpora elementos muy innovadores en las dos actuaciones que conforman el proyecto cofinanciado.

La actuación SmartCare, además de facilitar la relación de los pacientes con el centro con nuevos canales de comunicación (web / app, proyecto de wifi gratuito y nuevas herramientas de orientación y señalización digital), mejora su tratamiento con soluciones innovadoras (Realidad virtual, Telemedicina e Inteligencia artificial).

Además, la actuación SmartProcess mejora la calidad y eficiencia de la asistencia trabajando los procesos sin papeles (administración electrónica como la firma por voz, tecnologías médicas digitales, digitalización imagen e informes digitales) y mejorando el uso de las TIC en la gestión del hospital. La trazabilidad de los pacientes, junto con la mejora de los procesos suponen una mayor seguridad, calidad y eficiencia en entornos de gran producción e intensidad de la asistencia como son los quirófanos.

3. Adecuación de los resultados obtenidos de la operación a los objetivos establecidos

La operación tiene como objetivo mejorar la experiencia del paciente así como la humanización de los procesos. Dar una atención personalizada e integral en el continuum asistencial es un reto que las nuevas tecnologías ayudarán a resolver. En este sentido, la cofinanciación FEDER permite al Vall d'Hebron desplegar el proyecto de transformación digital de una manera global siguiendo las recomendaciones de e-salud para poder garantizar la mejor atención posible a los pacientes del hospital.

Gracias a los nuevos canales de comunicación que se han puesto en marcha (Web y App) en el marco del proyecto, y como casi todo el mundo dispone de dispositivos móviles, el hospital puede optimizar y personalizar la comunicación e información con los pacientes y relacionarse de manera más efectiva facilitando una información personalizada, en el momento adecuado y a través del canal adecuado. Los resultados esperados cumplen perfectamente con los objetivos planteados al mejorar los trámites, la información, el continuum asistencial, el servicio, y dando herramientas a los pacientes para un abordaje más experto, un mejor seguimiento de sus patologías y una mejor adherencia a tratamientos, favoreciendo la relación y transparencia del hospital con los pacientes para mejorar su experiencia.

4. Contribución a la resolución de un problema o debilidad regional

Llegar a un hospital para ser atendido como paciente o ir a ver a un familiar ingresado comporta desconocimiento y estrés por no saber ubicarse ni conocer el tiempo de espera. Es un problema que comparten todos los hospitales del mundo junto con la cantidad de papeles innecesarios que se usan para interactuar con los pacientes (envío de citas, documentos médicos, certificados...).

El proyecto Mi Vall d'Hebron quiere contribuir a resolver estos problemas inherentes al mundo hospitalario gracias a las nuevas herramientas desplegadas que deben ayudar a orientar a los pacientes y mejorar su experiencia. Por ejemplo, el proyecto de humanización de la espera de los familiares durante la cirugía de un paciente, a través de la app de la sala de espera virtual, ayuda a reducir la angustia de los familiares que están informados de la evolución de la cirugía desde cualquier lugar (mediante app o web) desde el momento que el paciente entra en el quirófano hasta que acabe la operación y vuelva a planta.

La operación también impacta directamente en los resultados del hospital Vall d'Hebron incorporando mejoras significativas en la actividad económica de su entorno y en los sectores económicos relacionados gracias a un aumento de la relación con empresas tecnológicas de gran potencial innovador a las que se puede transferir conocimiento para la mejora de la atención de los pacientes y de su entorno familiar. Además, al incorporar elementos innovadores en sus procesos resultando en una mayor eficiencia en su desarrollo, el hospital genera ahorros que pueden ser reinvertidos en otras mejoras tecnológicas y nuevas relaciones con sus aliados y proveedores.

5. Grado de cobertura sobre la población a la que va dirigido

Desde el inicio del proyecto hasta diciembre 2018, las diferentes actuaciones que conforman la operación de Transformación digital del hospital Vall d'Hebron han cubierto un total de cerca de 600.000 usuarios.

Además, el proyecto tiene un impacto directo sobre las más de 45.000 personas que circulan diariamente (entre pacientes, familias, personal hospitalario) dentro del campus hospitalario Vall Hebron.

Cabe destacar también que el proyecto se podría transferir fácilmente al resto de hospitales gestionados por el Instituto Catalán de la Salud, la empresa pública de servicios de salud más grande de Cataluña, con casi 39.000 profesionales que prestan servicio a cerca de seis millones de personas en todo el territorio catalán.

6. Cumplimiento de los principios horizontales (desarrollo sostenible, igualdad entre hombres y mujeres y principio de no discriminación) y de la normativa medioambiental

El Hospital Vall d'Hebron sigue en todas sus relaciones con los pacientes la Carta de derechos y deberes de la ciudadanía en relación con la salud y la atención sanitaria aprobada por el Departamento de Salud de la Generalitat de Catalunya respecto a la equidad y no discriminación de las personas.

Por otra parte, el Hospital aplica el Plan de Igualdad entre hombres y mujeres del Instituto Catalán de la Salud para fomentar la igualdad de trato y de oportunidades entre trabajadores y trabajadoras y aprovechar la creciente presencia de mujeres en la organización. La igualdad pasa

a ser un eje central de las políticas del Instituto Catalán de la Salud, con la intención de que se convierta en un referente en el entorno sanitario catalán.

Finalmente, el Hospital Vall d'Hebron tiene una comisión de gestión medioambiental que elabora estrategias para la reducción del impacto medioambiental del conjunto de tareas derivadas de la actividad del hospital y para el cumplimiento de la normativa medioambiental. Concretamente, el proyecto, con el ahorro de papel que supone la transformación digital, contribuye a la reducción de residuos y al respeto del medio ambiente.

7. Sinergias con otras políticas o instrumentos de intervención pública

El proyecto de transformación digital del Hospital Vall d'Hebron se enmarca en el objetivo de e-salud de la Agenda Digital de Cataluña que promueve el uso de las TIC para alcanzar el desarrollo de una sociedad digital y la mejora de la asistencia sanitaria. Se alinea también con el Plan de Salud 2016-2020 de la Generalitat de Catalunya, ya que contribuye a la mejora y la transformación del sistema de salud y la organización sanitaria mediante la introducción intensiva de nuevas tecnologías. Finalmente, este proyecto de e-salud contribuye a potenciar el ámbito de las Tecnologías de la información y la comunicación (TIC), una de las tecnologías facilitadoras transversales prioritarias de la estrategia de investigación e innovación para la especialización inteligente de Cataluña (RIS3CAT).

Una manera de hacer Europa



BUENAS PRÁCTICAS

Actuaciones Cofinanciadas

Fondo Europeo de Desarrollo Regional