



## PROYECTO GANADOR

Proyecto CONECSALUD: La Humanización de la asistencia sanitaria en la Consulta No Presencial (CNP).

Área  
Médica



Roberto Medina Ruiz de Alarcón

Tomás Fernández Fernández

Sergio González González

César Ramírez Plaza

San Pedro de Alcántara (Málaga)

## Memoria

### 1. Introducción

La falta de tiempo es tan sólo una excusa, la humanización es cuestión de calidad afectiva, de trato digno y humano, estas cualidades no se impregnan en las personas y en los sistemas sólo disponiendo de más tiempo.

Las carencias que podemos encontrar en las infraestructuras hospitalarias no son las responsables de la falta de humanización, si bien el entorno es importante, en la comunicación médico paciente lo fundamental son los afectos, la compasión, la empatía, valores que nada tienen que ver con el lugar en el que se dan y se reciben.

#### 1.1 El impacto social

Un paciente suele esperar una media de cuatro días para ver a su médico de cabecera y treinta minutos para entrar en consulta sin tener en cuenta otros factores como el tiempo de desplazamiento, absentismo laboral, estrés, etc.

La innovación tecnológica y el conocimiento global deben ser oportunidades y no amenazas para una atención a la salud participativa, predictiva, personalizada y preventiva (Las 4 P's de Medicina del S.XXI), llena de sentido humano en la relación del paciente con los profesionales y las organizaciones que lo configuran.

La investigación del Centro Médico de la Universidad de Rochester ha determinado que,

para 2024, la mayor parte de los pacientes resolverán sus dudas a través de los canales digitales, mientras que el resto seguirá empleando el modelo tradicional de acudir a los hospitales.

#### 1.2 La ventaja diferencial: La Consulta No Presencial (CNP)

**Proyecto CONECSALUD** es una plataforma de Consulta No presencial 360º que conecta profesionales sanitarios y pacientes a través de su módulo de video consultas, mensajería privada, historia clínica y prescripción digital que cumple la normativa vigente RD 1718/2010 aumentando con ello su accesibilidad a los profesionales sanitarios, evitando desplazamientos innecesarios, incrementando la calidad de vida y bienestar de los pacientes.

Nuestra iniciativa ha conseguido eliminar barreras entre pacientes y profesionales sanitarios, porque en plena transformación digital es difícilmente comprensible que alguien tenga que desplazarse para hablar con un médico, sea cual sea su problema. Al mismo tiempo resulta inexplicable que sea tan complicado para un paciente acceder a su historia clínica y por ende compartir mensajería privada además de la prescripción electrónica, todo ello de una manera humana, cercana y no discriminatoria.

**Proyecto CONECSALUD** destaca la humanización de la asistencia del profesional sanitario

con sus pacientes vía online en la realización de videoconsultas, chat, compartir historias clínicas, solicitar análisis clínicos, resolución e interpretación de análisis online y pruebas de diagnóstico por imagen, emisión de recetas y seguimiento de la medicación y las constantes de los pacientes crónicos con problemas de movilidad a través de wearables.

### 2. Innovación tecnológica al servicio de los pacientes

El desarrollo de nuestro proyecto se ha centrado en el **empoderamiento del paciente** y su incorporación a la nueva era digital de la salud, apoyado en la innovación de las nuevas tecnologías (TICs), **dotando al paciente de mayor responsabilidad en el auto-cuidado de su salud basado en una medicina personalizada, preventiva, predictiva y participativa** gracias a la accesibilidad, conectividad y usabilidad de CONECSALUD

#### 2.1 Desarrollo tecnológico: La aplicabilidad en el entorno sanitario

- Desarrollo tecnológico de **plataforma multicanal** para facilitar el acceso de los pacientes desde cualquier dispositivo digital (Smartphone, iPad, Ordenadores portátiles y de mesa).
- Desarrollo tecnológico propio enfocado en la seguridad del paciente de la consulta no pre-

sencial, dentro de un entorno seguro cumpliendo el nivel 3 de la LOPD.

- Desarrollo de integración del proceso asistencial de pre-anestesia y resolución por CNP.
- Desarrollo de integración de solicitud y envío formularios de consentimiento informado y resolución por CNP.
- Desarrollo de integración de autenticación y reconocimiento de firma biométrica del paciente y del médico.

#### 2.2 Colaboración Multidisciplinar en CONECSALUD

Las características de nuestro proyecto facilitan la integración paulatina de los profesionales en un ecosistema sanitario multidisciplinar compuesto actualmente por **120 profesionales sanitarios activos:**

30 Médicos Generales, 32 psiquiatras, 15 Cirujanos Generales, 15 psicólogos, 10 Cardiólogos, 5 Oncólogos, 3 Urólogos, 3 Endocrinos, 2 Dermatólogos, 2 Ginecólogos, 2 Pediatras y 1 Neuro-pediatra.

#### 2.3 Aplicabilidad y continuidad de CONECSALUD dentro de la nueva era digital

El proyecto es totalmente disruptivo, innovador y tecnológico dentro de una actividad emergente y tiene un programa de expansión a otros países de manera natural por la estandarización de nuestros procesos telemáticos, por su extrapolación a las necesidades de salud de otros países de su entor-

no y su fácil implantación por la expansión exponencial en el uso de los dispositivos móviles. Según un estudio de la Fundación Telefónica, por primera vez, el 50% de las personas mayores, entre 55 y 64 años, son usuarios intensivos que acceden diariamente a Internet siendo la franja de edad que más creció el pasado año (8,6 puntos porcentuales).

En cifras absolutas, 26,25 millones de españoles acceden regularmente a Internet, 1,45 millones más que en 2013. De estos, el 78% (20,6 millones) se conecta diariamente.

### 3. Responsabilidad social corporativa de CONECSALUD

Contribución activa y voluntaria al mejoramiento social rompiendo la "brecha tecnológica" de las personas mayores, para evitar su marginación, integrándose en el uso de las nuevas tecnologías. A través de nuestra plataforma deseamos crear nuevas sinergias en el ámbito del envejecimiento saludable y activo, involucrando al sector público y privado formando parte del ecosistema digital Action for Healthy Ageing que está concebido para ser el punto de encuentro de más 250 millones ciudadanos de la U.E. mayores de 50 años.

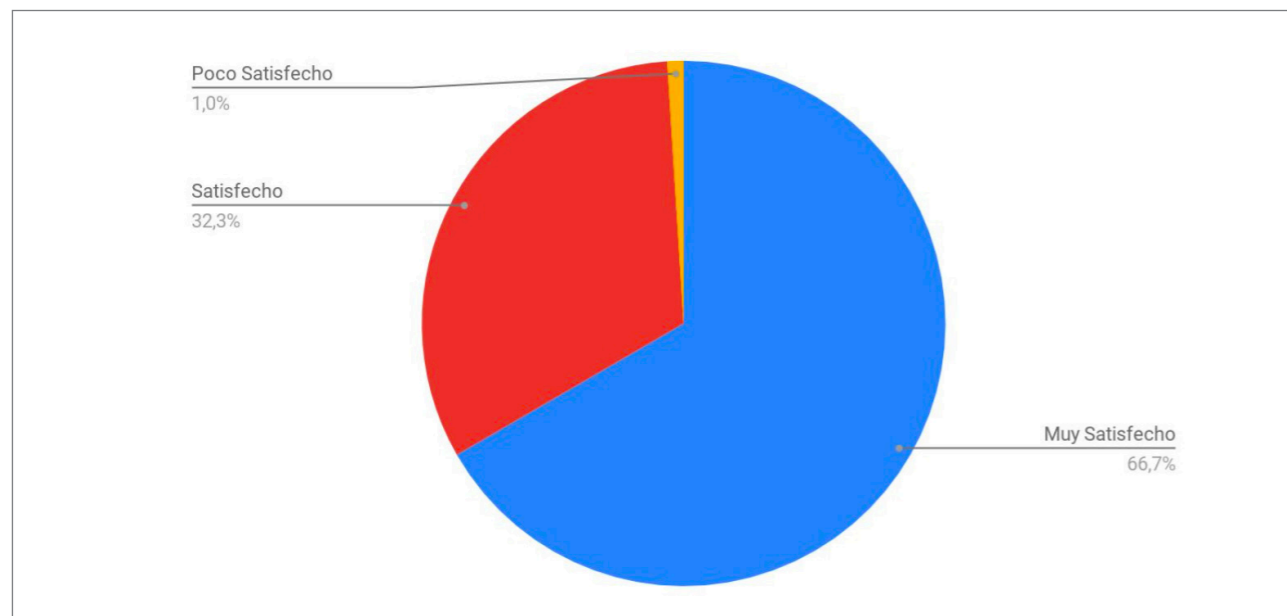
La responsabilidad social corporativa va más allá del cumplimiento de las leyes y las normas, por eso hacemos una apuesta muy importante por el medio ambiente como objetivo "PAPEL 0", retirando completamente de los procedimientos médicos el formato papel.

### 4. Grado de satisfacción de los pacientes

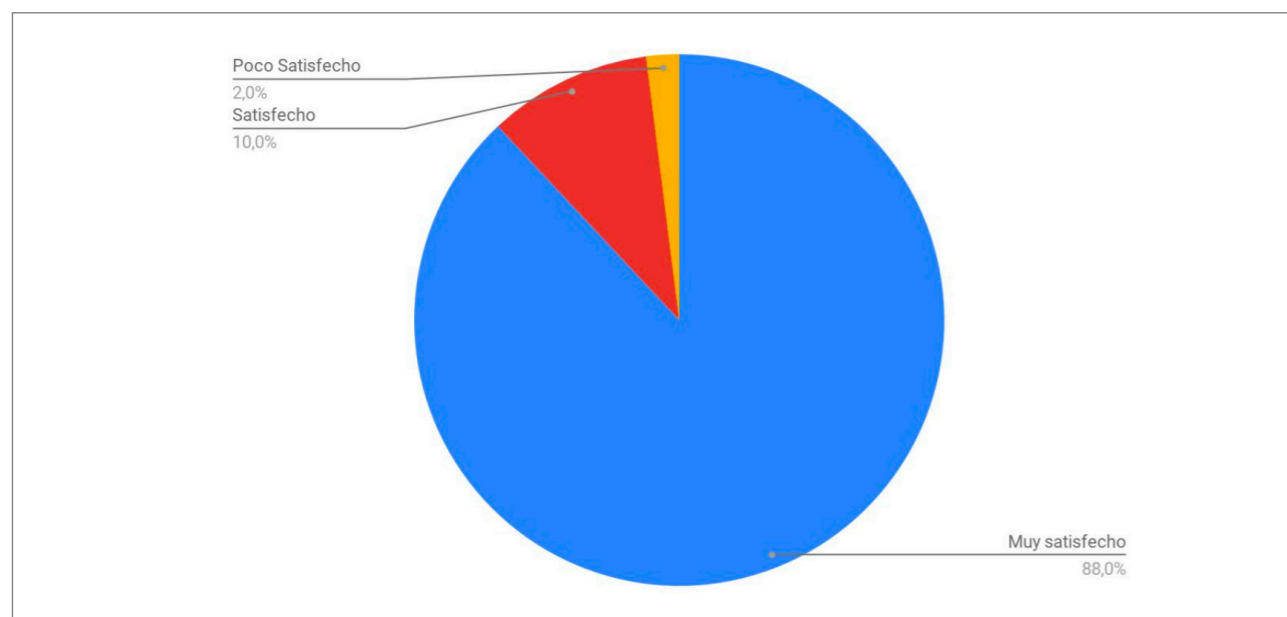
Encuestas realizadas para medir el grado de satisfacción de los pacientes y grado de humanización de la asistencia sanitaria en la Consulta No Presencial (CNP).

¿Cómo valora su experiencia de Consulta No Presencial a través de nuestro Proyecto CONECSALUD?

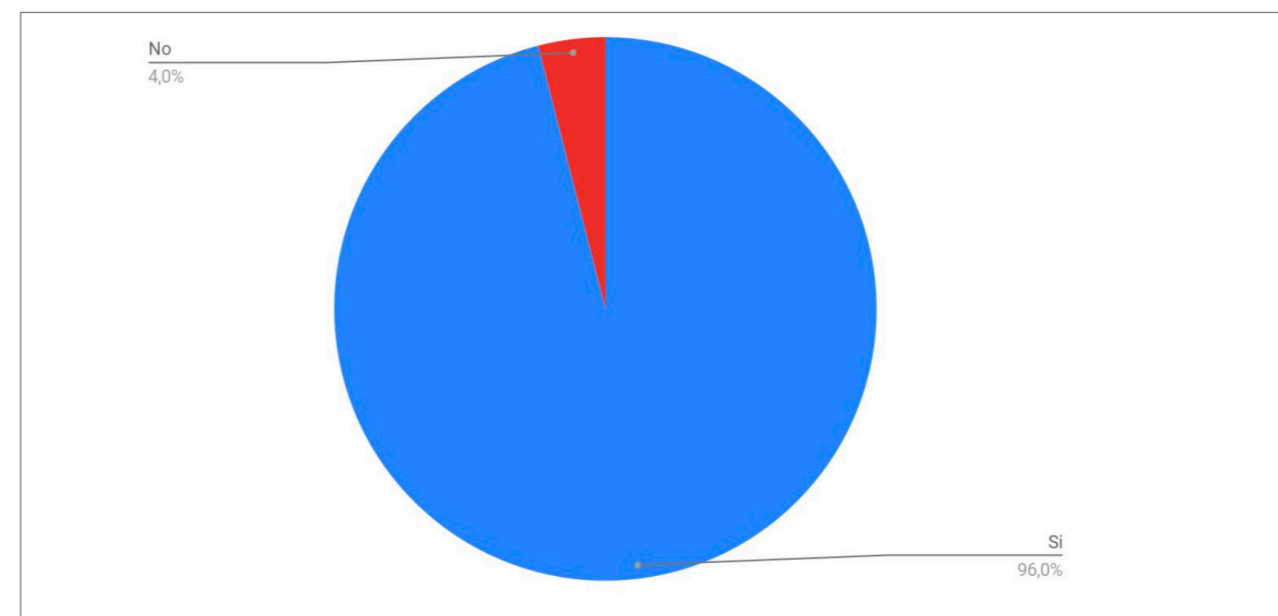
Encuesta realizada con 5000 pacientes



¿Cómo valora la calidad de imagen y audio de la video consulta?



¿Ha recibido la misma calidad asistencial en una Consulta No Presencial en comparación con una consulta presencial?



## 5. Resultados

Después de analizar un ciclo de doce meses de Consultas No presenciales, destacamos como proyecto diferencial dentro de la práctica de la salud estos resultados:

- A lo largo de los últimos doce meses, se han realizado 15.000 Consultas No Presenciales permitiendo la conectividad de pacientes y profesionales sanitarios sin barreras geográficas.
- El 90% de las consultas no presenciales no se han derivado a consultas presenciales y se han resuelto vía online optimizando recursos de pacientes y profesionales sanitarios.
- El 40% de todas las Consultas No presenciales se realizaron a través de la videoconsulta y el 60% a través de la mensajería

privada ofreciendo comodidad, intimidad, movilidad e inmediatez a los pacientes.

- El 80% de todas las Consultas No Presenciales se realizaron a través del móvil siendo la App el canal preferido por los pacientes para conectar con los profesionales sanitarios.
- El 35% de las Consultas No Presenciales se realizaron para atender a pacientes crónicos y renovar sus tratamientos vía online. El 100% de los pacientes han valorado de forma muy positiva el hecho de recibir su receta digital en su smartphone.

## 6. Conclusiones

El cambio demográfico junto con una inversión de la pirámide poblacional, favorecen las soluciones basadas en la auto-gestión responsable de la salud

de cada uno de los ciudadanos. El **Proyecto CONECSALUD** resuelve estos problemas desarrollando procesos en atención y humanización de la asistencia sanitaria obteniendo la misma calidad asistencial que en una consulta presencial y demostrando con ello que se satisface lo que nuestros pacientes demandan: evitar desplazamientos innecesarios, recibir **un trato humano y empático extrapolado a todo tipo de especialidades médicas y quirúrgicas que desarrolla el Proyecto CONECSALUD.**

Video de presentación:

<https://www.youtube.com/watch?v=LeSNSj4u2wc>

Teaser CONECSALUD:

[https://www.youtube.com/watch?v=HgreOpTA\\_mU](https://www.youtube.com/watch?v=HgreOpTA_mU)