

Cumbre de Gestión Sostenible 2011

Seguridad del paciente a través de las TICs



Innovaciones en la gestión del paciente crónico





Innovación en gestión de
pacientes crónicos
El valor de la tecnología y de lo
humano

ENFERMEDADES CRÓNICAS: LA EPIDEMIA DEL S.XXI

•LA REALIDAD EN DATOS

- Según la O.M.S. el **60% de las muertes** son debidas a enfermedades crónicas.
- Enfermedades crónicas suponen el **70% del uso de recursos sanitarios**.
- Al **50% de la población mundial** le preocupa padecer una enfermedad crónica (al **73% en España**).
- El **30%** de los casos de cardiopatía y el **27%** de los de diabetes **podrían evitarse** si los afectados hicieran ejercicio físico.



Fuente: "Bupa Health Pulse 2010: Enfermedades crónicas, una perspectiva internacional." BUPA



ENFERMEDADES CRÓNICAS: LA EPIDEMIA DEL S.XXI

LA REALIDAD EN DATOS

EN ESPAÑA:

- 17,2% sufre hipertensión arterial.
- 16,3 % dolores lumbares crónicos.
- 14,2% alergia crónica.
- 5,9% diabetes.
- Bajo cumplimiento terapéutico
- Variabilidad de praxis médica



LAS ENFERMEDADES CRÓNICAS PREOCUPAN A LA POBLACIÓN

PRIMER ESTUDIO HEALTH DIALOG ESPAÑA: LA SOCIEDAD ESPAÑOLA ANTE LAS ENFERMEDADES CRÓNICAS

4 de cada 10 personas padece alguna enfermedad crónica. El 47% de los encuestados tiene en su entorno algún enfermo crónico y un 10% cuida personalmente de ellos.

A 8 de cada 10 personas consultadas les preocupan estas patologías. Sin embargo, tres cuartas partes no se sienten informadas.

A un 85% le gustaría contar con **asesoramiento sobre patologías crónicas.**

El 92% piensa que un servicio de asesoría personalizado en estas patologías **contribuiría a mejorar el servicio que ofrece la sanidad pública.**

Estudio realizado por Health Dialog España en mayo y junio de 2010 entre 13.00 personas entre 18 y 85 años

Cumbre de Gestión Sostenible 2011



TAMBIÉN PREOCUPAN A LOS PROFESIONALES SANITARIOS

PELIGRA LA SOSTENIBILIDAD DEL SISTEMA. EN 10 AÑOS EN ESPAÑA

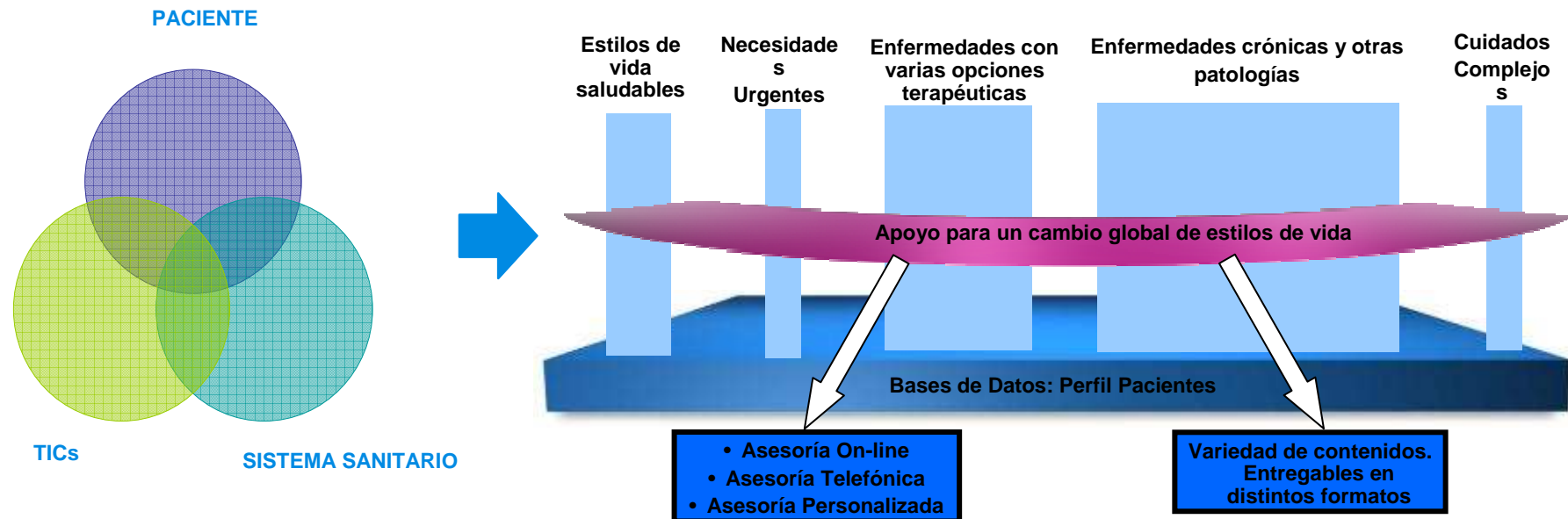
- 1 de cada 5 español tendrá más de 65 años.
- Esta población tendrá un **coste sanitario entre 4 a 12 veces superior** al resto de la población
- **80% de las consultas de AP y 60% de los ingresos** están relacionados con las enfermedades crónicas.
- **La saturación del sistema: 6,5 minutos por paciente en AP**

EL PACIENTE TIENE QUE TENER UN NUEVO PAPEL

- **Estar informado.**
- **Ser partícipe en la toma de decisiones.**
- **Comunicación con los profesionales sanitarios.**



Las TICs son imprescindibles para desarrollar una visión integrada y de calidad



- Es necesario **conocer la población** y sus necesidades.
 - El Sistema tiene que **ajustar su organización**:
 - Disminuir la variabilidad clínica.
 - Cuidar donde haga falta: movilidad.
- Las TICs permitirán la **personalización y escalabilidad** de los programas.



Evaluar las necesidades (modelos predictivos), garantía de calidad/seguridad , sobre BB.DD poblacionales (TICs)

EVALUAR LAS NECESIDADES Y CREAR MODELOS DE RIESGO



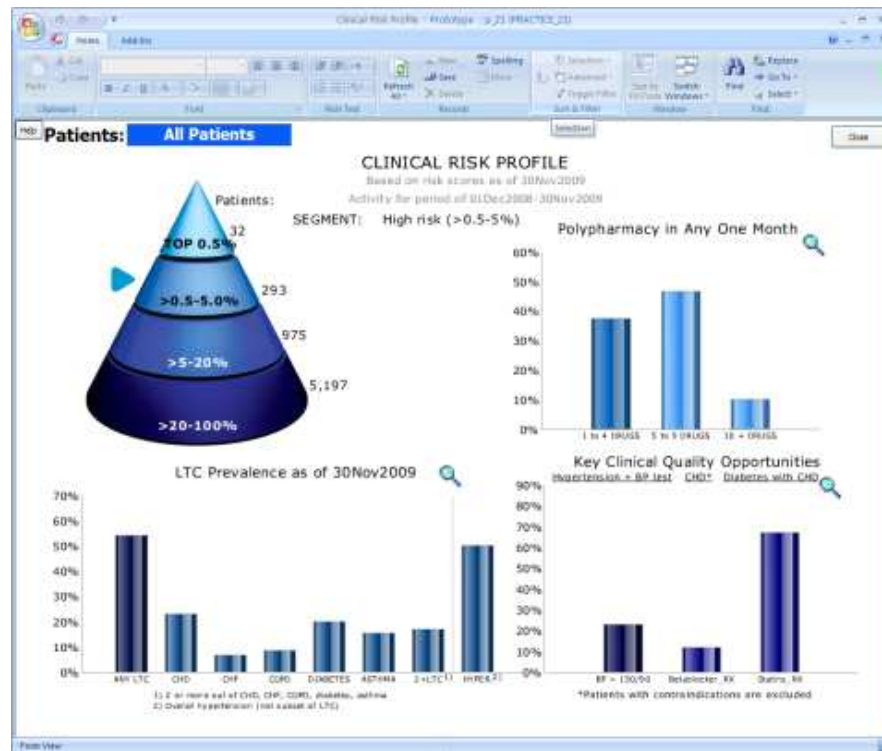
- **Análisis y segmentación de la población**
- **Modelo de pirámide poblacional y modelo predictivo (Health Dialog ©)**
- **Amplia experiencia**
 - **EE.UU con más de 34 Millones de población en estudio**
 - **Reino Unido modelo “PARR” usado por el 75% de los GPs y modelo combinado en West Midlands (población 5 Millones)**
 - **Francia, programa “Sophia”, de la CNAMT, (70.000, 10% pac. con DM)**

Combined Predictive Model, Final Report. Dec 2006
NHS, Reino Unido, Health Dialod UK. Copyright ©



Trasladar a los profesionales sanitarios información fiable,
actualizada e integral

**DISMINUIR LA VARIABILIDAD CLÍNICA en pro de la seguridad y
calidad para el paciente**



- **Disminuir la variabilidad clínica:**
base del modelo de Health Dialog.
- **Desarrollamos herramientas para la toma de decisión** sobre la base del modelo predictivo
- **7.500 médicos en Francia, 70.000 pacientes**
- **GPs del West Kent PCT, 655K**
- **Numerosas organizaciones sanitarias en EE.UU**



MBE y TICS para ofrecer seguridad en el autocuidado



Somos expertos en call center de
“coaching” de pacientes.

Experiencia: más de 10 años, 24
Millones usuarios.

Más de 1.000 asesores en EE.UU.

Reino Unido, Francia y España.

Herramienta tecnológica exclusiva.

“Expertise” médico. (MBE)

Foundation for Informed Decision
Making.

Shared decision-making tool ©

Disease Management American
Association.

Publicaciones científicas. *The new
England Journal of Medicine.*

Usamos un *software* único



HEALTH DIALOG ESPAÑA: PRIMERA EXPERIENCIA CON GRUPO DE PACIENTES EN NUESTRO PAÍS

Programas personalizados que atienden a más de **26.000 pacientes**.

Call center de 35 enfermeras, 2 nutricionistas, 2 psicólogos

Más de 150.000 llamadas.

Eficacia:

93% satisfacción de los clientes
89% recomendarían los programas de asesoría de salud.

84% intención de continuidad
Generan **ahorros** al sistema

Contenidos avalados por la SemFYC

Asesorados por: **Dr. Jadad**, Centre for Global e-health Innovation- Toronto.



Cumbre de Gestión Sostenible 2011



La tecnología (invisible) al servicio del cliente

- Base de datos poblacional y de uso de servicios (Oracle, Microsoft server, SAS,...)
- Millones de registros e interacciones
- Algoritmos y métodos estadísticos para estratificación en grupos de riesgos
- Software de gestión de contactos, contenidos, campañas, alarmas,...
- Reporting para medir eficiencia





Hacia el Cuidado de la Salud

NUEVOS SERVICIOS HDE: HEALTH CARE MANAGEMENT

OBJETIVOS

- **Completado** los programas de asesoría telefónica de salud con nuevas áreas que aporten **valor a los pacientes y no pacientes.**
- **Ampliar el portfolio** de los servicios de asesoría de salud para ayudar a los clientes a gestionar su salud (Health Manager)
- Trabajar la **prevención.**
- Redondea en programas que ayudan a la **gestión eficiente** de los sistemas de salud



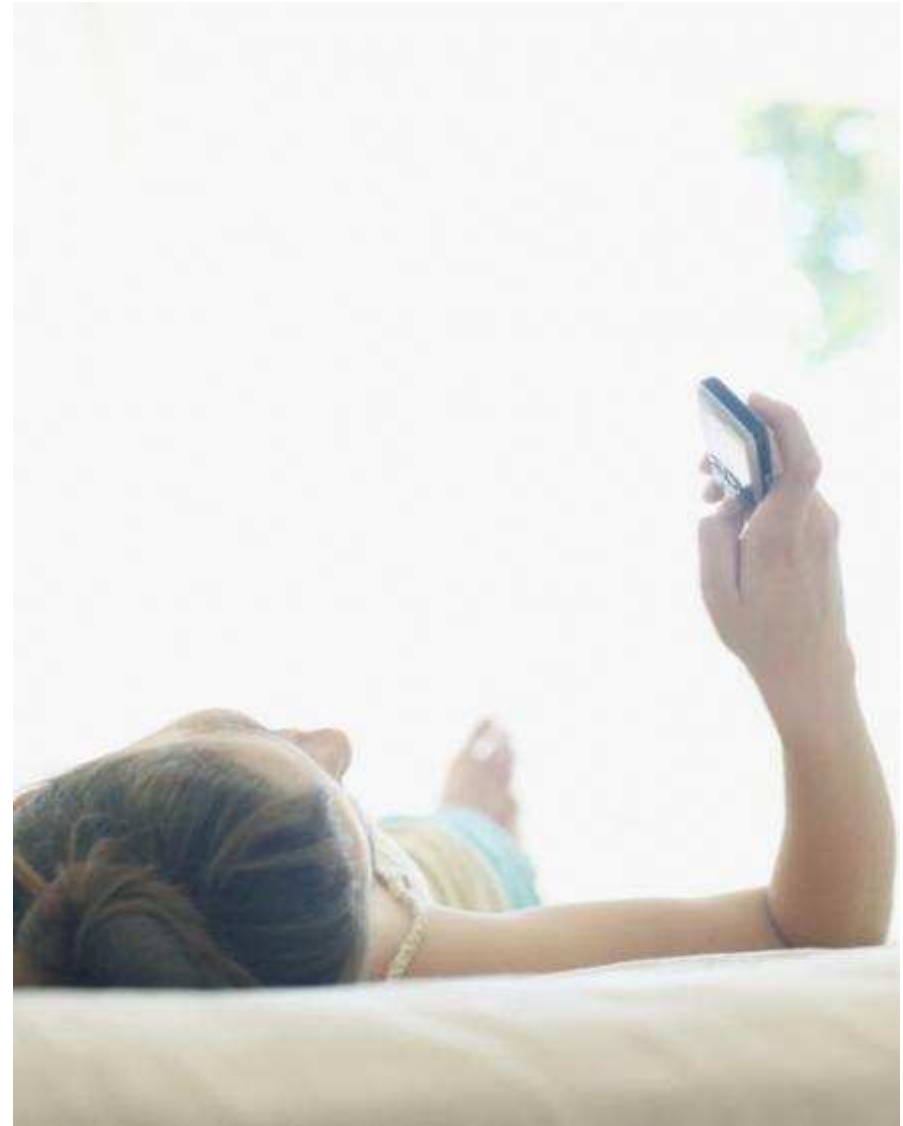
Cumbre de Gestión Sostenible 2011



NUEVOS SERVICIOS HDE: HEALTH CARE MANAGEMENT

PSICOLOGÍA: DEPRESIÓN Y ESTRÉS

- Desarrollado por **psicólogos profesionales**.
- **Apoyo psicológico** para ofrecer una atención y cuidado profesional, multidisciplinar, completo y personalizado por medio de una asesoría telefónica.
- Servicio **flexible, inmediato y cercano** que mantiene la **calidad, seriedad, rigor y valores** asistenciales la terapia tradicional.
- Se adapta a las **necesidades de los pacientes**, por medio del número, frecuencia y duración de las terapias.



NUEVOS SERVICIOS HDE: HEALTH CARE MANAGEMENT

NUTRICIÓN

Desarrollado por **nutricionistas especializados** y apoyado por enfermeras asesoras de salud.

Elaboración de **planes dietéticos personalizados** basados en información real de salud, actividad física, hábitos alimenticios etc.

Enseña **recomendaciones de alimentación** que el paciente puede seguir una vez terminado el plan.

Mejorar la salud y bienestar en **población sana y crónica**



NUEVOS SERVICIOS HDE: HEALTH CARE MANAGEMENT

www.sanitasresponde.es

ASESORÍA DE SALUD EN INTERNET

The screenshot shows the Sanitas Responde website interface. At the top, there is a header with the Sanitas logo, the text "SANITAS RESPONDE" and "TE AYUDAMOS A MEJORAR TU SALUD", a phone number "902 300 922" with operating hours, and a search bar. Below the header is a navigation menu with tabs for "Inicio", "Comunidades", "Asesores SR", "Aplicaciones", and "Ayuda". The main content area is divided into several sections: "Mi perfil" (User profile for Juan Manuel Cañada López), "Mensajes pendientes (3)" (Pending messages), "Avisos" (Notifications), "Documentación pendiente" (Pending documentation), and "Aplicaciones de tu interés" (Applications of interest). The interface is clean and professional, with a blue and white color scheme.

**Red social de consulta para
pacientes crónicos en España.**

**Servicio de asesoría de salud
personalizado y on line realizado
por enfermeras especializadas.**

Comunidades de pacientes.

Blogs de enfermeras.

Consultas de salud.

Material didáctico e informativo

Cumbre de Gestión Sostenible 2011



NUEVOS SERVICIOS HDE: HEALTH CARE MANAGEMENT

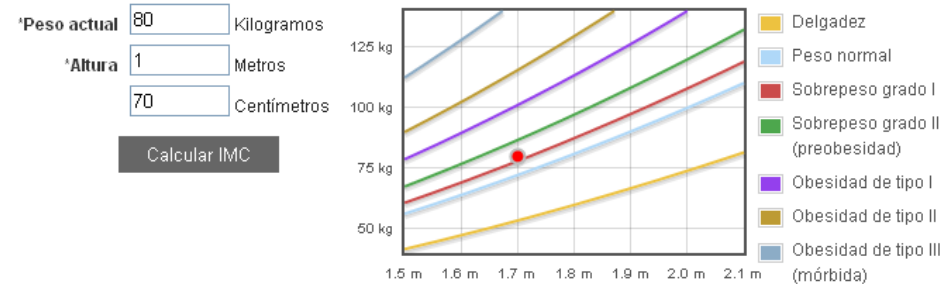
ASESORÍA DE SALUD EN INTERNET

APLICACIONES
CONTROL DE SALUD

- Control de peso
- Control glucosa
- Control tensión
- Control colesterol

NUEVOS SERVICIOS

- **Webinars médicos**
- **Nuevas comunidades salud**
- **Otros: noticias de salud, vídeos**



Su IMC es 27,68. Usted se encuentra en el grupo: Sobrepeso grado II (preobesidad)

IMC ▼ 27,68							
Delgadez	Peso normal	Sobrepeso grado I	Sobrepeso grado II (preobesidad)	Obesidad de tipo I	Obesidad de tipo II	Obesidad de tipo III (mórbida)	Obesidad de tipo III (extrema)
< 18,5	18,5 - 24,9	25 - 26,9	27 - 29,9	30 - 34,9	35 - 39,9	40 - 49,9	> 50
	53.46 kg	72.25 kg	78.03 kg	86.70 kg	101.15 kg	115.60 kg	144.50 kg

Cumbre de Gestión Sostenible 2011



Muchas gracias



Dr. Philippe Paul
pphilippe@healthdialog.es