

PREMIOS SOCINFO DIGITAL: “SANIDAD TIC”

Candidatura a Premio: Servicios digitales sanitarios para el ciudadano

Proyecto: Comunicación Digital en un Área de Salud

Contenido

1. Introducción.....	2
2. Descripción del proyecto.....	2
Casos de éxito.....	3
3. Repercusión para el ciudadano y las administraciones.....	5
4. Equipo de desarrollo y proveedores.....	6
5. Valoración económica.....	6
6. Plazos de cumplimiento.....	7

1. Introducció

La comunicació efectiva és essencial en la indústria de la salut. Els pacients i les seves famílies esperen rebre informació oportuna, clara i precisa sobre el seu estat de salut i els procediments mèdics que se estan portant a terme en el seu àrea de salut.

Tampoc podem oblidar la comunicació necessària dirigida a les professionals que treballen en les organitzacions sanitàries, tenint en compte que, en moltes ocasions, aquestes organitzacions estan conformades per un ampli nombre de professionals sanitaris, no sanitaris, així com per els proveïdors de serveis i subministres.

Tradicionalment, s'ha venut utilitzant cartelleria en paper i follets per a la difusió d'informació en els centres sanitaris. De fet, encara en la majoria dels hospitals podem trobar gran quantitat de parets cobertes per aquesta cartelleria, així com díptics i fullets informatius en paper, especialment en els punts d'atenció als usuaris i d'admissió.

La cartelleria digital es refereix a la tecnologia que s'utilitza per crear i mostrar contingut multimèdia en pantalles digitals. Aquestes pantalles es poden trobar en hospitals, clíniques i centres d'atenció mèdica. Els sistemes de cartelleria digital permeten als hospitals comunicar de manera ràpida i efectiva, sense necessitat de recórrer al ús de paper amb totes les avantatges que això comporta.

2. Descripció del projecte

En ASEF (Àrea de Salut d'Eivissa i Formentera) com contempla el seu Pla Estratègic en la línia 9 referent a la comunicació externa i interna, s'ha impulsat la transformació en la manera de comunicar-se amb els pacients i famílies. Per això s'està implantant un sistema de comunicació digital, que ens permet comunicar en cada zona específica la informació que necessita l'usuari en cada moment, així com informacions d'àmbit general referents a l'àrea de salut.

El impacte de la cartelleria digital en nombres és el següent, **en consultes externes i radiologia s'ha visualitzat més de 169.000**, en les properes fases d'extensió a urgències i plantes d'hospitalització s'espera que només **en urgències arribem a més de 60.000 persones** més els acompanyants i **en hospitalització a aproximadament 10.000** més els acompanyants.

Descomptant als familiars i acompanyants s'estima un **ordre de 240.000 impactes de comunicació**, tenint en compte que només l'illa d'Ibiza té una població de 152.820 habitants (INE 2021). **Tindrem un impacte sobre el total de població gràcies a la cartelleria digital de 1,58 impactes per habitant l'any de mitjana**. És una eina extremadament efectiva de comunicació als usuaris del sistema de salut.

Casos de éxito

- En el **contexto de las urgencias de un hospital**, la cartelería digital puede desempeñar un papel importante en la gestión del triaje de pacientes, es decir, en la clasificación de la gravedad de las urgencias y en la asignación de prioridades de atención. Puesto que es frecuente recibir quejas de paciente al no entender que los pacientes se tratan por orden de gravedad de su patología y no por orden de llegada. Teniendo en cuenta que Ibiza es un destino turístico somos capaces de comunicar en 4 idiomas los procedimientos de triaje, reducción la fricción con los pacientes.



- La cartelería digital es de gran ayuda en la **distribución de las salas de espera en los servicios de radiología**, ya que permite mostrar información sobre el número de salas de espera disponible y cual es la más próxima a la prueba que se le va a practicar al paciente, evitando aglomeración y siendo más efectivo el tiempo de los Técnicos de Radiología.



- Ayuda a **difundir las normas del hospital para pacientes**, si ha implementado con carteles rotativos indicando las normas, así como pudiendo escáner códigos QRs directamente tomándolos de las pantallas de difusión. Especialmente útil para recordar las normas a seguir relacionadas con condiciones higiénicas derivadas del COVID

TANTO SI ERES DE LOS QUE SIGUEN LAS **NORMAS**, COMO SI ERES DE LOS QUE SE LAS SALTAN, **AQUÍ TIENE LAS NUESTRAS.**

MEJOR PARA TODOS SI LAS CUMPLES. MUCHAS GRACIAS

NORMAS DE VISITAS Y ACOMPAÑAMIENTO

Para permitir la seguridad y el confort de todos, se aconseja seguir y cumplir las normas y el contenido según las recomendaciones siguientes:

1. Un acompañante por paciente
Se permite un acompañante durante las consultas y la hospitalización, pero dos en las situaciones de mal pronóstico o en el etapa de final de la vida, pero no más de dos personas. Durante el horario nocturno, sólo puede permanecer un acompañante independientemente del tipo de habitación. En las unidades especiales (UCI, Urgencias, Psiquiatría...) hay que seguir las normas específicas de cada servicio.

Es un deber de visitantes y acompañantes cumplir las normas específicas del hospital y contribuir a la buena convivencia. Deben tratar con respeto al personal del hospital y facilitar a sus pacientes y a sus acompañantes un ambiente y ocupar un todo momento el espacio de visita a la privacidad y el reposo.

NORMAS DE VISITAS Y ACOMPAÑAMIENTO

Para permitir la seguridad y el confort de todos, se aconseja seguir y cumplir las normas y el contenido según las recomendaciones siguientes:

3. Lavado de manos
Visitantes y acompañantes deben lavarse las manos con gel hidroalcohólico en el momento de entrar y salir del hospital y de entrar y salir de la habitación. Se han dispuesto puntos de lavado de manos en todo el centro para facilitarlos.

4. Mascarilla
Es obligatorio que visitantes y acompañantes lleven en todo momento una mascarilla limpia y bien puesta, siguiendo un patrón y un tipo.

Es un deber de visitantes y acompañantes cumplir las normas específicas del hospital y contribuir a la buena convivencia. Deben tratar con respeto al personal del hospital y facilitar a los pacientes y a sus acompañantes un ambiente y ocupar un todo momento el espacio de visita a la privacidad y el reposo.

NORMAS DE VISITAS Y ACOMPAÑAMIENTO

Para permitir la seguridad y el confort de todos, se aconseja seguir y cumplir las normas y el contenido según las recomendaciones siguientes:

2. Un visitante por paciente
Se permite un visitante por paciente en las habitaciones compartidas y dos en las habitaciones individuales durante las horas visitables por el hospital. Durante el horario nocturno, sólo puede permanecer un acompañante independientemente del tipo de habitación. Si el paciente es de Farmacia, comunicarlo al personal de enfermería ya que hay condiciones especiales (habitación individual, cama para el acompañante, etc.).

Es un deber de visitantes y acompañantes cumplir las normas específicas del hospital y contribuir a la buena convivencia. Deben tratar con respeto al personal del hospital y facilitar a los pacientes y a sus acompañantes un ambiente y ocupar un todo momento el espacio de visita a la privacidad y el reposo.

NORMAS DE VISITAS Y ACOMPAÑAMIENTO

Para permitir la seguridad y el confort de todos, se aconseja seguir y cumplir las normas y el contenido según las recomendaciones siguientes:

5. Si no se encuentra bien
Si un visitante o acompañante presenta síntomas compatibles con la COVID-19 o otros síndromes infecciosos respiratorios no puede visitar a un paciente hospitalizado. Si una medida básica para proteger de las infecciones los pacientes ingresados y a los que acceden al hospital para recibir asistencia.

Es un deber de visitantes y acompañantes cumplir las normas específicas del hospital y contribuir a la buena convivencia. Deben tratar con respeto al personal del hospital y facilitar a los pacientes y a sus acompañantes un ambiente y ocupar un todo momento el espacio de visita a la privacidad y el reposo.

3. Repercusión para el ciudadano y las administraciones

Se quiere incidir sobre las repercusiones que tiene la implementación de un sistema de cartelería digital para la comunicación de información en hospitales, tanto para los pacientes como para las administraciones que utilizan este sistema. A continuación, se discutirán las ventajas de la implementación de un sistema de cartelería digital en hospitales.

Una de las principales ventajas de los sistemas de cartelería digital en hospitales es que pueden **ofrecer información en tiempo real y actualizada**. Los pacientes y sus familias pueden recibir información actualizada sobre los horarios de visitas, las políticas de las habitaciones, los procedimientos médicos, entre otros. Esto les permite planificar sus actividades con anticipación y evitar retrasos o contratiempos en su atención médica.

Además, **los sistemas de cartelería digital son más eficientes en términos de costos**. En comparación con los medios de comunicación tradicionales, como los carteles y los folletos impresos, los sistemas de cartelería digital son más **económicos y sostenibles a largo plazo**.

Los hospitales pueden actualizar el contenido de manera rápida y económica sin necesidad de imprimir materiales adicionales, **reduciendo el riesgo de presentar información desactualizada y mejorando el aspecto visual de los emplazamientos** donde anteriormente se utilizaban carteles físicos.

Ayuda a **mejorar las condiciones higiénicas**, puesto se despejan superficies de trípticos y carteles, evitando el contacto físico y facilitando la limpieza de superficies. Pudiendo comunicar a pacientes igualmente incluso en un entorno de pandemia.

Las organizaciones también pueden beneficiarse de la implementación de sistemas de comunicación digital en áreas de salud.

En primer lugar, pueden utilizar estos sistemas para **mejorar la eficiencia del personal médico**. Las pantallas digitales pueden mostrar información sobre los procedimientos médicos que se están llevando a cabo, lo que puede **ayudar al personal médico a coordinar su trabajo de manera más efectiva**.

En segundo lugar, los sistemas de cartelería **digital pueden ser utilizados para mejorar la imagen del hospital y su marca**. Las pantallas digitales pueden mostrar contenido atractivo que puede atraer la atención de los pacientes y visitantes y mejorar su percepción del hospital.

En tercer lugar, los sistemas de comunicación digital se pueden utilizar para **difundir situaciones de emergencia que se puedan producir** tales como incendios, inundaciones, etc. Pudiendo colaborar en explicar de manera clara cual es el plan de actuación o evacuación se fuera necesario.

4. Equipo de desarrollo y proveedores

La implantación de comunicación digital se puso en marcha al mismo tiempo que la licitación del sistema de turnos gracias a la estrecha colaboración entre el servicio de Informática del ASEF y el servicio de comunicación ASEF responsables último del proyecto de comunicación digital.

El equipo que ha colaborado en este proyecto es el siguiente:

- Responsable del servicio de comunicación del ASEF.
 - Dirigiendo la estrategia de comunicación al paciente.
- Ingeniero técnico informático
 - Supervisando la implantación de software y dotaciones de infraestructura necesarias.
- Supervisores y coordinadores del ASEF, aportando las necesidades de comunicación específicas de cada zona dentro del área de salud.
- Tecnologías Plexus S.L. Empresa proveedora del software de gestión Anblick, hardware (pantallas all in one).
- DTIC Dirección general de tecnología y servicio de informática ASEF, proveedora de los servidores e infraestructura de red.
- Concesionaria Gran Hospital Can Misses: mantenimiento e instalación de los puntos eléctricos y de red.

5. Valoración económica

Dentro del contrato de suministro de instalación y mantenimiento de sistema de gestión automatizada de turnos de pacientes en el Hospital de Can Misses, la empresa ganadora de dicho contrato, Tecnologías Plexus S.L., incluía como mejora las licencias corporativas perpetuas para todos los centros dependientes de ASEF, la aplicación de cartelería digital para la gestión de contenidos digitales en pantallas de visualización.

Siendo el coste del sistema de gestión automatizada de turnos de pacientes de 188.817,55€. No podemos evaluar el coste del sistema de cartelería digital de manera separada al sistema de gestión de turnos, puesto que el software de cartelería digital fue una mejora en licitación gestión turnos.

El resto de los recursos de la dotación del proyecto son personal del área de salud que asumen las funciones derivadas del proyecto asumiendo su adopción.

6. Plazos de cumplimiento.

El proyecto de cartelería digital comenzó a implantarse a lo largo del año 2022, de la mano del sistema de gestión de turnos, puesto que se han utilizado las pantallas de turnos para informar a los pacientes en las áreas susceptibles de uso de turnos, es decir áreas relacionadas con atención a pacientes, urgencias, consultas externas y radiología. Esta primera fase del proyecto concluyó en enero de 2023.

Durante las próximas semanas de 2023, se comenzará la extensión a las plantas de hospitalización y sala de espera de cuidados intensivos, con una dotación total de 22 monitores reutilizados. Se espera que se finalice esta segunda fase del proyecto, concluyendo su total implantación a finales del mes de mayo de 2023.