

Ficha técnica de Desafío Hospital la Florida, Dra. Eloísa Díaz Insunza

Información del Prestador de Salud	
Nombre Institución y/o Convocante	Hospital la Florida, Dra. Eloísa Díaz Insunza
Sitio web de la Institución	www.hospitallaflorida.cl
Lugar de Ejecución del Desafío	Unidad de Contactabilidad, Hospital la Florida
Respecto al Desafío Técnico	
Título del Desafío	¿Cómo podemos optimizar el proceso de actualización de datos de pacientes mayores de 18 años en las áreas ambulatorias?
Descripción del Desafío	<p>Los pacientes mayores de 18 años que se atienden en las áreas ambulatorias del Hospital Dra. Eloísa Díaz I. (HLF) tienen su información desactualizada en los distintos sistemas del hospital, como su número de teléfono, dirección, residencia y correo electrónico.</p> <p>Actualmente, la Unidad de Contactabilidad realiza aproximadamente 130.000 llamadas mensuales, de las cuales sólo un 54,3% (70.914) logra establecer contacto efectivo con los pacientes, mientras que un 45,62% (59.926) no puede ser localizado. Esta situación genera insatisfacción y frustración en los pacientes, lo que afecta la credibilidad del hospital y provoca una mala optimización de los recursos, afectando la calidad de la atención y la comunicación con los pacientes.</p>
Requerimientos Técnicos de la Solución	<ul style="list-style-type: none"> ● Sistema de Actualización Automática en Tiempo Real: Desarrollar un sistema que permita la actualización instantánea y precisa de los datos de contacto de los pacientes, integrado con los sistemas hospitalarios existentes y con validación de datos. ● Plataforma de Gestión Centralizada de Contactos: Crear una plataforma única que centralice y gestione todos los datos de contacto de los pacientes, accesible desde diferentes departamentos del hospital, con interfaz amigable y roles definidos para los usuarios.

	<ul style="list-style-type: none"> ● Optimización para Pacientes Mayores: Diseñar una interfaz intuitiva y accesible para pacientes mayores de 65 años, con opciones de asistencia visual y soporte multicanal para facilitar la actualización de datos. ● Programa de Incentivos y Recordatorios Automáticos: Implementar un sistema de recompensas e incentivos para motivar la actualización de datos, acompañado de recordatorios automáticos por SMS, correo electrónico o notificaciones dentro de la plataforma. ● Seguridad, Privacidad y Escalabilidad: Garantizar la seguridad y privacidad de los datos con cifrado y autenticación multifactorial, asegurando la escalabilidad del sistema para manejar un volumen creciente de pacientes y datos. ● Sistema único y centralizado que integre eficazmente todas las plataformas de nuestro hospital. Este sistema debe garantizar la actualización automática de los datos del paciente de manera intuitiva para cualquier usuario de la institución, con una interfaz accesible y fácil de usar. Además, debe ser escalable, capaz de adaptarse al crecimiento del hospital y al volumen creciente de pacientes, asegurando su funcionalidad a largo plazo y su capacidad para optimizar los recursos de manera eficiente.
<p>Etapas de Desarrollo de la Solución Esperada</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Prototipo funcional para co-diseñarlo con desarrolladores ● Soluciones validadas en otras instituciones, con funcionalidades que puedan ser adaptables a los requerimientos
<p>Resultados Esperados</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Incrementar en un 15% el porcentaje de pacientes contactados, alcanzando un 69,35% (90.955) dentro de un año. ● Mejorar la satisfacción de los usuarios mediante una comunicación más eficiente y efectiva. ● Reducir la lista de espera para la realización de exámenes, procedimientos y consultas médicas en el área ambulatoria, optimizando los recursos y tiempos de atención.

<p>Escalabilidad / Replicabilidad de la Solución</p>	<p>La solución propuesta tiene el potencial de ser escalable dentro de la red del Servicio Metropolitano Sur Oriente, y podría ser replicada en otros servicios de salud en Chile y Latinoamérica, contribuyendo a la mejora continua de la atención y optimización de recursos a nivel centralizado y nacional.</p>
<p>Incentivos para el solucionador (startup, empresa desarrolladora de solución)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Trabajar en una institución pública innovadora y transformadora, que tiene el prestigio y el sello de innovación pública y de pilotaje reconocida por CENS y Pro Salud Chile. ● Trabajar con una muestra representativa de la sociedad chilena, permitiría ser replicable a cualquier centro de salud, sea pública como privada. ● Integración sin fronteras, con alcance a nivel nacional como latinoamericano. ● Trabajar con convenios de colaboración que la podrán pilotear en nuestro hospital. ● Equipos de trabajo multidisciplinarios comprometidos y dispuestos a trabajar en nuevos proyectos.
<p>Mecanismos de colaboración / Estrategia de Asociatividad de la Institución Convocante</p>	<p>En nuestra institución trabajamos en un contexto de convenio de colaboración mientras dure el pilotaje; luego, y según los indicadores de impacto establecidos en nuestra institución, se evalúa la opción de escalamiento de la solución, a través de una compra por licitación en mercado público.</p>