



4013-5. CARACTERÍSTICAS DEL *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*, HERRAMIENTA INFORMÁTICA UTILIZADA EN EL ÁMBITO SANITARIO PARA COORDINAR EL SEGUIMIENTO DE PACIENTES CON INSUFICIENCIA CARDIACA CRÓNICA

Alberto Ullate de la Torre, Sergio Resino Santamaría, Ainara Lozano Bahamonde, Alberto Azcona Lucio, Begoña Gómez Bravo, Alain Laskibar Asua, Gemma Fernández Peñalba y Nekane Murga Eizagaechearría del Hospital de Basurto, Bilbao (Vizcaya).

Resumen

Introducción y objetivos: Nuestro sistema de salud trabaja en la implantación de canales no presenciales y herramientas TIC en la gestión de pacientes con patologías crónicas. Dentro de su infraestructura tecnológica ha incluido una plataforma CRM. El CRM es un programa informático utilizado hasta ahora en el ámbito no sanitario (bancos, seguros, etc.) utilizando los conocimientos del cliente para individualizar el marketing a realizar. Recientemente, hemos comenzado a utilizar esta herramienta para el seguimiento y la coordinación entre diferentes especialistas en el manejo de pacientes con insuficiencia cardiaca (IC).

Métodos: El CRM dispone de diferentes módulos totalmente integrados: Módulo de comunicación con ficheros de datos administrativos y sociosanitarios de todos los pacientes del sistema sanitario. Módulo que incorpora datos externos-internos: Obtenidos en domicilio del paciente: por la carpeta personal de salud, que rellena el paciente, por cuestionarios de salud o captando valores de constantes desde plataformas de telemonitorización. Información desde el *call center* telefónico centralizado corporativo 24 × 7. Desde la historia clínica informatizada. Módulo de seguimiento que posibilita la automatización de: Tareas presenciales y no presenciales: citas, extracciones, pruebas radiológicas, etc que pueden ser adjudicadas a los diferentes perfiles profesionales. Alertas y avisos a diferentes profesionales o al propio paciente, basadas en reglas y tendencias de la información incorporada. Módulo de análisis de la información de cada programa. A partir de indicadores y su explotación automatizada se realiza el seguimiento de los resultados e informes automáticos periódicos.

Resultados: Actualmente, dentro de nuestro servicio de cardiología, existen dos proyectos que utilizan el CRM como herramienta principal: uno para coordinar la realización de una llamada telefónica a las 72 horas del alta hospitalaria de pacientes con IC como medida para reducir ingresos (450 pacientes incluidos) y otro dentro de un programa de telemonitorización domiciliaria de constantes en pacientes con IC crónica (95 pacientes incluidos).

Conclusiones: En los últimos meses se está trabajando en la conectividad del CRM con la historia clínica para facilitar su uso por todos los profesionales sanitarios, así como en la anotación automática en CRM de los evolutivos que se consideren relevantes para el seguimiento.



Apariencia del CRM: muestra de pacientes en seguimiento.