



4013-4. CRM (*CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*) COMO HERRAMIENTA INFORMÁTICA PARA LA TELEMONITORIZACIÓN DESDE EL DOMICILIO Y COORDINACIÓN DE NIVELES ASISTENCIALES EN INSUFICIENCIA CARDIACA

Rafael Martínez de Bourio Uriarte¹, Sergio Resino², Ainara Lozano Bahamonde¹, Alberto Azcona¹, Begoña Gómez Bravo³, Paula Castro¹, Gemma Fernández¹ y Nekane Murga Eizagahevarría¹ del ¹Servicio de Cardiología, Hospital de Basurto, Bilbao (Vizcaya), ²Servicio de Informática de Osakidetza, Vitoria-Gasteiz (Álava) y ³Osakidetza, Servicio Vasco de Salud, Vitoria-Gasteiz (Álava).

Resumen

Introducción y objetivos: Para la atención de pacientes con patologías crónicas estamos adaptando el programa informático CRM, herramienta utilizada por empresas no sanitarias para la gestión de grupos de clientes estratificados según sus características. El CRM tiene diferentes capacidades (comunicación con archivos, historia clínica, seguimiento, análisis) y estamos adaptando su funcionalidad para utilizarlo de forma específica en la gestión de la insuficiencia cardiaca (IC).

Métodos: Inicialmente identificamos procesos clínicos que puedan ser incluidos en modelos estandarizados de seguimiento desde la plataforma informática. En cada ruta clínica protocolizamos las tareas de los profesionales y del paciente, así como las alarmas y a quien notificarlas. Utilizamos el CRM en un programa de telemonitorización (TLM) y en otro de coordinación precoz con el centro de salud al alta del hospital. Actualmente 92 pacientes disponen en su domicilio de dispositivos de TLM que monitorizan y transmiten la TA, FC, saturación Oxígeno, peso y síntomas como ortopnea, tos, edemas, fatigabilidad entre otros. Los pacientes se clasifican en bajo o alto riesgo y tiene valores umbrales para cada variable que generan alarmas. Para evitar falsas alarmas, todo valor fuera de umbrales, se confirma por teleoperadores no sanitarios, que descartan errores técnicos o humanos antes de la transmisión al CRM. Transmitido el valor y generadas las alarmas de diferente gravedad se valoran por enfermeras de una central de teleasistencia 24 × 7 que según protocolo pueden activar una atención urgente (remiten a domicilio) o dar cita en el centro de salud de forma programada o generar alerta específica de cardiología. Cardiología supervisa para adaptar umbrales, contactar telefónicamente o en consultas.

Resultados: Más de 450 pacientes han recibido una llamada telefónica de seguimiento a las 72 horas del alta del hospital por IC al incorporarse en el CRM en un programa de seguimiento precoz, que activa un call center de enfermería que realiza un cuestionario que detecta necesidades del paciente y decide la continuidad asistencial y el tiempo hasta la revisión por atención primaria (de 24 horas a 8-10 días).

Conclusiones: Mediante la plataforma CRM realizamos la TLM de pacientes con IC y gestionamos el seguimiento precoz en el centro de salud de los pacientes al alta por IC según cuestionario telefónico a las 72 horas.