III CONVERSATORIO CAPRESS

BUENAS PRÁCTICAS EN SALUD DIGITAL

Hospital ITALIANO Rosario

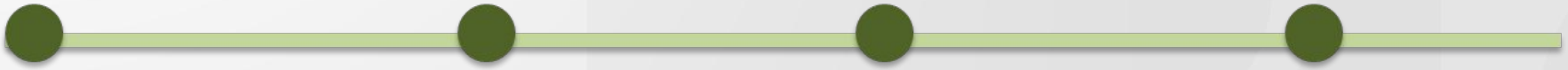
Línea de tiempo 2018 - 2025

2018–2020
Migración a Sistema Administrativo integrado

2021–2022
Proyecto “Papel Cero” + HCE

2022
Infraestructura y Diagnóstico por Imágenes

2023–2025
Experiencia del Paciente e Innovación



2018 - 2020 | Implementación de nuevo Sistema Informático

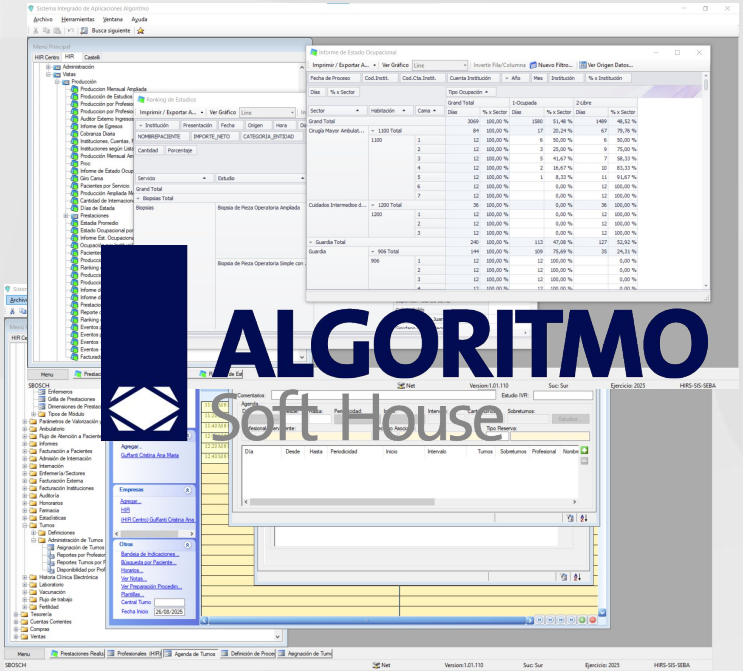
Que hicimos

Implementación de Algoritmo, Sistema para la administración integral de Clínicas y Sanatorios.

En una primera etapa se trabajó la Integración de sectores administrativos y la redefinición de procesos clave.

Desafíos

- Migración a un nuevo sistema y gestión del cambio.
- Resistencia de usuarios y unificación de criterios.
- Continuidad operativa durante la pandemia.



2021 - 2022 | Proyecto **“Papel Cero”** / HCE

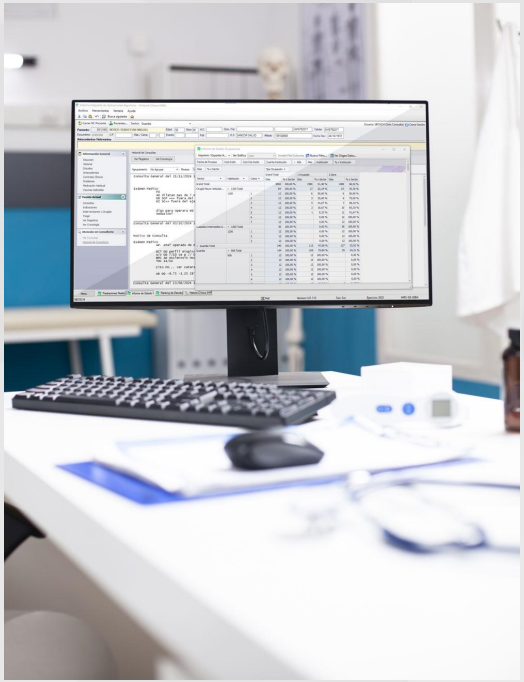
Que hicimos

Segunda etapa orientada a la integración del sector médico asistencial.

Implementación de Historia Clínica Electrónica y la eliminación del papel.

Desafíos:

- Relevamiento y redefinición de procesos de documentación
- Capacitación integral y soporte continuo a equipos.
- Gestión del crecimiento institucional.



2022 - Actualidad | Calidad y Experiencia del Paciente

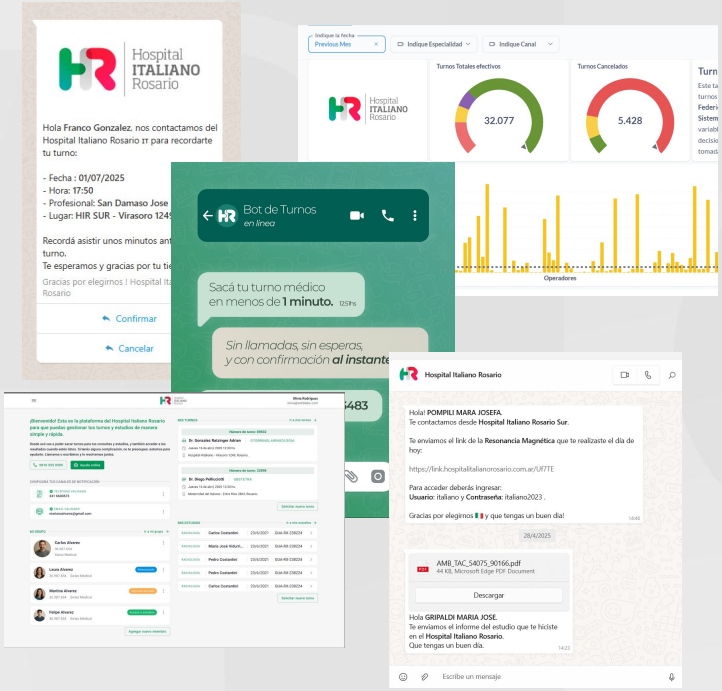
HITOS

- Proceso continuo orientado a la calidad y a la experiencia del paciente.
- Obra sobre calle Entre Ríos como punto de inflexión institucional.
- Adquisición de equipamiento de última tecnología.

Transformación Digital e Innovación

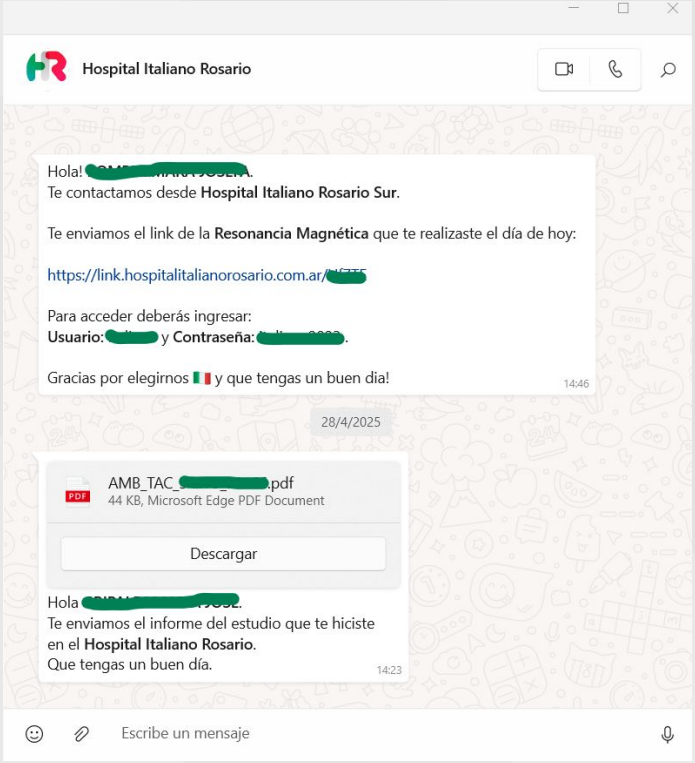
Creamos un área dedicada a la Transformación Digital e Innovación, centrada en la **experiencia del paciente**.

Impulsamos la optimización de procesos, haciéndolos más seguros y medibles aplicando tecnología, analítica de datos e Inteligencia Artificial para elevar la calidad asistencial.



Casos de uso con foco en el paciente

- **Envío de estudios por whatsapp**



Casos de uso con foco en el paciente

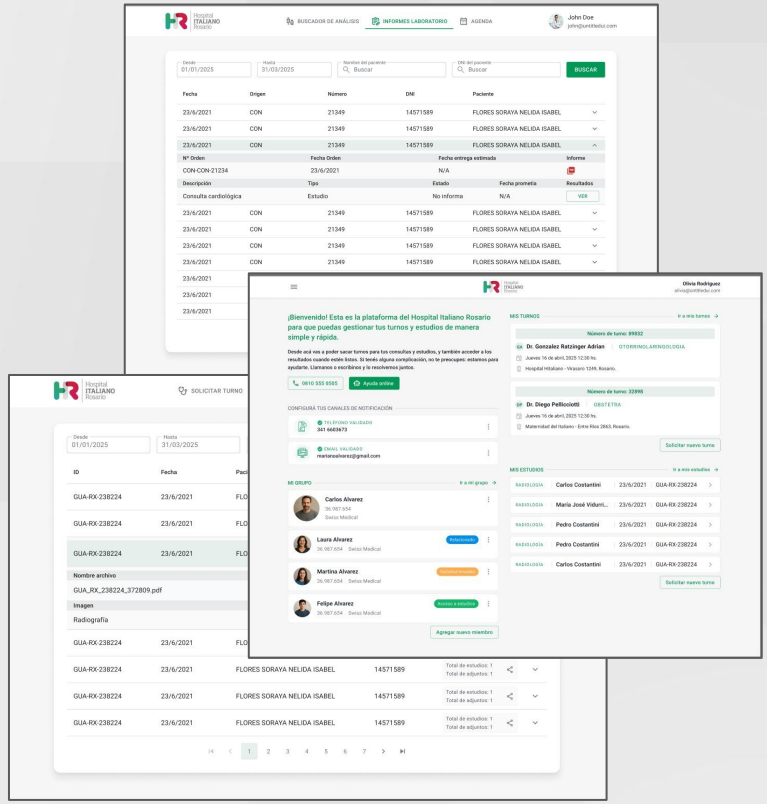
- Envío de estudios por whatsapp
- **Asistente Virtual para gestión de turnos**

Casos de uso con foco en el paciente

- Envío de estudios por whatsapp
- Asistente Virtual para gestión de turnos
- **Sistema de Recordatorio de turnos**

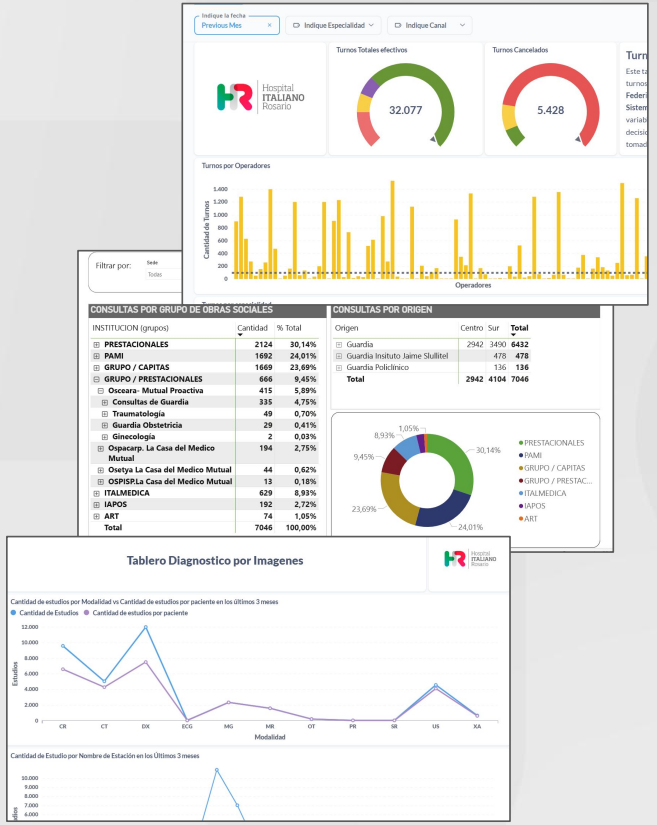
Casos de uso con foco en el paciente

- Envío de estudios por whatsapp
- Asistente Virtual para gestión de turnos
- Sistema de Recordatorio de turnos
- **Portal de Pacientes HIR**



Casos de uso con foco en el paciente

- Envío de estudios por whatsapp
- Asistente Virtual para gestión de turnos
- Sistema de Recordatorio de turnos
- Portal de Pacientes HIR
- **Incorporación de Estadísticas de producción con herramientas de BI**



Reingeniería del Centro de Atención Telefónica

Estamos transformando el Centro de atención telefónica en un **Centro Omnicanal** que integra todos los medios de contacto del Hospital para brindar atención centralizada, de calidad y siempre disponible, alineada a las necesidades de nuestros pacientes.

Impacto e Indicadores Clave

Operación

↓ Mejoramos en un **30%** los tiempos de tramitación y esperas.

↑ **100%** de adopción de HCE por parte del cuerpo médico.

↓ 20% Errores por duplicidad / inconsistencias de documentación.

Experiencia del paciente

↑ Confirmación de turnos y **50%** menos de ausentismo

↑ Acceso digital a estudios y resultados.

↑ Satisfacción general (encuestas).

¡MUCHAS GRACIAS!

Hospital ITALIANO Rosario