

HADA, Un paso hacia la optimización en la atención en salud

Objetivo

Transformar la prestación de servicios de salud de Suramericana, gestionando los canales de servicio (virtual, presencial y domiciliario) y la oportunidad a partir del perfil de riesgo de los afiliados.

Introducción

Debido a la pandemia ocasionada por la COVID-19, las compañías de salud se vieron en la necesidad de transformar la modalidad de prestar sus servicios, generando un fortalecimiento de la virtualidad como canal para el acceso y la atención médica de los asegurados, buscando generar una racionalidad y optimización de los servicios presenciales. Dicho esto, en septiembre de 2020 se creó el modelo de acceso direccionado con su herramienta HADA (herramienta de acceso direccionado para la atención) con el fin direccionar a los usuarios a la modalidad de prestación médica más adecuada de acuerdo con su condición actual en salud y teniendo en cuenta la priorización de su atención de acuerdo con su perfil de riesgo. Los usuarios al interactuar con esta herramienta responden una serie de preguntas que permiten finalmente indicarle el direccionamiento a un servicio de emergencias, urgencias, consulta médica general programada o no programada ya sea en modalidad virtual o presencial.

Metodología

La solución fue desarrollada aprovechando diferentes tecnologías como servicios de Nube, grafos, modelos de analítica predictiva entrenados para pronosticar el riesgo del paciente, conectados al sistema de soporte a decisiones clínicas (CDSS) que alimenta el algoritmo para priorizar la atención e Inteligencia Artificial (IA) para reconocimiento de lenguaje natural. Esta solución tecnológica está desarrollada para ejecutarse sobre la Nube y así poder brindar un servicio disponible 24/7, los flujos que conducen a los diferentes direccionamientos fueron desarrollados de forma que se pueda realizar ajustes en cualquier momento, adaptándose a las necesidades del negocio, cambios en evidencia médica y capacidades de la atención. Este es un modelo abierto para integrarse con otros sistemas de información, pensado para ser seguro, confiable y escalable.

Resultados

La herramienta se encuentra disponible por multicanalidad. Hoy en día ya contamos con cerca de 15 millones de direccionamientos, desde su puesta en marcha en 2020, en cuanto al canal de agendamiento para citas médicas generales presenciales y virtuales, HADA contribuye con un 91% y 64% respectivamente (figura 1). Teniendo en cuenta el contexto de pandemia en el que nos encontrábamos al inicio de la implementación, los direccionamientos hacia la presencialidad y virtualidad se han invertido, siendo hoy mayor el porcentaje hacia la presencialidad. Estos cambios se deben a los ajustes realizados para mejorar el entendimiento de la herramienta y a las adaptaciones de acuerdo con el entorno y las necesidades de los usuarios (figura 2).

Por su parte, hemos encontrado una disminución del porcentaje de reconsulta a 3 días, siendo en promedio 2.4% en quienes fueron direccionados desde la herramienta comparados con un 3.26% en aquellos que acudieron de manera espontánea.

Porcentaje de Direccionamiento 2022 - 2024

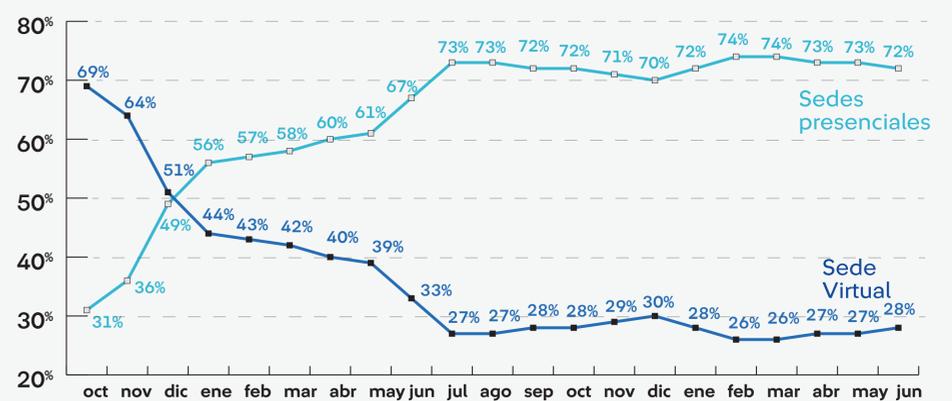
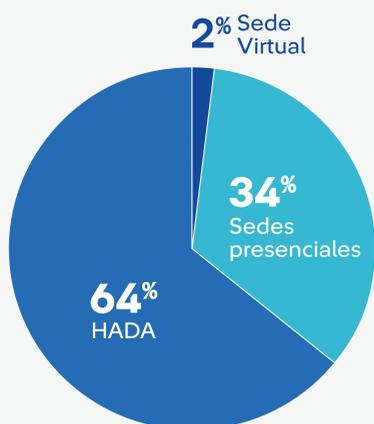


Figura 2_ Porcentaje de distribución en el direccionamiento de consulta médica presencial vs virtual, usuarios de IPS octubre 2022 a junio 2024.

Agendamiento Presencial



Agendamiento Virtual

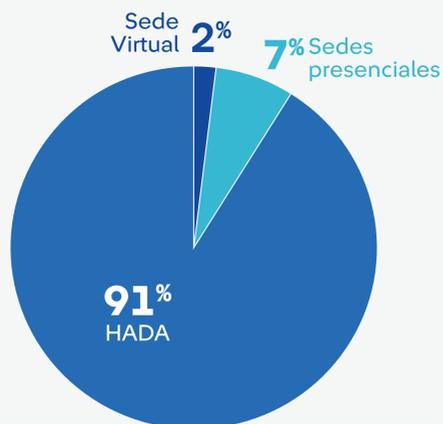


Figura 1_ Distribución de agendamiento para citas virtuales y presenciales desde los diferentes canales, usuarios de IPS junio 2024

Conclusión

Esta herramienta ha llevado a una transformación en la prestación de los servicios de salud, permitiendo ampliar la oferta de dichos servicios mediante el fortalecimiento de la virtualidad como modalidad para el acceso y atención en salud y la optimización de los recursos presenciales de la prestación.

Si bien el modelo de acceso direccionado fue creado buscando solución al contexto que se vivió debido a la pandemia por covid 19, este ha permitido que, de manera remota se pueda brindar un servicio de telesalud como una alternativa de atención médica, especialmente para personas que residen en zonas donde se dificulta el acceso, hay carencia de personal de salud o para aquellos usuarios que por sus condiciones socioeconómicas o de salud no es posible un desplazamiento hacia una sede presencial. Se debe tener en cuenta que, para brindar un direccionamiento pertinente se debe considerar la condición aguda del usuario, sus antecedentes patológicos y las posibilidades para recibir los diferentes tipos de atención que desde esta herramienta son ofertados, evitando posibles complicaciones o resultados adversos en salud.