

Nota de campo

## Uso de *customer relationship management* para mejorar la atención sanitaria de la ciudadanía.

### Servicio Salud Andalucía 24 horas. Salud Responde

Manuel Quero<sup>a</sup>, María Belén Ramos<sup>a</sup>, Wilfredo López<sup>a</sup>, Juan José Cubillas<sup>b,\*</sup>, José María González<sup>a</sup> y José Luis Castillo<sup>b</sup>

<sup>a</sup> Salud Responde, Jaén, España

<sup>b</sup> Indra Sistemas, Sevilla, España

#### INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

##### Historia del artículo:

Recibido el 22 de octubre de 2015

Aceptado el 14 de enero de 2016

On-line el xxx

##### Palabras clave:

Customer relationship management

Telemedicina

Atención primaria

Optimización de recursos sanitarios

#### R E S U M E N

Salud Responde es un centro de información y servicios de salud del Sistema Sanitario Público de Andalucía, que ofrece, entre otros, un servicio telefónico de atención sanitaria denominado Salud Andalucía 24 horas. El objetivo principal es informar y asesorar a la ciudadanía en materia de salud y sobre los recursos existentes de los servicios sanitarios. El servicio se basa en un *customer relationship management* que organiza la información en varios niveles de especialización y dependiendo de la dificultad de la consulta del ciudadano es atendida por diferentes perfiles de profesionales, ofreciendo una respuesta consensuada con profesionales de Salud Responde o con otros niveles de atención sanitaria. Salud Andalucía 24 horas ha dado respuesta a 457.168 pacientes desde finales de 2008 hasta el 1 de diciembre de 2015. Sus operadores han resuelto un 9,4% de las consultas y un 84,1% han sido resueltas por personal sanitario. Un 6,5% fueron derivados al servicio de urgencias. El 88,8% de quienes usaron el servicio no necesitaron ir a su médico de su centro de salud en menos de 24 horas, evitando así desplazamientos innecesarios.

© 2016 SESPAS. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Este es un artículo Open Access bajo la licencia CC BY-NC-ND (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

#### Use of customer relationship management to improve healthcare for citizens. The 24h Andalusian Health Service: Healthline

#### A B S T R A C T

*Salud Responde* (in English: Healthline) is a Health Service and Information Centre of the taxpayer-funded Andalusian Health System (AHS) that offers a Telephone Health Advisory Service called SA24h, among other services. The main objective of SA24h is to inform and advise citizens on health issues and the available health resources of the AHS. SA24h has a Customer Relationship Management information technology tool that organises information at various levels of specialization. Depending on the difficulty of the query, the citizen is attended by professionals with distinct profiles, providing a consensual response within the professionals working within *Salud Responde* or within other healthcare levels of the AHS. SA24h provided responses to 757,168 patient queries from late 2008 to the end of 01/12/2015. A total of 9.38% of the consultations were resolved by the non-health professionals working at *Salud Responde*. The remaining 84.07% were resolved by health staff. A total of 6.5% of users were referred to accident and emergency facilities while 88.77% did not need to attend their general practitioner within the next 24 hours, thus avoiding unnecessary visits to health care facilities.

© 2016 SESPAS. Published by Elsevier España, S.L.U. This is an open access article under the CC BY-NC-ND license (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

##### Keywords:

Customer relationship management

Telemedicine

Primary care

Optimization of health resources

#### Introducción

Hoy día la atención sanitaria de los pacientes es clave para las organizaciones sanitarias públicas<sup>1</sup>. Cada vez hay que avanzar más en optimizar los recursos y mejorar la prestación sanitaria a la ciudadanía basándonos en las nuevas tecnologías y las comunicaciones<sup>2</sup>.

Salud Responde<sup>3</sup> es un centro que se encarga de gestionar la relación del paciente con el Sistema Sanitario Público Andaluz. Ofrece a la ciudadanía un amplio catálogo de información sanitaria basándose en protocolos médicos de decisión (gripe, Ébola, ola de calor, etc.) respaldados por las autoridades sanitarias andaluzas.

Salud Responde cuenta con personal sanitario y no sanitario para proporcionar servicios de teleasistencia. Actualmente ofrece un servicio llamado Salud Andalucía 24 horas, disponible las 24 horas del día durante los 365 días del año. El servicio es accesible mediante teléfono, correo electrónico y aplicación móvil, y tiene como objetivo ofrecer a la población andaluza un canal de

\* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: [jjcubillas@indra.es](mailto:jjcubillas@indra.es) (J.J. Cubillas).

<http://dx.doi.org/10.1016/j.gaceta.2016.01.001>

0213-9111/© 2016 SESPAS. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Este es un artículo Open Access bajo la licencia CC BY-NC-ND (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

información y consejos sanitarios personalizados sobre cualquier tema de salud. El servicio es ofrecido por personal sanitario, que tiene acceso a la historia digital de los pacientes con el Sistema DIRAYA y puede prescribir determinados fármacos mediante receta electrónica<sup>4</sup>.

### Metodología de trabajo

El servicio de Salud Andalucía 24 horas tiene el siguiente esquema de trabajo:

- Recepción de la llamada, consulta desde la aplicación móvil o correo electrónico. La petición es atendida por personal no sanitario que, basándose en un protocolo telemático, guía a la persona en la resolución de la duda o en la necesidad de derivar el caso a un profesional sanitario. Toda la información facilitada por el paciente es recogida por el operador y registrada en el sistema de información<sup>5</sup>.
- Gestión de la solicitud por el departamento de enfermería:
  - Una vez transferida la consulta al personal de enfermería, junto con toda la información recogida por el operador, el profesional sanitario realiza una entrevista al paciente para identificar sus problemas de salud y finaliza dando un consejo sanitario o bien lo deriva a otro profesional sanitario de otro nivel asistencial (urgencias o su centro de salud).
  - Si el ciudadano requiere una atención programada, es nuevamente derivado al Departamento de Operación para la gestión de una cita con su médico de atención primaria o pediatra.
  - Si tras la valoración se observa la necesidad de atención urgente, el paciente será derivado al Centro Coordinador de Urgencias de su provincia.

### Infraestructura informática que soporta al sistema

El principal elemento de *software* que da apoyo a los profesionales de Salud Responde es un *customer relationship management*, cuyo mantenimiento y desarrollo lo realiza la empresa española Indra.

Las preguntas/respuestas y los protocolos de decisión que se ofrecen al paciente están almacenados en el sistema informático, y han sido supervisados y controlados por personal sanitario y validados por distintos organismos de salud. El acceso a esta información se realiza mediante un buscador tipo Google, donde los distintos profesionales pueden consultar toda la información requerida por el paciente. Este buscador tiene la propiedad de poder buscar dentro de documentos auxiliares, como Word, pdf, Power Point, Excel, txt, etc.

En todo momento, en el sistema informático queda registrada toda la información proporcionada por el usuario y por los distintos profesionales de Salud Responde que intervienen en la atención del paciente. La calidad de la información recogida en el sistema está garantizada, ya que la herramienta informática guía con un modelo de asistente de forma secuencial a cada profesional sanitario. La mayor parte de la información está estructurada en campos numéricos o listas de valores para eliminar la ambigüedad de información y permitir la explotación de los datos.

### Resultados del servicio

El servicio comenzó a implantarse a finales del año 2008 y desde entonces ha atendido a 457.168 pacientes distintos, pasando de atender 8300 en 2008 a 82.320 desde enero hasta el 30 de noviembre de 2015.

**Tabla 1**  
Motivos de las llamadas a Salud Responde

Motivo de consulta	Pacientes %	Pacientes N
Medicación	29,8%	136.602
Telecontinuidad paliativos/oncológicos	9,7%	44.757
Fiebre	6,4%	29.350
Pregunta no catalogada	5,4%	25.053
Pruebas diagnósticas	5,2%	23.818
Sexualidad e interrupción voluntaria del embarazo, sida	5,1%	23.636
Embarazo y maternidad, ginecología	4,6%	21.441
Dolor	4,5%	20.938
Gastroenteritis	3,8%	17.738
Vacunas	3,1%	14.447
Enfermedades virales y bacterianas	2,9%	13.532
Alteración de constantes	2,7%	12.664
Diabetes	2,0%	9.418
Consultas posquirúrgicas	1,5%	6.858
Lactancia materna y alimentación infantil	1,4%	6.720
Curas de heridas y quemaduras	1,3%	6.355
Intoxicación y atragantamiento	1,3%	5.943
Alergia	1,2%	5.577
Consejos pediátricos	1,1%	5.395
Estreñimiento	1,1%	5.257
Consultas dermatológicas	0,9%	4.206
Mordeduras y picaduras	0,8%	4.069
Caídas y golpes	0,8%	3.703
Síntomas catarrales	0,6%	2.926
Hemorragias	0,6%	2.743
Crisis nerviosas	0,3%	1.463
Ahogo y dificultad respiratoria	0,2%	1.051
Dispositivos externos	0,2%	960
Disminución del nivel de consciencia	0,1%	411

En este servicio los operadores han resuelto un 9,4% de las consultas, el 84,1% han sido resueltas por enfermería y un 6,5% requirieron derivar al paciente a un servicio de urgencias.

Los principales motivos por los que los usuarios llaman a Salud Responde (19.380 pacientes, el 29,8% del total) son consultas o dudas de medicación prescrita por el médico de atención primaria, sobre interacciones de medicamentos o para solicitar información sobre las dosis. El personal de Salud Responde, al tener acceso a DIRAYA, puede visualizar los fármacos prescritos y la dosis que tiene que tomar el paciente. En la [tabla 1](#) se detallan los principales motivos de consulta.

Cabe destacar que el 88,7% de las personas que consultaron no fueron a su médico en menos de 24 horas ([fig. 1 A](#)) (lo cual es indicativo de que previsiblemente se evitaron visitas al centro de salud), el 7% fueron derivadas por el personal de enfermería a su médico de atención primaria y el 5% terminaron acudiendo a su médico sin ser derivadas.

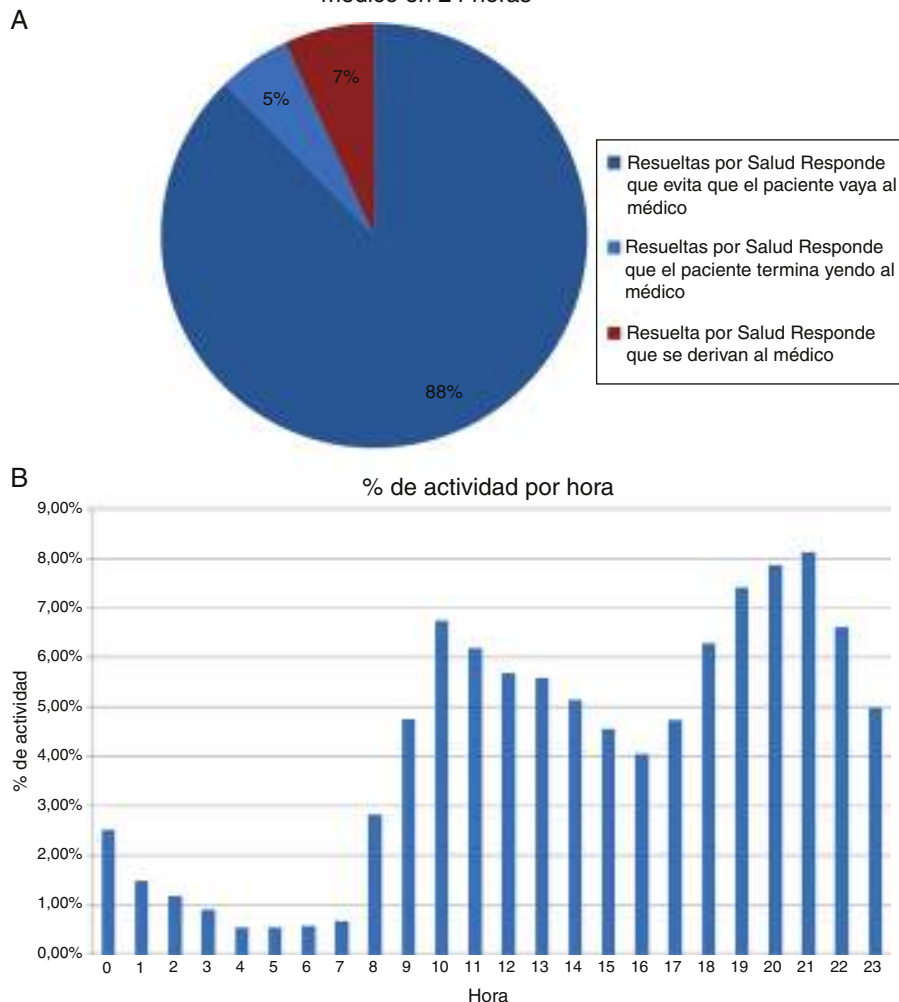
Otro dato muy importante a tener en cuenta es que el uso de este servicio aumenta a las 19 horas ([fig. 1 B](#)), que es la hora de cierre de los centros de salud.

### Ventajas que supone Salud Andalucía 24 horas para el Sistema Sanitario Público Andaluz

Puede concluirse que este servicio permite a la ciudadanía no tener que desplazarse a su centro de salud para cuestiones sanitarias no graves, y esto contribuye a mejorar el sistema sanitario en tres vertientes:

- 1) Aumenta la satisfacción de las personas usuarias, ya que tienen a su disposición un servicio sanitario las 24 horas con una simple llamada de teléfono. Salud Responde dispone de tres encuestas de satisfacción basadas en una entrevista con quien ha utilizado el sistema, en la que se alcanza una satisfacción con el servicio

86,77% de los/as pacientes que consultaron en SA24h no fueron al médico en 24 horas



**Figura 1.** A) Porcentaje de pacientes que acuden a su médico después de consultar a Salud Responde. B) Uso del servicio por horas.

cercana al 98% (estas encuestas fueron realizadas a finales de los años 2012, 2013 y 2014).

- 2) La resolución del problema es inmediata: el 86,9% de las consultas fueron resueltas por personal de Salud Responde en un tiempo medio de 15 minutos.
- 3) Es probable que evite visitas al médico de atención primaria y al pediatra para consultas y dudas sobre cuestiones sanitarias. El 88,7% de las personas que consultaron no fueron a su médico en menos de 24 horas. Esta información ha sido verificada por personal sanitario de Salud Responde, ya que al tener acceso a Diraya, si la persona se desplaza al servicio de urgencias o va a su médico de atención primaria, esta visita queda registrada en su historia digital.

Otra gran ventaja es que, al resolver las dudas relacionadas con la medicación prescrita, aumenta la adherencia del paciente al tratamiento, con el previsible beneficio que ello supone en cuanto a una evolución favorable.

Hay que señalar que en el año 2009 Salud Responde también atendió a pacientes con consultas sobre la gripe A (56.497 pacientes), pero estas atenciones no se recogen en el presente estudio porque se gestionaron a través de otro servicio independiente que comprendía un *triage* de los pacientes. Todos los resultados de este estudio han sido publicados en la revista *Atención Primaria*<sup>5</sup>.

### Editora responsable del artículo

Carme Borrell.

### Financiación

Este trabajo no ha recibido ningún tipo de financiación.

### Contribuciones de autoría

M. Quero contribuyó en el diseño del estudio y la redacción del documento: modo de funcionamiento del servicio y análisis de los datos expuestos; ha colaborado con el resto de los/las autores/as y ha revisado, discutido y puesto en común la versión final, y se hace responsable del contenido completo del manuscrito. M.B. Ramos ha participado en la redacción del documento: introducción y ventajas que aporta el servicio de Salud Responde al sistema sanitario público; ha colaborado con el resto de los/las autores/as y ha revisado, discutido y puesto en común la versión final, y se hace responsable del contenido completo del manuscrito. W. López ha colaborado en el diseño del estudio, en la traducción del resumen y en la lectura crítica del texto; ha colaborado con el resto de los/las autores/as y ha revisado, discutido y puesto en común la versión final, y se hace responsable del contenido completo del manuscrito. J.M. González contribuyó en el

diseño del estudio y la revisión crítica del documento, aportando importantes ideas sobre las ventajas estratégicas al sector sanitario; ha colaborado con el resto de los/las autores/as y ha revisado, discutido y puesto en común la versión final, y se hace responsable del contenido completo del manuscrito. J.J. Cubillas contribuyó al desarrollo de la herramienta informática, al diseño del estudio y a la extracción de los datos, así como a la revisión crítica del manuscrito y la redacción de la parte informática del documento; ha colaborado con el resto de los/las autores/as y ha revisado, discutido y puesto en común la versión final, y se hace responsable del contenido completo del manuscrito. J.L. Castillo contribuyó en el diseño del estudio y la revisión crítica del texto, así como en la redacción de los resultados y conclusiones; ha colaborado con el resto de los/las autores/as y ha revisado, discutido y puesto en común la versión final, y se hace responsable del contenido completo del manuscrito.

#### Conflicto de intereses

Ninguno.

#### Agradecimientos

Este trabajo ha sido posible gracias a los datos de Salud Responde, Andalucía, España.

#### Bibliografía

1. Tanner M, Harpham T. Urban health in developing countries: progress and prospects. Londres: Routledge; 2014.
2. Anderson GF, Frogner BK, Johns RA, et al. Health care spending and use of information technology in OECD countries. *Health Aff.* 2006;25:819-31.
3. Consejería de Salud. Descripción de Salud Responde. (Consultado el 14/12/2015.) Disponible en: [http://www.csalud.junta-andalucia.es/salud/sites/csalud/contenidos/Informacion.General/c.7.c.3.nuevo.marco.de.relacion.con.la.ciudadania/salud\\_responde](http://www.csalud.junta-andalucia.es/salud/sites/csalud/contenidos/Informacion.General/c.7.c.3.nuevo.marco.de.relacion.con.la.ciudadania/salud_responde)
4. Consejería de Salud. Descripción del Sistema Diraya. (Consultado el 14/12/2015.) Disponible en: <http://www.sas.junta-andalucia.es/principal/documentosacc.asp?pagina=pr.diraya>
5. Cubillas JJ, Ramos MI, Feito FR, et al. Importancia de los Customer Relationship Management (CRM) sanitarios en las pandemias y alertas sanitarias. *Atem Prim.* 2005;47:267-72.