

Jueves, 15 de Junio de 2023

Hospital Universitario  
General de Villalba

 Gerencia Asistencial  
de Atención Primaria

II Jornada de Hematología-Atención Primaria  
“Hematología sin miedo”

# Comunicarme con el hospital en la nueva era digital

**Rafael Martos Martínez**

Servicio de Hematología y Hemoterapia  
Hospital Universitario General de Villalba

*[rafael.martos@hgvillalba.es](mailto:rafael.martos@hgvillalba.es)*

# ÍNDICE

1. Portal Paciente
2. Comunicación entre profesionales
  - *E-consulta*
3. Comunicación médico-paciente
  - *Anticoagulación oral. Proyecto "Coagulín"*
  - *Experiencia paciente. Formularios PREMs/PROMs*
4. Proyecto Acompañamiento. Diálogo Web.
5. Nuevos retos en el "Futuro"

# ÍNDICE

1. Portal Paciente
2. Comunicación entre profesionales
  - *E-consulta*
3. Comunicación médico-paciente
  - *Anticoagulación oral. Proyecto "Coagulín"*
  - *Experiencia paciente. Formularios PREMs/PROMs*
4. Proyecto Acompañamiento. Diálogo Web.
5. Nuevos retos en el "Futuro"

## Bienvenido al Portal del Paciente

Para poder acceder al Portal del paciente y a los servicios  
online es necesario que se identifique mediante su E-mail  
y contraseña

- ✓ Solicitud y consulta de cita online.
- ✓ Solicitud de justificantes de asistencia online.
- ✓ Consulta de resultados de pruebas diagnósticas.
- ✓ Consejos de salud.

 Consulta las **preguntas frecuentes** si tienes  
alguna duda

### Acceso Usuarios

E-mail:

*Ej.: nombre@empresa.com*

Contraseña:

\*\*\*\*\*

[¿Has olvidado tu contraseña?](#)

**Entrar**

No eres usuario. **Regístrate ahora**

## Acceso Usuarios

E-mail:

*Ej.: nombre@empresa.com*

Contraseña:

\*\*\*\*\*

[¿Has olvidado tu contraseña?](#)

**Entrar**

### Acceso rápido a documentos de analíticas

Para acceder a la analítica debes haber recibido previamente un mail o sms informando de su disponibilidad.

DNI / NIE / Pasaporte

Fecha de nacimiento

Número de muestra

Ej: 12345678X

/ /

Ej: 12345678

**Ver analítica**





Hospital Universitario  
SaludMadrid General de Villalba

Buenos días, RAFAEL

TAREAS PENDIENTES

No tienes tareas pendientes.

RM Titular  
Rafael Martos Martínez  
[Cambiar o añadir paciente](#) >

- Inicio
- Citas >
- Informes y resultados >
- Mi salud >
- Bienestar >
- Farmacia >
- Nuestro centro >
- Información personal >
- Covid19
- Atención al paciente
- Contacto

Hospital Universitario General de Villalba

**CUIDA TUS HÁBITOS DE SALUD**

Descubre 10 recomendaciones diarias que te ayudarán a prevenir y mejorar tu salud

**VER RECOMENDACIÓN**

**CALCULADORAS DE SALUD**

- INDICE DE MASA CORPORAL (IMC)
- CÁLCULO DEL NIVEL DE RIESGO CARDIOVASCULAR (FRAMINGHAM)
- CÁLCULO DE DOSIS DE ANTITÉRMICOS INFANTILES
- CÁLCULO DE PERCENTILES DE CRECIMIENTO INFANTIL

## INDICE DE MASA CORPORAL (IMC)

Cálculo del índice de masa corporal

Introduce tu peso (kg) \*

Introduce tu altura (cm) \*

Índice de masa corporal

Clasificación de la Organización mundial de la salud

Adultos:

ÍNDICE MASA CORPORAL	CLASIFICACIÓN
<16,00	Delgadez severa
16,00 - 16,99	Delgadez moderada
17,00 - 18,49	Delgadez leve
18,5 - 24,99	Normal
25,00 - 29,99	Preobeso
30,00 - 34,99	Obesidad leve
35,00 - 39,99	Obesidad media
≥40,00	Obesidad mórbida

Buenos días, RAFAEL

## ADHESIÓN A LA DIETA MEDITERRÁNEA

MI SALUD: ADHESIÓN A LA DIETA MEDITERRÁNEA

En base a su alimentación habitual, responda a las siguientes preguntas

1. ¿Usa usted el aceite de oliva como principal grasa para cocinar?

2. ¿Cuánto aceite de oliva consumo en total al día (incluyendo el usado para freír, comidas fuera de casa, ensaladas, etc.)? \*

3. ¿Cuántas raciones de verdura u hortalizas consume al día? (una ración equivale a 200 gr; las guarniciones o acompañamientos = 1/2 ración)

4. ¿Cuántas piezas de fruta (incluyendo zumo natural) consume al día?

5. ¿Cuántas raciones de carnes rojas, hamburguesas, salchichas o embutidos consume al día? (una ración equivale a 100-150 gr). \*

6. ¿Cuántas raciones de mantequilla, margarina o nata consume al día? (una ración equivale a 12 gr aproximadamente). \*

7. ¿Cuántas bebidas carbonatadas y/o azucaradas (refrescos, colas, bitter, etc.) consume al día? \*

# ÍNDICE

1. Portal Paciente
2. Comunicación entre profesionales
  - *E-consulta*
3. Comunicación médico-paciente
  - *Anticoagulación oral. Proyecto "Coagulín"*
  - *Experiencia paciente. Formularios PREMs/PROMs*
4. Proyecto Acompañamiento. Diálogo Web.
5. Nuevos retos en el "Futuro"

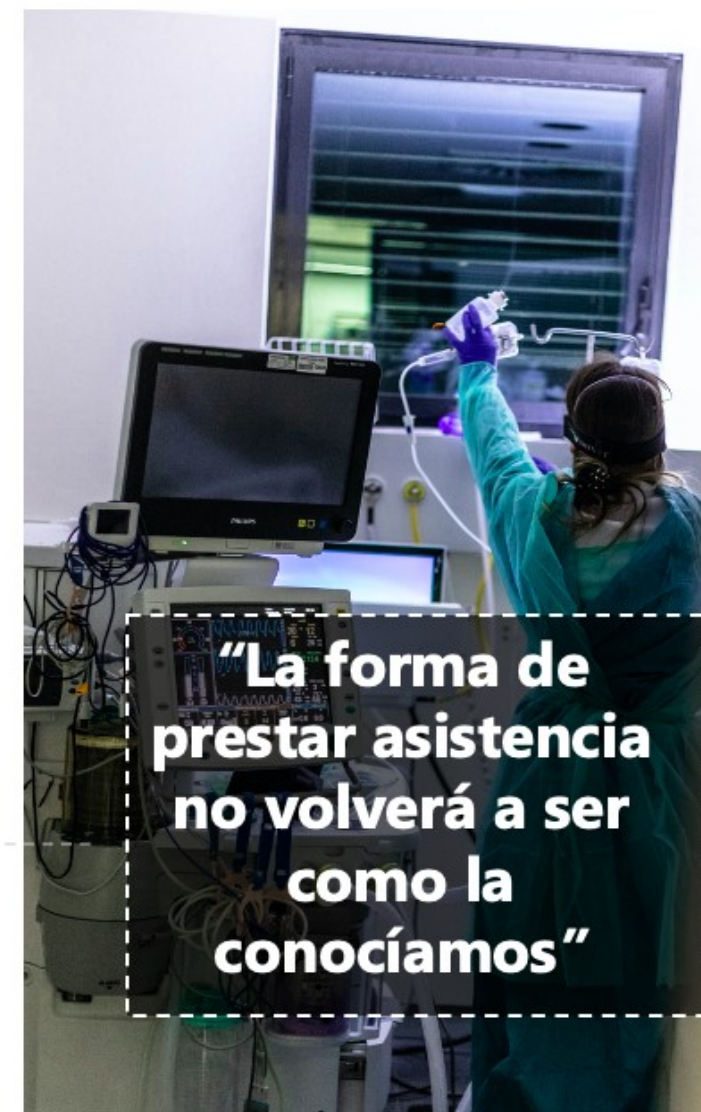


## LECTURAS APRENDIDAS DE LA EPIDEMIA

COVID-19

*(1) Los pacientes han demandado la  
necesidad de acelerar el cambio*

*(2) Los profesionales han liderado el cambio.  
Podemos hacer mucho más en salud digital,  
podemos hacer mucho más a distancia*



## ¿Estamos preparados para acelerar la transformación?

### Paciente:

- Digitalización de su vida en todos los ámbitos
- Miedo a acudir tras epidemia de Covid19
- Nuevas forma de relación no presenciales
- Valora aún más su tiempo

### Profesional:

- Protagonista del cambio cultural diseñando nuevos procesos a distancia y nuevas herramientas de salud digital
- Mayor optimización del tiempo en actos importantes
- Se abren oportunidades de conciliación



## **CAMBIOS EN SERMAS**

La Consejería de Sanidad ha apostado por implementar nuevas formas de medicina a distancia



## **USO DE E-CONSULTA**

Usar la e-consulta para poder canalizar 1<sup>as</sup> consultas, y consolidarlo para mejorar las derivaciones

Consultas externas

QSMCASIOWS55  
C2.0-PUB-57707-20230530.1

BUSQUEDA BUSQUEDA NHC

HCV, Consultas Externas  
HEMATOLOGÍA CLÍNICA - C

10:41 Miércoles, 14 de Junio, 2023

PETICIONES / INTERCONSULTAS

Fecha Inicio: 30/05/2023  
 Fecha Fin: 14/06/2023

Ámbito: Consultas Externas  
 Tipo de Petición: [dropdown]  
 Servicio Realizador: Mis Servicios  
 Sección Realizadora: [dropdown]

Prestación: [dropdown]  
 Equipo Médico: [dropdown]  
 Usuario Asignado: [dropdown]  
 Estados de la Consulta: PENDIENTE DE REALIZACIÓN, RESULTADOS

Centro	Ámbito	Paciente	Recurso	Prestación	Servicio Peticionario	Servicio Realizador	Fecha Petición	Responsable Petición	Equipo M	Usuario Asignado	Motivo Clínico	Médico Realizador	Fecha Realización	Estado	CIAS Peticionario	T
HCV	Consultas E...	[redacted]		eConsulta HEMAT...	[redacted]	HEMATOLOGÍA CLÍNICA	14/06/2023 9:29:03	[redacted]			LEUCOPENIA EN ANALISIS ...			PENDIENTE DE RE...	[redacted]	

**TAREAS**

- PETICIONES / INTERCONSULTAS
- URGENCIAS 0
- HOSPITALIZACION 0
- CONSULTAS EXTERNAS 1**
- ATENCIÓN PRIMARIA 1**

RESULTADOS EN SALUD

- MIS ALERTAS 0
- ALERTAS DE MIS SERVICIOS 0

DETALLE PACIENTE

**Nuevo resultado**

NHC: 67a SERMAS - ZONA HCV eConsulta desde HCW. Descripción Proce...

Servicio: HEMATOLOGÍA CLÍNICA      Sección: HEMATOLOGÍA CLÍNICA - C

Prestación Interconsulta: eConsulta HEMATOLOGÍA Solicitud de AP      Fecha Solicitada: 14/06/2023 9:29

Equipo Médico:      Dirigida a:

Información e-Consulta

Centro Origen: HOSPITAL GENERAL DE VILLALBA      Usuario Peticionario:      Tipo e-Consulta: HEMATOLOGÍA CLÍNICA - C

Motivo Clínico: PATOLOGÍA, PATOLOGÍA, PATOLOGÍA....

Resultado:

Realizar 1ª consulta  
 Pedir 1ª consulta  
 Cerrar Petición

CANCELAR      ACEPTAR

Consultas externas

### Modificar Petición

Búsqueda

Favoritos Plantilla

CEX HOS URG

Lab. General Lab. Urgencias Anatomía Pat. Micro D.Imagen Quirúrgicos (LEQ) ITC y Pruebas Servicios Hospital de Día Lab. Genética Urgencias Formularios Públicos PROTOCOLOS CON PRUEBAS

#### 1. Seleccionar prestaciones

- A. MEGALOBLASTICA (AC. CEL PARIETAL, F. INTRINSECO)
- ALOGENICO
- ANEMIA FERROP. / HEMOCROMATOSIS
- ANEMIA MACROCITICA
- ANEMIA PRECIRUGÍA
- CITAS-REVISIONES
- DIAGNOSTICO SLP >70AÑOS
- ENSAYO CLÍNICO ANALITICA
- EOSINOFILIA
- ESTUDIO RESORCIÓN ÓSEA
- INMUNOGLOBULINAS
- LAB. URGENCIAS
- LINFOCITOSIS
- LINFOMA DIAGNÓSTICO
- LINFOMA SEGUIMIENTO
- NEO OCULTA
- NEUTROFILIA
- NEUTROPENIA
- PARÁMETROS DE HEMÓLISIS
- PARAPROTEINA DIAGNOSTICO
- PARAPROTEINA SEGUIMIENTO
- POLIGLOBULIA
- SAF SEGUIMIENTO
- SEROLOGÍAS
- SOPORTE TX
- TEST DESMOPRESINA
- TROMBOCITOSIS
- TROMBOFILIA
- TROMBOPENIA
- TROMBOSIS (DIMERO)
- TTPA: V.INTRINSECA+EVW+SAF

#### 2. Prestaciones seleccionadas

- ACIDO URICO (LABORATORIO ANÁLISIS CLÍNICOS) ✓
- ALBUMINA (LABORATORIO ANÁLISIS CLÍNICOS) ✓
- BETA-2 MICROGLOBULINA (LABORATORIO ANÁLISIS CLÍNICOS) ✓
- BILIRRUBINA TOTAL (LABORATORIO ANÁLISIS CLÍNICOS) ✓
- CALCIO (LABORATORIO ANÁLISIS CLÍNICOS) ✓
- COLESTEROL TOTAL (LABORATORIO ANÁLISIS CLÍNICOS) ✓
- CREATININA (LABORATORIO ANÁLISIS CLÍNICOS) ✓
- FOSFATASA ALCALINA (LABORATORIO ANÁLISIS CLÍNICOS) ✓
- FOSFORO (LABORATORIO ANÁLISIS CLÍNICOS) ✓
- GGT (LABORATORIO ANÁLISIS CLÍNICOS) ✓
- GLUCOSA (LABORATORIO ANÁLISIS CLÍNICOS) ✓
- HEMOGRAMA (LABORATORIO ANÁLISIS CLÍNICOS) ✓
- INMUNOGLOBULINA IGA (LABORATORIO ANÁLISIS CLÍNICOS) ✓
- INMUNOGLOBULINA IGG (LABORATORIO ANÁLISIS CLÍNICOS) ✓
- INMUNOGLOBULINA IGM (LABORATORIO ANÁLISIS CLÍNICOS) ✓
- IONES SUERO (LABORATORIO ANÁLISIS CLÍNICOS) ✓
- LDH (LABORATORIO ANÁLISIS CLÍNICOS) ✓
- PROTEINA C REACTIVA (PCR) (LABORATORIO ANÁLISIS CLÍNICOS) ✓
- PROTEINAS TOTALES EN SUERO (LABORATORIO ANÁLISIS CLÍNICOS) ✓
- TRANSAMINASA GOT (AST) (LABORATORIO ANÁLISIS CLÍNICOS) ✓
- TRANSAMINASA GPT (ALT) (LABORATORIO ANÁLISIS CLÍNICOS) ✓
- TRIGLICERIDOS (LABORATORIO ANÁLISIS CLÍNICOS) ✓
- UREA (LABORATORIO ANÁLISIS CLÍNICOS) ✓

#### 3. Datos adicionales

Grado de Prioridad: C15 < 3 días

Fecha Solicitada: 04/09/2023

Hora Solicitada: 10:32

Fecha Calendario

Preferente < 15 días

Primer hueco libre

DIAGNOSTICO PROBABLE

Valcar motivo del episodio

Valoración No Presencial

Requiere AYUNAS: No

CANCELAR ACEPTAR

## VENTAJAS:

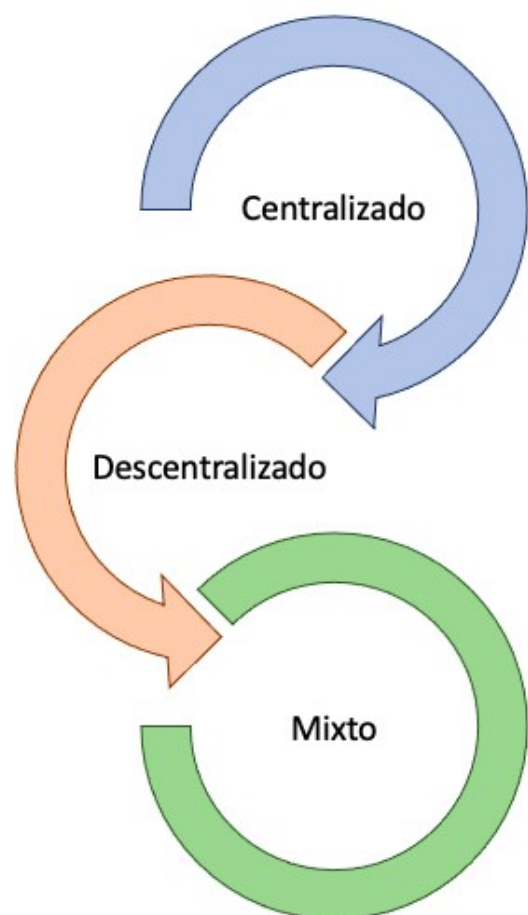
- Posibilidad de resolver como e-Consulta o Primera, las dudas planteadas por los compañeros de Atención Primaria.
- Posibilidad de priorizar aquellos pacientes que tenemos que ver en consulta de forma no demorable.
- Posibilidad de solicitar las pruebas más adecuadas y valorarlas previamente a la consulta presencial.
- Posibilidad de subir formularios y/o recomendaciones al portal del paciente para completar información o de utilizar otras formas de actividad no presencial.

# ÍNDICE

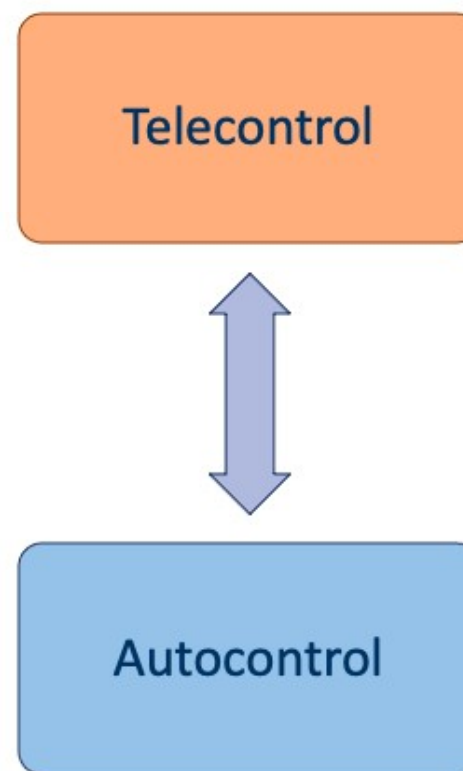
1. Portal Paciente
2. Comunicación entre profesionales
  - *E-consulta*
3. Comunicación médico-paciente
  - *Anticoagulación oral. Proyecto "Coagulín"*
  - *Experiencia paciente. Formularios PREMs/PROMs*
4. Proyecto Acompañamiento. Diálogo Web.
5. Nuevos retos en el "Futuro"



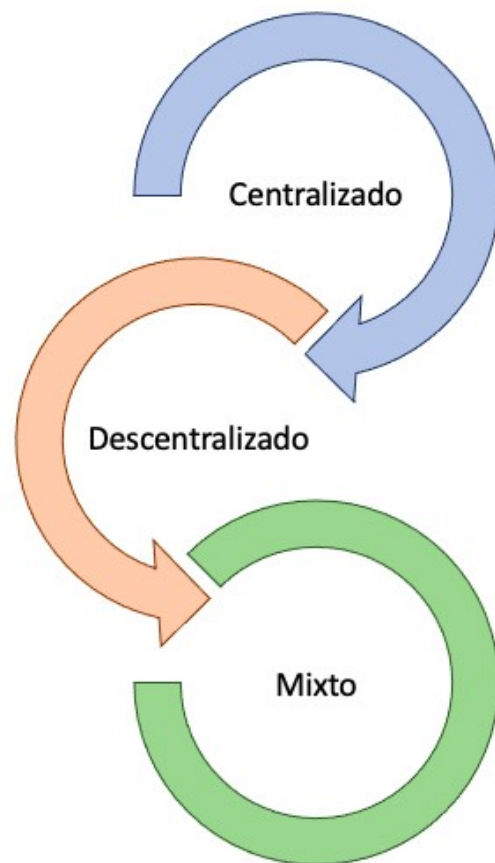
SEGÚN LUGAR DEL CONTROL DEL INR



SEGÚN EL TIPO DE CONTROL



SEGÚN LUGAR DEL CONTROL DEL INR

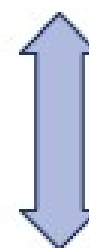


- PRESENCIALIDAD
- ESPERAS
- DESPLAZAMIENTOS
- SATURACIÓN DE CENTROS SANITARIOS
- **CONTACTO CON UNIDADES DE ANTICOAGULACIÓN**

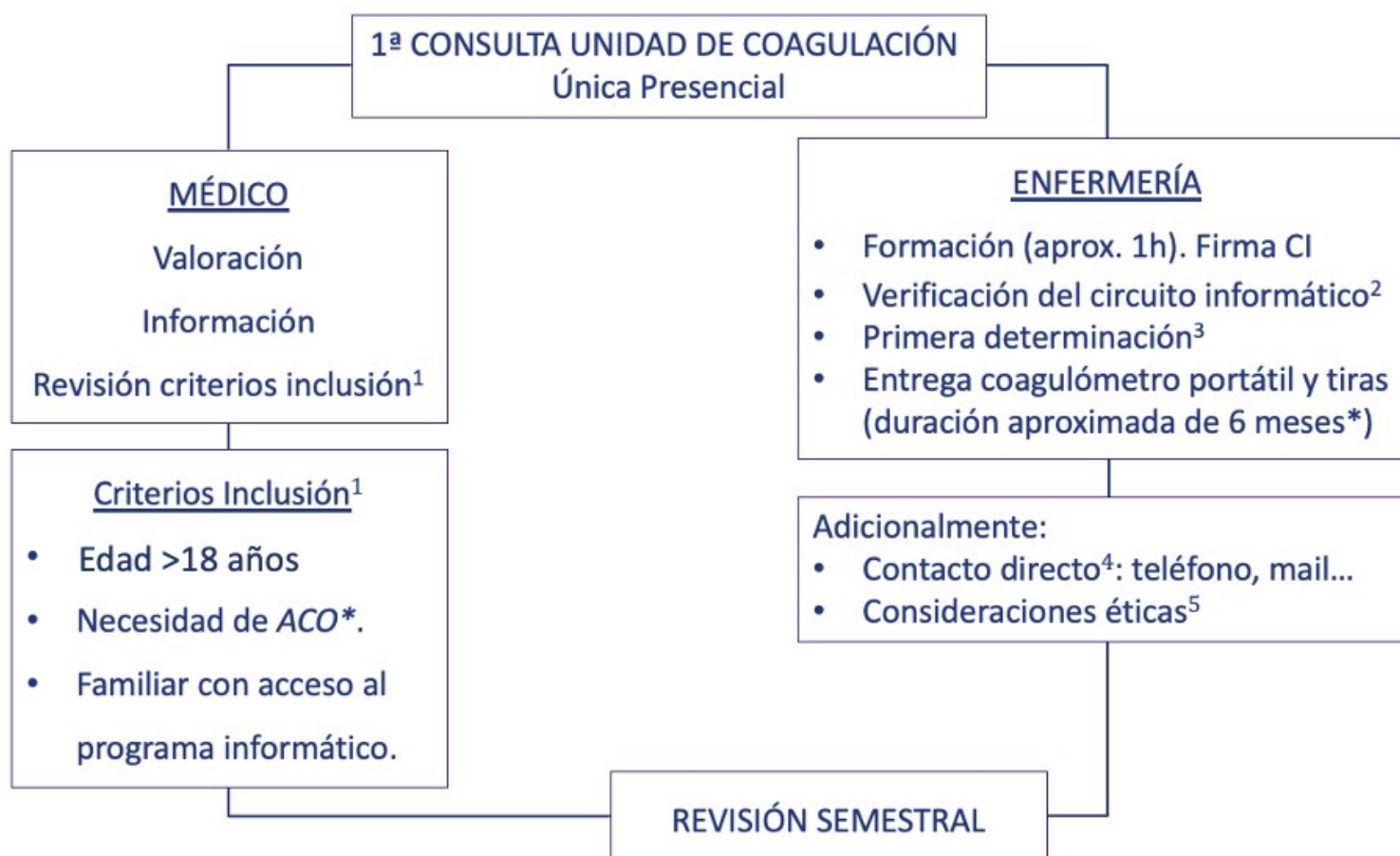
- MANEJO DE LA TÉCNICA
- EVITA  
DESPLAZAMIENTOS
- NO SATURACIÓN  
CENTROS SANITARIOS

SEGÚN EL TIPO DE CONTROL

Telecontrol



Autocontrol





Portal del paciente

## Bienvenido al Portal del Paciente

Para poder acceder al Portal del paciente y a los servicios online es necesario que se identifique mediante su E-mail y contraseña

- ✓ Solicitud y consulta de cita online.
- ✓ Solicitud de justificantes de asistencia online.
- ✓ Consulta de resultados de pruebas diagnósticas.
- ✓ Consejos de salud.

 Consulta las **preguntas frecuentes** si tienes alguna duda

### Acceso rápido a documentos de analíticas

Para acceder a la analítica debes haber recibido previamente un mail o sms informando de su disponibilidad.

DNI / NIE / Pasaporte	Fecha de nacimiento	Número de muestra	
Ej: 12345678X	/ /	Ej: 12345678	<a href="#">Ver analítica</a>

Portal del paciente

### Acceso Usuarios

E-mail:

Ej.: nombre@empresa.com

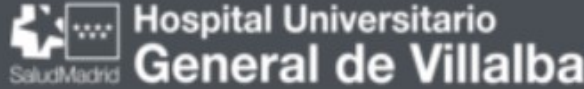

Contraseña:

\*\*\*\*\*

[¿Has olvidado tu contraseña?](#)

[Entrar](#)

No eres usuario. [Regístrate ahora](#)




## Buenos días, RAFAEL

# TAREAS PENDIENTES

Tienes pendiente el control de anticoagulación.  
Por favor, introduce el resultado de tu INR



**TAONet®** Usuario: RAFAEL MARTOS MARTNEZ [Cerrar sesión]  
Centro: Telecontrol HCV 

Paciente | Estadísticas | Agenda | Administración | Configuración

**Criterios de búsqueda**

Tarea	Desde	Hasta	Centro del paciente	Paciente
Todos los tipos	09/12/2020	09/12/2020	Todos los centros	NHC

Modalidad control: Todos los tipos

**Lista de tareas**

Fecha	Tarea	NHC	Paciente	C.Paciente	U.D.	INR	Dosis	Próxima cita
01/10/2020	Visita programada	12345	APELLIDO, NOMBRE	Telecontrol	7	2.3		

Impresión en bloque: Aplicar cambios Paciente: CIP   Informes

Página 1 de 1 Mostrando elementos 1 - 1 de 1



## UNA VEZ EL PACIENTE META RESULTADO DE INR

### FORMULARIO TELECONTROL

---

Estimado/a paciente,

Gracias por rellenar el formulario Telecontrol. Sus datos han sido guardados correctamente con el resultado:

El formulario se ha enviado correctamente.

Para cualquier duda contacte de 8:00 a 14:30 con teléfono 918948410 extensión: 1352 o 1353.

Un Cordial Saludo.

Los datos de carácter personal que nos ha facilitado forman parte de un fichero que se encuentra debidamente registrado ante la Agencia Española de Protección de Datos, sobre el cual podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el Servicio de Atención al Paciente del HOSPITAL INFANTA ELENA según lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos LOPD 15/1999 y en el RD 1720/2007. El paciente autoriza a la organización para que sus datos personales incluidos en ese fichero o en otros similares, puedan ser utilizados por aquella para mantenerle informado de nuevos servicios.

---

© idcsalud

Bienvenido, [Redacted]

D.N.I.: [Redacted]

Dirección: [Redacted]

Código postal: [Redacted]

Población: MADRID

Provincia: MADRID

SERVICIO DE HEMATOLOGÍA  
CONTROL ANTICOAGULACIÓN ORAL

**DATOS DEL PACIENTE**

Nombre: [Redacted]	Edad: [Redacted]
Tratamiento: SINTROM 1.00mg DIV-2	Dirección: [Redacted]
Inicio de Tratamiento: [Redacted]	Teléfono: [Redacted]
NIC: [Redacted]	

**Diagnóstico: Otras trombofilias - Coagulopatía / Congénita -  
Rango Terapéutico de INR: 2.0 - 3.0**

**RESUMEN DE LAS ÚLTIMAS VISITAS**

Fecha	Test	Resultado	Dosis Total Semanal	Farmaco
22/09/2020 14:16:00	INR	3.2	7.0	SINTROM 1.00mg DIV-2
21/09/2020 15:23:59	INR	3.3	7.0	SINTROM 1.00mg DIV-2
31/08/2020 13:58:00	INR	4.3	7.0	SINTROM 1.00mg DIV-2
24/08/2020 13:59:00	INR	4.4	7.0	SINTROM 1.00mg DIV-2

**DATOS DE LA VISITA**

Fecha: 13/10/2020 11:55:00  
**INR: 2.7**  
**Dosis Total Semanal: 7.0 mg.**  
**OBSERVACIONES DE LA VISITA:**

---

**COMENTARIOS DE LA VISITA:**

---

**NOTAS CLÍNICAS:**

---

**PAUTA DE TRATAMIENTO**

LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO
	13/10/2020 Comp: 1	14/10/2020 Comp: 1	15/10/2020 Comp: 1	16/10/2020 Comp: 1	17/10/2020 Comp: 1	18/10/2020 Comp: 1
19/10/2020 Comp: 1	20/10/2020 Comp: 1	21/10/2020 Comp: 1	22/10/2020 Comp: 1	23/10/2020 Comp: 1	24/10/2020 Comp: 1	25/10/2020 Comp: 1
26/10/2020 Comp: 1	27/10/2020 Comp: 1	28/10/2020 Comp: 1	29/10/2020 Comp: 1	30/10/2020 Comp: 1	31/10/2020 Comp: 1	01/11/2020 Comp: 1
02/11/2020 Comp: 1	03/11/2020 Comp: 1	04/11/2020 Comp: 1	05/11/2020 Comp: 1	06/11/2020 Comp: 1	07/11/2020 Comp: 1	08/11/2020 Comp: 1
09/11/2020 Comp: 1	10/11/2020 <b>CONTROL</b>					

Fecha próxima visita:  
Firmado por:  
Centro próxima visita: **Telecontrol HCV**

**Tareas pendientes**

En estos momentos no tiene ninguna tarea pendiente

**Últimos resultados**

- PRUEBAS ANALÍTICAS  
Día: 11 de mayo
- INFORME DE HEMATOLOGÍA CLÍNICA  
Día: 11 de mayo



## Ventajas del Telecontrol

- **Autonomía:** Manejo del CoaguChek<sup>®</sup>: Posibilidad de:
  - ✓ Llevarlo a cualquier lugar
  - ✓ Utilizarlo siempre que se necesite.
- **Facilidad Uso:** La mayoría de pacientes son capaces de realizar el autocontrol.
- **Mayor adherencia al tratamiento:** El paciente toma corresponsabilidad en su tratamiento y hace que haya un cumplimiento mayor.
- **Mejor calidad de vida y menos costes para el paciente:** Se evitan desplazamientos regulares a la unidad de control, absentismo laboral, menos ingresos hospitalarios, etc.

## Ventajas del Telecontrol (cont.)

- **Fiabilidad:** Excelente correlación con el laboratorio central.
- **Mediciones más frecuentes:** Garantiza un mejor seguimiento. Se traduce en un % mayor de valores de INR dentro de rango terapéutico, minimización de efectos adversos y permite ajustar el tratamiento en pocos minutos, aumentando su eficacia.
- **Beneficio clínico**
- **Disminución de la presión asistencial en los centros**
- **Reducción de costes sanitarios directos globales**

## Personal Enfermería

- ✓ Ayudar en la selección de pacientes que acepten voluntariamente su inclusión en el programa
- ✓ Organizar la formación de los pacientes:
  - Formación sobre el telecontrol, cuidados/recomendaciones (interacciones fármacos, alimentos, ¿qué hacer?...)
- ✓ Verificar en el manejo y facilitar el material necesario para realizar las autodeterminaciones (aparato y tiras), así como explicar la herramienta informática y verificar su buen funcionamiento
- ✓ Dar información a los pacientes y/o solucionar dudas telefónicas o vía mail.
- ✓ Realizar evaluaciones semestrales para revisar resultados y dosificación fármaco



## PROYECTO "COAGULÍN" SUPERHÉROES DE LA COAGULACIÓN



de Hematología-Atención Primaria:  
"Hematología sin miedo"



Notas de Prensa

'Coagulín', el programa pediátrico de seguimiento de la anticoagulación oral por telecontrol del Hospital Universitario General de Villalba, recibe el Premio de Organización de la Medicina Dr. Vicente Pozuelo Escudero del Ilustre Colegio Oficial de Médicos de Madrid

Este proyecto, pionero en su entorno, facilita a los pacientes pediátricos con problemas de coagulación el proceso de control del tratamiento desde el domicilio, gracias a las herramientas digitales, con resultados "altamente satisfactorios"

Hospital Universitario  
General de Villalba

Comunicación y herramientas di

**LA RAZÓN**  
| DOMINGO |

**«Con el telecontrol tenemos mejores resultados de calidad de vida y clínicos»**

Rafael Martos es jefe del Servicio de Hematología del Hospital Universitario General de Villalba

Rafael Martos Ma

# ÍNDICE

1. Portal Paciente
2. Comunicación entre profesionales
  - *E-consulta*
3. Comunicación médico-paciente
  - *Anticoagulación oral. Proyecto "Coagulín"*
  - *Experiencia paciente. Formularios PREMs/PROMs*
4. Proyecto Acompañamiento. Diálogo Web.
5. Nuevos retos en el "Futuro"

## ¿QUÉ BUSCAMOS?

---

**+** Seguridad clínica  
y menor variabilidad

**+** Voz  
de los pacientes

**+** Eficiencia  
y sostenibilidad

## ¿POR QUÉ EVALUAR RESULTADOS EN SALUD Y EN EXPERIENCIA DE PACIENTE?

### ¿QUÉ SON LOS PROMS?

*"Patient reported outcomes measures"*

### ¿QUÉ SON LOS PREMS?

*"Patient reported experience measures"*

Factores que impactan en la decisión de un tratamiento



## ¿POR QUÉ EVALUAR RESULTADOS EN SALUD Y EN EXPERIENCIA DE PACIENTE?

Resultados de lo que realmente importa a los pacientes:  
**sus emociones y vivencia de la experiencia en su proceso de salud**

### ¿QUÉ SON LOS PREMS?

*"Patient reported experience measures"*



# ÍNDICE

1. Portal Paciente
2. Comunicación entre profesionales
  - *E-consulta*
3. Comunicación médico-paciente
  - *Anticoagulación oral. Proyecto "Coagulín"*
  - *Experiencia paciente. Formularios PREMs/PROMs*
4. Proyecto Acompañamiento. Diálogo Web.
5. Nuevos retos en el "Futuro"



## Justificación

- Diagnósticos oncohematológicos:
  - ✓ Deterioro clínico y emocional
  - ✓ Dificultan un adecuado seguimiento y tratamiento
  - ✓ Empeoramiento del pronóstico final de la enfermedad.
- “Proyecto **Acompañamiento**”:
  - ✓ Necesidad de cuidar de las personas
  - ✓ Humanizar la asistencia → mejorar relación médico-paciente
  - ✓ Procesos asistenciales más sencillos:
    - mejorar la calidad de vida de los pacientes
    - reducir aquellas intervenciones que no aporten valor.

### MEDICINA BASADA EN EL VALOR

- **Resultados clínicos** (práctica clínica habitual)
- Resultados reportados por el paciente:  
**PROMs:** “Patient reported outcomes measures”
- Experiencia reportada por el paciente:  
**PREMs:** “Patient reported experience measures”

➤ Fase de humanización

- Definir porcentaje de pacientes que conocen desde primera consulta, quién es el médico/enfermera responsable de su seguimiento.
- Analizar cuántos pacientes conocen los días/horas y sillón/box donde se va administrar QT.
- Describir a cuántos se canaliza vía central antes del tratamiento *"objetivo no hacer/no dañar"*

➤ Fase de tratamiento

- Evaluar uso **diálogo web** a través del portal del paciente para dudas, complicaciones del tratamiento, porcentaje de urgencias y consultas no programadas evitadas.
- Envío y resolución de formularios experiencia y resultados paciente (PREMs/PROMs)

## ➤ Fase de Humanización

- Consulta de confirmación diagnóstica: Explicación del tratamiento, efectos adversos frecuentes, recomendaciones y cuidados, resolución de dudas...
- Se acompaña al paciente a HD, para conocer dónde va a recibir tratamiento.
- Se presenta equipo médico, se asigna box/sillón según QT y se programa colocación de catéter.
- Se entrega documentación con días/horas para ir a HD y a las consultas presenciales.
- Se confirma acceso al portal del paciente para la comunicación no presencial (diálogo web).

## ➤ Fase de Tratamiento

- Seguimiento clínico.
- Uso de **diálogo web** → El paciente o familia puede escribir directamente al médico/enfermera para resolver dudas relacionadas con el tratamiento, necesidad de consulta o urgencia. Esta respuesta debe ser en <8h
- Envío y resolución de formularios clínicos (**PREMs/PROMs**).

## Diálogo web (paciente)

**Hospital Universitario General de Villalba**

Portal del paciente

### Bienvenido al Portal del Paciente

Para poder acceder al Portal del paciente y a los servicios online es necesario que se identifique mediante su E-mail y contraseña

- ✓ Solicitud y consulta de cita online.
- ✓ Solicitud de justificantes de asistencia online.
- ✓ Consulta de resultados de pruebas diagnósticas.
- ✓ Consejos de salud.

Consulta las **preguntas frecuentes** si tienes alguna duda

**Acceso Usuarios**

E-mail:

Contraseña:

[¿Has olvidado tu contraseña?](#)

**Entrar**

No eres usuario. **Regístrate ahora**

**Acceso rápido a documentos de analíticas**

Para acceder a la analítica debes haber recibido previamente un mail o sms informando de su disponibilidad.

DNI / NIE / Pasaporte	Fecha de nacimiento	Número de muestra	<b>Ver analítica</b>
<input type="text" value="Ej: 12345678X"/>	<input type="text" value="/ /"/>	<input type="text" value="Ej: 12345678"/>	

**Hospital Universitario General de Villalba**

Buenas tardes, [Nombre]

Citas | Informes y resultados | MI salud | Bienestar | Farmacia | Nuestro centro | Información personal | Covid19 | Contacto

**TAREAS PENDIENTES**  
No tienes tareas pendientes.

**PRÓXIMAS CITAS**  
No tienes citas próximas.

**NOTIFICACIONES**

Consulta los últimos mensajes recibidos en tu buzón y no pierdas detalle de todo lo relativo a tu salud.

**VER BUZÓN**

**CUIDA TUS HÁBITOS DE SALUD**

Descubre 10 recomendaciones diarias que te ayudarán a prevenir y mejorar tu salud.

**VER RECOMENDACIÓN**

## Diálogo web (médico)

The screenshot shows a medical software interface. On the left is a sidebar menu with the following items: TAREAS, PETICIONES / INTERCONSULTAS, URGENCIAS (0), HOSPITALIZACION (0), CONSULTAS EXTERNAS (0), ATENCIÓN PRIMARIA (0), MIS DIALOGOS WEB/MENSAJES, DIALOGOS NO LEIDOS (0), RESULTADOS EN SALUD, MIS ALERTAS (0), and ALERTAS DE MIS SERVICIOS (0). The main area displays a table of consultations with columns for Centro, Tipo, Serv., Descripción, Estado, F. Inicio, and Médico Res. The table contains several rows of data, with one row highlighted in yellow: HEM REVISION HEMATOLOGIA CL... Cerrado 10/10/2022. Below the table, there are tabs for 'Diálogo Web' and 'Recomendaciones', and a 'Filtro Predefinido' dropdown menu.

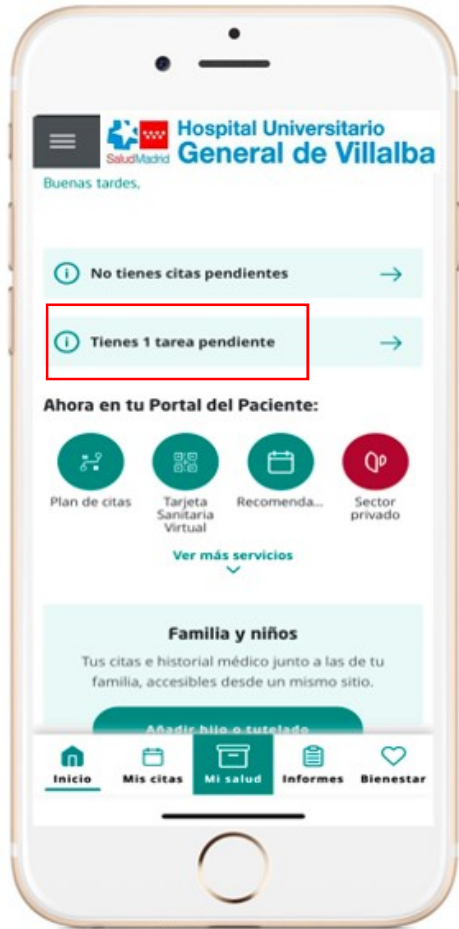
The screenshot shows a chat window titled 'CONVERSACIONES CON EL PACIENTE'. It contains a message from 'RAFAEL MARTOS MARTINEZ - Medico' dated 'Publicado el martes, 30 de agosto de 2022 a las 14:05'. The message text is: 'Buenos días. Dejo activado diálogo web para el seguimiento de la patología hematológica. Un saludo'. A green checkmark icon is visible in the bottom right corner of the chat window.



## Formularios PREMs/PROMs



### Información para el paciente

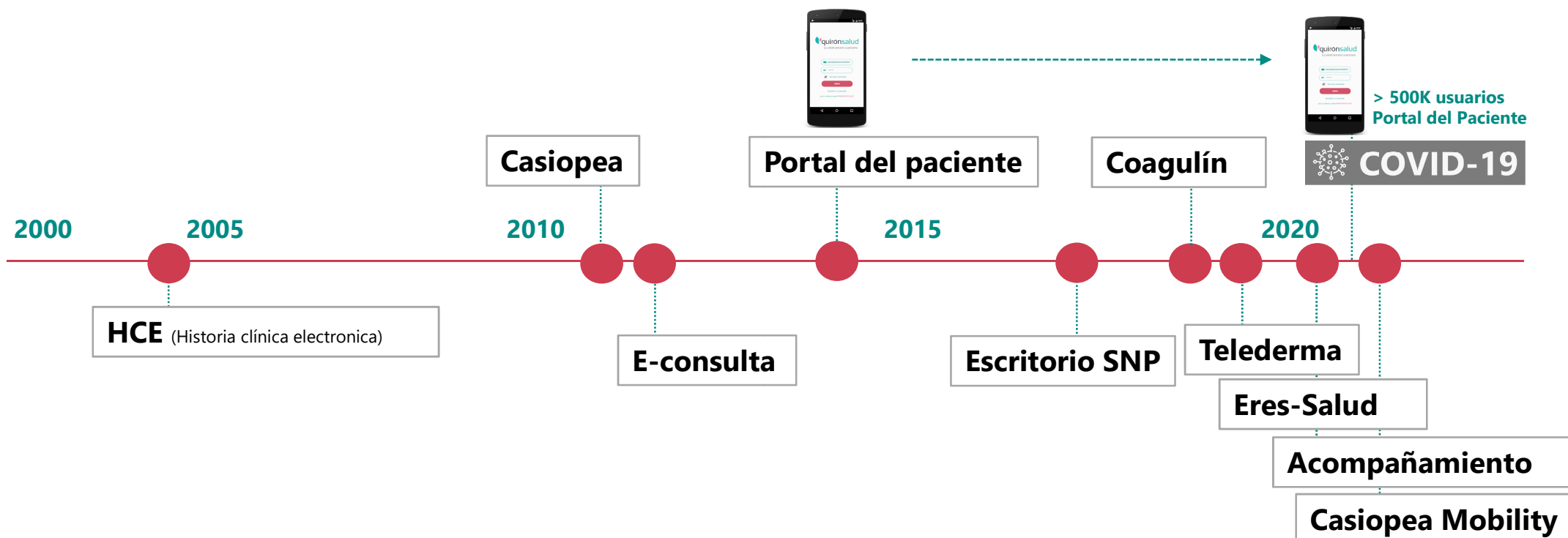


- El **“Proyecto Acompañamiento”** modifica la forma tradicional de asistencia por una atención más eficiente y personalizada<sup>3</sup>.
- Impacto en:
  - Reducción de visitas a urgencias y consultas no programadas, menos problemas tratamiento y mejor control de la enfermedad → ¿mejores resultados?
  - Debido a una mayor individualización en el seguimiento de los pacientes por el **diálogo web**, donde la información es reportada casi en tiempo real, se mejora finalmente la calidad asistencial y humana<sup>4</sup>.

# ÍNDICE

1. Portal Paciente
2. Comunicación entre profesionales
  - *E-consulta*
3. Comunicación médico-paciente
  - *Anticoagulación oral. Proyecto "Coagulín"*
  - *Experiencia paciente. Formularios PREMs/PROMs*
4. Proyecto Acompañamiento. Diálogo Web
5. Nuevos retos en el "Futuro"

## ¿El futuro está aquí?









"Quien salva  
una vida,  
salva el  
mundo  
entero"



Jueves, 15 de Junio de 2023

Hospital Universitario  
General de Villalba

 Gerencia Asistencial  
de Atención Primaria

II Jornada de Hematología-Atención Primaria  
"Hematología sin miedo"

Comunicarme con el hospital  
en la nueva era digital

*¡Gracias!*

**Rafael Martos Martínez**

Servicio de Hematología y Hemoterapia  
Hospital Universitario General de Villalba

[rafael.martos@hgvillalba.es](mailto:rafael.martos@hgvillalba.es)