



Sanitas

La aportación de Mi Sanitas a la mejora de la calidad asistencial y los procesos organizativos

9 mayo 2013

## Mi Sanitas

1

Tendencias

2

Funcionalidad

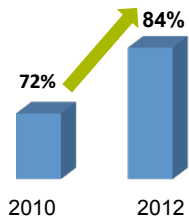
3

Calidad Asistencial y mejora en procesos

La aportación de Mi Sanitas a la mejora de la calidad asistencial y los procesos organizativos  
Jornada sobre la Mejora Asistencial y Organizativa a través de la gestión clínica integrada y activa

## 1 Tendencias: Las personas tienen nuevas necesidades sobre su salud

**Internet:** en 2012 un 84% de los españoles encuestados accede a la red para consultar temas relacionados con la salud y un 73% comprueba la fuente de las consultas realizadas



### IDENTIDAD DIGITAL

A través de las redes 2.0, también en la salud, los ciudadanos evolucionan de ser tan sólo receptores a tener la capacidad de participar de forma activa y ser más protagonistas sobre su problema de salud.

Las redes sociales a través de internet están favoreciendo también la gestión de la enfermedad por parte del propio paciente, sobre todo en el campo de las enfermedades crónicas, donde la vida de la persona se ve alterada de forma permanente.

Las nuevas tecnologías están permitiendo que los ciudadanos sean más participes en el tratamiento de las enfermedades, en la obtención e intercambio de información, y también en la toma de decisiones.

El aumento de las afecciones crónicas, vinculado al envejecimiento de la población, supone nuevas necesidades sociales que van más allá de los tratamientos tradicionales, adoptando las posibilidades de las nuevas tecnologías.

**Comunicación:** Al 60% de los encuestados les gustaría poder comunicarse con su médico de una manera directa, inmediata y fluida y a un 58% le gustaría hacerlos a través de un chat on-line.

**Servicios:** a más de la mitad de los encuestados (57%) les gustaría contar con un servicio de consulta on-line que les permita enviar una imagen por internet a un profesional médico para obtener un diagnóstico de su estado de salud

### eTools:

- A 7 de cada 10 españoles (74%) les gustaría disponer de un acceso seguro a internet donde puedan acceder a su historial médico.
- La reserva de citas médicas crece un 14% en 2012

**Se está produciendo un cambio protagonizado por las personas, que a raíz de las nuevas necesidades sociales y de la cantidad ingente de información disponible, demandan nuevos servicios y nuevas formas de relacionarse**

(\*) Estudio Bupa-Sanitas Health Pulse 2012, recoge las tendencias en el cuidado de la salud de más de 14,000 adultos en 13 países.

## 1 Tendencias: El consumo de información de salud en la red es un hecho

- 4 in 5 Internet users search online for health information. Of these so-called 'e-Patients';

- 2 in 3 say they have visited a doctor or health professional in the last 12 months.
- 1 in 3 say they have visited a medical facility in the last 12 months.
- 1 in 5 have signed up to receive updates about health or medical issues.

SOURCE: Susannah Fox, Sydney Jones "The Social Life of Health Information" Pew Internet, June 2009

- Of those who say that a recent online search had an impact on their health, or on the health of someone they care for;
- 6 in 10 say the information found online affected a decision about how to treat an illness or condition.

- 1 in 2 say it lead them to ask a doctor new questions, or to get a second opinion from another doctor.

- 6 de cada 10 usuarios declaran que la información encontrada en internet afecta a sus decisiones sobre salud.

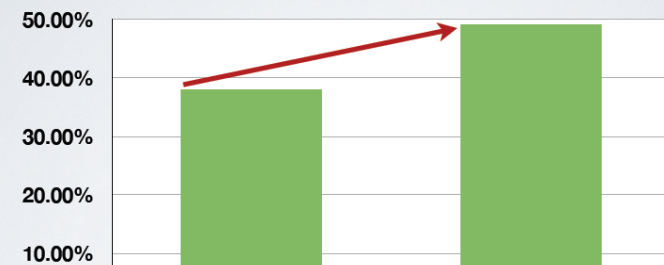
SOURCE: Susannah Fox, Sydney Jones "The Social Life of Health Information" Pew Internet, June 2009

- e-Patients want to understand the options and be involved in decisions about their treatment and healthcare;

- 1 in 3 consumers said they compared prescription treatment options.
- 1 de cada 3 comparan médicos.
- 1 de cada 3 comparan las diferentes opciones de prescripción de un tratamiento.

SOURCE: "2009 Survey of Health Care Consumers: Key Findings, Strategic Implications" Deloitte Center for Health Solutions, 2009

- Nearly half of EU Physicians recommend websites to patients;



- El 50% de los médicos EU recomiendan sites a sus pacientes

Es un hecho que el **consumo de información** en la red relacionada con la salud **se ha disparado** en los últimos años así como el **uso y demanda de nuevas herramientas** para gestionar la salud

## 1 Tendencias: El punto de vista de los médicos

1. La mayoría de los médicos españoles (65%) desearía que los pacientes colaboraran con el servicio sanitario actualizando sus historias clínicas electrónicas (HCE), como los datos demográficos (86%); la historia médica familiar (72%), la lista de medicamentos (75%) o la información relacionada con las alergias (82%).

3. La inmensa mayoría de los médicos encuestados (84%) considera que la calidad de la atención al paciente ha mejorado con el uso de las HCE, mientras que el 53% cree que los trámites administrativos se han visto reducidos

### Acceso de los pacientes a sus historias clínicas electrónicas



Figura 1: Sólo el 22% de los médicos españoles cree que los pacientes deberían tener acceso a toda la información en sus historias clínicas electrónicas, según una encuesta realizada por Accenture a 3.700 médicos de ocho países.

2. Además, el 80% de los médicos españoles va incluso más allá y desearía que los pacientes pudieran añadir información clínica a sus historias, como la aparición de nuevos síntomas, los cambios en los síntomas o cualquier dato que los pacientes pudieran medir: presión sanguínea, nivel de glucosa o fiebre.

4. Sólo el 12% permite a sus pacientes acceder a través de internet a información médica e historias clínicas; y el 8% permite consultar resultados de pruebas realizadas mediante una web segura.

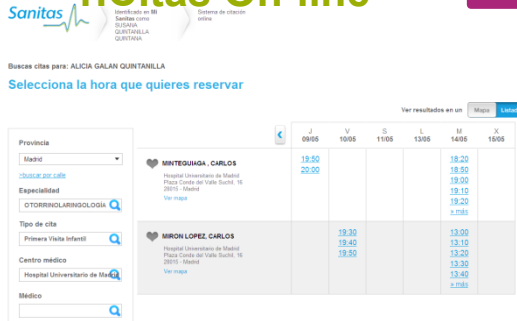
Muchos médicos creen que los pacientes deberían tener una **participación activa** en la gestión de sus historias clínicas, ya que eso fomentaría la **responsabilidad personal** y permitiría que tanto el médico como el paciente pudieran conocer la situación de manera continuada en el tiempo

(\*) Encuesta realizada por Harris Interactive para Accenture a 3.700 médicos de ocho países. El estudio se llevó a cabo entre noviembre y diciembre de 2012

## 2 Funcionalidades

### 1. Citas On-line

Un 38% de las citas gestionadas (4 /10) en centros propios y concertados



### 3. Tus Médicos

Medicos on-line  
Médicos favoritos



### 2. Autorización de Servicios

9.000 clientes optaron por este canal de autorización en 2012 (2º S)



### 4. Auto-gestión Póliza

Datos de tu póliza  
Garantías y coberturas  
Recibos y extractos  
Reembolsos  
Contratar  
Solicitar tarjeta y documentos

### 5. Carpeta de Salud

Resumen Servicios  
Pruebas en informes  
Perfil de salud

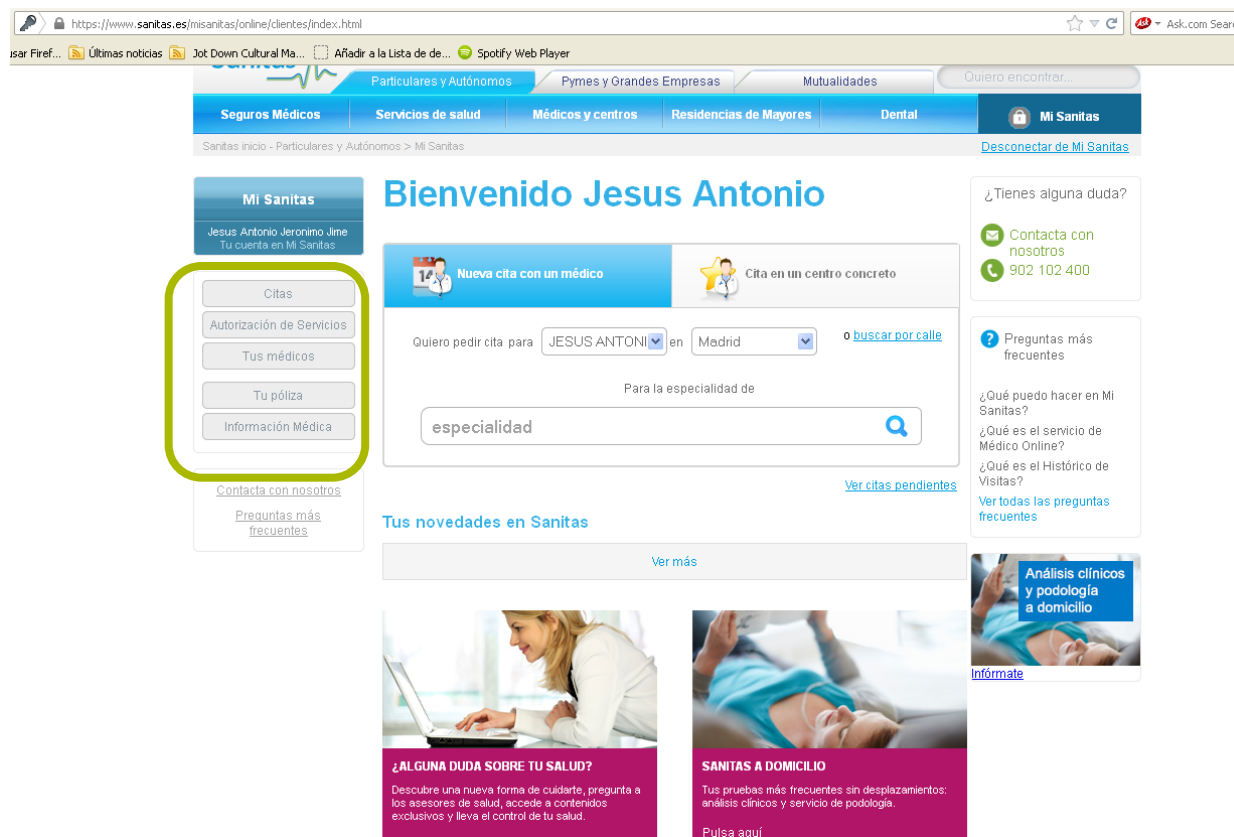
150,000 informes

### 6. Sanitas Responde

## 2

## Funcionalidades

### 1. Citas On-line



The screenshot displays the Sanitas website's user interface for online appointments. The browser address bar shows the URL <https://www.sanitas.es/misanitas/online/clientes/index.html>. The navigation menu includes options for 'Particulares y Autónomos', 'Pymes y Grandes Empresas', and 'Mutualidades'. The main navigation bar features 'Seguros Médicos', 'Servicios de salud', 'Médicos y centros', 'Residencias de Mayores', 'Dental', and 'Mi Sanitas'. The user is logged in as 'Jesus Antonio Jeronimo Jme'.

The central content area is titled 'Bienvenido Jesus Antonio' and offers two main options: 'Nueva cita con un médico' and 'Cita en un centro concreto'. The 'Nueva cita con un médico' form includes a dropdown for the doctor's name (currently 'JESUS ANTONI'), a location dropdown (currently 'Madrid'), and a search field for 'especialidad'. A search button is located to the right of the search field. Below the form, there is a link for 'Ver citas pendientes'.

On the left side, a sidebar menu is highlighted with a green border, containing the following items: 'Citas', 'Autorización de Servicios', 'Tus médicos', 'Tu póliza', and 'Información Médica'. Below this menu are links for 'Contacta con nosotros' and 'Preguntas más frecuentes'.

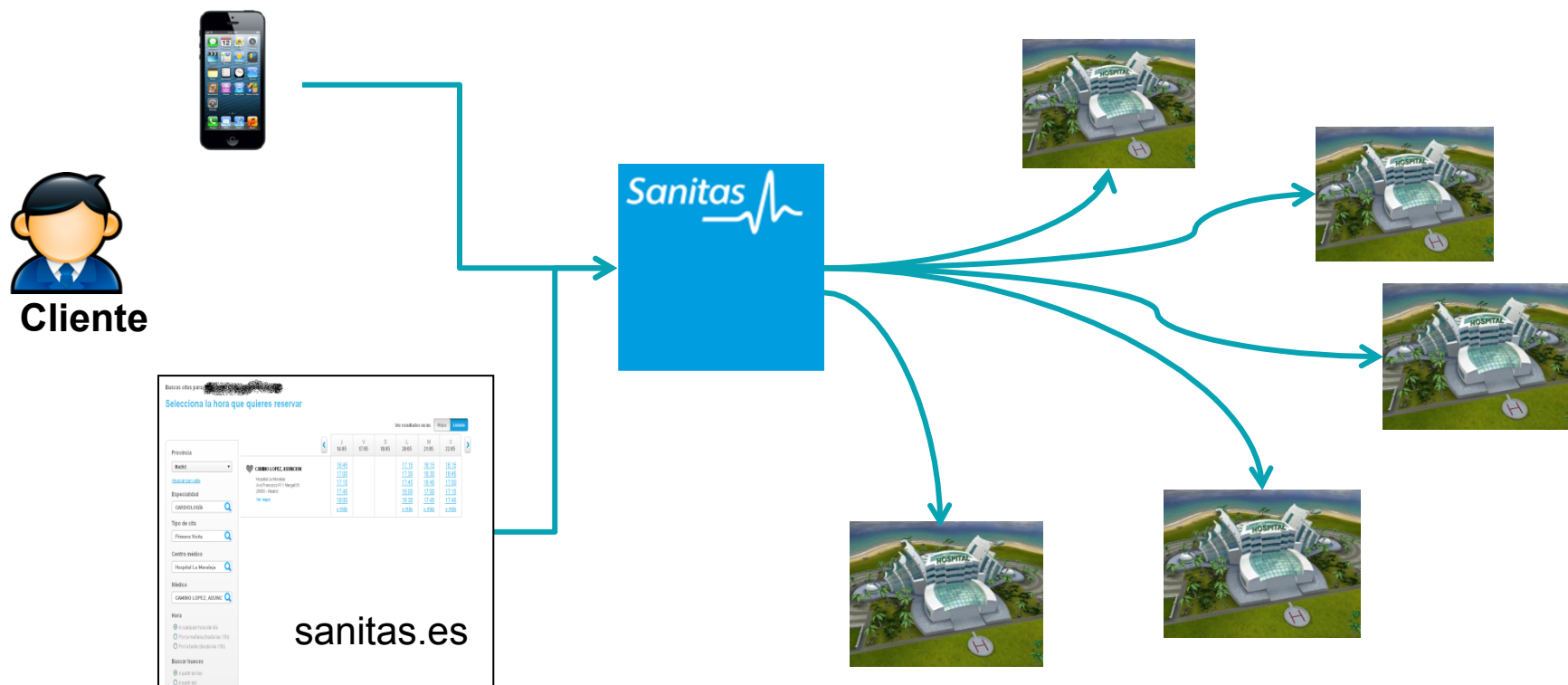
On the right side, there is a '¿Tienes alguna duda?' section with contact information: 'Contacta con nosotros' and the phone number '902 102 400'. Below this is a 'Preguntas más frecuentes' section with several questions listed, such as '¿Qué puedo hacer en Mi Sanitas?' and '¿Qué es el servicio de Médico Online?'. A link for 'Ver todas las preguntas frecuentes' is provided.

At the bottom, there are two promotional cards. The first is titled '¿ALGUNA DUDA SOBRE TU SALUD?' and describes a new way of caring for the user. The second is titled 'SANITAS A DOMICILIO' and promotes home medical services, including clinical analysis and podology. A link 'Pulsa aquí' is provided for the second card.

### 2. Carpeta Personal de Salud

## 2 Funcionalidades: Citas On-Line

- Autogestión: el cliente es capaz de dar satisfacción a sus propias necesidades de forma autónoma
- La cita se obtiene de forma automatizada y funcionando DIRECTAMENTE contra la base de datos del Hospital
- Gestion Online de Agenda: tanto por la web [sanitas.es](http://sanitas.es) como por la app. móvil el cliente puede gestionar sus citas






## 2 Funcionalidades: Citas On-Line

Buscas citas para: 

Selecciona la hora que quieres reservar

Ver resultados en un Mapa Listado

	J 16/05	V 17/05	S 18/05	L 20/05	M 21/05	X 22/05
 <b>CAMINO LOPEZ, ASUNCION</b> Hospital La Moraleja Avd Francisco Pí Y Margall 81 28050 - Madrid <a href="#">Ver mapa</a>	<a href="#">16:45</a> <a href="#">17:00</a> <a href="#">17:15</a> <a href="#">17:45</a> <a href="#">18:00</a> <a href="#">» más</a>			<a href="#">17:15</a> <a href="#">17:30</a> <a href="#">17:45</a> <a href="#">18:00</a> <a href="#">18:30</a> <a href="#">» más</a>	<a href="#">16:15</a> <a href="#">16:30</a> <a href="#">16:45</a> <a href="#">17:00</a> <a href="#">17:45</a> <a href="#">» más</a>	<a href="#">16:15</a> <a href="#">16:45</a> <a href="#">17:00</a> <a href="#">17:15</a> <a href="#">17:45</a> <a href="#">» más</a>

**Provincia**

Madrid ▼

[» buscar por calle](#)

**Especialidad**

CARDIOLOGÍA 🔍

**Tipo de cita**

Primera Visita 🔍

**Centro médico**

Hospital La Moraleja 🔍

**Médico**

CAMINO LOPEZ, ASUNC 🔍

**Hora**

A cualquier hora del día

Por la mañana (hasta las 15h)

Por la tarde (desde las 15h)

**Buscar huecos**

A partir de hoy

A partir del

## 2 Funcionalidades: Citas On-Line

- Citas
- ▶ Citas nuevas y pendientes
- ▶ Histórico de visitas
- Autorización de Servicios
- Tus médicos
- Tu póliza
- Información Médica

[Contacta con nosotros](#)  
[Preguntas más frecuentes](#)

### ¿Qué es mi histórico de visitas?

Es una lista de los servicios en los que has utilizado tu tarjeta de Sanitas. Aquí podrás ver todas las visitas que has realizado a médicos y centros.

Ver visitas de 2012 de servicios prestados a Juan Antonio Rodríguez Rodríguez

Centro médico	Especialidad	Fecha	
Hospital San Rafael	Urología	8 nov 2012	<a href="#">ver detalle</a>
Hospital San Rafael	Radiodiagnóstico	8 nov 2012	<a href="#">ver detalle</a>
Hospital San Rafael	Urgencias Médicas	19 oct 2012	<a href="#">ver detalle</a>
Hospital Quirón San José	Radiodiagnóstico	27 sep 2012	<a href="#">ver detalle</a>
Centro Médico Quirúrgico Quantum, S.I.	Medicina Familiar Y Comunitaria	27 sep 2012	<a href="#">ver detalle</a>
Centro Médico Quirúrgico Quantum, S.I.	Medicina Familiar Y Comunitaria	25 sep 2012	<a href="#">ver detalle</a>

## 2 Funcionalidades: Citas On-Line



## 2 Funcionalidades: Carpeta Personal Salud

- Acceso y Gestión de Informes Médicos
- Integración con imágenes diagnósticas (Visor Integrado)
- Información Personal del Socio (Hábitos, Alergias, Antecedentes, Vacunación, etc..) con gráficos de evolución
- Compartición de Información (incluye revocación)

### Información Médica > Resumen

Seleccione la persona que quiere consultar: Paloma Hernandez Casillas

Últimos documentos de tu historial clínico

Otros  
Diagnóstico por imagen p...  
Laborar

01/02/2013

Otros  
Endocrinología y nutrició ...  
Centro Médico de Asturias

03/03/2013

---

Informe de Alta  
Medicina familiar y comun ...  
Centro Médico Carpetana

01/02/2013

Informe de Electroca...  
Cirugía torácica  
Hospitén Sur

06/02/2013

Informe de Eco Doppl...  
Anatomía patológica  
Centro Médico Carpetana

16/03/2013

### Información Médica > Pruebas e informes médicos

Seleccione la persona que quiere consultar:

Buscar | Filtrar por tus etiquetas | Filtrar por centros | Fecha: desde hasta | Buscar

Vista: + añadir documento

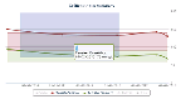
Descargar	Fecha	Tipo	Especialidad	Centro	Docs	
	16/03/2013	Informe de Eco Doppler	Anatomía patológica	Centro Médico Carpetana		
	03/03/2013	Otros	Endocrinología y nutrición	Centro Médico de Asturias		
	06/02/2013	Informe de Electrocardiograma	Cirugía torácica	Hospitén Sur		

## 2 Funcionalidades: Carpeta Personal Salud

### Visualiza tus variables y resultados de laboratorio

En esta sección podrás visualizar gráficamente la evolución de tus variables introducidas y resultados obtenidos de laboratorio\*. [Pulsa aquí](#) o en la gráfica para acceder.

\*Actualmente no todos los resultados de laboratorio están visualizables en esta sección.



Grupo sanguíneo ✎

Tensión arterial 0.0 / 0.0 mmHg +

Colesterol Total 0 mg/dl +

Peso 0.0 Kg IMC ! 0 +

Hdl 0 mg/dl -

Hdl (mg/dl)	Fecha
+ añadir hdl	
Hdl (mg/dl) <input type="text"/>	Fecha <input type="text"/>
Guardar	

Altura 0 cm -

Altura (cm)	Fecha
+ añadir altura	
Altura (cm) <input type="text"/>	Fecha <input type="text"/>
Guardar	

Ldl 0 mg/dl +

Glucosa 0.0 mg/dl +

Triglicéridos 0 mg/dl +

**Mi Sanitas**

Paloma Hernandez Casillas  
Tu cuenta en Mi Sanitas

- Autorización de Servicios
- Tus médicos
- Tu póliza
- Información Médica
- Resumen
- Pruebas e informes médicos
- Perfil de salud

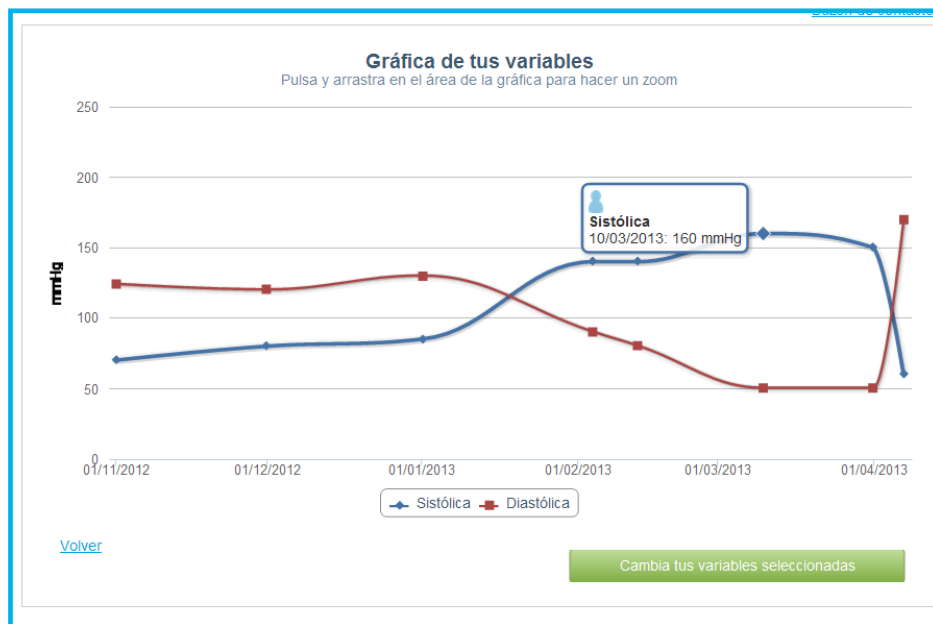
Contacta con nosotros  
Preguntas más frecuentes

### Información Médica > Perfil de salud

Buzón de contacto

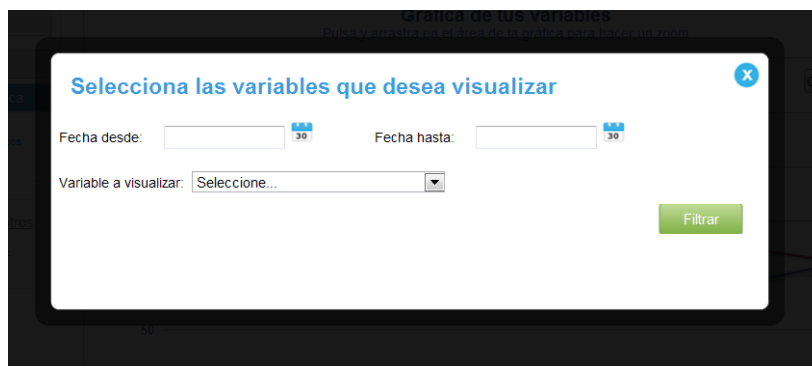
Variables personales	Hábitos	Alergias	Antecedentes médicos	Vacunación															
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Tipo vacuna</th> <th>Dosis</th> <th>Fecha</th> <th>Observaciones</th> <th>Centro</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Encefalitis japonesa</td> <td>6</td> <td>14/03/2013</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Cólera</td> <td>5</td> <td>01/02/2013</td> <td>asdfsdf</td> <td>asdasd</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right; font-size: x-small;">+ añadir nueva vacuna</p>					Tipo vacuna	Dosis	Fecha	Observaciones	Centro	Encefalitis japonesa	6	14/03/2013			Cólera	5	01/02/2013	asdfsdf	asdasd
Tipo vacuna	Dosis	Fecha	Observaciones	Centro															
Encefalitis japonesa	6	14/03/2013																	
Cólera	5	01/02/2013	asdfsdf	asdasd															
<p>Tipo de vacuna: <input type="text"/></p> <p>Seleccionar dosis: <input type="text"/></p> <p>Observaciones: <input type="text"/></p> <p>Fecha: <input type="text"/></p> <p>Centro médico: <input type="text"/></p> <p style="text-align: right;">Guardar</p>																			

## 2 Funcionalidades: Carpeta Personal Salud



Origen	Tipo	ALT	AST	ALP	γGT	Albúmina	Bilirrubina
Especificaciones de realización							
CLIA	Mandato	TE 20	TE 20	TE 30		TE 10	TE 20 ó 0.4 mg/dL
Europa (7)	Variación Biológica	I 13.6	I 7.2	I 3.4	N/S	I 1.4	I 11.3
		B 13.6	B 6.2	B 6.4		B 1.1	B 9.8
		TE 36	TE 18	TE 12		TE 3.4	TE 28
Ricos (8)	Variación Biológica	I 12.2	I 6.0	I 3.2	I 6.9	I 1.6	I 12.8
		B 12.2	B 5.4	B 6.4	B 10.8	B 1.3	B 10
		TE 32	TE 15	TE 12	TE 22	TE 3.9	TE 31
Skendzel (9)	Opinión Clínica	N/S	TE 26	N/S	N/S	N/S	TE 23
Dentro de la imprecisión del laboratorio (porcentaje)							
Lott (10)	Prueba de aprovechamiento	8	9	5	6	N/S	N/S
Ross (11)	Prueba de aprovechamiento	N/S	N/S	N/S	N/S	4.4	8.9

TE = error total; I = imprecisión; B = desvío; N/S = no especificado.



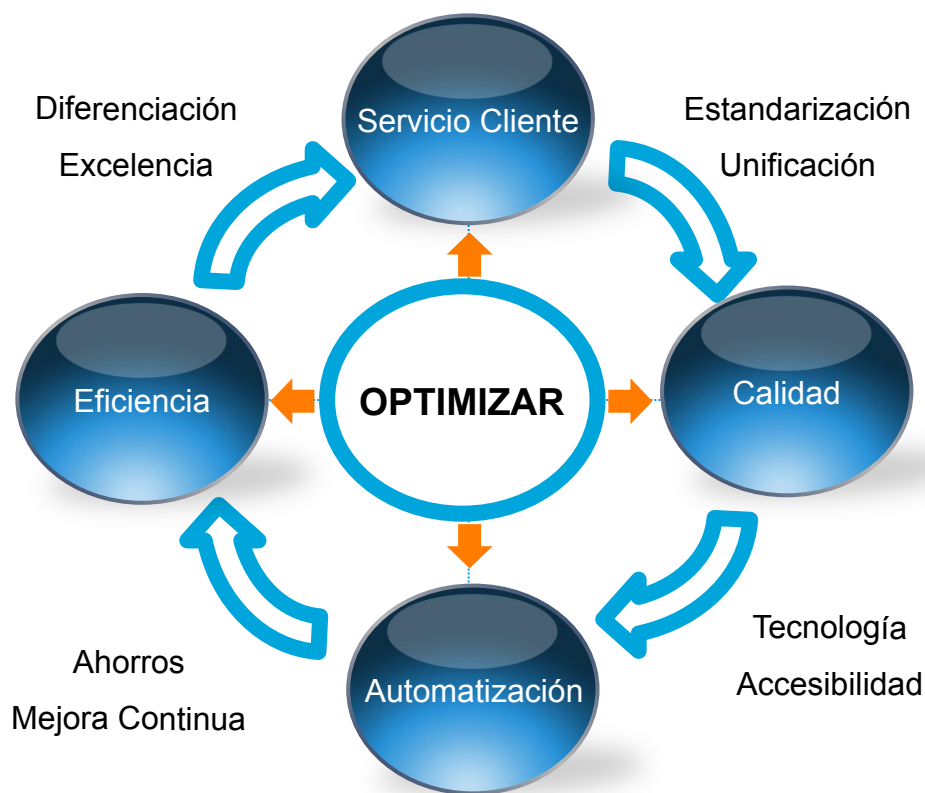
**Selecciona las variables que desea visualizar**

Fecha desde:  Fecha hasta:

Variable a visualizar:

Filtrar

## 3 Calidad Asistencial y mejora en procesos



— Servicio a Cliente EXTRAORDINARIO



— Reducción Costes



— Mejora Operativa



— Producto Diferencial



— Optimización Procesos



El objetivo es que todas las piezas encajen en el puzzle de la CALIDAD ASISTENCIAL