

HOSPITAL 360. “CONÓCENOS VIRTUALMENTE”.

GERENCIA DE ATENCIÓN INTEGRADA DE GUADALAJARA



Elaborado:	Revisado:	Aprobado:	Modificaciones:
<p>Sandra Roperó Lopesino. Enfermera Responsable de Humanización y Profesional de Referencia de la GAI de Guadalajara</p> <p>Manuel Alejandro Lara Luna. Enfermero Jefe de Servicio de Atención a Personas</p> <p>Cristina Cueto Serrano. Responsable de Prensa</p> <p>Jose Javier Ramos González. Fotógrafo.</p> <p>Julio 2024</p>	<p>Comisión de Humanización</p> <p>Servicio de Informática</p> <p>Servicio de Comunicación y Prensa</p> <p>Servicio de Admisión</p>	<p>Dirección Gerencia</p>	

ÍNDICE

1. JUSTIFICACIÓN.

2. OBJETIVOS.

3. PLANIFICACIÓN Y CRONOGRAMA.

4. ENFOQUE.

5. EVALUACIÓN Y REVISIÓN.

6. NIVEL DE APLICABILIDAD.

7. CONCLUSIÓN.

HOSPITAL 360 GRADOS. “CONÓCENOS VIRTUALMENTE”

1. JUSTIFICACIÓN.

La humanización de la atención sanitaria busca mejorar la experiencia del paciente en todos los aspectos de su recorrido hospitalario. Este proyecto conjunto del Servicio de Atención a Personas y el Servicio de Humanización, pretende reducir la ansiedad y el estrés que los pacientes puedan sentir al asistir a una cita médica al no estar familiarizados con las instalaciones del hospital.

Proporcionar un recorrido virtual en 360 grados permitirá a los pacientes conocer de antemano las rutas y los servicios, facilitando su llegada y mejorando su confort y tranquilidad. Puedes pasear, verlo por dentro, entrar en diferentes unidades y ver los recursos y las posibilidades que te ofrece desde cualquier dispositivo con internet, Smartphone, tablet u ordenador personal.

El usuario normalmente no conoce su hospital, no sabe los recursos que ofrece, ni conoce su cartera de servicios. Este proyecto permite realizar una visita inmersiva con imágenes, vídeos y documentación, por lo tanto facilita el acceso a recursos básicos: horario de servicios, localización, información sobre diferentes unidades,...

Debido al cambio constante del sistema sanitario, del personal y la reordenación de estructuras, se hace necesaria una gestión rápida y precisa de la información y tenemos la posibilidad de ir un paso por delante gracias a la tecnología. La información no sólo es poder, es cercanía y tranquilidad y por lo tanto es humanización. El tener un sistema de salud accesible, visual y cercano, es ir un paso por delante en la relación de la persona con el sistema.

2. OBJETIVO.

. **Objetivo General:** Mejorar la experiencia del paciente al proporcionar visitas virtuales en 360 grados de las instalaciones del Hospital Universitario de Guadalajara, facilitando su orientación y reduciendo la ansiedad asociada a las citas médicas, de enfermería, realización de pruebas diagnósticas o programación quirúrgica.

. **Objetivos Específicos:**

- a. Crear vídeos en 360 grados de las rutas principales del hospital, incluyendo accesos, recepción y servicios médicos.
- b. Implementar un sistema de envío automático de los enlaces de estos vídeos junto con la confirmación de cita médica.

- c. Evaluar el impacto del uso de estos vídeos en la satisfacción del paciente y en la reducción de la ansiedad pre-cita.
- d. Crear un punto de información digital donde mediante la lectura de un QR los usuarios puedan acceder a cualquier punto del Hospital.

3. PLANIFICACIÓN Y CRONOGRAMA.

Fase 1: Preparación (Mes 1)

- . Reunión con el equipo directivo y técnico para definir los recursos y equipos necesarios.
- . Poner en conocimiento del proyecto a Salud Digital, dependiente de la Consejería de Sanidad, para su aprobación.
- . Aprobación del proyecto en la Comisión de Dirección del centro y comunicación y autorización por parte de Servicios Centrales.
- . Designación de tareas y funciones (definir responsable del proyecto, personal de informática, personal de apoyo y logística).
- . Elaboración del plan de acción y la elaboración de una ruta de actuación (reuniones para consecución de los objetivos marcados).
- . Perfilar y definir la estructura del hospital virtual, las estancias principales que van a ser grabadas y fotografiadas con cámara 360. Toma de fotografías de las estancias definidas por parte del personal seleccionado. Selección de las rutas y servicios a ser filmados.
- . Creación del hospital virtual. Solicitar a los diferentes servicios y unidades la documentación actualizada que se va a subir a la red de "Hospital 360. Visítanos virtualmente".
- . Creación de contenido. Grabación de vídeos explicativos en las unidades correspondientes.

Fase 2: Producción de vídeos (Mes 2-3)

- . Filmación de las rutas seleccionadas, incluyendo accesos principales, áreas de recepción y los diferentes servicios médicos.

Fase 3: Integración Tecnológica (Mes 4)

- . Desarrollo de un sistema de envío de enlaces de vídeos junto con la confirmación de la cita.
- . Pruebas del sistema con un grupo piloto de pacientes.

- . Perfilar y definir el hospital 360, cartera de servicios, guías de acogida e información básica para el usuario. Vídeos de empatía y formación en humanización para los profesionales.
- . Difusión en prensa, televisión local, radio, redes sociales, congresos, jornadas,...
- . Talleres formativos.

Fase 4: Implementación (Mes 5)

- . Implementación del sistema a nivel hospitalario.
- . Formación del personal sobre el uso del sistema y la comunicación con los pacientes.

Fase 5: Evaluación y Ajustes (Mes 6-7)

- . Recopilación de feedback de los pacientes y personal sanitario.
- . Análisis de los datos y ajuste del sistema.
- . Continuación con la difusión y crecimiento, añadir unidades y servicios no incluidos en la primera grabación.

Cronograma resumido

Mes	Actividad
1	Preparación y planificación
2-3	Producción de vídeos
4	Integración tecnológica
5	Implementación
6-7	Evaluación y ajustes

4. ENFOQUE.

El enfoque del proyecto se centra en la experiencia del usuario y en el uso de tecnologías innovadoras para mejorarla. Se utilizará una metodología centrada en la persona, asegurando que cada paso del proceso sea validado con feedback de los pacientes y el personal hospitalario. Además, se adoptará una perspectiva de mejora continua para adaptar y perfeccionar el sistema según las necesidades reales detectadas.

5. EVALUACIÓN Y REVISIÓN.

La evaluación del proyecto se llevará a cabo mediante:

- . Encuestas de satisfacción: A los pacientes que hayan utilizado el servicio se les pedirá que cumplimenten una encuesta sobre su experiencia y nivel de satisfacción.
- . Entrevistas con el personal: Se entrevistará al personal sanitario y administrativo para recoger su feedback y sugerencias de mejora.
- . Análisis de datos: se analizarán los datos recogidos para identificar tendencias y áreas de mejora, como el nivel de reducción de ansiedad reportado por los pacientes.
- . Revisión trimestral: se llevarán a cabo reuniones trimestrales para revisar los resultados y realizar los ajustes necesarios en el sistema.

6. NIVEL DE APLICABILIDAD.

Diseño de aplicabilidad según impacto social y detección de problemas de ámbitos legales, culturales, sociales y tecnológicos. Debemos tener en cuenta la responsabilidad sobre la protección de la información sin importar dónde, cómo y quién acceda a esta información por lo tanto una vez definida la estructura del hospital será de acceso libre por parte del usuario. El acceso es mediante enlace en alojamiento web asociado a la web de la GAI de Guadalajara.

7. CONCLUSIÓN.

El proyecto "Hospital 360. Conócenos virtualmente" se alinea con los objetivos recogidos en el Plan de Humanización de la atención sanitaria al mejorar la experiencia del paciente mediante el uso de tecnologías innovadoras. Desde el Servicio de Atención a Personas se pretende avanzar en transmitir la información con una mirada hacia el futuro. Con una planificación detallada y un enfoque centrado en el usuario, el proyecto tiene el potencial de transformar la manera en que las personas interactúan con el Hospital Universitario de Guadalajara, promoviendo un entorno más accesible y menos estresante. Consiste en acercar el hospital a las personas y que el usuario desde casa pueda ver y acceder de forma virtual a todas las posibilidades que le ofrece el sistema sanitario. Todo gracias a la toma de vídeos y fotografías a través de una cámara 360. La tecnología nos brinda la posibilidad de hacer un tour por tu hospital, acceder a vídeos con audio, descargar documentos, ver imágenes reales del recinto y sentir en primera persona lo que los usuarios viven al entrar en el sistema de salud.