

Plataforma pionera para mejorar la atención al ciudadano en el ámbito de la salud

NTT DATA desarrolla un CRM para pacientes basado en tecnología opensource que ya se ha implantado en el 99% de los centros de salud de una comunidad autónoma



El cliente

Un organismo autonómico responsable de la asistencia sanitaria de una región necesitaba potenciar sus centros de salud y personalizar la atención de los servicios que ofrece a la población. Concretamente requería de una herramienta tecnológica que pudiera gestionar las llamadas no atendidas en primera instancia por los profesionales administrativos, permitiendo la identificación del usuario y la posterior devolución de la llamada para que ningún contacto se perdiera.

¿Por qué NTT DATA?

NTT DATA, parte del Grupo NTT, es una compañía innovadora global de servicios empresariales y de IT con sede en Tokio. La empresa, que cuenta con más de 140.000 profesionales, ayuda a sus clientes en su proceso de transformación a través de consultoría, soluciones industriales, servicios de procesos comerciales, modernización digital y de IT, y servicios administrados.

El fortalecimiento de los servicios de atención primaria en el ámbito de salud no solo se centra en optimizar procesos internos, sino también en mejorar la relación con la ciudadanía. A través de soluciones tecnológicas innovadoras, como sistemas que registran y gestionan de manera integrada los contactos telefónicos, presenciales y digitales, se crea una experiencia más accesible y personalizada. Estas herramientas permiten que la interacción con los ciudadanos sea más eficiente, asegurando una respuesta rápida y adecuada a sus necesidades. Un organismo público responsable de la asistencia sanitaria necesitaba una herramienta tecnológica para personalizar la atención de sus centros de salud con la ciudadanía, concretamente, poder dar respuesta a toda la demanda de atención telefónica.

Para impulsar la relación con los ciudadanos y mejorar su accesibilidad con este servicio de salud, NTT DATA ha desarrollado una plataforma pionera que entre otras funcionalidades permite gestionar todas aquellas llamadas a los centros de salud que se quedan sin atender. Desde su lanzamiento, casi el 99% de los centros de salud de la región ya disponen de esta herramienta y ha permitido devolver las llamadas recibidas con un tiempo medio de respuesta inferior a 40 minutos.

Necesidad de negocio

- Este organismo necesitaba una herramienta tecnológica que pudiera gestionar las llamadas no atendidas en primera instancia por los profesionales administrativos, permitiendo la identificación del usuario y la posterior devolución de la llamada para que ningún contacto se perdiera.

Solución

- NTT DATA desarrolló una plataforma basada en tecnologías opensource con funcionalidades como la gestión eficiente de llamadas no atendidas mediante un módulo CRM (Customer Relationship Management) diseñado específicamente para la atención primaria.

Resultados

- Cobertura en el 99% de los centros de salud de la región.
- Resolución de las llamadas perdidas, con un tiempo medio de respuesta inferior a 40 minutos.
- Envío de más de 5 millones de campañas y encuestas en tres años.

Necesidad de negocio

La nueva herramienta para el servicio de salud autonómico debía tener las siguientes capacidades:

- Visión 360 del ciudadano. integración de información y actividad en el perfil 360 del ciudadano, con todos sus contactos (digitales y presenciales).
- Integración de toda la información del ecosistema de aplicaciones sanitarias existentes con datos del ciudadano relacionados con la actividad asistencial o demanda de actividad.
- Disponibilización de la información del ciudadano para los profesionales administrativos con vistas específicas.
- Diseño de servicios innovadores.
- Capacidades analíticas y de segmentación para personalizar campañas de prevención, recordatorios de citas y otras comunicaciones vía SMS, mail, formularios y encuestas.

Solución

Para este proyecto, NTT DATA desarrolló una plataforma basada en tecnologías opensource con funcionalidades como:

- Gestión eficiente de llamadas no atendidas mediante un módulo CRM (Customer Relationship Management) diseñado específicamente para la atención primaria.
- Automatización del lanzamiento de campañas informativas y encuestas.
- Integración con aplicaciones del sistema de salud autonómico para brindar a los profesionales administrativos una visión integral del paciente.
- Envío de recordatorios automatizados para citas de vacunación.

Una de las funcionalidades de esta plataforma que más alcance ha tenido ha sido el módulo de gestión de llamadas para las unidades administrativas de los centros de salud. Se trata de un CRM que incorpora un proceso para la gestión de las llamadas no atendidas en primera instancia por estos profesionales, permitiendo la identificación del usuario y la posterior devolución de la llamada para que ningún contacto se pierda.

Además, a través de esta plataforma, los profesionales administrativos de los centros sanitarios disponen de una visión integral del paciente (citas programadas, recomendaciones, etc.), lo que posibilita ofrecer un trato personalizado y adaptado en los puntos de atención directa a la ciudadanía.

Resultados

Desde la implantación de esta plataforma desarrollada por NTT DATA, estos son algunos de los indicadores:

- Cobertura en el 99% de los centros de salud de la región.
- Resolución de las llamadas perdidas, con un tiempo medio de respuesta inferior a 40 minutos.
- Envío de más de 5 millones de campañas y encuestas en tres años.

Próximos pasos

El proyecto avanza hacia una ampliación de funcionalidades centrada en optimizar la atención primaria mediante un módulo más completo.

Esto incluirá el registro no solo de llamadas perdidas, sino también de las atendidas y los contactos presenciales. Además, al descolgar una llamada, el sistema mostrará automáticamente la vista del módulo de atención primaria.

También se está trabajando en la migración de los avisos de recordatorios para citas especializadas, en la integración con otros sistemas, y en procesos de historificación para consolidar la información. Se buscará dar nuevos usos a las locuciones, añadir más casos de uso, y ampliar los canales de comunicación más allá del SMS, aprovechando una arquitectura basada en OpenShift. Este servicio, pionero en España y desarrollado por un servicio de salud autonómico, busca innovar en la atención al usuario con un enfoque integral y escalable.



Se trata de un servicio altamente innovador que ha permitido al este organismo de salud establecer nuevas formas de comunicación con la ciudadanía habilitando un catálogo de servicios de relación y comunicación digital de gran valor añadido.

Miquel Àngel Vert, Head of Health & Social Care Spain & International Organisations de NTT DATA