

Sala Virtual de Urgencias: aplicación multiplataforma para conocer el estado del paciente en tiempo real

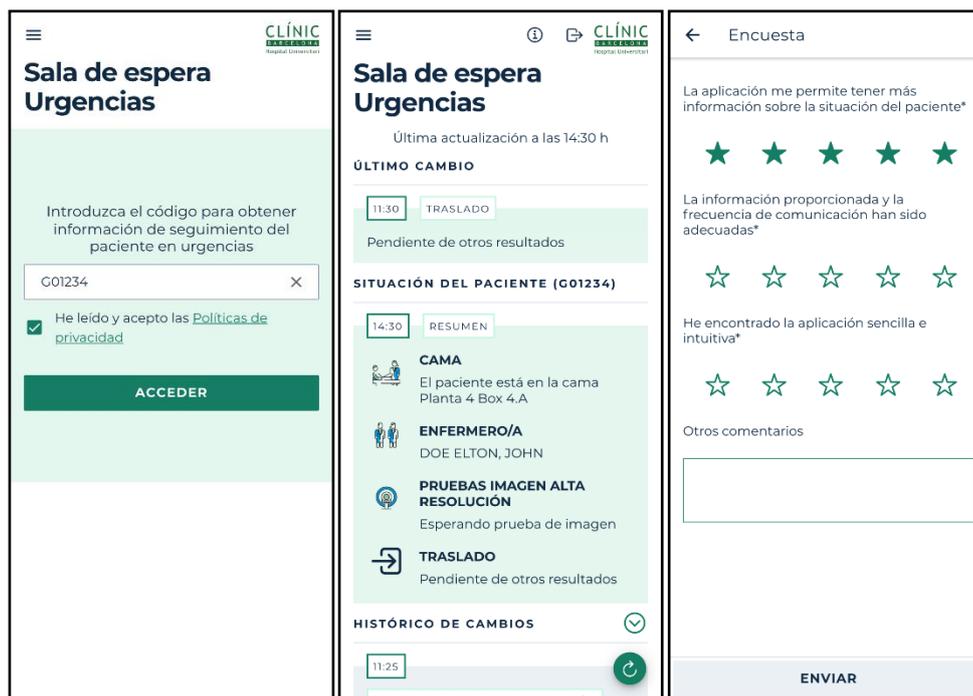
Miquel Àngel Fernández, Hospital Clínic de Barcelona; Montserrat Ramos, Hospital Clínic de Barcelona; Pol Fernández, Athenea Solutions; Miquel Sánchez, Hospital Clínic de Barcelona; Ignasi Nicolas, Athenea Solutions; Gemma Gallardo, Hospital Clínic de Barcelona.

La aplicación “**Sala Virtual de Urgencias**” del Hospital Clínic de Barcelona, dirigida a familiares y personas atendidas en el servicio de urgencias, permite **seguir desde el móvil del familiar y en tiempo real el estado del paciente desde su admisión hasta el alta del servicio.**



El objetivo de la aplicación es **disminuir la ansiedad** que experimentan los familiares de pacientes atendidos en el servicio de urgencias por la falta de información. Con esta solución, los familiares pueden saber el estado del paciente de forma actualizada consultando información del proceso asistencial como el estado de solicitudes de pruebas e interconsultas, la ubicación del paciente, la identificación de los profesionales que están atendiendo a su familiar o la situación del alta, entre otros. Todo esto desde su dispositivo móvil y sin tener que estar presencialmente en la sala de espera.

Además, la aplicación envía una notificación PUSH en el dispositivo cuando se produce un cambio en la situación del paciente o cuando el profesional asistencial quiere contactar con el familiar para informar personalmente de cualquier novedad.



La aplicación se empezó a desarrollar en marzo de 2020, justo después de la irrupción del COVID en España, partiendo de la iniciativa de Miquel Àngel Fernández, coordinador asistencial de Urgencias del Hospital Clínic de Barcelona, y con el soporte del equipo de proyectos y sistemas del hospital, y de la empresa de consultoría especializada en el sector sanitario **Athenea Solutions**, que ha aportado al proyecto su know-how en optimización de procesos, experiencia de paciente y transformación digital.

Gracias a esta colaboración se ha desarrollado una aplicación multiplataforma, para dispositivos móviles y web, disponible en las store de Apple y Android, y totalmente integrada con el sistema de información del hospital para que los profesionales no tengan que hacer un esfuerzo adicional en su día a día.

Para **garantizar la protección de datos del paciente**, el acceso a la consulta es mediante un sistema de código único aleatorio que se entrega en admisiones y la aplicación no muestra datos identificativos ni información asistencial sensible.

La aplicación está en constante evolución gracias a las aportaciones de pacientes y profesionales, que con la metodología de desarrollo de **Athenea Solutions** basada en Agile, permite poner rápidamente en producción nuevas necesidades.

Desde finales de 2020 la aplicación está operativa en el servicio de urgencias de la sede Villarroel del Hospital Clínic de Barcelona dando servicio a más de 16.000 usuarios, que han dejado comentarios y opiniones muy satisfactorias, destacando principalmente la tranquilidad que supone tener información en tiempo real sin necesidad de estar físicamente en la sala de espera mientras se atiende al paciente.

Próximamente, la solución se expandirá a las sedes Plató y Maternitat del propio Hospital Clínic de Barcelona para que más pacientes y familiares puedan disfrutar de ella. También se está analizando la posibilidad de ampliar el alcance a otras áreas del hospital como, por ejemplo, la hospitalización.