

# Innovación tecnológica que mejora el proceso de la asistencia sanitaria.

Reconocimiento de habla y su papel en la labor diaria de los profesionales de salud.

## Objetivos

- Reducir el tiempo de entrega de los historiales médicos para cumplir con los estándares gubernamentales
- Aplicar la estrategia «sin papel» a los procedimientos
- Registro en tiempo real e in situ de la información relativa al paciente

## Solución

- Dragon Medical Direct y Servicios Profesionales de Nuance
- Integración en el sistema de historias clínicas electrónicas (HCE)
- Una plataforma global que permite dictar en cualquier lugar

## Resultados

- Importante reducción del tiempo de entrega de los historiales médicos
- Informes más claros y mejor valorados por los médicos de cabecera
- Proceso de asistencia sanitaria más rápido y fluido
- Optimización de los tiempos de consulta
- Mejora de la calidad de la relación entre médico y paciente

## El Grupo Hospitalario Paris Saint-Joseph (GHPSJ) es un modelo de institución «sin papel».

Una institución privada sin ánimo de lucro nacida de la fusión en 2006 de tres hospitales del sur de París fundados en el siglo XIX y uno de los centros médicos más importantes de París. Ofrece asistencia sanitaria integral de alta calidad, con cerca de 57.000 pacientes hospitalizados y 160.000 pacientes ambulatorios en 2014, y su cuadro médico está formado por 350 profesionales.

En su constante búsqueda de innovaciones tecnológicas que mejoren la calidad de los procesos de asistencia sanitaria, han decidido desplegar el reconocimiento de habla con el objetivo de que juegue un papel importante en la labor diaria de sus médicos. Este caso práctico analiza el uso de la solución Dragon Medical Direct de Nuance, que se ha convertido en una parte vital del sistema de información del hospital y de sus médicos.



“No va a funcionar. Esto es lo que la mayoría de los médicos afirmaban ANTES de probar el reconocimiento de habla. Pero cuando lo probaron y se dieron cuenta de que se trata de una herramienta intuitiva que puede utilizarse de inmediato para redactar historiales de forma precisa y sin perder tiempo, se mostraron muy partidarios de su uso. De hecho, los pocos servicios médicos en los que aún no se ha implantado esta solución están deseando utilizarla.”

Olivier Boussekey, CIO  
Grupo Hospitalario Paris Saint-Joseph (GHPSJ)

#### **Innovación tecnológica para mejorar la asistencia sanitaria**

Establecimiento de Salud Interés Colectivo privada (ESPIC), el Grupo Hospitalario Paris Saint-Joseph (GHPSJ) debe ser atractivo para los pacientes cada vez más exigentes. Para mejorar los procedimientos cotidianos y la calidad de atención, este hospital ha sido una de las primeras instituciones en adoptar la estrategia «sin papel». Su búsqueda por innovaciones tecnológicas que permitan lograr los objetivos de rendimiento y calidad, ha llevado al cliente a optar por el reconocimiento de habla como herramienta estándar en la labor diaria de sus médicos para reducir el tiempo de tramitación y entrega de los historiales médicos, un factor clave de la atención continuada.

#### **El papel de la voz para capturar la información médica con mayor fiabilidad y velocidad**

“Ahora que la información puede introducirla en tiempo real la misma persona que redacta el historial, hemos descubierto el verdadero significado de la informatización”, afirma Olivier Boussekey.

#### **Antes: muchas idas y venidas**

“Los médicos recopilaban todos los datos y, a continuación, se los pasaban a sus asistentes, quienes los volvían a escribir. Para dar por concluido el historial eran necesarias muchas idas y venidas, por lo que se corría el riesgo de cometer errores y sufrir retrasos, en especial porque con frecuencia el número de horas de trabajo de los médicos no es el mismo que el de sus asistentes. A menudo, para validar y entregar un historial, eran necesarios varios días y esto es inaceptable según nuestra política de mejora de la calidad del proceso de asistencia sanitaria.” También era una práctica común que los médicos tomaran notas durante el tratamiento de los pacientes y solo tras el alta, y con la información útil y relevante según el marco regulador del documento, se redactaba el historial médico.

#### **Ahora: inmediato**

Los médicos registran la información de forma inmediata mediante su propia voz y ya no pierden tiempo buscándola. Además pueden comprobar las diferentes partes del historial porque la información dictada aparece en la pantalla en tiempo real, así se minimiza el peligro de errores y se reduce el riesgo de pérdida de información.

“Sin duda, el reconocimiento de habla se ha convertido en una de las piezas clave de nuestro sistema de información.”

Olivier Boussekey, CIO  
Grupo Hospitalario Paris Saint-Joseph (GHPSJ)

### **Los registros se crean en tiempo real y se ponen inmediatamente a disposición del paciente y del médico de cabecera**

Los médicos son ahora completamente independientes ya que pueden conectarse a cualquier estación de trabajo del centro y su control sobre el historial definitivo es total. También pueden personalizarlos con mayor facilidad, utilizando sus propias palabras, como solían hacer en las cartas de acompañamiento.

“El reconocimiento de habla nos permite eliminar pasos innecesarios y disponer de los historiales médicos más rápidamente”, afirma Olivier Boussekey. “Por ejemplo, la Clínica de Medicina Especializada fue uno de los primeros en utilizar el reconocimiento de habla y enseguida logró entregar el 30 % de los historiales en el momento del alta. Además han reducido el número de historiales entregados fuera del plazo de siete días de un 32 % a un 5 % en poco tiempo.”

La rápida adopción por parte de los primeros usuarios resultaba en un apoyo global al reconocimiento de habla. “La calidad del reconocimiento de habla es increíble. Lo firman hoy todos los médicos, a pesar de que la primera reacción de muchos profesionales fue: ‘No va a funcionar’.”

### **Tiempos de cambio**

El proyecto del reconocimiento de habla se puso en marcha a finales de agosto de 2014. Los cirujanos fueron los primeros en beneficiarse de él, seguidos rápidamente por el resto de servicios médicos, como el de anestesia, urgencias, reumatología, anatomía patológica, etc.

“El reconocimiento de habla es un proyecto en sí mismo, no es una característica más, sino una herramienta revolucionaria que debe tomarse en serio e implementarse como un proyecto completo”, insiste Olivier Boussekey. Implantar una tecnología nueva no supone ningún problema, siempre y cuando se toma en cuenta que hay que convencer a los actores principales, los médicos, de la necesidad de cambiar la forma en la que trabajan. “Algunos de ellos no estaban a favor de cambiar sus rutinas.”

### **Cambios de proceso por la implantación del reconocimiento de habla**

Fue necesario tener en cuenta los cambios en la organización derivados de la implantación de la nueva manera de trabajar, así como dar respuesta a determinados factores que no se tuvieron en cuenta al principio. “Por ejemplo, no tuvimos en cuenta que al final de los historiales médicos, a menudo los médicos dan indicaciones a sus asistentes de forma verbal. Se supone que estas instrucciones no deben aparecer en el historial médico, por eso hemos trabajado con nuestro proveedor HCE, para incluir una sección exclusiva para la comunicación entre médico y asistente.”

En este momento, unos 310 médicos utilizan el Dragon Medical Direct para registrar los datos en el sistema de historias clínicas electrónicas (HCE) y enviarlas directamente a los médicos de cabecera mediante un sistema de mensajería seguro o se lo entrega a los pacientes en mano.

**Hoy en día 80% de los informes de alta del hospital se finalizan y entregan el mismo día del alta del paciente.**



**Fomenta la utilización de las historias clínicas electrónicas**



**Mejora la relación entre médico y paciente**



**Historiales mejor valorados por los médicos de cabecera**

### **Dragon Medical Direct 3.0**

Es una solución médica de reconocimiento de habla segura y basada en tecnología cloud. Al ser sencilla su instalación, las organizaciones sanitarias pueden dotarse de la solución, minimizando el esfuerzo de instalación, despliegue y mantenimiento (concepto zero).

La versión más reciente de Dragon Medical Direct 3.0 cuenta con un actualizado motor de reconocimiento que apenas requiere un periodo de aprendizaje. La superior calidad, el vocabulario y el modelo acústico permiten a los usuarios comenzar a dictar directamente.

Además, las correcciones se utilizan para adaptar el perfil de voz del médico de forma automática. Los médicos pueden utilizar su propio vocabulario (palabras, expresiones, acrónimos, etc.) cuando dictan y el texto está disponible de forma inmediata sin necesidad de hacer nada más.

Además disponen de la característica de autocompletar para insertar textos automáticamente, lo que les ahorra tiempo cuando redactan historiales o extienden recetas. Los comandos de voz también les permiten desplazarse por el software médico sin necesidad de utilizar las manos.



[www.nuance.es/sanidad](http://www.nuance.es/sanidad)



[sanidad@nuance.com](mailto:sanidad@nuance.com)



[@voice4health](https://twitter.com/voice4health)

---

### **Acerca de Nuance**

Nuance ayuda tanto a las organizaciones del sector sanitario como a los propios médicos a capturar y transformar el historial del paciente en información práctica y con sentido en 22 idiomas. Hoy en día, más de 10 000 organizaciones del sector sanitario y 500 000 usuarios de todo el mundo confían en la tecnología de reconocimiento de voz de Nuance para ofrecer servicios de salud de gran calidad y mejorar el rendimiento financiero y los esfuerzos por cumplir la normativa vigente.

---