FCamara Cases

Tracking indoor: el **"GPS"** de la salud

FCamara

FCamara Cases es una serie de historias de éxito que ejemplifican los desafíos superados por diversas organizaciones en diferentes sectores. Estas historias muestran cómo la multinacional brasileña **FCamara**, a través de su ecosistema de tecnología e innovación, transforma la adopción de viajes digitales en valor para los negocios.

En este documento, detallamos cómo **un importante grupo de salud** aplicó estratégicamente la tecnología para resolver sus principales desafíos, mejorando la experiencia de los pacientes y proporcionando un recorrido más fluido y humanizado.

FCamara

Resumen

Overview 05

Desafío 06

Solución 07

Resultados 10

Sobre el FCamara 12

FCamara

FCamara cases

¿Cómo una solución tecnológica ayudó a un gran grupo de salud a mejorar la experiencia de los pacientes?

El **desafío**

Un gran hospital en el norte del país reconoció la necesidad de transformar la **experiencia de los pacientes** para crear un entorno más accesible y eficiente. Con el apoyo de **FCamara**, se implementó un proceso de ***design thinking***, que reveló las dificultades de los pacientes para encontrar salas, profesionales y servicios dentro del complejo hospitalario.

Este hallazgo subrayó la urgencia de optimizar este recorrido para ofrecer una experiencia más fluida y acogedora.

La **solución**

Utilizando el servicio de **Health Experience**, la división de salud de **FCamara** desarrolló una solución integrada en la aplicación del cliente para orientar el desplazamiento de los pacientes dentro del hospital. Esta solución personalizada tiene como objetivo guiar a los usuarios por todo el complejo hospitalario, facilitando la localización de salas, profesionales y servicios específicos.

Los **resultados**

- **Optimización de salas de espera y consultorios.**
- **30% de reducción en el tiempo medio de espera del paciente.**
- **Mejora de la experiencia del paciente y aumento del NPS.**
- **Monitoreo detallado del recorrido del paciente, proporcionando *insights* para el negocio.**

Los desafíos de optimizar la experiencia de los pacientes en un complejo hospitalario

La **experiencia del paciente** es un pilar fundamental para garantizar la calidad y eficiencia de los servicios de salud. En un complejo hospitalario, donde el paciente sigue un recorrido complejo, la recopilación y el análisis de datos sobre su movimiento son esenciales, ya que ayudan a identificar puntos de mejora e implementar soluciones específicas.

Comprendiendo la importancia de este tema, un gran hospital del norte del país identificó la necesidad de mejorar la experiencia de los pacientes dentro de su complejo. Para abordar este desafío, **FCamara**, una multinacional brasileña que orquesta un ecosistema de tecnología e innovación especializado en el sector salud, se destacó como el socio ideal.

A través de un análisis inicial y un proceso de ***design thinking***, **FCamara** recopiló comentarios de los pacientes sobre sus mayores dificultades mediante el servicio ***Health Experience***. Este servicio se enfoca en comprender la causa raíz de los problemas empresariales y resolverlos co-creando soluciones y recorridos digitales basados en principios de diseño y tecnologías emergentes.

Estos hallazgos revelaron un alto nivel de insatisfacción. Los pacientes con frecuencia se perdían en el hospital de gran tamaño, y la falta de una orientación eficiente afectaba negativamente su experiencia general, generando frustración.

Además, la **falta de comunicación** clara entre los diferentes sectores del hospital resultaba en dificultades para coordinar la atención, provocando retrasos y problemas en la prestación de servicios integrados.

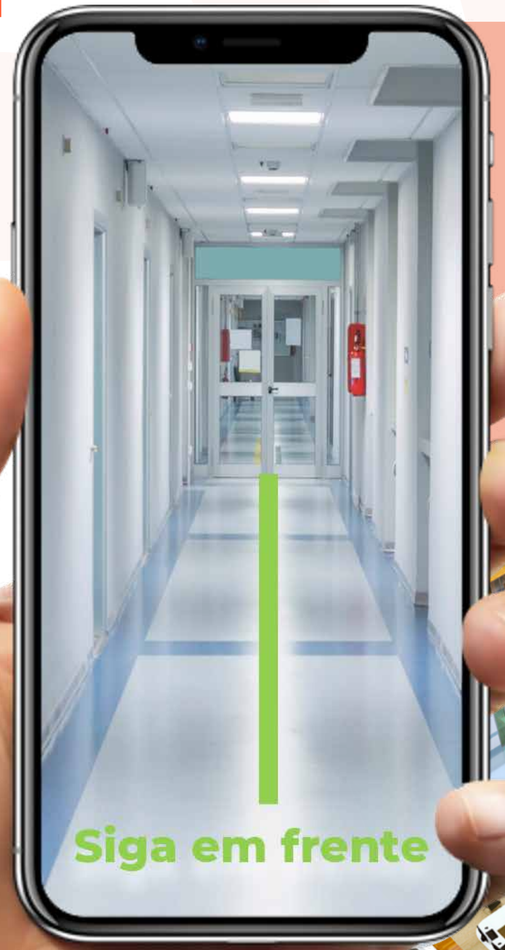
La **gestión de recursos**, como salas de espera y consultorios, enfrentaba problemas debido a la falta de visibilidad en el uso de estos espacios, lo que llevaba a la subutilización o la sobrecarga.

Por último, la incapacidad de **monitorear adecuadamente** el recorrido del paciente dificultaba la identificación de áreas de mejora, lo que impedía la implementación de acciones correctivas efectivas.

Cómo el recorrido de los pacientes fue mejorado con innovación y tecnología

Con un profundo entendimiento de las principales necesidades del hospital, **FCamara** avanzó a la fase de ideación, lo que llevó al desarrollo de una solución de rastreo indoor utilizando beacons estratégicamente posicionados.

Estos dispositivos actúan como sensores, emitiendo señales que permiten al sistema identificar la ubicación del paciente en relación con su destino dentro del complejo hospitalario. En otras palabras, la solución funciona como un **"GPS"** para el entorno interno del hospital, proporcionando orientación en tiempo real y facilitando el movimiento de los pacientes de manera eficiente.



Resumen de las fases del proyecto:

Identificación del Problema

- El proceso de ***design thinking*** reveló que los pacientes se frustraban debido a las dificultades para moverse con agilidad dentro del hospital.

Definición de la Solución

- Durante la fase de ideación, se propuso desarrollar una solución de rastreo indoor basada en beacons instalados en puntos estratégicos, que funcionarían como un "GPS" dentro del hospital.

Prototipado y Simulaciones Técnicas

- Se realizaron pruebas y simulaciones para cada funcionalidad con el objetivo de optimizar el uso de los beacons y garantizar que la solución fuera eficiente y adecuada a las necesidades específicas.

Implementación de la Solución

- Se instalaron sensores en puntos clave del hospital, permitiendo monitorear el movimiento de los pacientes. La solución se integró en la aplicación del hospital, proporcionando una interfaz amigable para los usuarios.

“

Con la implementación de la solución, pudimos guiar a los pacientes de manera personalizada en todo el hospital, desde su llegada hasta la atención, monitoreando el tiempo empleado en cada etapa del recorrido, como el triaje, la anamnesis, la espera, los exámenes y la atención médica. Esta información permite al hospital mejorar aún más la experiencia de sus pacientes.

”

Marcos Moraes,
Director de la división de salud de FCamara

Descubra el impacto positivo de la innovación tecnológica en la atención hospitalaria

La implementación de la solución de *tracking indoor* de **FCamara** generó resultados notables para el grupo de salud. El monitoreo del movimiento de los pacientes permitió un análisis detallado del tiempo empleado en cada etapa del recorrido, destacando indicadores clave como **tiempo medio de espera y nivel de satisfacción de los pacientes.**

Como resultado, se observó un aumento significativo en el Net Promoter Score (NPS), reflejando una percepción más positiva de los servicios prestados. Esta mejora fue acompañada de comentarios más favorables, indicando una experiencia general más satisfactoria.

Además, la solución contribuyó a la reducción de los tiempos de espera, lo que no solo optimizó la eficiencia operativa, sino que también mejoró el recorrido de los pacientes dentro del hospital. Esta optimización también se extendió a los recursos del hospital, como salas de espera y consultorios, reduciendo desperdicios y aumentando la eficiencia.

Con estos resultados, el grupo de salud no solo enfrentó sus desafíos iniciales, sino que también proporcionó una experiencia de alta calidad para los pacientes, estableciéndose como un referente de innovación y eficiencia en el sector hospitalario.

30% de reducción en el tiempo medio de espera del paciente.

Mejora de la experiencia del paciente y aumento del **NPS**.

Mayor eficiencia operativa gracias a la optimización de salas de espera y consultorios.

Monitoreo detallado del recorrido del paciente, proporcionando **insights para el negocio.**

¿Porque ecosistema FCamara?

NPS 2024:
72.9

Índice de satisfacción del cliente:
8.5

Índice de comprensión de desafíos de negocio:
9.0

Sobre **FCamara**

FCamara es un ecosistema de tecnología e innovación que transforma la adopción de jornadas digitales en valor para los negocios. Su ecosistema abarca la orquestación de jornadas de principio a fin y un conjunto de capacidades que permiten desarrollar iniciativas mediante un enfoque personalizado, flexible y centrado en la co-creación de estrategias de generación de valor.

Con alta especialización en sectores como retail, salud y mercado financiero, sus soluciones impulsan la aceleración de ingresos, la eficiencia operativa, la activación de nuevas fuentes de ingresos y la creación de proyectos de impacto. Además, cuenta con un núcleo de Inteligencia Artificial (IA) que promueve la adopción eficiente e integrada de estas tecnologías.

Ganador en la categoría **Interoperabilidad** (Grupo Mídia/2023)

Ganador en la categoría **Servicios y Consultoría de TI** (2024)

por el **MIT Technology Review**

ISG Provider Lens 2023 Quadrant
Next-Gen ADM Services
Agile Application Development Projects
Leader, Brazil

Líder en el cuadrante ISG en la categoría Desarrollo de Proyectos Ágiles.

Vencedora na categoria **Transformación**

¿Quieres mejorar tus resultados digitales?

¡Agenda una reunión con un especialista de FCamara!

FCamara