

CASO DE ÉXITO

# Telemedicina, atención médica sin importar el lugar

Por: Enrique Betancourt

Octubre del 2021 - Monterrey, N.L. México



---

**CONTÁCTANOS**

[hola@nimbo-x.com](mailto:hola@nimbo-x.com)

---

**ENCUÉTRANOS**

[www.nimbo-x.com](http://www.nimbo-x.com)



## **CHRISTUS MUGUERZA**

*Es un sistema de salud que está conformado por hospitales, centros de atención médica, ambulancias, escuelas de enfermería, clínicas de asistencia social y más de 6,000 colaboradores y 5,800 médicos comprometidos con el bienestar de comunidades.*

La llegada del COVID-19 sacudió el día a día y sin previo aviso a todas las industrias. La adaptación gradual a esta nueva normalidad sigue siendo un desafío. Mención aparte debemos dar a cada uno de los médicos, consultorios, clínicas, hospitales y grupos médicos que tuvieron que reaccionar, cambiar y adaptarse a una velocidad súbita ante un estado de emergencia nunca antes visto; informarse sobre casos y soluciones alrededor del mundo y regionalizar procedimientos a prueba y error era la mejor manera de hacer frente a esta contingencia. De esta manera fue que el Sistema de Salud CHRISTUS MUGUERZA no solamente enfrentó el escenario

pandémico, sino también dio inicio a una nueva oportunidad de crecimiento y expansión en sus servicios.

Durante los primeros meses de que se declarara oficialmente la pandemia en la República Mexicana (marzo-abril 2020), CHRISTUS MUGUERZA combinó el compromiso de salir adelante por parte de sus colaboradores y las herramientas tecnológicas disponibles en ese momento para crear un procedimiento de telemedicina para atender a pacientes con sospecha de COVID-19 en todo México. Éste consistía en un chatbot desarrollado in-house, una autoevaluación, o Triage, y una videollamada mediante Zoom.





Si bien esta práctica funcionaba, se encontraba limitada frente a las necesidades de la organización de documentación en un expediente clínico electrónico ambulatorio, recordatorios para pacientes y seguimiento de los mismos. Es en este momento cuando la compañía se vio en la necesidad de unir fuerzas con un proveedor con disponibilidad inmediata que facilitara la realización de teleconsultas, al mismo tiempo que ordenara los datos en un Expediente Clínico Electrónico.

Tras buscar a un proveedor mediante una detallada licitación, CHRISTUS MUGUERZA eligió a Nimbo, software creado por Ecaresoft, como la plataforma que impulsaría el proyecto de telemedicina. Nimbo fue el equipo técnico y de servicio que mejor cumplía con las necesidades requeridas para este proyecto.

**Nimbo se suma a este proyecto, originalmente llamado COVIMED, gracias al cumplimiento satisfactorio de puntos fundamentales como:**

- Un registro ágil e intuitivo de usuarios (pacientes y profesionales de la salud).
- Una agenda configurable para cada médico, con la disponibilidad de mostrar al paciente las horas disponibles para la elección de una cita médica.
- La integración de una pasarela de pago cumpliendo con estándares de seguridad del sector, permitiendo crear la infraestructura necesaria para permitir a los usuarios realizar pagos en línea.
- La realización de una teleconsulta con buena calidad de audio y sonido, con la capacidad de enviar o recibir archivos multimedia y compartir una encuesta de retroalimentación para que el paciente calificara la atención y servicio de la teleconsulta.
- Una sección dedicada a la historia clínica en cumplimiento de las Normas Oficiales Mexicanas de Salud.
- Reportes que agrupen información relevante de las consultas generadas en conjunto con el uso de Inteligencia de Negocios para mostrar tendencias.



*“La telemedicina no se limita a una consulta. Esta es la posibilidad de crear redes de médicos y especialistas que entienden bien la tecnología y que además se han adaptado debido a la pandemia. Seamos interoperables, compartamos información de una manera legal y brindemos mejor salud en un país que lo necesita”*

**Alfredo Nacoud** - Gerente Corporativo de Salud Digital, CHRISTUS MUGUERZA.

- Seguridad en el uso y recopilación de la información, al igual de planes de acción acordes a la contingencia.

Tras el tiempo récord de dos semanas de arduo trabajo, se concluyó la integración de los equipos informáticos de CHRISTUS MUGUERZA y Nimbo. El proyecto fue lanzado exitosamente para brindar atención protegiendo en todo momento tanto al personal médico como a los visitantes de los centros de salud CHRISTUS MUGUERZA, evitando en lo posible la movilidad urbana y evitando la saturación de aforo y camas clínicas in-situ. Conoce [aquí](#) las lecciones aprendidas de este proyecto.

### **Consulta en Línea: más especialidades, mayor atención.**

El proyecto COVIMED evolucionó y amplió su oferta con un nuevo nombre: Consulta en Línea, a través del cual brinda atención, no solo a personas con sospecha de COVID-19, pero también ofrece consulta general y pediátrica a

través de un servicio de orientación médica en línea de alta calidad.

La implementación de la Consulta en Línea en CHRISTUS MUGUERZA Hospital del Parque es sólo el primero de los pasos de una iniciativa que está creciendo firmemente: ya no se limita a la revisión o consulta donde el médico o enfermera observan al paciente dentro del consultorio, sino que se puede conectar a pacientes y profesionales localizados en otra área del mismo centro de salud, o incluso proporcionar el mismo servicio de calidad a pacientes a nivel nacional, sin importar el punto geográfico en que se encuentre el paciente.

### **Consulta en Línea en un mundo post-COVID**

Con la iniciativa mejorada de Consulta en Línea, Nimbo provee a CHRISTUS MUGUERZA de una plataforma que le permite ofrecer servicios como la orientación médica en línea, además de enfocar sus esfuerzos en la prevención



de la salud y en el cuidado del paciente después de una consulta o intervención. Asimismo, permite orientar al paciente en sus hábitos alimenticios y crear estrategias que mejoren su estilo de vida.

*“La estrategia de la interoperabilidad nos permite explotar datos estructurados para generar información para la toma de decisiones, pero a la vez ofrecer una atención más personalizada. Esta información se puede pasar hacia el expediente del paciente y mantener una interoperabilidad con los datos del hospital”.* **Dr. Andrés Francisco Álvarez.**  
*Jefe de Analítica e Información Clínica, Salud Digital de CHRISTUS MUGUERZA.*

Lo que inició como un proyecto que sólo se limitaba a dar recomendaciones a pacientes con sospecha de COVID-19 a distancia, se convirtió en una nueva oportunidad de negocio. Ahora, el equipo de CHRISTUS MUGUERZA es pionero en la región y fiel creyente que la telemedicina conectará en un futuro muy cercano la Telemetría o IoMT (Internet of the Medical Things), el cumplimiento de las regulaciones nuevas y las analíticas de la salud como una nueva manera de mejorar el cuidado de la salud.



#### **Sobre Ecaresoft**

Nimbo es un software creado por Ecaresoft, la cual es una empresa reconocida mundialmente por su innovación en software relacionados con la industria de la salud; con sus productos tiene usuarios en más de 20 países y con 25 años de experiencia está posicionada como la firma de tecnología más importante de América Latina.