

**RETRASO TECNOLÓGICO, UNA VISIÓN PERDIDA DE LA ESE DEPARTAMENTAL
DE PRIMER NIVEL MORENO Y CLAVIJO**



Brayda Camila Mancera Beltrán

Seminario De Grado

Catherine Nikoska Guevara Garzón

Universidad Militar Nueva Granada

Especialización en Alta Gerencia

2020

RETRASO TECNOLÓGICO, UNA VISIÓN PERDIDA DE LA ESE DEPARTAMENTAL DE PRIMER NIVEL MORENO Y CLAVIJO

PRELIMINARES Y CONTEXTO INSTITUCIONAL

La ESE Departamental de Primer Nivel Moreno y Clavijo es la Entidad encargada de Administrar los servicios de baja complejidad en el Departamento de Arauca, fue creada el 15 de Julio de 2005, mediante (Decreto 334 de 2005.) Como una entidad descentralizada del orden Departamental, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, adscrita al ente rector de Salud del Departamento. La salud es parte fundamental para el desarrollo integral de la población, el estado de salud de una población está determinada por diferentes factores bien sea culturales, socioeconómicos, ambientales, geográficos, demográficos, antropológicos, entre otros, dando lugar a variadas formas de enfermar y morir de una región a otra.

La E.S.E. Departamental Moreno y Clavijo presta servicios de baja complejidad, tiene presencia en cinco municipios del Departamento con su sede administrativa ubicada en la capital del Departamento Arauca, que ofrece servicios de Baja complejidad con énfasis en protección específica y detección temprana, del orden departamental, su área de influencia es en cinco municipios como Arauquita, Tame, Fortul, Puerto Rondón y Cravo Norte del Departamento de Arauca, su servicio tiene un enfoque con calidad, seguridad, accesibilidad y atención humanizada.

Grafico 1.Mapa Red de la ESE Departamental Moreno y Clavijo.



Fuente: PSFF ESE Departamental Moreno y Clavijo

La ESE Departamental Moreno y Clavijo cuenta con una gran fortaleza, es la única empresa del estado a nivel departamental que cuenta con la conformación de seis hospitales, dos centros de salud y 21 puestos de salud ubicados en toda la red hospitalaria, conformada por las IPS Hospital San Lorenzo de Arauquita, Hospital San Ricardo Pampuri, Hospital San Francisco de Fortul, Hospital San Juan de Dios de Puerto Rondón, Hospital San Antonio de Tame, Hospital San José de Cravo Norte, Centro de Salud Juan de Jesús Coronel de Puerto Jordan, Centro de Salud de Panamá

Los anteriores se distribuyen de la siguiente manera:

Tabla 1: Red prestadora de servicios de salud de la ese moreno y Clavijo

MUNICIPIO	HOSPITAL/ CENTRO DE SALUD	PUESTO DE SALUD/ UBICACIÓN
	Hospital San Lorenzo	Zona urbana

Municipio de Arauquita	Hospital San Ricardo Pampuri	Centro poblado de la Esmeralda
	Centro de Salud Panamá de Arauca	Centro poblado de Panamá
	Puesto De Salud La Reinera	Vereda la Reinera
	Puesto De Salud El Oasis	Vereda El Oasis
	Puesto De Salud La Paz	Vereda La Paz
	Puesto De Salud La Pesquera	Vereda La Pesquera
	Puesto De Salud Aguachica	Vereda Aguachica
	Puesto De Salud El Paraíso	Vereda El Paraíso
Municipio de Cravo Norte	Hospital San José	Zona urbana
Municipio de Fortul	Hospital San Francisco	Zona urbana
	Puesto De Salud El Salem	Vereda El Salem
	Puesto De Salud Caranal	Vereda Caranal
	Puesto De Salud Indígena Cusay- La Colorada	Resguardo indígena Cusay- La colorada

	Puesto De Salud Caracoles	Vereda Caracoles
	Puesto De Salud La 20	Vereda La veinte
Municipio de Puerto Rondón	Hospital San Juan de Dios	Zona urbana
Municipio de Tame	Hospital San Antonio	Zona urbana
	Centro De Salud Juan Jesús Coronel De Pueblo Nuevo	Corregimiento Pueblo Nuevo
	Puesto De Salud Puerto Gaitán	Vereda Puerto Gaitán
	Puesto De Salud La Horqueta	Vereda La Horqueta
	Puesto De Salud Betoyes	Vereda Betoyes
	Puesto De Salud Las Malvinas	Vereda Las Malvinas
	Puesto De Salud Puerto Miranda	Vereda Puerto Miranda
	Puesto De Salud Puerto Nidia-Juan Carlos Chamat	Vereda Puerto Nidia
	Puesto De Salud Mapoy	Vereda Mapoy
	Puesto De Salud Alto Cauca	Vereda Alto Cauca
	Puesto De Salud Filipinas	Vereda Filipinas

	Puesto De Salud Camame	Vereda Camame
--	------------------------	---------------

Fuente: Subdirección De Habilitación- Unidad Administrativa Especial De Salud De Arauca-
enero de 2018

Es una institución que oferta servicios de primer nivel de atención en salud (Atención Primaria), proyectados a incrementar la oferta de servicios complementarios en las especialidades de ginecología, medicina interna y pediatría. La mayor fortaleza de los servicios asistenciales son los programas de Detección Temprana y Protección Específica.

La ESE Moreno y Clavijo cuenta con un esquema estratégico, cuenta con la posibilidad de llevar a cabo la atención de los usuarios en cualquiera de sus IPS independientemente del municipio donde se encuentre afiliada, gracias al trabajo que se realiza en red.

De acuerdo a la Resolución No. 332 del 29 de diciembre de 2017, por medio de la cual se actualiza la Plataforma Estratégica de la ESE Moreno y Clavijo del departamento de Arauca tiene como misión prestar servicios de salud de primer Nivel con énfasis en protección específica y detección temprana, con calidad, seguridad, accesibilidad y atención humanizada, garantizando la satisfacción de los usuarios, a través de la red hospitalaria más grande presente en cinco municipios del Departamento de Arauca, Su visión es ser una empresa líder en prestación de servicios de salud, modelo en la aplicación de programas de protección específica y detección temprana, para crear una cultura preventiva en la población del departamento de Arauca.

Para la ESE Departamental Moreno y Clavijo es importante la atención integral que le ofrece a los pacientes por lo que dentro de sus objetivos estratégicos más destacados están; Aumentar la efectividad de los programas de protección específica y detección temprana, Lograr la rentabilidad social en conjunto con el equilibrio presupuestal y la sostenibilidad financiera, fortaleciendo la gestión administrativa, garantizar en su campo de acción, los mecanismos de participación ciudadana y comunitaria establecidos por la normatividad vigente, Incrementar la satisfacción de los usuarios en atención en salud y gestionar el sistema de información y tecnología eficiente y efectiva para el cumplimiento de nuestra misión y alcance de visión.

PROBLEMAS TECNOLOGICOS ACTUALES

Este último objetivo estratégico se ha visto frustrado frente a la tecnología actual que posee la entidad

Se acuerdo a los informes de gestión emitidos durante la vigencia 2018 y 2019, se pueden evidenciar falencias tecnológicas en toda la organización, iniciando por la parte de hardware, encontrado que muchas de las áreas se encuentran con equipos de cómputo de primera y segunda generación.

Por otra parte, esta entidad maneja dos Software y un programa que se utiliza de interfaz entre los dos. Además, uno del software fue adquirido en la vigencia 2005, módulos asistenciales y el otro fue adquirido para la parte financiera en la vigencia 2012.

A continuación, se muestra el mapa de proceso de la entidad:



Áreas de Innovación de la ESE Moreno y Clavijo.

FACTURACION: En esta área que hace parte de los procesos de apoyo Gestión financiera carece de un Software eficiente que realice el cobro de los servicios prestados de una manera eficiente, así mismo, que muestre la producción realizada durante el día de cada uno de las unidades asistenciales, es decir, consolidar una red y almacenar la información en la Nube o Virtualmente.

SISTEMAS DE INFORMACION: En la actualidad los sistemas de información se manejan en un libro Excel y de manera independiente en cada uno de las unidades asistenciales adscritas a la entidad, por lo que requiere de un coordinador que consolide la información enviada por cada unidad asistencial, es por esto, que se pretende innovar en tres aspectos:

1. Mejorar el equipo de cómputo: adquirir computadores de séptima generación

2. Adquirir módulo de sistema de información: Es notable que la entidad tiene un problema serio en avances tecnológicos, por lo que enlazar el sistema de información de manera virtual o en red donde se muestren las operaciones diarias realizadas por el proceso de Facturación, facilitando la consolidación de la información de una manera ágil y rápida.
3. Reducción de personal: puede que sea traumático esta parte del proceso de innovación en tecnología, en la actualidad, se requiere de 3 a 4 auxiliares por unidad asistencial, con la implementación de este módulo solo será necesario una persona como máximo para la revisión de la información.

AREA DE SISTEMAS Y TECNOLOGIAS: Es responsabilidad de esta área, la actualización de tecnología e innovar en ellas. Puede que no sea culpa de los profesionales que integran esta área, puesto que no es por falta de voluntad si no de presupuesto, lo que quiere decir que los gerentes no le han dado la importancia que esto amerita.

Aspecto que se pueden innovar:

1. Adquisición de tecnología de última generación y reemplazo de las mismas en todas y cada una de las áreas de la entidad.
2. Adquisición de servidores de mayor potencia.
3. Talento Humano desarrolladores de aplicaciones o programas para mejorar la atención al usuario.

SISTEMA DE INFORMACION AL USUARIO: Esta área es la encargada de agendar las citas a los usuarios que utilizan los servicios de la entidad, en la actualidad se está haciendo de manera presencial y por medio de líneas telefónicas que en muchas veces no se encuentran operativas.

ASPECTOS A INNOVAR:

1. Aprovechar las diferentes herramientas tecnológicas y colocarlas a disposición al usuario: desarrollar aplicativos o APP de manera que el usuario no tenga que desplazarse a la entidad y hacer largas filas para conseguir una cita, con este avance tecnológico, el usuario lo puede hacer desde cualquier parte o sitio y agendar o programar las citas de manera inmediata.

Teniendo en cuenta el estudio hecho a la organización ESE Departamental de Primer Nivel Moreno y Clavijo ubicada en el departamento de Arauca, se encuentra que la principal problemática de la institución es el manejo de software obsoletos o desactualizados como Sócrates Versión 2005 y el DINAMICA Gerencial Net versión 3.5, adquiridos en 2012, este último es el programa de computador utilizado en las labores financieras, como fue comprada en el 2012, cuenta con las características del momento, lo que indica que no fue diseñado para el manejo de internet y proporciona herramientas para el presupuesto, la contabilidad y la tesorería; no obstante, carece de instrumentos para conectarse con otros softwares, por este motivo en la entidad se crea el programas JVAS para que transmita la información de una unidad a otra.

A partir de la información presentada antes, se identifica como principal problema para el área administrativa y financiera y también, para las de presupuesto, contabilidad y finanzas, facturación, auditoría de cuentas y cartera del hospital, la desactualización del software

DINAMICA Gerencial Net versión 3.5 ya que no cuenta con las características que, en la actualidad, son importantes para el desarrollo de procesos de la parte misional que hacen parte de las Unidades de urgencias, consulta externa, hospitalización, laboratorio clínico, referencia y contra referencia; todos estos vinculados con internet y con la necesidad de compartir información con otras direcciones del hospital.

Entonces, a partir de la situación planteada anteriormente, que se designa como metodología de innovación a implementar en para el área administrativa y financiera y también, para las de presupuesto, contabilidad y finanzas, facturación, auditoría de cuentas y cartera del hospital a la metodología de *desing thinking*, esta decisión se toma basándose en los argumentados presentados en los párrafos anteriores que se suman a la finalidad de la misma, la cual, explica que es propicia para la resolución de problemas, la planificación estratégica y el desarrollo de ideas (Castillo, Álvarez, & Cabana , 2014), que ayudan a mejorar el servicio prestado en las áreas de urgencias, consulta externa, hospitalización, laboratorio clínico, referencia y contra referencia, prestando un mejor servicio al cliente y contribuyendo para facilitar los procesos desarrollados desde el área administrativa y financiera.

¿ES POSIBLE QUE LA FALTA DE TECNOLOGIA OCASIONES PERDIDAS ECONOMICAS?

Sin duda alguna y después de analizar las diferentes estrategias, y teniendo como punto de partida los problemas tecnológicos de la ESE Moreno y Clavijo, que actualmente están ocasionando grandes pérdidas de dinero, por diferentes motivos, servicios de salud mal

facturados y mala tomas de decisiones por no tener datos precisos y actualizados a la hora de realizar operaciones diarias en otros.

Después de estudiar detalladamente estos problemas iniciaremos hablando de BI o Inteligencia de Negocios que no es otra cosa que la transformación de los datos de las operaciones diarias dentro de una organización en información ágil y confiable para la toma de decisiones con el fin de lograr beneficios tangibles, intangibles o estratégicos, mejorando la ventaja competitiva frente a los mercados existentes.

Como sabemos los procesos de la ESE Moreno y Clavijo, son procesos descentralizados en toda su red de prestación de servicios por lo que contar con un buen sistema de información ayudara en gran medida a resolver uno de los problemas tecnológicos, lo que se busca con esta estrategia es automatizar los modelos de trabajo, integrar las aplicaciones y servicios corporativos, y responder eficazmente a las demandas del mercado.

Es importante que en la ESE Moreno y Clavijo sea implementado un proceso de inteligencia de negocios para mejorar sus finanzas en cuanto a costo y venta de servicios para mantener a esta entidad en un equilibrio financiero y de esta manera convertirla en una ventaja competitiva frente a las negociaciones que se realizan.

¿Que se lograría con esta estrategia?

Armonizar los diferentes procesos de la entidad comenzando por integrar la red de prestación de servicios, además, ayudaría a realizar un diagnóstico de cómo está operando la entidad (DOFA) y tomar mejores decisiones.

Otra estrategia que prioriza los sistemas de información es la CLOUD COMPUTING que es un fuerte complemento que nos enfoca a seguir resolviendo los diferentes problemas que presenta esta entidad, según los estudios que se han realizado adquirir un software es un poco costoso, y oscila entre los 1000 y 1200 millones de pesos de acuerdo a las necesidades de la entidad y las empresas oferentes en mercados existentes, pero esto no es todo, renovar o hacer un cambio de hardware en toda la red hospitalaria puede llegar hacer aún más costoso que adquirir un software nuevo, ya que es necesario para la perfecta operatividad. Con nueva estrategia CLOUD COMPUTING es simplemente alquilar un software de acuerdo a las necesidades de la entidad, sin necesidad de invertir grandes cantidades de dinero.

¿Cuáles serían las ventajas dentro de la ESE Moreno y Clavijo?

1. Para la implementación de esta estrategia no requiere grandes sumas de dinero, esta estrategia le permitirá a la entidad solo pagar por lo que realmente necesita y que resuelva los problemas existentes.
2. Otra ventaja es la flexibilidad que da esta estrategia de innovación, a medida que la entidad se vuelva más competitiva puede seguir adquiriendo servicios que ofrecen estos operadores por así decirlo, y su proceso de implementación es casi inmediato, y no se requiere de pagos de meses de capacitación y/o puesta en funcionamiento.
3. Esta estrategia es de manera virtual, conectado prácticamente de manera inmediata en cada una de las unidades asistenciales permitiendo evaluar las operaciones en tiempo real, detectando con estos posibles errores que se cometan.

Estas dos estrategias son fundamentales para el funcionamiento de las operaciones de la entidad mejorando con ello el proceso de facturación, el sistema de información, las operaciones financieras de la entidad llámese de presupuesto contabilidad y cartera, asís mismo, las áreas que intervienen con la prestación de los servicios de salud.

IMPACTO QUE SE ESPERA ALCANZAR CON LA PROPUESTA INNOVADORA

El problema identificado en la organización ESE Departamental de Primer Nivel Moreno y Clavijo ubicada en Tame – Arauca está relacionado con la gestión administrativa y financiera del centro médico, ya que, en este momento, están manejando dos softwares, el Sócrates Versión 2005 y el DINAMICA Gerencial Net versión 3.5, este último es el que se implementa en tareas propias de presupuesto, contabilidad y finanzas, facturación, auditoría de cuentas y cartera del hospital.

A partir de la metodología de innovación desing thinking en la búsqueda de una solución innovadora para esta problemática, se encuentra que la opción más acertada es la inclusión e implementación de un software de desarrollo a la medida, con el cual se espera mejorar la gestión en las áreas de presupuesto, contabilidad y finanzas, facturación, auditoría de cuentas y cartera del centro médico; así mismo, se espera convertir el centro en una organización más competitiva, capaz de mejorar sus procesos a través de la tecnología y mejorando la experiencia de los pacientes que visitan el lugar.

TECNOLOGÍAS EMERGENTES QUE SE IMPLEMENTARAN

Teniendo en cuenta la solución propuesta y el material de estudio, se establece que las tecnologías emergentes que se encuentran allí son el resultado de la combinación de la tecnología

con la ciencia económica y administrativa; desde allí se innova para alquilar un software, donde se implementara la tecnología Cloud Computing e internet de las cosas las cuales cuentan con las características que se enfocaran en las necesidades de la ESE Departamental de Primer Nivel Moreno y Clavijo.

Con la implementación de dicha tecnología se espera conectar los procesos llevados a cabo dentro del centro médico y los datos provenientes de presupuesto, contabilidad y finanzas, facturación, auditoría de cuentas y cartera para tener todo en una misma base de datos que unifique la información y facilite varias actividades dentro del hospital. Así como la facilidad de acceder a una APP y acceder a productos y servicios de la entidad

TIEMPO ESTIMADO

Aunque es una proyección de tiempo hipotética, se espera que el tiempo de implementación sea de aproximadamente de 8 semanas o dos meses distribuidos de la siguiente manera:

- Semanas 1 y 2: Aplicación de la fase 1 empatizar e identificación del problema
- Semana 3: fase 2 definir o realizar un árbol de problemas que permita profundizar sobre la problemática encontrada en la fase anterior.
- Semana 4: Fase 3 Idear y desarrollar una lluvia de ideas con posibles soluciones para tener varias alternativas y elegir la que cumpla con el perfil de las necesidades a satisfacer.

- Semanas 5 y 6: Fase 4 – Prototipar, aquí se escoge la mejor alternativa, en este caso se elige el software más apropiado para solucionar el problema de la ESE Departamental de Primer Nivel Moreno y Clavijo.
- Semanas 7 y 8: Fase 5 – Evaluar, se actualiza el software DINAMICA Gerencial Net versión 3.5 y se sustituye por el “Desarrollo a la medida”, el cual, se crea luego de una consultoría de acuerdo a las necesidades de la organización, es decir, se adapta a las necesidades del centro médico y a los procesos elaborados en presupuesto, contabilidad y finanzas, facturación, auditoría de cuentas y cartera del hospital.

CONCLUSIONES

A partir del ejercicio desarrollado en el curso y en el cual se analizan los procesos y problemáticas de la ESE Departamental de Primer Nivel Moreno y Clavijo fue posible identificar la importancia que tiene la tecnología actualizada en la gestión de una organización, muchas veces las empresas no funcionan de la mejor forma o no obtienen los resultados esperados porque no saben implementar la tecnología en favor de la innovación y la renovación de las empresas para facilitar procesos y además, contribuir con la simplificación de tareas que mejoren la experiencia de los pacientes de este centro médico.

REFERENCIAS

Bernardo, D. (2020). Ayudas Aula 3. Bogotá, Colombia: Facultad de Estudios a Distancia UMNG.

Castillo, M., Álvarez, A., & Cabana , R. (septiembre-diciembre de 2014). Design thinking: como guiar a estudiantes, emprendedores y empresarios en su aplicación. *Ingeniería Industrial*, XXXV(3), 301-311.

Mauricio Castillo-Vergara, a. a.-m. (2014). *Design Thinking, como guiar estudiantes, emprendedores y empresarios en su aplicacion* . Chile: Universidad de la Serena.

Rodriguez, G. C. (2014). *Cloud Computing basada en tecnologia open source*.

Castillo, M., Álvarez, A., & Cabana , R. (septiembre-diciembre de 2014). Design thinking: como guiar a estudiantes, emprendedores y empresarios en su aplicación. *Ingeniería Industrial*, XXXV(3), 301-311.

Plataforma Estratégica, Ese Moreno y Clavijo, 2019