



**DISEÑO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS PARA MEJORAR PRESTACION
DE SERVICIOS EN IPS COLSUBSIDIO GIRARDOT**

POR

CLAUDIA ANGELICA GARCIA MORALES

5201566

Ensayo presentado como requisito para optar al título de Especialista en Alta Gerencia

Asesora

CATHERINE NINOSKA GUEVARA GARZON

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA

BOGOTÁ COLOMBIA

2020

Resumen

La tecnología es una herramienta por la cual se pueden lograr grandes objetivos y ha avanzado a su propio ritmo a pasos agigantados lo cual ha permitido mejorar la calidad de vida de los seres humanos, puesto que ofrece grandes beneficios; el hecho es aprovechar las bondades de ésta en pro de la comodidad de la humanidad. En cierta medida tiene un carácter ambivalente de acuerdo con su utilización, así como muchos otros eslabones de la cadena de la vida.

A nivel macro el sector salud es considerado por algunos como un enorme fraude; pero como en toda historia tiene puntos a favor y otros en contra, defensores y opositores. En fin, cada uno habla de la feria según le va en ella. De alguna manera se ha satanizado el proceso de atención y prestación de servicio de salud ya sea en entidades públicas como privadas, por urgencias o consulta externa; lo cierto es que, para lograr una atención segura, eficiente, eficaz y sobre todo oportuna, es coherente apropiarnos de medidas que permitan alcanzar el objetivo en común de toda institución prestadora de servicios de salud.

Palabras claves: servicios, Salud, sistema, tecnología, innovación, accesibilidad oportunidad, satisfacción del usuario

Abstract

Technology is a tool by which great objectives can be achieved and it has advanced at its own pace by leaps and bounds which has allowed us to improve the quality of life of human beings, since it offers great benefits; the fact is to take advantage of its benefits for the comfort of humanity. To a certain extent it is ambivalent according to its use, as well as many other links in the chain of life.

At the macro level, the health sector is considered by some to be a huge fraud; but as in all history it has points in favor and others against, defenders and opponents. Anyway, everyone talks about the fair as it goes in it. In some way, the process of care and health service provision has been demonized, whether in public or private entities, due to emergencies or external consultation; The truth is that, to achieve a safe, efficient, effective and above all timely care, it is coherent to appropriate measures that allow us to achieve the reach objective of any institution that provides health services.

Keywords: services, Health, system, technology, innovation, opportunity accessibility, user satisfaction

INTRODUCCION

Está a la vista de todos, como es el día a día en las instituciones prestadoras de servicios de salud, donde la aglomeración y saturación es insostenible, largas filas que al parecer nunca terminan, personas con graves padecimientos, algunos simplemente son acompañantes y grandes espectadores pero que juegan un papel protagónico en esta novela de la vida. Son precisamente ellos quienes al ver los abusos, arbitrariedades y atropellos a los que son sometidos sus familiares promueven las protestas, alteran el orden, manifestando con desagrado su inconformidad e indignación, empezando una ofensiva aterradora frente a quienes están allí prestando sus servicios, otros seres humanos en ocasiones con menos culpa de las eventualidades, pero es sobre ellos que se descarga toda la furia, terminan siendo el escudo. Todo ocurre frente a estos guerreros que se enfrentan a un doble padecimiento, el hecho de tener que llevar a costas una terrible enfermedad, pero además soportar las inclemencias del sistema, y sin fuerzas para aguantar él va y ven de sus males, agregando el incómodo momento en que es el blanco de la inconformidad; esto visto desde un panorama aterrador.

Sin embargo, es preciso saber que cada **IPS** es regida por una entidad prestadora de servicio de salud, firmemente constituidas bajo una serie de leyes, normas, estatutos y resoluciones que deben cumplir para ser habilitadas. En ese orden de ideas no es preciso establecer juicios, estimar que es culpa del sistema sin antes explorar e investigar donde se halla el agravante. Sería una posición adecuada mirar desde un prisma que permita tener acceso a varios ángulos y conocer la problemática que aqueja al sector salud, porque de manera transversal está colapsado y no se sabe cuál es la solución apropiada para el inconveniente.

El valerse de la tecnología como una herramienta básica para introducir dentro de los modelos de innovación institucional es una estrategia fundamental que permite lograr el avance y contribuir al mejoramiento continuo de la calidad en la prestación de los servicios de salud.

DISEÑO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS PARA MEJORAR PRESTACION DE SERVICIOS EN IPS COLSUBSIDIO GIRARDOT

La seguridad del paciente es una herramienta básica y fundamental para cualquier institución prestadora del servicio de salud; es por ello por lo que dentro de sus políticas se establecen componentes que constituyen los pilares sobre los cuales se halla basada la atención a sus usuarios, garantizando una atención de calidad, pero, sobre todo, segura.

En este proceso se involucra todo el personal de la institución desde la auxiliar de servicios generales hasta el mismo paciente, con el objetivo principal de lograr el mejoramiento continuo de la calidad en la prestación de los servicios de salud. Esto es considerado uno de los componentes básicos dentro de las normas de habilitación y su cumplimiento es garantía.

Ahora bien, la vida de un ser humano es de un valor incalculable, por lo que se convierte en el centro de los programas de seguridad del paciente de las instituciones. Así mismo para cualquier empresa lograr la satisfacción de sus usuarios es álgido, de allí que se preocupa cada vez más por crear alternativas, propuestas, métodos, mecanismos, estrategias, nuevas ideas que le permitan cumplir con la meta, compitiendo en un mercado vanguardista en donde quien innova sobresale y se hace sostenible con el paso del tiempo. Sencillamente si de supervivencia se trata cada uno elige el árbol que dé más fruto o genere más sombra, ahora bien, dice un viejo refrán: “el que a buen árbol se arrima buena sombra lo cobija”. En condición de usuario, donde se nos preste mayor y mejor atención, grandes beneficios, satisfacción total, es seguro que elegiremos y mantendremos de manera fidedigna en dicha entidad.

Por otra parte, actualmente en Girardot Cundinamarca una problemática ha venido afectando de manera transversal a las instituciones prestadoras de servicios de salud, y es el cierre repentino de una de las clínicas de mayor cobertura, lo cual ha generado una saturación especialmente en los

servicios de urgencias puesto que la mayor parte de la población que era atendida en esta institución de tercer nivel de complejidad ha debido ser distribuida entre las pocas instituciones que quedan vigentes las cuales no cuentan con la capacidad instalada ni el recurso humano para cubrir el inminente flujo de personas que consultan los servicio de urgencias. En consecuencia, se desbordan las salas de espera, las salas de observación, los pacillos, corredores, frentes, para colmo niños llorando, con gritos desgarradores ya sea por falta de atención, afección en su estado de salud o, por el contrario, el famoso pánico de bata blanca que los embarga y los sacude, ancianos asfixiados, adultos con múltiples dolores, todo este panorama en una misma escena.

Los planes de mejora no dan espera para su implementación, dentro de ellos la reubicación y reasignación de usuarios para brindar atención por consulta externa, medidas a corto y mediano plazo. Observando esta situación desde una amplia perspectiva es sabido que existe una problemática latente; comprendido y definido el problema lo razonable es idear la correcta solución, por su puesto poner en marcha de forma perspicaz y oportuna. Siempre en las organizaciones que han llevado sus compañías a convertirlas en un gran emporio, existe un equipo de trabajo pensante que aprovecha cuanto tiene a su paso y extrae la sabia del fruto para hacerlo aún más aprovechable; se vale de herramientas que permiten el crecimiento de la compañía siempre pensado en un beneficio y una negociación de ganar- ganar donde es preciso ser atrevidos, osados, arriesgados pero precavidos, corren con firmeza y potencia en las transformaciones.

Hoy día la humanidad está pasando a un cambio, caracterizado por profundas transformaciones, revolución tecnológica e incertidumbre económica y social, y cada uno de nosotros como seres humanos nos vemos afectados o favorecidos por ello todo depende de la lupa con la que se mire. Tomando desde el punto de vista positivo la tecnología ha sido un hito que ha permitido explorar un mundo lleno de tan grandes tesoros que mostrar, cosas que podemos hacer en pro de la humanidad, que son sencillas y que el nivel de complejidad lo pone cada uno de nosotros porque cada vez que sumergimos nuestro intelecto en el maravilloso mundo de la tecnología conocemos mejor y a gran escala los beneficios, provechos, ganancia, rentabilidad que otorga a quien decide bien utilizar.

Colsubsidio es una caja de compensación familiar, privada y sin ánimo de lucro que pertenece al sistema de protección y seguridad social. Como la gran mayoría de empresas está a la vanguardia y a la par de la modernidad, preocupada por brindar a sus trabajadores, clientes, usuarios y a todo quien esté vinculado con la caja la mayor satisfacción en su experiencia Colsubsidio. Como objetivo principal tiene la administración de recursos para la prestación de servicios sociales y entre ellos cuenta con la gerencia de la IPS Salud.

“Debido al crecimiento del servicio de Salud Colsubsidio, se implementó la plataforma tecnológica SAP ERP en el 2015 que soporta los requerimientos de atención, información y flexibilidad para garantizar lo siguiente:

- Un servicio de más alta calidad.
- Información de gestión médica y administrativa para la toma de decisiones.
- Apalancamiento en la gestión del riesgo y en el seguimiento de la atención a los programas de PYP.
- La integralidad de los diferentes actores del sistema de salud en una sola red de información.
- Un sistema de información que soporte la operación actual y la estrategia de crecimiento.
- El cumplimiento de la normatividad vigente y las tendencias del mercado de salud en Colombia.” (Arango, 2016, p. 70).

De esta manera el objetivo es proponer y evaluar alternativas de mejoramiento del proceso de atención en urgencias y consulta externa a través del diseño **de herramientas tecnológicas para mejorar prestación de servicios en IPS Colsubsidio Girardot** de tal manera que se pueda plantear una mejor utilización de los recursos y que tengan como resultado la satisfacción del usuario. Las alternativas estarán enfocadas en identificar rutas que permitan disminuir el tiempo de espera de los usuarios, optimizar los recursos utilizados en el servicio de urgencias de tal manera permitan la atención integral del paciente durante la estadía en los servicios de urgencias de la IPS.

Antes de ser grandes empresarios, jefes, profesionales somos seres humanos, y no son inmunes a una situación difícil, una calamidad por muerte o enfermedad, visto de ese modo, bajo un sentir propio es donde logramos caer en la cuenta de que como ser humano común tenemos necesidades básicas, sentimos, sufrimos, reímos lloramos, por tanto somos iguales en cuanto a humanidad se trata; nos hallamos impotentes frente a la implacable muerte, deterioro de la vida y la salud, por ello si se puede mitigar el dolor, el impacto negativo que ya deja el tener que llevar acuestas una enfermedad, o como familiar ver el sufrimiento y padecimiento de un ser querido, es preciso la aportación en la implementación de herramientas que permitan mitigar el peso de esta gran carga.

Sin embargo la panacea para aliviar el dolor se acompaña de infinitos tramites, desde lo más sencillo, como es solicitar una cita médica para que evalúen nuestro estado de salud; pero como todo tiene sus parámetros, reglas, protocolo, ello no es la excepción, primero debes utilizar los canales que te ofrecen para lograrlo, y aquí vamos, vía telefónica donde los intentos por lograr la comunicación son interminables ya sea porque no está activa, está suspendida, ocupada o en su defecto no contestan. Cuando por fin logras comunicarte pareciera que lo que tu buscas no estuviera en el portafolio de posibilidades y hablas en un idioma distinto al de la operadora (espere en línea mientras procesamos su solicitud) es agotador y desgastante; cuando por fin lo has logrado te dicen no hay cupo, pero puede seguir intentado o dirigirse a nuestras oficinas ubicadas en la dirección tal, que por cierto es al otro lado del mundo, decides tomar la opción porque tienes una necesidad latente, te desplazas hasta donde crees tú que darán la solución a tu problema de una vez y por todas, eliges un turno, realizas una fila que parece interminable para que al final te digan no tenemos agenda disponible sin embargo le puedo asignar un cupo para dentro de un mes y si estas de buenas para 15 días, sientes que todo acabo, pero acaso tienes otra opción? no, entonces resignado la tomas y esperas la tan anhelada cita. Llego el día, pero resulta que antes de tu cita debes pagar el famoso copago para lo que debes hacer otra fila que imita la apariencia de un caracol por lo que te sugieren llegar 20 minutos antes de tu cita, pero en realidad haciendo la fila tardas hora y media. Pasando la página logras que el médico general te atienda, te revise te envíe una cartilla de exámenes tanto de sangre como de imagenología entre otros y te remita con un especialista, que felicidad debes prepararte como para un campin, ya no es un solo tramite sino más de tres lo que implica irse a vivir a la EPS. Autorización para los exámenes, autorización para

las imágenes, autorización para el especialista y empieza un círculo vicioso del que no se sale nunca. Otra situación que es irremediamente repetible y siempre está vigente es el tráfico de influencia donde todo este viacrucis lo viven quienes son poco influyentes y carecen de apadrinamiento o recomendación, solo algunos poco cuentan con este “privilegio” donde sin importar el padecimiento inescrupulosamente le evitan la fatiga de tener que correr con la misma suerte de quien hacen el esfuerzo y pasan suplicios, tormentos, necesidades para obtener un beneficio por el que además se paga.

Este es el enfoque legítimo que algunos usuarios tienen del servicio de salud que reciben, esto de alguna manera no es ajeno ni descabellado, porque es una cruda realidad que se ve reflejada en sus rostros, son las vivencias tras un servicio de salud indolente y cruel que tiene herramientas a su alcance para mitigar una dolida humanidad. Lo curioso del asunto es que depende además de otros seres humanos, de la disposición que tengan para brindar el servicio y del empoderamiento de los grandes al mando para subsanar las brechas del servicio.

Es un trabajo en equipo armonioso y laborioso que debe trabajarse como la arcilla, debes untarte las manos para dar la mejor forma y moldear, es como un lienzo en blanco donde puedes y debes utilizar el pincel más fino, si es preciso el más caro con el firme propósito de dar origen a un producto de calidad y digno de admiración; porque el ser humano es la creación divina más preciosa, la vida el mejor regalo, pero la salud un don invaluable el cual debemos cuidar, pero para lograrlo hay que juntar una serie de eslabones.

Sin embargo, quienes tenemos la oportunidad de encontrarnos a ambos lados del escenario sabemos que no todo es tan cierto, haciendo referencia a la IPS COLSUBSIDIO GIRARDOT. El día a día es nuevo comienzo, es una lucha que se emprende por dar lo mejor de cada trabajador ofreciendo un servicio de calidad y oportuno a nuestros usuarios, con la integridad que nos caracteriza, respetando las normas mínimas de convivencia y comunicación, porque a cada colaborador se le inculcan valores, principios, se les permite sentir, ser, expresarse, se le educa, forma, y eso mismo reflejan en el desarrollo operativo de su quehacer diario.

El clima organizacional es excepcional, el acompañamiento y apoyo de los superiores no tiene comparación alguna, todos estos factores son coadyuvantes en lograr prestar un servicio excelente, sumado a ello brindan las herramientas necesarias que armonizan todo este proceso; un amplio portafolio, con un abanico de servicio, porque cada vez se preocupa por alcanzar sus gran meta, que es ser la empresa social de los colombianos con mayor auge y empuje, cada día implementa dentro de su estructura la tecnología que es quien manda la parada en casi que todos los campos de la vida.

Pero qué pasa cuando nuestros usuarios no aprovechan todos los beneficios que se les ofrecen, exageran en la solicitud de exigencias, ¿no conocen realmente cuáles son sus derechos y deberes, que es competencia de la institución prestadora de salud, y cuál es su deber como usuario?

De igual forma esto influye en la saturación de los servicios de urgencias precisamente por el uso inadecuado de los mismos por parte de los usuarios, por desconocimiento. Gran parte de los pacientes que acude a la consulta de urgencias utiliza ésta para la atención de problemas no urgentes y sustituye la atención del primer nivel con estos servicios, porque como por consulta externa no hallaron su cita, entonces deciden utilizar como táctica dirigirse a un servicio de urgencias donde sí o si los deben atender. Este problema crece como una pelota de nieve y la solución es fácil y esta al alcance de todos.

Generar estrategias que permitan brindar alternativas, educar a la población creando conciencia del buen uso del servicio que requiera de acuerdo con sus necesidades, implementación de herramientas tecnológicas que brinden una mejor y oportuna atención y que además minimicen el impacto negativo que genera la saturación por alto nivel poblacional.

Por lo anterior expuesto, se hace necesario determinar si para la ciudad de Girardot el uso inadecuado del servicio de urgencias es el principal factor de saturación, o por el contrario, se trata de una falencia previa entre demanda – oferta, al igual que la no aplicación de herramientas que se tienen al alcance para minimizar el impacto negativo que desencadena el aumento de la población de forma exorbitante y sin planes de contingencia lo que hace renuente la situación de

una manera u otra repercute directa o indirectamente en los procesos de atención en la IPS Colsubsidio Girardot.

Ahora bien, hay un agravante que está afectando muy recientemente el libre desarrollo del proceso en la atención sobre todo en los servicios de urgencias: la declaración de la pandemia a causa de la aparición del SARS-COV2 (coronavirus) causante de la enfermedad COVID 19; es así como la sociedad se ha desajustado, se ha visto perjudicada y el pánico es creciente, la sensación de miedo se apodera de cada ser humano. Conservar la calma no es fácil, pese a que las medidas y cuidados se extreman para disminuir la propagación de la enfermedad; cada comunicado, cada noticia, boletín informativo está cargado cada vez más de información aterradora respecto a la diseminación, contagio y muerte de personas afectadas.

Se ha convertido en un detonante, junto a ello las múltiples hipótesis frente al manejo que cada uno cree que es mejor dar, por su puesto el cuidado bárbaro a la salud, sobreactuando por algunos, exagerando, dando una connotación crítica que en realidad no tiene. Esto trae como consecuencia las consultas absurdas y sin razón apropiada, acto seguido se pierde tiempo precioso en una consulta no pertinente que bien pudo haberse asignado a otro individuo que de verdad lo requiere.

Con ello no quiere decir que debe pasar por alto los cuidados y recomendaciones que muy sigilosamente el gobierno y los organismos de control han elaborado con el firme propósito de evitar el contagio, disminuir la pandemia, no entrar en crisis y una mortalidad segura.

Dando continuidad y progresión a la información anteriormente emitida es apropiado mencionar que es aquí donde debe bien utilizarse las herramientas tecnológicas difundiendo información veraz con soporte y crédito, de tal forma que toda la población este ilustrado con respecto al modo en que debe actuar frente a la problemática, como enfrentarla, la contribución es mayor y los resultados genuinos.

De forma general se tienen herramientas claves que brinda el sistema de salud, se nos plantea un camino tal vez magnificado, pero no adoptado. ¿Por qué si está en nuestras manos otorgar una mejor forma, afable, incluida en nuestras estrategias, políticas, y métodos de calidad no se hace? ¿Qué es lo que está ocurriendo al interior de las organizaciones? que poderosas o no hasta las más minúsculas, es la vida de seres humanos que tienen en su esfera de poder.

El régimen de salud colombiano está estructurado de tal forma que establece exigencias y requisitos de calidad concluyentes para la prestación de servicios apropiados en las instituciones. Si observamos la implementación de dichas normas en el sector, es muy constante que en la práctica todo sea selectivo, es decir se implementan unas y otras no, lo cual asegura la calidad en el tema técnico pero a la hora del hacer queda todo plasmado en el papel o si se hace lo que dice la norma; no hay apoyo ni aval para quien lo ejecuta, porque simplemente quienes están al mando a veces se hallan endiosados, en si misma dos y muy ocupados para hacerse cargo a nimiedades dicho en sus términos y opiniones.

Esto solo está escrito de manera teórica, bien organizado, puntualizado y con excelentes reglas de ortografía, lo digo con dominio de causa por que si se cumpliera al pie de la letra todo lo que se pregona a través de infinita cantidad de reglas, normas estatutos, resoluciones en fin hoy no tendría que ser yo quien escribe estas líneas llenas de dolor al ver como la vida de mi madre se acabara en menos de un día por un sistema de salud golpeado, cada profesional indolente no sé si por la cotidianidad de sus días, basa su operación en un modo rutinario, y resta la debida importancia a un caso que merece la pena. Aunque el mundo ha avanzado a pasos agigantados, hay quienes se han quedado en la época de los dinosaurios y no hacen más de lo que por defecto tienen programado en su cerebro, no utilizan herramientas que les brinda el mundo actual.

Los beneficios macro de una tecnología que ha llegado a aliviarnos la vida, sabiéndola emplear, porque si ese profesional que en su momento atendió a mi madre no conocía el manejo que debía dar, con tan solo accionar su teléfono celular solicitar ayuda de un especialista hubiera hecho la

diferencia, o porque no estudios que tenía a su alcance a través de la utilización de máquinas que hubieran logrado un diagnóstico oportuno e instauración de tratamiento, hoy la historia sería otra.

Es por ello por lo que en su memoria luchare incansablemente por lograr que si estamos en una sociedad en donde casi todo está al alcance de nuestras manos para cumplir con ese juramento hipocrático que alguna vez hicimos al culminar nuestra profesión universitaria en ciencias de la salud lo haré.

Afortunadamente Colsubsidio cuenta con un sistema integral de comunicación para impactar la audiencia desde diversos medios, cada uno de ellos con objetivos y funciones específicas para transmitir y relacionar a través de la información que se emite.

“El sistema está compuesto por medios de **comunicación interactivos**, los cuales pueden ser segmentados tanto para los trabajadores como para sus usuarios. Está disponible en las diferentes áreas y unidades estratégicas de servicio (UES) que pueden gestionar la comunicación dentro y fuera de la empresa. Dentro de ella se tiene una robusta estrategia de comodidad para el paciente donde puede mediante el **audio línea** solicita su cita médica y/o la elimina, en qué horario la desea y con el profesional que elija; además de ello cuenta con un sistema de recordatorio de citas ya sea por mensaje de texto, vía correo electrónico donde renombran el compromiso. La demanda inducida esta de la mano con este proceso puesto que, si un paciente no asiste al compromiso con su médico, es este último quien se encarga de llamar al usuario y preguntarlas razones de su inasistencia, sumado a ello agenda nuevamente la cita para posterior programación y atención.

Cuando el proceso es llevado de manera normal el usuario no hace ningún tipo de fila para el pago se su cita médica si no que llega hasta el **punto ágil** y escoge la opción pago de citas.

Vía **WhatsApp HABLA CON SANTIAGO**. Igualmente puede solicitar sus citas telefónicas

El uso de este canal tiene ciertas recomendaciones:

- Tratar temas que sean exclusivamente corporativos o institucional y concerniente al proceso de agendamento de la cita medica
- Hay que asegurar que los usuarios conozcan el objetivo del uso de la herramienta, tratar temas que tengan que ver con el asunto, para no desviar las conversaciones.
- No debe considerarse como una tara en caso de requerir comunicación directa o cara si por algún motivo alguna inquietud queda insatisfecha.
- Es una herramienta a través de la cual puede eliminar citas médicas, además.

Se recomienda que los mensajes sean enviados en horario laboral para lograr una captación inmediata, respuesta oportuna y no interrumpir la tranquilidad del usuario o su grupo familiar.

Carteleras digitales

En ella circula información y contenido actual de interés, las cuales son utilizadas como piezas muy visuales y de lectura fácil y rápida que se encuentran segmentadas por tema y que al momento que el usuario las capta percibe la información es de fácil asimilación y por ende les da celeridad a los procesos puesto que un usuario bien informado, que recibe información, clara y certera no ocupa espacios en la institución y se evacua rápidamente evitando el represamiento y la saturación.

Correos electrónicos (con autorización de habeas data)

Se envía boletines electrónicos, comunicados específicos, políticas avisos, invitaciones, encuestas, piezas de campañas.

Intranet

Es un portal con contenido interactivo y e información oficial, a través de este medio se puede acceder desde cualquier lugar y dispositivo a información ágil, oportuna, oficial, relevante, así como herramientas colaborativas, transaccionales que facilitan los procesos a través de enlaces de interés y gestión.

Considerando que todas estas herramientas han contribuido a brindar un servicio de calidad, se tiene como perspectiva la implementación de otras estrategias que con ayuda de la tecnología es pertinente emplear como es **Salas silenciosas**, donde el ruido no será más una piedra de tropiezo en la pesada cruz que se lleva acuestas cuando se está enfermo. En las pantallas que se hallan en sala se emitirá el nombre completo del usuario, consultorio y medico designado, por lo que debe estar atento y por ende guardar silencio.

Sabiendo que Colsubsidio en términos generales es una empresa con Compromiso Social, conscientes de la trascendencia que tienen los programas y servicios sociales que se presta para una transformación positiva de las condiciones de vida de los colombianos, se pretende el cierre de brechas sociales, y mejorar la calidad de vida, puesto que conoce y aplica los atributos de calidad en salud ahora bien es pertinente enunciar, como son la accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia continuidad y satisfacción al usuario, en ello sí que la corporación invierte todo su esfuerzo, empeño, esmero y dedicación porque es minucioso con cada uno de sus procesos, fiel a sus principios y apegado entrañablemente a los valores corporativos. Para Colsubsidio el usuario debe tener la más amplia gama de posibilidades al utilizar sus servicios, garantizar la prestación del servicio es clave, de forma secuencial por su puesto sin retrasos e inconvenientes que obstaculicen el libre desarrollo del proceso, basado en un conjunto de elementos, métodos y estrategias con el firme propósito de brindar seguridad y tranquilidad a fin de minimizar la ocurrencia de actos inseguros o en su defecto eventos adversos todo ello con el firme propósito de garantizar la satisfacción del usuario.

“La implementación de la Facturación Electrónica

Para ello se revisó el desempeño de los sistemas y las plataformas tecnológicas; así como, la confiabilidad, disponibilidad, rendimiento y seguridad razonable, considerando las diferentes condiciones. Lo cual permitirá mantenerse a la vanguardia de las nuevas tecnologías con el desarrollo de Técnicas de Auditoria Asistidas por Computador y la generación de reportes

automáticos de monitoreo de transacciones inusuales. De tal forma que los usuarios pudieran acceder a citas médicas, odontológicas, especializadas, laboratorios, resultados de imágenes diagnósticas, laboratorios entre otros sin necesidad de desplazarse, todo ello desde la comodidad de su hogar. Así mismo, verificó la adecuada y oportuna implementación de los planes de acción definidos en las diferentes Unidades de Servicio, resultado de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna.

Revisión y ajuste de los criterios de riesgo de la metodología corporativa para considerar los aspectos tecnológicos en la elaboración de matrices de riesgos.

Con el objetivo de brindar soluciones efectivas, cercanas y ágiles para garantizar el acceso de los afiliados a los servicios de la Caja, se desarrollaron acciones encaminadas a mejorar la atención:

- La actualización y optimización de la infraestructura tecnológica, para incrementar la disponibilidad y los tiempos de respuesta de los diferentes sistemas de la organización.
- La organización ha estado enfocada en la implementación de proyectos tecnológicos para atender las necesidades de los clientes y los usuarios, así como en el fortalecimiento de los canales de atención para garantizar mejores niveles de satisfacción y accesibilidad de sus afiliados.” (Rodríguez. C.,2016).

Todo ello se entrelaza de forma armoniosa con la herramienta de implementar tecnologías que permitan garantizar una evidente mejoría en la prestación del servicio de salud, por tanto, es conveniente ahondar en la **Importancia de la tecnología e innovación en la salud.**

La aceptación de la tecnología por parte de los usuarios es un factor influyente que no debe descartarse, ni dejarse de lado, porque son ellos actores principales dentro del proceso de atención, lo cual tiene variables como son de carácter económicos, la edad, condición social, fronteras demográficas, tabú e incidentes respecto al uso de la tecnología.

La economía es una de las principales a tener en cuenta, si se observa con mapa en mano cada vez es más acéquiale la tecnología en relación a años anteriores en donde era un privilegio contar con un teléfono celular por ejemplo, eran pocas las empresas con acceso a internet, al ver la cobertura de telefonía celular se ha triplicado y llega a lugares inhóspitos en donde en realidad antes no llegaba; se pretende tal vez establecer como un servicio público más como herramienta para ejecutar actividades cotidianas, tales como pagos de facturas, utilizada para cosas sencillas como ver televisión, el asunto es que no todo el mundo tiene las facilidades de adquirirlo, aun cuando ofrecen innumerables posibilidades y planes de beneficios, en el caso de los usuarios se ven obligados a desplazarse a pedir una cita, resultados de laboratorio, imagenología, entre otros obstáculos que ponen los mismos usuarios por carencias económicas o sencillamente por no contar con un teléfono aun cuando hoy día esto no es una vanidad sino una necesidad. De esta manera se ven afectado quienes no tienen el dinero suficiente para tener a su alcance este tipo de tecnología ya sea telefonía o internet.

La edad tiene relevancia, se ha dividido en generaciones de acuerdo a la cronología en años de una persona, es decir generación Baby Boomers, generación x, generación y o milenians, generación z centenials. Algunos de los adultos mayores encuentran en la tecnología una piedra de tropiezo, lo ven como un rompecabezas del cual no encuentran todas las piezas; esto de alguna manera afecta la secuencia dentro de los nuevos procesos que pretenden implementar las instituciones prestadoras de servicios de salud puesto que de alguna manera esta población que prácticamente es la de mayor circulación por sus constantes padecimientos propios de la edad y enfermedades crónicas no transmisibles como la hipertensión, diabetes, entre otras es la que más utiliza los servicios por ende en su constancia lo saturan, mientras que para las otras generaciones sobre las más jóvenes es una fortuna contar con la herramienta, se sienten como pez en agua y logran sin ninguna complicación, ni contratiempo la resolución de sus inconvenientes y solicitudes en el campo al que se está referenciando.

La condición social esta entrelazada con el factor económico puesto que una depende de la otra, de alguna manera la posición social brinda ciertas condiciones de vida ya sea favorable o desfavorable dependiendo de la misma, al igual que permite contar o no con algunos privilegios,

en el caso por ejemplo sencillamente quien no cuenta con una economía favorable no tienen la posibilidad de tener al alcance la herramienta. La educación en este ámbito juega papel importante, quienes no tuvieron la posibilidad de recibir educación dado a su condición social, se ven claramente afectados en su limitante de analfabetismo, prácticamente se hallan atado de manos al no entender lo que se halla plasmado o indicado al momento del uso de la tecnología, sabiendo que la base para la utilización de esta es la lectura donde se explica de manera clara y secuencial el paso a paso de que debe hacerse.

Las Fronteras demográficas para algunos constituyen un obstáculo sobre todo para quienes se hallan distante de la cabecera municipal, aunque no es una constante que por el hecho que se hallen en zona rural la tecnología es nula. Sin embargo, suele pasar que para estas zonas alejadas de la urbanidad el fluido eléctrico es irregular, el uso de telefonía es restringido, y por su puesto internet son pocos o ninguno los que cuentan con el servicio convirtiéndose así en una barrera exponencial.

Los tabúes e incidentes respecto al uso de la tecnología son de gran relevancia por aquello de las múltiples fallas que se presentan con respecto a caídas repentinas del sistema, o por temor a pérdida del fluido eléctrico entre otras lo que hace que los usuarios muestren claramente su preferencia por lo tradicional, no apegándose a lo novedoso y beneficioso que tiene para ofrecer la tecnología; se vuelven intransigente, necios, poco tolerantes, exponiendo con tal desparpajo su pensamiento y afirmación con bases infundadas ,con el firme propósito y convencimiento de que tiene la razón.

La tecnología e innovación son herramientas que van de la mano, si bien el cuerpo humano es una maquina perfectamente elaborada que funciona a través de un sistema operativo intercomunicado de manera cefalocaudal, así mismo para lograr obtener diagnósticos precisos en lo concerniente a su funcionamiento, debe contar con alta tecnologías, equipos bien dotados, adoptar e implementar modelos de atención, pero para ello se requiere de invertir. Es por esta razón que existe una relación triangular entre la tecnología, la innovación y la prestación de los servicios, lo importante es lograr una articulación funcional en donde se despliegue un sin número de

soluciones que conviertan el sistema en más competente en materia de atención y salud por su puesto.

La Ciencia siempre ha hecho su gran aporte a través de los avances científicos como la genética, la biología, la bioingeniería, la robótica, la medicina misma logrando diagnósticos exactos.

Por ello El tema de mejoras en la infraestructura a través de la tecnología impacta positivamente logrando contar en sus instalaciones con equipos novedosos, automatizados, a través de los cuales se logra diagnósticos verídicos en menor tiempo, lo que se resume en satisfacción al usuario. Esto es beneficioso para la institución de tal forma que puede captar mayor población en menor tiempo generando rentabilidad, pero para que esto funcione necesariamente debe haber al mando un líder que tome correctas decisiones.

Importante contar con un equipo de trabajo con características de liderazgo que se empodere de la problemática a la que se esté enfrentando la organización, asuma riesgo y enfrente las consecuencias con responsabilidad, optimismo y perseverancia.

Conclusiones

Con el desarrollo del tema y análisis de situación actual de la red de servicios de salud de la ciudad de Girardot, se estableció una comparación y se pudo evidenciar que los servicios de urgencias se hallan al tope, debido al aumento considerable de la población que accede al servicio como consecuencia del cierre de una de las Clínicas de mayor cobertura.

Sin embargo se evidencia oportunidad en la atención en el centro médico Colsubsidio Girardot, tanto en el área de urgencias como consulta externa, basado en la implementación de programas de atención, con una logística elaborada, bien diseñada, sobre todo con una estructura organizacional diagramada, donde se enfatiza en el cierre de brechas, en captar toda evidencia de desequilibrio durante el curso del proceso, para utilizar como soporte base en la creación e implementación de excelentes programas de atención integral.

Todo ello es debido un excelente manejo e implementación de herramientas tecnológicas que ha trabajado con esmero procurando por el bienestar de todo individuo que tenga algún tipo de relación con la caja. Esto ha servido para minimizar el impacto negativo que genera la saturación y aglomeración de personas en la prestación de los servicios, además no altera los tiempos en respuesta en la atención a pacientes.

Lo anterior es a lo que Colsubsidio llama soluciones integrales lo cual aplica de manera transversal en toda la red, articulando en todas sus IPS una atención estandarizada logrando con perseverancia marcar la pauta, un cambio atractivo, llamativo tanto al público en general, así como a los entes de control los cuales conocen la calidad y forma impecable del trabajo de Colsubsidio que dicho sea de paso son implacables a la hora de aplicar la norma en las visitas de habilitación.

Se destaca en la operación como cada vez fortalece los canales de comunicación con los usuarios, la importancia que le da al hecho que este último se mantenga bien informado, pero es esto igual una gran estrategia, de tal forma que si se instruye al usuario va a realizar un mejor uso de las herramientas tecnológicas que tiene a su entera disposición con ello logra un doble alcance de objetivos.

No obstante el país se está enfrentando a un reto enorme, como ya se ha mencionado el prevenir la propagación del COVID – 19, Colsubsidio como uno de los entes de gran dominio y captación de público se preocupa por la implementación de medidas preventivas, con el propósito de hacer un frente común a través de la realización de acciones alineadas por su puesto con las directrices dadas por el gobierno por lo que ha elaborado un método estratégico que le permite instruir a sus colaboradores, clientes y usuarios respecto al boom que ha generado la aparición de este virus.

En primera instancia garantizar la socialización a los equipos de salud, a todos los funcionarios, profesionales, técnico a través de tecnologías emergentes que permiten la divulgación del protocolo, conocer las preguntas filtro para la detección de casos sospechosos, todo paciente sintomático respiratorio que llegue a la IPS debe recibir tapabocas, acuerdos futuros entre el asegurador y otras IPS para la toma de muestras en el domicilio, revisión de los insumos a solicitar (Mascarilla convencional , Alta eficiencia , batas,) promedio de consumos durante un pico respiratorio normal y se adicione sobre este número el 50% teniendo en cuenta el índice de contagio, lo cual pudo efectuar en el menor tiempo esperado tal como lo amerita la situación a través del uso de la tecnología. Así desde el área de compras se hicieron las proyecciones y serán enviados estos insumos de acuerdo con esta relación.

Se nombró a una persona quien administre estos insumos pensando en los pacientes que realmente lo necesiten y en el desabastecimiento que se está generando por la epidemia. Todas estas medidas y los medios utilizados para difundir la información como correos electrónicos, herramienta de WhatsApp, mural digital, aporta en la descongestión de la red hospitalaria. Desde luego todo ello pretendiendo que la información que se reciba no sea inapropiada porque el pánico

es desbordado y sobre todo porque se ha tergiversado la misma, la población recibe desde muchas fuentes contenido, redes sociales, medios de comunicación, audiovisuales impresos que han establecido lo que se conoce como False news o noticias falsas, en esencia desafortunadamente no se maneja con mesura y no se sopesa la información que se entrega. Hay un sesgo evidentemente porque por desconocimiento transmiten lo que logran entender probablemente sin mala fe pero que genera alarma convirtiéndose en un tema de pánico universal de allí que la tecnología es un arma de doble filo que puede cortar y mutilar Hoy paralizando el mundo la llamada “pandemia” pero también puede ser la antorcha que ilumina un camino en tinieblas.

Es esta misma tecnología la cual es percibida por unos como la fuente de progreso, la mejor alternativa, la solución a conflictos, inconvenientes obstáculos y un sin número de dificultades así como para otros es significado de horror, incertidumbre, estancamiento, la gran diferencia es marcada en los extremos etarios en donde las generaciones mayores aborrecen, rechazan la nueva herramienta mientras que los más jóvenes se apropian con gran apego a una nueva forma de vida que facilita su paso por el mundo. La tecnología llevo para quedarse, cada vez más marca territorio, depende del buen uso que se haga de ella, del ángulo desde donde se mire el valor y la utilidad que tiene.

En conclusión, un individuo bien formado será el mismo que hará participe su propia creación. Lo importante es ver en la tecnología el gran servicio que aporta a la calidad de vida de las personas, los beneficios que ofrece, la inmensidad de lo que se puede lograr con la implementación de mecanismos, técnicas, estrategias, nuevos modelos de atención que faciliten la vida de las personas, en el ámbito de la salud una mejor atención, el interés se halla centralizado en satisfacer las necesidades de las población a cargo y la mejor disposición de brindar un servicio, impecable diferente y con proyección social.

Referencias

1. Baquero, S. M. (2014). La importancia de la implementación del sistema de gestión de calidad en los procesos misionales de las empresas prestadoras de servicios de salud en Colombia. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/13230>.
2. Banoy, J. O. & Jaimes, N. C. (2012). ¿Cómo medimos la percepción de calidad y satisfacción del cliente en el en el sector salud colombiano?. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/6813>.
3. CASTELLANOS, Jorge Loria; FLOREZ, Leonardo; MARQUEZ, Guadalupe. Frecuencia y factores asociados con el uso inadecuado de la consulta de urgencias de un hospital. Volumen 78, No. 6, noviembre-diciembre 2010
4. Canizales, F. A. (2014). Análisis a los sistemas de control de gestión en las instituciones prestadoras de salud IPS un caso práctico. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/12554>.
5. Ministerio de salud y protección social; resolución 5596 del 24 de diciembre del 2015.
6. FONTALVO Herrera, Tomás. La Gestión Avanzada de la Calidad: Metodologías eficaces para el diseño, implementación y mejoramiento de un sistema de gestión de la calidad. Colombia: Corporación para la gestión del conocimiento ASD 2000, 2007.P 11”En <http://site.ebrary.com/lib/bibliotecaeanp/Doc?id=10179523&ppg=41>
7. <https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/ATRIBUTOS-DE-LA-CALIDAD-EN-LA-ATENCI%C3%93N-EN-SALUD.aspx>
8. Vargas, R. d. (2017). Análisis de la situación de la salud en Colombia y perspectivas de mejoramiento desde el marketing de servicios. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/16791>.
9. <http://bdigital.unal.edu.co/22364/1/18964-61880-1-PB.pdf>
10. recuperado de: <http://www.colsubsidio.com/intranet>
11. recuperado de: <https://www.colsubsidio.com/afiliados/quienes-somos>

12. recuperado de: https://www.colsubsidio.com/uploads/2019/02/01_INFORME-DE-GESTION-Y-SOSTENIBILIDAD-2016-INTERACTIVO-VF.pdf
13. Rodríguez, C. (2016). PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE URGENCIAS DE LA IPS COLSUBSIDIO CON APLICACIÓN DE MINERÍA DE PROCESOS. Recuperado de: <https://-Propuesta-de-mejoramiento-del-servicio-de-urgencias-de-la-ips-colsubsidio-con-aplicacion-de-mineria-de-procesos.html>