



# Como Debería Funcionar el Flujo Informático en el Sector Hospitalario

- Published on October 28, 2016

Situación Corriente y Riesgos. El sector de la salud en la mayoría de los países del mundo pueden ser entidades carácter público o privado. El problema que ambos enfrentan independientemente de los términos políticos o normativos que los rigen, reside en la manera como se administran estas instituciones y en la tecnología con la que el grupo gerencial se apoya. No entraremos en detalles de forma para determinar si en realidad las instituciones de salud privada son mejores que las públicas o viceversa, pues existen países en donde cualquiera de estos sistemas puede tener mejor liderazgo y administración que otros.

Sin importar su ubicación o el carácter corporativo de las instituciones de salud, siempre habrán tres esferas que administrativamente deben tenerse en cuenta: Admisiones (ventas), Operaciones (ejecuciones) y Finanzas

**ADMISIONES.** Es el área donde todo se inicia, allí es donde los pacientes llegan y se registran. El flujo informático que se genera en el área de registro alimenta prácticamente todos los demás departamentos de la institución y es información que puede estar incluso disponible para terceros, como puede ser el caso de familiares y amigos preguntando por sus parientes o conocidos.



Es muy común en la mayoría de las instituciones médicas que cuando el paciente se presenta en el área de registro, este deba diligenciar por escrito una serie de formatos sin importar si el paciente está allí por primera vez o ya estaba como existente dentro del sistema de records. En cualquier caso, el paciente aparte de llenar el registro debe presentar también su tarjeta de identificación y su seguro médico, los cuales son fotocopiados por los encargados de las admisiones.

Muchas veces sucede que estos formatos no quedan bien diligenciados o la información no es legible debido a la forma como el paciente escribe. En ambos casos se corre el riesgo de no tener completa y fidedigna información. Es aquí donde comienza el viacrucis de las instituciones u organizaciones médicas, debido a que los formatos y fotocopias empiezan a circular o a intercambiarse entre distintas oficinas y personal hasta que llegan a su destino final, donde empezarán a acumularse junto a otros expedientes mientras el cotejo, verificación y de archivación de la información se inicia.

A lo anterior se suma la diaria tarea de búsqueda y transferencias de historias clínicas y los envíos de información de reclamos a las agencias de seguros para el pago de las atenciones médicas realizadas y de no ejecutarse de manera electrónica, puede ser un proceso tedioso y lento. Además, la falta de espacio debido al mayor volumen de archivos y expedientes y las potenciales confusiones con estos, pueden crear el escenario perfecto para la pérdida, extravío o mala asignación de localización de las historias clínicas.

Crecimiento de infraestructura y personal. Operaciones (Ejecuciones) es un proceso complejo que tiene como misión interconectar informáticamente todos los departamentos de la entidad, para cruzar y controlar posibles variaciones de información y su flujo final a las respectivas dependencias. Por ejemplo, si un paciente se registra mal o con información incompleta, resulta muy difícil para más adelante, ubicar y proveer información adicional acerca de ese registro en particular.

El proceso de operatividad y flujos en una infraestructura hospitalaria deberá tener dentro de sus principales objetivos la preservación de la información clínica de los pacientes en un entorno altamente protegido lejos de posibles riesgos asociados con calamidades, destrucción, robo o extravío.

Este tipo de vicisitudes son frecuentes cuando se tienen archivos físicos. Como consultores, hemos visitado muchas instituciones médicas y hemos encontrado casos donde la acumulación física de documentos llega a grados extremos de hacinamiento lo que pone en peligro la integridad de los documentos y principalmente la de las personas que a diario los administran.

Recuerde que el papel, considerado como una celulosa, si llega a carecer de las condiciones idóneas de almacenamiento, puede acumular moho y polvo, poniendo en riesgo las condiciones ambientales en los lugares de trabajo expuestas ahora a efectos tóxicos e infecciones de tipo viral. En general la acumulación de manera no profesional de documentos es algo que no se puede tomar a la ligera.

Cuando mencionamos "Manera no Profesional" estamos hablando de que existen instituciones donde los centro de acumulación y resguardo de documentos no cuentan con extinguidores, detectores de humo ni sistemas de riego en caso de incendios lo cual pone en riesgo toda la estructura hospitalaria en general.

Sabemos que por ley en muchos países a pesar de que los documentos estén digitalizados, estos deberán conservarse físicamente. Pero igual, no hay un control del inventario físico de los documentos y es por esta razón que hemos creado la arquitectura del software llamado Signatura Topográfica, para controlar y organizar metódicamente los archivos físicos de documentos almacenados en cajas documentales.

La gran ventaja de tener los archivos físicos convertidos a digitales es que a partir de ese momento los documentos físicos se pueden trasladar a dependencias para un manejo más profesional de los inventarios de papel a través de tablas de retención documental.

Las instituciones del campo de la salud se han venido expandiendo de manera rápida dentro de las ciudades principalmente y muchas clínicas y hospitales en algunos casos tienen operaciones y convenios en ciudades intermedias lo cual demanda una mayor estructura de atención, mayor personal y un elevado volumen operativo que incluye funcionalmente más documentos y archivos. Es realmente casi imposible considerar el manejo de las tres variables administrativas: Admisiones, Operaciones y Finanzas sin concebir la ayuda tecnológica de un software que sea capaz de interconectar e integrar todas estas variables.

**OPERACIONES. FLUJOS ADMINISTRATIVOS E INFORMATICOS.** Imagine lo eficiente y seguro de mantener encriptada la información de los pacientes, bajo accesos restringidos y para personal autorizado únicamente. La información puede ser fácilmente visualizada a través de plataformas web como las desarrolladas por nosotros.

Esta información, puede ser transferida a través de correo electrónico o un sistema de SmartPhone de telefonía celular y mantenerse exclusivamente privada y así gestionar el intercambio diario de documentación, canalizarla en los lugares y en las manos adecuadas para manejar el proceso operativo con total precisión y rapidez.

Los médicos operativamente también se benefician ya que pueden acceder imágenes de exámenes de pacientes de manera remota y hasta a través de sistemas móviles para diagnosticar y transferir radiografías, escanografías y cualquier otro proceso medico de imágenes que se generan a través de PACS para conducirlos dentro de redes CDN que permitan una mayor rapidez en el flujo de imágenes de gran tamaño.

Bajo estas circunstancias los médicos podrán diagnosticar e incluso programar citas virtuales con pacientes o conferencias con otros colegas localizados en áreas geográficas distintas a las de sus prácticas profesionales.

**FINANZAS.** Las finanzas dentro cualquier institución independientemente si es una entidad pública o privada es lo que en últimas hace posible que una organización se expanda, subsista e incorpore tecnología para los procesos médicos relacionados con exámenes, ejecuciones, operaciones, mejor atención y cubrimiento para los pacientes.

El costo de los equipos médicos y los menores márgenes de utilidad debido a ineficiencias en el sector salud, abogan por que los procesos administrativos sean exactos y eficientes para poder mantener toda la capacidad instalada y de personal de una entidad de salud.

Sea hace de manera urgente, entender la necesidad del manejo integral de un sistema médico u hospitalario a nivel corporativo y es por tal razón que todas las labores administrativas relacionados con el flujo informático de una entidad de salud incluyendo el personal hospitalario, el inventario de productos de uso médico, el control de reservas de cuartos, turnos administrativos y horarios de atención se pueden integrar junto a otras labores administrativas de la entidad para un mayor control dentro de la organización.

Luis E. Woolley