

Facultad de Ingeniería

Set. 2010

SUAT

I.T.

Empresa de Salud = Empresa de Servicios

Particularidades:

Misión Crítica, aunque no todos sus procesos
Burocráticas.

Clara división entre Area Asistencial y Area Administrativa.

Falta definición de Procesos.

Personal difícil

25 años de atraso en TI en los procesos Asistenciales.

Suat = Empresa de Servicios

Particularidades

Nació en 1991 Comprometida con TI tanto en el Area Administrativa como Asistencial pero **con énfasis en ésta última.**

Enorme cantidad de información almacenada, patronímicos, antecedentes, grupos familiares, atención en domicilio y policlínico.

Casi la totalidad de los procesos automatizados.

Misión del Área Informática:

Brindar soporte Informático, generando información eficaz y eficiente, que permita el correcto funcionamiento de la empresa y agregar valor al proceso de toma de decisiones estratégicas.

Debe asegurar 2 aspectos:

Disponibilidad y confiabilidad de la información.

Situación de TI en 2001:

Plataforma Novell

Redundancia por Hard en Servidores del Area
Asistencial.

Importante Area de I&D y TI con excelente nivel
profesional.

Staff en TI e Informática Médica con gran
conocimiento del Negocio.

Sistemas desarrollados en FOX para DOS.

Servidores para Area Asistencial y Administrativa
independientes.

Situación de TI en 2001:

Falta de metodología básica en Ing. de Software.

Mercado con pocos profesionales con conocimientos y experiencia en FOX.

Amenaza de Microsoft de discontinuar FOX para privilegiar VB.

Usuarios solicitando mejoras en el sistema administrativo.

Facultad de Ingeniería

SUAT SC

Consecuencia:

Se decide realizar una reingeniería de la totalidad de los Sistemas Administrativos y Asistenciales.

2001 Año de la Primera gran Innovación en procesos.

La información de los llamados por asistencia comenzaron a pasarse de manera automática, junto a los antecedentes más importantes y las últimas 2 consultas realizadas, al celular en poder del médico integrante del equipo asistencial, vía SMS, retornando el diagnóstico primario vía Internet Móvil.

Rechazo a la nueva tecnología.

Rechazo de los médicos a incorporar un nuevo elemento a su gestión.

Proveedor “vendedor” en lugar de “socio tecnológico”.

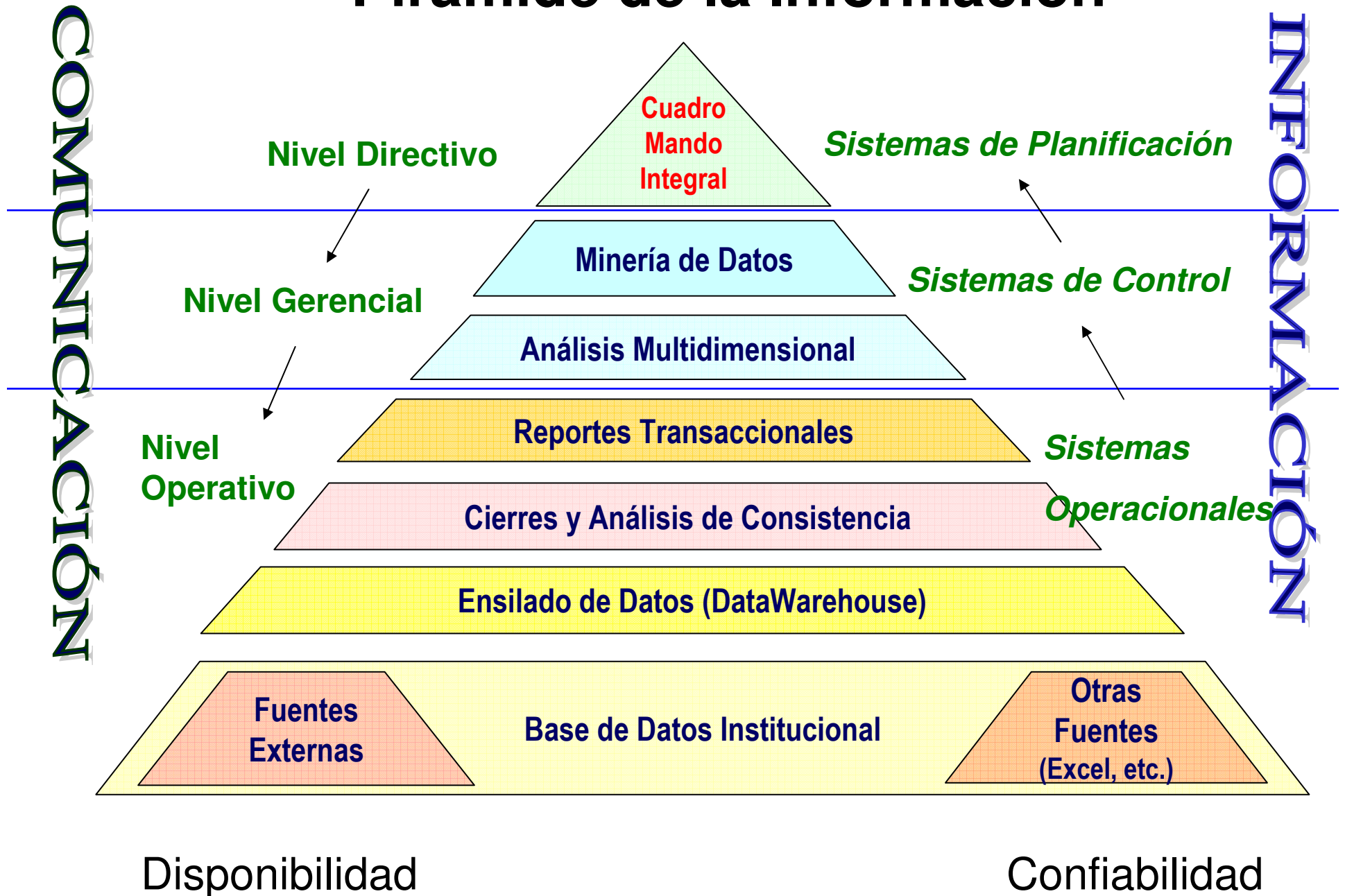
Tecnología no madura.

Dificultad en la programación de los celulares.

Servidores inapropiados en Movistar.

Excelente proyecto para Suat que aporta al cliente, al equipo asistencial y a la empresa, pero demandó 18 meses para estabilizarlo.

Pirámide de la Información



2002/2004 – Reingeniería en Sistemas Administrativos y Asistenciales.

Cambio de Plataforma.

Base de Datos Informix.

Genexus V.7.5 como generador de aplicaciones.

Dificultades del Proyecto.

Costo de curva de aprendizaje de nuevas herramientas,
Genexus, AIX, Base de Datos.

Cultura de la Organización.

Desconocimiento del funcionamiento del Sistema de
Información.

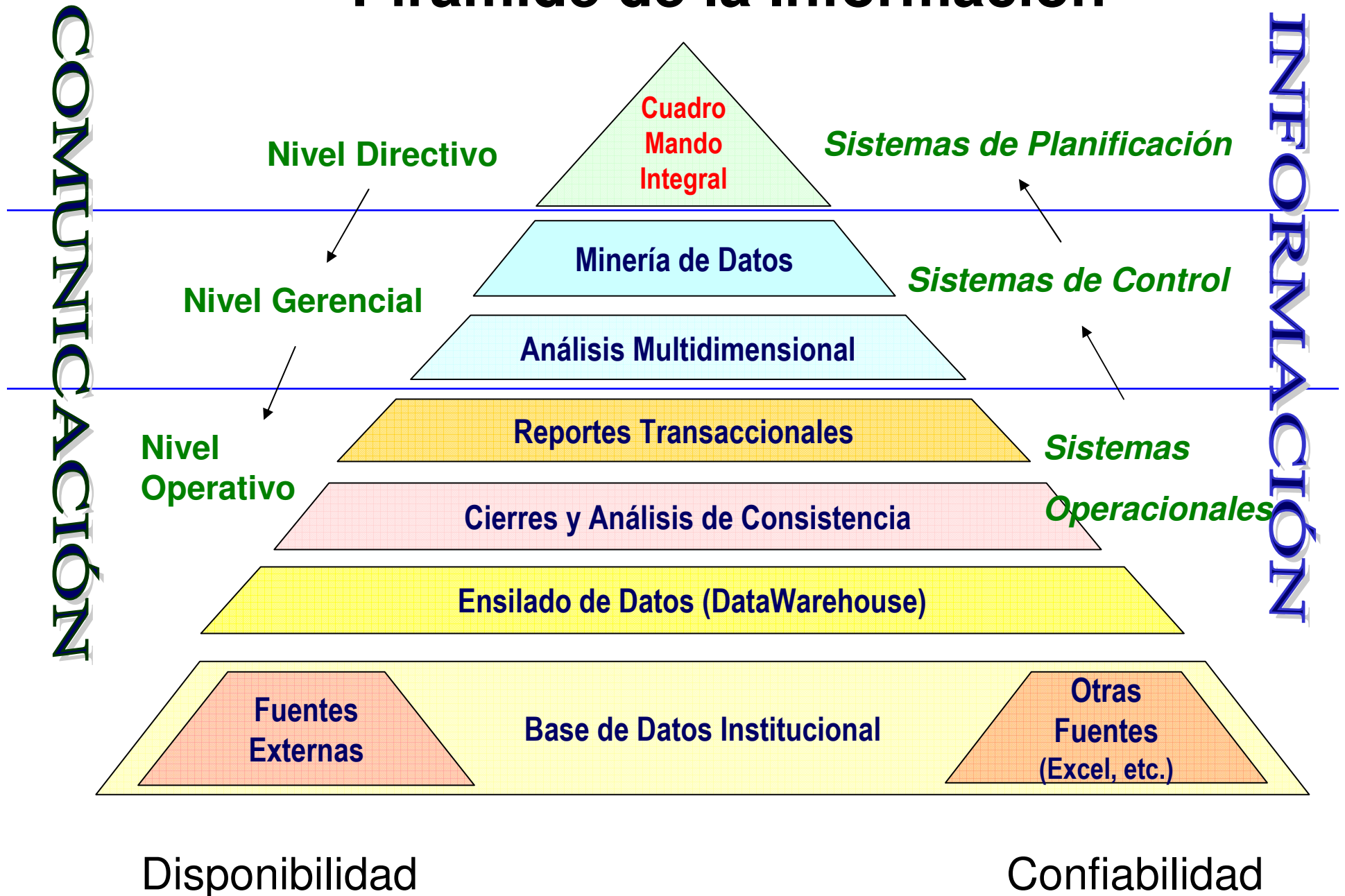
Pobre especificación de requerimientos.

Traslado de responsabilidades.

Para minimizar el impacto de los problemas expuestos se previeron y realizaron 60 días de “paralelo”, de modo de enfrentar el sistema a la realidad.

Puesta a punto de 90 días con mucho sufrimiento.

Pirámide de la Información



2004 – Nueva página Web.

Generación de DataWarehouse Asistencial.

2005 – Sistema de escaneo de las hojas de atención domiciliaria e incorporación a la Historia Clínica.

Generación de DataWarehouse Facturación y Cobranzas.

Sistema de requerimientos.

Política de Seguridad.

Política de utilización de equipamiento informático.

Plan de Sistemas.

Facultad de Ingeniería

SUAT SC

2006 – 2008 – Sistema de Gestión de Salud en el marco del Proyecto de Innovación Tecnológica del Ministerio de Educación y Cultura con aporte del BID.

Se desarrolló utilizando Genexus V.9 generando Java Web y C++.

Servidor de Aplicación con S.O. Linux con Apache/Tomcat.

Base de Datos Informix Dynamic Server V.10.

Clientes con S.O. Linux, utilizando Firefox en varias versiones

Cliente Windows para el manejo de imágenes y videos de las ecografías que utiliza como browser IE 7.

Facultad de Ingeniería

SUAT SC

Correcta aplicación de metodología.

Buena gestión del Cambio.

Se lo vendió como un “Proyecto Médico” y no Informático.

La participación de los diferentes actores, especialmente los médicos en las distintas etapas del proyecto previo a la implantación fue punto fuerte.

Se mostraron las “ganancias” de cada actor.

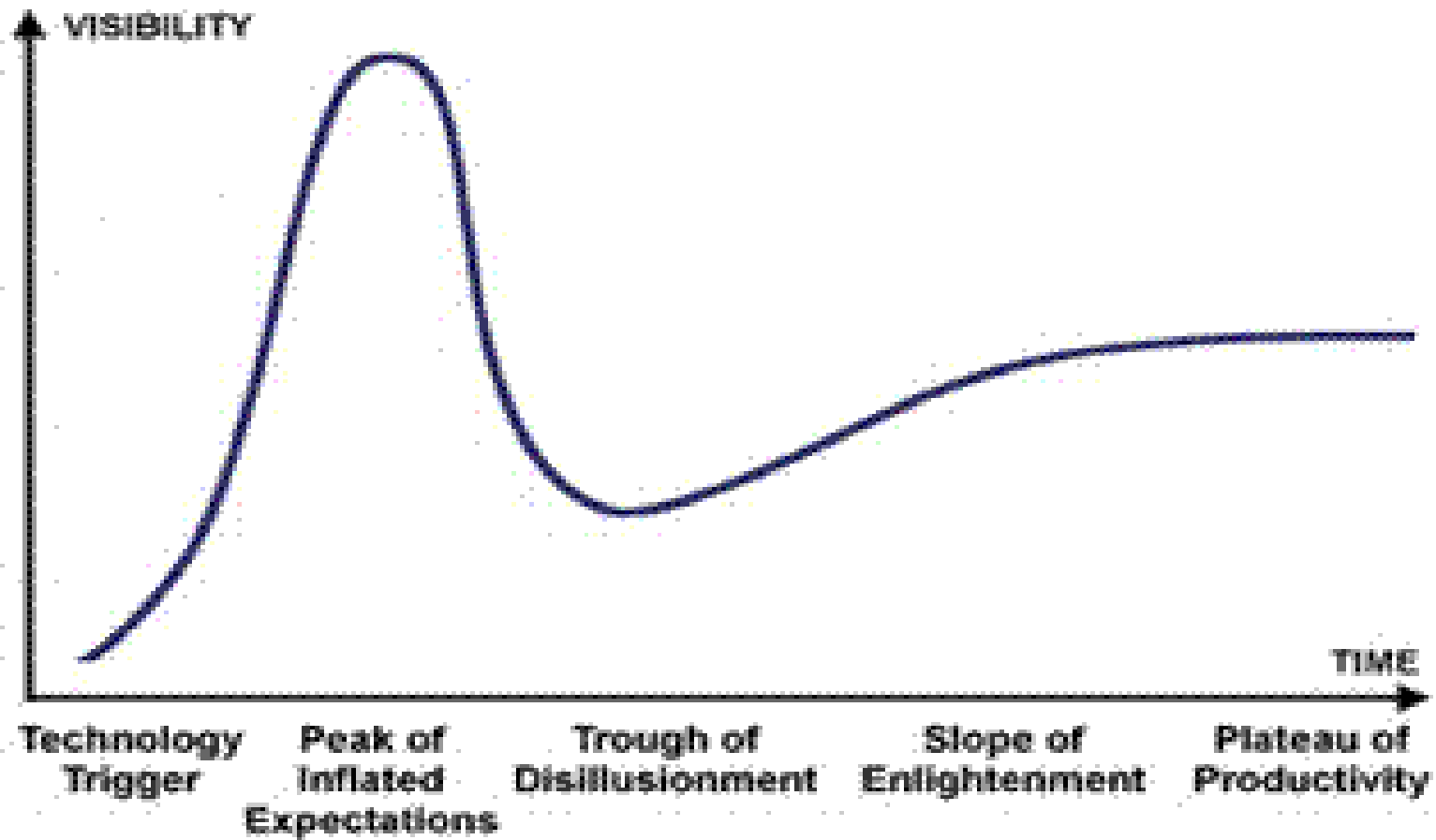
Excelente capacitación y manuales de usuario.

Correcta estrategia de implantación, donde cada médico contó con el apoyo de un Auxiliar de Registros Médicos o Médico y un Informático de Suat o Geocom.

Excelente porcentaje de utilización.

Excelente recepción por parte del público.

Hype Cycle of Emerging Technology



Source: Gartner Group

Según Peter Ducker, Sólo el Marketing y la Innovación generan beneficios, todo lo demás es un costo.

Nuestra estrategia para encarar el futuro se basa en:

Continuar con la mejora continua de los procesos administrativos. Innovación sostenida.

Continuar innovando en procesos utilizando nuevas tecnologías.

Utilizar la estrategia de Océanos Azules al innovar en el Modelo de Negocios.

Desafío: Sistematización del proceso de innovación.

Recomendaciones de un dinosaurio

Tener muy en cuenta la madurez de la organización.

No abandonar la metodología a pesar de las presiones que se sufran.

Si están convencidos de una solución (plataforma, BD, etc) aplíquenla sin denostar a quienes adopten otras. Todas son válidas y coexisten, con mayor o menor éxito.

Estén preparados para el rechazo y la incomprensión de la mayoría y para poca aceptación y menos felicitaciones.

No olviden que lo perfecto es enemigo de lo bueno.

Facultad de Ingeniería

SUAT SC