

Salud en conexión.

Fuente: Biz / Especial Gestión en salud

Arly Faundes Berkhoff

con Andrea Tunarosa en Centroamérica y Rodrigo García en Brasil.

En el Hospital General de Lagos de Moreno en el estado de Jalisco, México, la premisa de sus enfermeras y médicos es estar siempre en línea. Mientras ellas circulan por los pasillos y cuartos del hospital junto a sus PDA (computadoras de bolsillo) verificando el estado de los pacientes y la entrega correcta y oportuna de los medicamentos, ellos caminan con sus tablet PC (pantalla tipo cuaderno con touch screen y reconocimiento de escritura), evaluando la recuperación de los enfermos.

Además, tanto el personal como los pacientes internados llevan en su brazalete un tag o etiqueta para identificarlos mediante radiofrecuencia (RFID) en el hospital. De esta forma, se controla dónde están y en qué proceso médico. "Esto permite ver dónde está un bebé que acaba de nacer y si cruza algún límite del hospital se dispara una alarma para alertar a los guardias", dice Armando Castro, gerente de ventas para el sector salud de Cisco Systems en México, empresa que participó de la implementación tecnológica del hospital. Incluso los visitantes pueden ver en una pantalla de plasma dónde está la persona que visitan: si ya salió de pabellón o está en su cuarto recuperándose.

Este sistema móvil funciona sobre una "red de grado médico", creada por Cisco y que cuenta con una infraestructura de cable e inalámbrica que conecta a todo el hospital, permitiendo el envío de datos (texto, audio, video) entre el personal dentro del establecimiento y fuera de éste, a través de internet. La red se complementa con un sistema integrado de software que registra y analiza el backoffice del hospital (sistema financiero-contable, logística, recursos humanos), los procesos clínicos y la historia clínica electrónica del paciente (antecedentes, diagnósticos y exámenes en línea). Así, el hospital registra todos los pasos del paciente desde su ingreso al establecimiento hasta su salida, lo que agiliza los procesos médicos y administrativos del hospital.

El hospital de Lagos de Moreno pertenece al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y es una de las excepciones dentro de los hospitales públicos latinoamericanos que están invirtiendo en TI para aspirar a una gestión clínica más eficiente. Casos similares ocurren en instituciones privadas y sus resultados no se dejan esperar: con más información disponible e integrada se atiende mejor al paciente, disminuyen los costos operativos y administrativos, se evitan errores que podrían ser fatales, y los hospitales consiguen una eficiente ocupación de camas y rotación de pacientes, clave en su negocio.

No hay que olvidar que aunque la base de la industria de la salud es social, es primero un negocio y como tal debe generar ganancias. De esta forma se producen los recursos para el progreso del sector y se atiende mejor al paciente. Algo que no necesariamente han aplicado los sistemas de salud públicos y privados en el mundo. En un estudio realizado en 2006 por IBM Global Business Services, llamado Healthcare 2015: Win-win or lose-lose? se concluye que la salud está en crisis y que aunque esto no es nuevo, la mayoría de los países podría estar entrando en un punto realmente crítico, haciendo a muchos sistemas de salud insostenibles en 2015.

El estudio destaca la necesidad de que los sistemas de asistencia médica públicos y privados reformulen el modo como la asistencia médica es financiada, prestada y evaluada para reducir costos, mejorar la calidad y ayudar a las naciones a permanecer competitivas en una economía global. En todo, la tecnología será protagonista.

Por eso el IMSS en México apostó por un Hospital de Lagos de Moreno 100% digital como un proyecto piloto para replicar en otras sedes. Aunque fue inaugurado en noviembre pasado sus resultados ya son auspiciosos: actualmente poseen más de 18 millones de expedientes médicos electrónicos y pueden compartir información clínica con otras instituciones del IMSS para diagnósticos que necesitan una segunda opinión. A su vez, la comunidad ya no está obligada a ir a otras localidades para atenderse. El IMSS invirtió US\$ 26 millones en este hospital y contó con el apoyo de empresas como Cisco Systems, HP y Microsoft para la implementación.

Con estas aplicaciones, en Lagos de Moreno, el personal puede, incluso, monitorear el ritmo cardíaco de los pacientes a la distancia desde cualquier lugar del hospital con teléfonos IP inalámbricos. Además, para comunicarse con el exterior del hospital, la herramienta meeting place -sitio virtual para hacer conferencias telefónicas o vía web, incluso con imágenes- permite la realización de telemedicina y compartir diagnósticos de pacientes con otras instituciones del IMSS o de otros lugares de México o del mundo, donde se derivan algunos pacientes.

Sin límites físicos

Centroamérica también tiene un buen diagnóstico. En el istmo, el Hospital Punta Pacífica de Panamá (HPP) opera con un programa llamado ClinNet, desarrollado por la empresa puertorriqueña Sabiamed, y que consiste en 19 módulos que alinean las operaciones clínicas y financieras del hospital. Con este sistema, el personal puede recabar información del paciente desde su admisión hasta su salida -incluyendo órdenes médicas, resultados de laboratorio, información de farmacia, condición física-, y al mismo tiempo manejar la facturación, los inventarios y la contabilidad. La implementación de ClinNet supuso un proceso de adaptación a los requerimientos de la legislación y al uso y costumbres del país. "Tuvimos que panameñizarlo", dice José Barahona, gerente de tecnología de HPP.

A este panorama tecnológico se suman las pantallas de toque, las computadoras sobre carritos, los lectores de barras para el control de inventarios y las videoconferencias. Además del archivador digital de imágenes PACS (en inglés, picture archiving and communication systems), cuyo sistema permite al doctor manipular la imagen sin los límites de las placas impresas: las puede segmentar, contrastar, ampliar, medir, rotar, hacer un modelo en tres dimensiones, y después enviarlas por correo electrónico o imprimirlas como una placa tradicional. En sus 11 meses de vida, según Carla Stanzola, gerente de mercadeo de HPP, se han invertido más de US\$ 10 millones en tecnología.

En Costa Rica, el Hospital Clínica Bíblica (HCB) optó por un camino distinto para seleccionar el sistema de información. En lugar de adquirir un programa ya probado, desarrolló en conjunto con la compañía costarricense de software Logical Data un sistema ad hoc a sus necesidades. "La tecnología es nuestra, el know-how, de HCB", comenta Michael Salazar, gerente general de Logical Data. El sistema permite unificar los dos lados del negocio hospitalario: el clínico y el administrativo.

En Brasil la tecnología tampoco está lejos de las clínicas. El Hospital Santa Bárbara fue inaugurado en São Paulo en septiembre de 2006 como "un hospital sin papeles ni placas", según el cirujano Ângelo Ferrari, presidente del Comité Gestor del hospital. Como en los casos anteriores, el proceso del paciente en la clínica es registrado en su totalidad e incluso cuando se van los pacientes reciben un CD o disquete con todas las informaciones. Apoyados por la empresa MR Consultoria, Santa Bárbara cuenta con un sistema para la gestión hospitalaria (MV 2000i), ficha electrónica del paciente (MV PEP), gestión de costos y resultados (MV Custos) y captura y gestión de imágenes (MV Pacs), para administrar todos los datos de los procesos.

Dentro del MV PEP, los pacientes reciben un brazalete con código de barra cuando son internados para su permanencia en el hospital. Para administrar medicamentos, por ejemplo, las enfermeras utilizan el lector de barras para detectar el remedio que se suministrará, el funcionario que lo hará y a qué paciente.

Todos en uno

En Chile, la red de centros médicos Integramédica -compuesta por 14 centros y una clínica pronta a inaugurarse- comenzó en 2005 un proceso de transformación llamado Proyecto Arteria para emigrar a un sistema tecnológico y unificar la gestión y operación de todos sus establecimientos. Optaron por los software integrales de la alemana de soluciones informáticas SAP y la asesoría de IBM para implementar el sistema.

El objetivo de Arteria es entregar a los pacientes una atención centralizada para que ellos elijan el especialista más adecuado por tiempo o cercanía física. Actualmente, y luego de capacitar a más de 1.500 trabajadores, Integramédica cuenta con el sistema SAP en todos sus centros médicos, que se divide en el backoffice (módulos financiero-contables y de logística), el HIS (Hospital Information System), que se refiere a la gestión clínica que opera sobre el backoffice y el escritorio médico, que registra la información del paciente en todo el proceso e historial clínico.

Esto, a su vez, está conectado a los demás software del área de radiología y laboratorios para ir revisando los exámenes en línea y generar los diagnósticos que luego quedan registrados en la base de datos del mismo software.

"Las fichas todavía están en papel; llevamos cuatro meses andando con esta etapa y este año terminaremos de implementarla en los centros que faltan", dice Sebastián Domínguez, Gerente de Explotación de Tecnología de la Información de Integramédica.

Aunque Integramédica todavía no incluye el módulo de Recursos Humanos en el sistema SAP, éste es muy interesante no sólo por la cuantificación más exacta de los costos en turnos y uso de recursos, sino también para la gestión de talentos. "Se puede saber con exactitud qué doctor es el mejor para cada área y tener un registro de su historial médico", dice Juan Pablo Pratt, gerente de negocios de SAP, en Chile.

La recopilación de datos en un sistema centralizado permite a las clínicas y hospitales, incluso, generar una proyección más exacta de su negocio y ver, por ejemplo, qué áreas están poco o demasiado cubiertas según la oferta y demanda real de cada área del centro. "Con esta tecnología se aprovechan mejor los recursos y se logra un uso más barato del sistema", dice Javier Labbé, jefe de estudios del Instituto Salud y Futuro de la Universidad Andrés Bello, en Chile. Conscientes de que tarde o temprano las instituciones públicas y privadas de salud se darán cuenta de la necesidad de mejorar su gestión, desde 2005 dictan un MBA en Gestión en Salud. "Entre nuestros ex alumnos hay varios directores de hospitales públicos y de servicios de salud", dice Labbé.

En Córdoba, Argentina, el ministerio de Salud está implementando un sistema, llamado "Red Digital Hospitalaria de Córdoba", encabezado por la empresa Siemens y que integra a 32 hospitales provinciales y cinco entes del gobierno provincial que funcionan como un sola unidad operativa. Este sistema controla los hospitales, y registra y controla las ofertas de servicios y la disponibilidad de turnos ofrecidos por cada uno de los hospitales. "Podemos organizar y optimizar el sistema de turnos, contando con el registro de los distintos estados de cada turno: ofrecido, dado, realizado y su diagnóstico para elaborar estadísticas", dice Gustavo Elkin, gerente de sistemas del ministerio de salud del gobierno de la Provincia de Córdoba.

Además, pueden monitorear y organizar cada una de las instituciones, revisando la disponibilidad y uso de las camas para ver la rotación que existe en éstas y los costos involucrados. A esto se agrega el registro del historial clínico de cada paciente internado y del departamento de farmacia de cada institución para controlar la distribución de medicamentos por sector y a cada paciente.

Acceso restringido

Otra institución que apostó por los servicios SAP es el Hospital ABC, en México, contando con todos sus módulos integrados en las sedes del DF. "Cuando el paciente llega y se registran sus datos se genera una serie de eventos", dice Luis Rubi, director de sistemas de ABC. "Sus datos van a administración, farmacia, facturación y así cuando se va y ya está todo listo para facturar". Según Rubi el proceso de salida del paciente, que antes demoraba al menos un par de horas, actualmente sucede en sólo cinco minutos, lo cual no sólo se refleja en una mejor atención para el paciente, sino también en menores costos para el hospital, ya que la administración tiene la información de gastos en tiempo real y sin errores.

Ésa es la cara positiva del acceso a la información, sin embargo al ser tan confidencial, ésta requiere de cuidados. De hecho, este es uno de los factores que ha retrasado la implementación de la ficha electrónica mundial, que permitiría que la información médica de cada persona esté disponible en todos los hospitales del mundo.

En el Punta Pacífica de Panamá, por ejemplo, existe un departamento dedicado al mantenimiento de los archivos clínicos y que garantiza la integridad de la información. "Se escanean las cédulas, carnets de seguros y cualquier otro documento relevante", explica Barahona, gerente de tecnología del hospital. En tanto, los software de SAP permiten la definición de perfiles de usuarios que pueden ingresar a la información en distintos grados, además de claves de seguridad.

Con todo esto, se espera que continúen los ahorros en tiempo y costos en los hospitales, pero por sobre todo: mejorar la atención al paciente. De esta forma se podrá vencer la plaga de la mala gestión de los centros de salud del mundo. Más vale prevenir que curar.

Lo que viene

La seguridad informática es un aspecto clave, al igual que la masificación del uso de equipos móviles y de tecnología RFID, para llevar aún más a la práctica la simultaneidad y acceso en tiempo real que permiten los sistemas de gestión.

La empresa colombiana Esoft creó un software llamado Gestión Médica que es una interface móvil para complementarse con cualquier sistema de información de hospitales a través de Pocket PC que manejen médicos y enfermeras. "Al comienzo hubo un rechazo de parte de los médicos, pero el año pasado se comenzó a vender mucho más", dice Mauricio Parra, director de proyectos de Esoft, quien debió enseñarle a los médicos que el Pocket PC no sirve sólo para generar órdenes, sino también para navegar en internet, visualizar la información del paciente y tomar fotos. Actualmente, trabajan con más de 100 médicos y hospitales y comenzarán a exportar el producto al resto de América Latina.

En Integramédica, Chile, todavía no implementan estos sistemas; sin embargo, en la clínica nueva contarán con carritos con notebooks para el registro móvil de la información. Y en el Hospital Clínica Bíblica de Costa Rica, sistematizarán el uso de PDA y tablet PC y están trabajando en un sistema inteligente de reconocimiento de voz para digitalizar los diagnósticos de los médicos y facilitar la transcripción de los pacientes. Además, planean implementar tecnología RFID en los brazaletes de los pacientes, en los insumos y activos del hospital.