



INTRODUCCIÓN

La Clínica Médica NOA está dedicada a brindar servicios de salud, cuenta con los servicios de: consulta externa, internación, intervenciones quirúrgicas, imágenes y exámenes auxiliares. Cuenta con especialidades de pediatría, ginecología, traumatología, medicina interna, cirugía general, oftalmología, endocrinología, cardiología, neurocirugía, neurología, otorrinolaringología y urología.

La clínica tiene convenios institucionales con obra sociales, éstas envían a sus clientes a la clínica para que sean atendidos en los diferentes servicios que brinda según la cobertura del plan al que se afiliaron. A estos clientes se les identifica como pacientes por convenio. Por esta atención la Clínica recibe ingresos económicos, los que son pagados por las obras sociales. Las personas que no cuentan con una obra social y necesitan de los servicios de la clínica, son atendidas como pacientes particulares.

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL

En la actualidad, la empresa que tiene mayores ventajas empresariales es aquella que tiene la mayor información pertinente relacionada con su negocio, que le permita tomar decisiones, que la lleven a liderar el mercado. A los directivos de la Asamblea de Socios de la Clínica se les presentan problemas en la conducción y control, al no tener la información exacta y coherente que le permitiera tomar decisiones rápidas y correctas en la aplicación y elaboración de estrategias que lleven a un crecimiento sostenible del negocio.

Por esta razón los directivos desean tener la información de manera rápida que les permita conocer la cantidad de pacientes atendidos por día, semana o mes, los consultorios más frecuentados, la cantidad de pacientes que fueron atendidos por convenio o particular, saber de qué obra social provenían, entre otros. Asimismo, desean conocer la situación financiera y económica de la Clínica.

Por el momento no se cuenta con un Dpto. Informático que realice la gestión de la información de la clínica, estas actividades se encuentran tercerizadas. La empresa que está a cargo de la tercerización utiliza el sistema automatizado denominado SICNOA (Sistema Clínica Médica del NOA) que permite gestionar las actividades que realiza la misma.



Si bien con el sistema informático actual se agilizaron las tareas, aún se presentan los siguientes inconvenientes en el tratamiento de la información:

Los informes que requieren los directivos no están completos, algunos tienen que ser procesados manualmente, demorándose tres días en su elaboración. Esta situación dificulta la toma de decisiones y no permite ganar más mercado y atender de manera eficiente a los pacientes.

Se tienen dificultades en el Dpto. Administración cuando se requiere saber que expedientes de convenio (que contienen información sobre las consultas, diagnósticos, pronósticos, tratamientos, indicaciones, etc. realizados al paciente dentro de la Clínica) hacen falta elaborar o están en proceso de elaboración y deben ser enviados en determinadas fechas a las obras sociales para que abonen el importe por los servicios especificados en cada expediente. No existe una fluida comunicación con los departamentos que de él dependen: tesorería, contable, admisión de caja y personal, ni tampoco con el área de servicios asistenciales.

El Dpto. Contable no cuenta con conexión al sistema del Dpto. Admisión-Caja y Dpto. Tesorería para saber exactamente cuánto dinero ingresó y cuando salió, y para registrar las transacciones, procesarlas y obtener la información que se solicita.

No están integrados los sistemas existentes y algunos de ellos no satisfacen los requerimientos de los usuarios, otros presentan fallas como la duplicación de datos y el tiempo de respuesta es considerablemente extenso, esto se percibe de manera masiva en el Dpto. Admisión-Caja, ocasionando la formación de largas colas y la impaciencia y desagrado del paciente.

En lo que respecta a la historia clínica de los pacientes, algunos médicos utilizan distintas aplicaciones para gestionar las historias clínicas, por ejemplo: *Integrando Salud* y *DrApp*, entre otras. También se encuentran médicos que aún utilizan fichas físicas, las cuales fácilmente pueden extraviarse o sufrir deterioro, no contando con un respaldo de las mismas. Esto ocasiona que los datos clínicos de los pacientes se encuentren dispersos en diferentes consultorios o archivos.

Asimismo la Asamblea de socios no cuenta con la información oportuna sobre algunos indicadores que les permitiría conocer la marcha del negocio (indicadores de productividad, costos, tiempos de espera, etc.), y no cuentan con indicadores propios para determinar la información estratégica que necesitan. El rápido procesamiento de los valores no es posible, porque no existen sistemas transaccionales integrados que



alimenten a un Sistema de Información Gerencial que brinde soporte a la toma de decisiones.

Cabe destacar que hasta hace poco la clínica no contaba con tecnologías de la información de apoyo a los procesos organizacionales. En este contexto, la Asamblea de Socios de la Clínica comenzó a analizar la posibilidad de implantar nuevas formas operativas, pues existían muchas actividades que debían realizarse varias veces debido a que cada departamento trabajaba en forma aislada, lo cual significaba que la información generada no era uniformemente distribuida en toda la organización existiendo inconsistencias. Así, se dio inicio al proyecto de integración que comenzó por el análisis de la situación actual. Se hizo un estudio de la misión, análisis del entorno; análisis interno a través de los servicios prestados por el Dpto. Admisión-Caja, identificándose los problemas más relevantes. Posteriormente, a través de entrevistas personales con la Gerente General se definieron los requerimientos de información. En la fase de desarrollo se realizó el diseño conceptual, lógico y físico del sistema, para elaborar la base de datos del Sistema de Información Gerencial. Finalmente, se obtuvieron resultados del sistema ubicándolos dentro del contexto de los beneficios estratégicos, obteniéndose información oportuna y eficaz con la que antes no se contaba y que resulta relevante para la ayuda en la toma de decisiones. Todas estas tareas fueron realizadas por la empresa que es propietaria del sistema SICNOA.

DESAFÍOS

La Clínica Médica NOA tiene los siguientes objetivos:

- Lograr que en 5 años la Clínica se posicione dentro de los primeros lugares de preferencia por el público en la Provincia de Jujuy.
- Incorporar una farmacia propia que permita dar un servicio completo las 24hs. del día, todos los días de la semana.
- Contar con un servicio web donde el paciente pueda consultar resultados de estudios clínicos ó generar recetas de medicamentos de baja complejidad.
- Proporcionar más prestaciones médicas a sus pacientes.

DPTO. ADMISIÓN-CAJA

La Clínica cuenta con consultorios externos para la atención de los pacientes, los cuales son atendidos por orden de llegada y se otorga un número limitado de turnos para cada médico. Este dpto. tiene a sus cargo las siguientes funciones:



Gestión de turnos

El procedimiento para registrar un turno es el siguiente:

- El paciente llega a la recepción y solicita un turno.
- La secretaria controla en un fichero manual si quedan turnos disponibles para el médico solicitado, si es así entonces la secretaria le solicita al paciente la orden de la obra social y debe controlar si el convenio con la misma sigue vigente, y solo debe abonar el coseguro correspondiente (paciente por convenio). Si el paciente no tiene obra social debe abonar la totalidad de la consulta al contado por la cual se le realiza una factura (paciente particular).
- Se informa verbalmente al paciente el número de turno que fue asignado y se almacena en el registro de turnos.
- La secretaria debe controlar que todos los pacientes a los cuales se les asignó un turno cuenten con una historia clínica, caso contrario debe confeccionarla manualmente.

Rendición de Caja

Al finalizar la jornada laboral, la secretaria debe confeccionar un informe con los pacientes que atendió cada médico, el cual debe ser presentado en el Dpto. Personal (de ésta forma controlan la asistencia de los médicos) y se realiza la rendición de lo recaudado (dinero y ordenes médicas) al Dpto. Contable mediante una planilla, la cual debe ser firmada por éste dpto. cuando recibe el dinero recaudado.

DEPARTAMENTO CONTABLE

En este dpto. se realizan las siguientes actividades:

Gestión de pago de Obras Sociales

Las obras sociales adheridas a la clínica deben abonar mensualmente por las prestaciones realizadas a los pacientes provenientes de ellas, caso contrario se suspenderá el servicio, para realizar el cobro a las obras sociales el procedimiento es el siguiente:

- El empleado del dpto. Contable confecciona un resumen mensual en una planilla de cálculo discriminado por obra social, el cual es firmado por el jefe del dpto. y es presentado a las obras sociales correspondientes del 1 al 5 de cada mes.
- Las obras sociales deben realizar el pago por el resumen recibido hasta el día 10 de cada mes, la forma de pago es con cheque.



- En el caso de que exista alguna diferencia entre lo facturado por la clínica y los registros de la obra social, el empleado debe realizar un informe de diferencias en el cual se registran las novedades, por lo general se utiliza la planilla de cálculo.
- El pago ingresado implica la confección de una factura, la cual se registra para cancelar lo que adeuda la obra social, de esta forma se garantiza la continuidad de los servicios a los pacientes. Se envía al dpto. de Tesorería el duplicado de la factura.

Gestión de pago a personal Médico

Luego del día 10 de cada mes se debe abonar el sueldo al personal Médico, para ello se controla si el médico asistió a la atención por consultorios externos, si se produjeron inasistencias debe deducirse de los honorarios acordados, ésta información es solicitada al dpto. Personal. Una vez definido el importe a pagar, se emite una orden para retirar el cheque y el médico debe entregar una factura, y con ésta orden de pago debe dirigirse personalmente al dpto. Tesorería para retirar el cheque correspondiente.

La clínica tiene pensado ampliar las prestaciones, para lo cual los nuevos médicos que deseen prestar servicios en la clínica deben presentar el curriculum correspondiente y la constancia de inscripción como monotributistas y emitir factura tipo A ó C, además de proveer la data fiscal.