



Me interesa este servicio

SISTEMA DE ATENCION DE INSTITUCIONES DE SALUD

Wortix propone este Flujo de Atención Médica basado en el tratamiento integral para un Eco-sistema que incluye 3 roles muy importantes:

- El Paciente
- El Doctor
- El Proveedor (Organismo de Salud)

Este enfoque parte de la premisa en la que el Paciente es el usuario de servicios, el Doctor el usuario del sistema para proveer esos servicios al paciente y el Proveedor (Organismo de Salud) el usuario del sistema para ayudar al doctor a proveer esos servicios al paciente. Para que el sistema funcione como debe, resulta más importante la comunicación que el entrenamiento. Aclarando que no estamos proponiendo implementar un sistema que requiera largas horas de capacitación para los doctores o que sea tan complicado para el paciente que no lo use, o tan poco disponible para el proveedor (Organismo de Salud) que no participa.

INCONVENIENTE

Debido a deficiencia al encontrar un sistema automatizado para el sector salud, en el cual aporte un significativo incremento en la calidad tangible del flujo de atención y tenga en consideración por lo menos esos 3 roles, encontraremos que en el proceso actual el paciente realiza largas colas, a veces no sabe a dónde debe ir, una vez que terminó un tiempo de espera en recepción, comienza otro en otro piso, no hay seguimientos, no hay servicios adicionales adheridos sobre la marcha (solicitudes u órdenes de servicio o imprevistos), los doctores no cuentan mecanismos de ayuda para alertar o administrar servicios de salud de calidad, los doctores utilizan el tiempo de la consulta en labores administrativas entre otras, acciones que podrían ser solucionadas con un mejor flujo de atención. Lo importante es que éste flujo armonice la relación entre el Paciente y el organismo de salud, en la que el Paciente no se sienta abandonado, maltratado, utilizado o peor aún: dudoso de los resultados, y por ende, los índices de Servicios para el Organismo de Salud son bajos y con malas clasificaciones para estos Organismos.

SOLUCIÓN

Teniendo en cuenta que Wortix no constituye un rol en sí, sino más bien un promotor, alineador y afianzador de la eficiencia en la administración de los flujos internos y gestión de recursos, con un único objetivo de mejorar los Indicadores de Servicio a su vez incrementar la rentabilidad, sea para un organismo privado o público, lo que Wortix recomienda es iniciar la base de datos con data real y obtenida de forma directa, y mantener el seguimiento por medio de los NIP (Número de Identificación Personal), alimentando ésta base de datos en forma continua. Es vital mantener una base de datos exacta y disponible en todo momento, es el eje troncal de un sistema como éste. Cada representación electrónica del NIP se convierte en la versión atómica de un segmento funcional que fluye entre un punto y otro, disparando nuevas tareas, seguimientos y alertas dentro del sistema.

Una vez que el paciente ha ingresado al sistema, disparadores internos y automáticos ya han creado "Items" electrónicos requeridos para el manejo óptimo de su información. Tales como tablas y campos dentro de la base de datos que por medio de una interfaz simple proveerán al Doctor formas como, por ejemplo: Historia Médica, Datos de Contacto, Archivar Electrónico para guardar fotos, videos, escaneos y todo material electrónico y digital que ayuden a éste proceso (por ejemplo, resultados de exámenes), Datos de pago o afiliación, entre otros. Todos éstos objetos se mantienen vacíos dentro del sistema en espera de que en diferentes puntos del contacto en el proceso se vayan llenando o actualizando.

Además de crearse éstos objetos también internamente el sistema ha disparado el inicio de lo que Wortix propone como "Pipeline". Este Pipeline es el conjunto de pasos a seguir desde la inyección del Paciente dentro del sistema hasta el final de sus actividades. Estos pasos a seguir se basan en una constante re-categorización de la condición del paciente (Riesgo I, Riesgo II,...) durante su viaje a través del Pipeline. La re-categorización dispara acciones como Alertas físicas con redundancia y re-priorización automática, Cambios en la Interfaz al momento de interactuar con el sistema, Asignación de recursos (tiempos, equipos, etc.) automáticamente manejado por el sistema, Nivel de seguimiento y Sistemas de emergencia. De todos ellos el más vital es el sistema de Alertas. Cada usuario que lo necesite podrá ver claramente en el sistema, durante o después de la atención al paciente, el riesgo potencial durante la misma y seguirá los pasos descritos en el sistema para mitigar o eliminar tales riesgos.

LA ARQUITECTURA

Algo también muy importante es que toda ésta lógica de negocios (Riesgos, Re-categorización, Objetos y otros parámetros) son retro-alimentables. Esto significa que el sistema trae consigo un KB (Knowledge Base – Base de Conocimientos) en donde se alberga la lógica más actualizada y donde se reciben propuestas de cambio en base a nueva información obtenida durante el uso del sistema. Estas propuestas pasan por una jerarquía de aprobación apropiada hasta convertirse en MLSS (Modificación de la Lógica del Sistema de Salud). Ésta información a su vez es absorbida por el sistema de salud y ejecutada en su mayor parte en forma dinámica sin ningún cambio infraestructural requerido. Esto debido a que la arquitectura del sistema es totalmente virtual (Cloud – Nube) por tanto no hay sistema de redes o servidores internos que mantener o modificar. Cada vez que hay un paquete de MLSS se crea una Actualización, esa Actualización es automáticamente bajada y ejecutada por el sistema en el hardware de uso. Así los usuarios siempre trabajan con la última versión (migraciones de data son parte del plan de la Actualización). En éste caso, como dispositivo para el usuario, Wortix propone usar dispositivos modernos que cuenten con sistemas Wi-Fi y comandos programables que no estaban disponibles antes (tales como geo-location, podcasts, shake, flip, turn, mejor video, audio y demás), por tanto mientras haya red dentro de un local del proveedor (Organismo de Salud) (o en casa, o en Starbucks), el doctor podrá seguir trabajando dentro del sistema. El usuario debe fácilmente ingresar nueva data al sistema o actualizar la información del paciente constantemente. Por otro lado a veces la actualización del sistema dispara alertas y es vital que ellas no se detengan por una caída del sistema operativo o una desactualización de un driver o la instalación de un nuevo programa. Ya que la actualización del sistema viaja desde cualquier punto hacia la Nube en la cual se crean los pasos asegurar y en muchos casos se notificará a doctores específicos a través de sus dispositivos para que tomen acción urgente. Si el sistema del doctor está caído entonces ya no tendríamos un proceso en el cual firmemente depender (claro considerando también que el doctor a veces no va a estar en una zona Wi-Fi, en cuyo caso el Pipeline usa la comunicación tradicional).

EL PACIENTE

En lo que respecta al Paciente, el Pipeline funciona como un conjunto inteligente de acciones de seguimiento y comunicación, Doctor-Paciente. El sistema crea actividades a seguir por el personal de recepción, Call-Center o chat, el sistema envía mensajes de texto y/o correos electrónicos invitando al paciente a agendar su próxima cita o inclusive a actualizar sus propios datos en el sistema, desde su propia casa. Se le hace ver al paciente las ventajas que trae el actualizar su información antes de ir al local de salud. Ésta información es presentada al Paciente en forma lógica (Menús y Sub-Menús). Una vez que ingresa a consulta, el Doctor ya tiene la información que necesita del paciente, también tiene información de otras atenciones anteriores, el historial médico completo. El sistema está siempre avisando al doctor de cualquier cambio o complicación.

LA ATENCION Y LA TRIANGULACIÓN

El Doctor utiliza su tiempo en cumplir acciones logísticas, documentarias y administrativas y más tiempo en farmacias médicas y de diagnóstico e información al paciente. Si es necesario al prescribir medicamentos el Doctor accede a farmacias virtuales (del Proveedor) y crea una receta virtual con firma electrónica. Lo importante es que el Doctor es quien determina que medicamentos prescribir en base a inventarios reales de las farmacias, inclusive puede decirle el precio al paciente y donde recogerlo (al momento de la receta, la orden YA fue puesta en el sistema y el acceso del Proveedor al sistema genera el término de este paso en el Pipeline). Al momento de llegar a su casa el paciente lee su correo donde el Doctor le hace recordar lo que se trató en su visita, lo que se recetó, como tomar sus medicamentos y los próximos pasos a seguir. Todo esto fue creado automáticamente por el sistema. Luego recordatorios y disparadores de acciones a seguir por el paciente son enviados por el mismo. Casi lo mismo ocurre con Exámenes de laboratorio, Ecografías, Rx, y demás. Es vital la comunicación entre Proveedor y Doctor para poder estar al tanto de cambios de items prescribibles.

Éste no es un "Software" que se ofrece en venta para un organismo de salud. Ésta es una solución completa que en vuela Análisis, Consultoría, Programación, Administración, Entrenamiento y tareas de Implementación. Todo esto para adaptar Wortix a aquellos Organismos de Salud que estén listos para reducir el tiempo de espera y mejorar sus Indicadores de Servicio (impacto directo a la Marca y a la rentabilidad en casos de organizaciones privadas y a la imagen y cumplimiento de funciones en casos de organismos públicos de salud), para mejorar las condiciones de vida región por región, o mercado por mercado.

Me interesa este servicio