

ACTIVIDADES DE ESTRATEGIA DEL SERVICIO DE ITIL V3 COMO LINEAMIENTO PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS BAJO MODALIDAD DE TELESALUD

ACTIVITIES OF ITIL V3 SERVICE STRATEGY AS A GUIDE FOR THE MANAGEMENT OF MEDICAL SERVICES UNDER TELEHEALTH MODALITY

Ing. MSc (c) José Liviston Mendoza Bejarano*, MSc. Lina Marcela Escobar
Durango**, PhD. Surgei Bolivia Caicedo Villamizar*

* Universidad de Pamplona, Facultad de Educación – Grupo de Investigación Pedagógica

**Facultad de Salud – Grupo de Investigación Innovaciones en Salud y Vida.

Km 1 Vía Bucaramanga, Pamplona, Norte de Santander, Colombia.

E-mail: icdl@unipamplona.edu.co, lmescobard@gmail.com,
subocavi@unipamplona.edu.co.

Resumen: La gestión de servicios de salud orientada a la creación de una oferta de servicios que cumpla con las necesidades de los usuarios es un tema de gran importancia actualmente. Ante esta situación este proyecto plantea una iniciativa orientada a la construcción de un plan estratégico de servicios de salud basados en Telesalud, teniendo en cuenta las buenas prácticas de la gestión de servicios basados en infraestructura tecnológica de la Librería de ITIL V3. Esta investigación arroja como resultado una serie de actividades que permiten la construcción de un flujo de servicios basados en las necesidades demandadas por los usuarios, las oportunidades de impacto de la Telesalud, y la administración correcta de las capacidades y recursos para la gestión eficiente de los servicios de salud.

Palabras clave: ITIL V3, Gestión de Servicios, Planeación Estratégica, Telesalud.

Abstract: The management of health services aimed at creating a range of services that meet the needs of users is a topic of great importance at present. In view of this situation, this project proposes an initiative aimed at the construction of a strategic plan for health services based on Telehealth, taking into account good practices in the management of services based on technological infrastructure of the ITIL V3 Library. This research results in a series of activities that allow the construction of a flow of services based on the needs demanded by the users, the impact opportunities of Telehealth, and the correct administration of the capacities and resources for the efficient management of the health services.

Keywords: ITIL V3, Service Management, Strategic Planning, Telehealth.

1. INTRODUCCIÓN

Hoy en día existe una gran necesidad en la forma como se gestiona la prestación de servicios de salud que son ofertados a los usuarios o pacientes que demandan requerimientos enfocados a la

atención oportuna, eficaz y eficiente de los servicios que se usan en las entidades prestadoras de salud. Ante esto, este proyecto de investigación se centra en la construcción de un plan estratégico de gestión de servicios de salud basados en

Telesalud bajo fundamentos de actividades de la estrategia del servicio de la librería de ITIL V3.

Cabe destacar que estas nuevas iniciativas de implementación de TI para la prestación de servicios médicos bajo la modalidad de Telesalud, debe integrar estrategias que permitan a los usuarios del sistema (Profesionales de la Salud y Pacientes), generar un uso correcto de la infraestructura TI. Por esto, “la usabilidad comprende el alcance de un sistema o software de ser entendido, usado y con buenos requerimientos visuales de los escenarios reales de trabajo para un usuario final del sistema.” (Mendoza & Villamizar, 2014)

Con el desarrollo de la investigación, en primera instancia se obtuvo como insumos para la construcción del plan de gestión: los elementos relevantes de la atención en salud identificados como necesarios para la prestación de un servicio de calidad, la caracterización de los servicios de salud evaluados que pueden ser ofertados bajo la modalidad de Telesalud teniendo en cuenta como parámetro central la presencia física del profesional de la salud a la hora de llevar a cabo una atención al usuario, los componentes y aspectos necesarios para la implementación de la Telesalud y por último la fundamentación de las actividades de la estrategia del servicio de ITIL V3.

De esta manera esta investigación genera una iniciativa innovadora en la prestación de servicios de salud involucrando la Telesalud desde lineamientos establecidos para la gestión de servicios en base tecnológica de acuerdo a las buenas prácticas de la Librería de ITIL V3, haciendo referencia directa a las actividades de estrategia del servicio de dicha Librería.

2. REVISIÓN DE LA LITERATURA

En la actualidad la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) en distintas áreas de la vida cotidiana las ha convertido en una gran herramienta para el desarrollo de los países. Las condiciones de salud y la calidad de vida de las personas son aspectos que se han podido mejorar gracias a la tecnología, así como el intercambio de información entre profesionales y la capacitación de personal, que para todos estos casos evitan grandes desplazamientos a quienes residen en zonas apartadas donde no se presentan algunos tipos de servicios.

La prestación de servicios de salud en Colombia está reglamentada por: “La Política Nacional de Prestación de Servicios de Salud, obedeciendo a la Ley 1122 de 2007 y sus decretos reglamentarios, cuyo principal objetivo es garantizar el acceso y la calidad de los servicios, optimizar el uso de los recursos, promover los enfoques de atención centrada en el usuario y lograr la sostenibilidad financiera de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Públicas.” (Ministerio de Salud y Protección Social, 2016). Obedeciendo a lo anterior las empresas de prestación de servicios se ajustan a las normas establecidas por los entes de control.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), define la telemedicina como: “el suministro de servicios de atención sanitaria, en cuanto la distancia constituye un factor crítico, por profesionales que apelan a las tecnologías de la información y de la comunicación con objeto de intercambiar datos para hacer diagnósticos, preconizar tratamientos y prevenir enfermedades y heridas, así como para la formación permanente de los profesionales de atención de salud y en actividades de investigación y de evaluación, con el fin de mejorar la salud de las personas y de las comunidades en que viven.” (Gabriel & Acosta, 2009). Teniendo en cuenta lo anterior la telemedicina es un medio para el tratamiento de información en el sector salud en donde el paciente y el profesional de la salud no deben estar necesariamente presentes en el espacio de consulta física.

Adicionalmente, el estudio de la Madurez de los Servicios de TI “ofrece una visión de la situación actual de los estándares de gestión de servicios con la intención, tanto de presentar los modelos existentes, como de esclarecer la posible confusión que pueda causar la presencia de diversos modelos con un objetivo común, ante un público no familiarizado con las disciplinas de gestión de calidad.” (Mesquida, Mas, & Amengual, 2009). Esta investigación valida que es necesario el uso e implementación de una metodología para la gestión de servicios informáticos con el fin que la organización obtenga un nivel de madurez específico.

Continuamente, es indispensable contar con bases de soporte para el correcto funcionamiento de los sistemas informáticos que sean implementados al interior de las organizaciones para generar una satisfacción de los servicios prestados a los usuarios. Ante esto, “en las organizaciones

prestadoras de Servicios en TI, existe la necesidad de brindar servicios de alta calidad, eficientes, continuos e independientes de la localización geográfica de cada uno de sus clientes.” (Rojas & Sánchez, 2012)

Ahora bien, es importante tener presente que toda nueva gestión en la innovación de procesos o la prestación de nuevos servicios trae consigo costos que deben ser determinados que permitan generar activos y productividad para las organizaciones. Así bien, “contar con un proceso de gestión de costos bien definido brinda una herramienta valiosa en la toma de decisiones, pues si se conoce de antemano cuánto vale realizar una actividad se podrá definir si un proyecto es rentable o no; además de brindar las bases para la búsqueda de productos o servicios de calidad.” (Serrano & Sánchez, 2017)

De esta manera, la implementación de la librería de ITIL V3 presenta unos resultados de investigación que proponen y abarcan diferentes áreas de aplicación de acuerdo a los parámetros de cada una de las etapas (Estrategia, Diseño, Transición, Operación, y Mejora Continua), esto de acuerdo a los horizontes y alcances de cada una estas etapas.

2.1 Antecedentes

En el 2002, “MEDLINE identificó cerca de 500 artículos usando la telemedicina como palabra principal, durante el mismo año el Journal of Telemedicina y Telecuidado (Journal of Telemedicine and Telecare) publicó artículos de 25 países y en el 2004, este mismo journal recibió una contribución del 39 % en artículos provenientes de los Estados Unidos.” (Ruiz Ibáñez, Zuluaga De Cadena, & Trujillo Zea, 2007).

Como resultado de esto, “este substancial uso de la Telemedicina ha impulsado a que diversos países, entre los que se desatacan los latinoamericanos y entre ellos Colombia, desarrollen aplicaciones que han sido evaluadas en otros países. Adicionalmente, con la normatividad existente en Colombia, la Resolución 1448 del 2006, se ha abierto la puerta para que las IPS integren esta novedosa modalidad con el fin de colaborar a la expansión de los servicios de salud a la población menos favorecida que por limitantes económicas, geográficas y de acceso no puedan recibir la calidad que necesitan.” (Ruiz Ibáñez, Zuluaga De Cadena, & Trujillo Zea, 2007). De esta forma se verifica que la implementación de iniciativas en telemedicina genera un impacto positivo en la

prestación de servicios de salud a personas que no tienen los medios y acceso necesario para hacer uso de ellos.

Partiendo desde la visión latinoamericana se encuentra que: “Las aplicaciones incluyen: atención sanitaria básica, medicina preventiva, salud pública, sistemas de información sanitaria, enseñanza médica permanente, servicios consultivos y sistemas para mejorar las transacciones financieras y administrativas y facilitar la investigación. Más de 35 estados llevan a cabo actualmente proyectos de telemedicina y muchos de ellos desarrollan redes de telecomunicaciones estatales para conectar los hospitales con las zonas rurales, a fin de disminuir los costos y mejorar la calidad del sistema estatal de atención sanitaria.” (Organismo de Salud Andino, 2006). Esto permite fortalecer la propuesta investigativa ya que muestra un horizonte de la aplicación de TIC para el desarrollo de servicios de salud.

En Colombia “Se destaca que algunas universidades (principalmente en ciudades como: Cali, Manizales, Medellín y Bogotá) tienen proyectos de investigación consolidados que están en la línea de la eSalud. Por ejemplo, en noviembre del año 2011, en los términos de referencia de la convocatoria del Ruta N3 se incentivaba la participación con proyectos de este tipo. También existen IPS de las principales ciudades que facturan servicios de telemedicina. En el departamento de Antioquia está el Hospital Pablo Tobón Uribe de Medellín como referente latinoamericano en este campo.” (Vásquez Velásquez, 2013). De esta manera se observa que existe en Colombia entidades de educación superior al igual que entidades prestadoras de servicios de salud que desarrollan iniciativas para la implementación de estrategias del uso de la Telesalud.

Colombia no es ajena a la implementación de la telemedicina, pues se han desarrollado proyectos en varias especialidades médicas, en los que se ha podido atender a los pacientes de manera exitosa y a tiempo, por medio del uso de la TIC. Esta estrategia ha demostrado que es eficaz para complementar el sistema de salud colombiano; permite llegar a la población rural y supera las barreras geográficas del territorio. Colombia debe apostarle al aumento del uso de la telemedicina debido a la naturaleza de su relieve; convirtiéndola en uno de los ejes centrales para la prestación de los servicios de salud.

3. PLAN ESTRATÉGICO DE GESTIÓN DE SERVICIOS

Este plan de acción se construye teniendo en cuenta las buenas prácticas de ITIL V3, las cuales se deben llevar a cabo al interior de la empresa como medio necesario para el mejoramiento en el desempeño mediante la prestación de servicios ajustados a modalidad de Telesalud tomando en cuenta aspectos obligatorios de calidad. También, permite que la organización se proyecte a un mayor posicionamiento mediante la prestación de servicios ofertados en bases de TI. A continuación, se plantea el esquema de actividades que fueron analizadas para la construcción del plan, teniendo en cuenta que este plan se construye como una iniciativa para gestionar servicios de salud basados en modalidad de Telesalud.

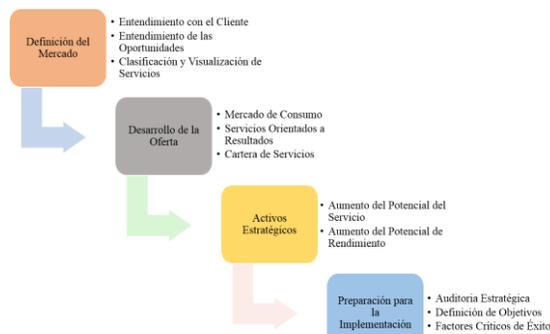


Ilustración 1: Esquema de actividades estratégica del servicio ITIL V3

De acuerdo al esquema de actividades presentado anteriormente, a continuación, se presenta el plan estratégico que contempla cada una de estas tomando como zona de influencia el departamento de Norte de Santander, siendo una zona que presenta características relevantes que permitirán generar un mayor acceso, oportunidad y equidad a los servicios de salud.

Definición del mercado.

La definición de mercado para este plan estratégico se fundamenta en la zona de influencia del departamento de Norte de Santander ubicado al noreste del país, con una superficie de 21.648 km² y una población de 1'367.716 habitantes. El departamento presenta una distribución geográfica política de 40 municipios entre los cuales se categorizan municipios de difícil acceso y mayor movilidad para el transporte de usuarios que prestan los servicios de atención en salud, siendo esto factores que impiden el acceso oportuno en la atención de usuarios del sistema general de salud.

Es así, como la Telesalud se convierte en una gran alternativa para que la zona de influencia se vea beneficiada por la oferta de servicios en salud que les permita generar una disminución en los costos de desplazamiento a centros médicos y tiempos de espera para atención temprana de consultas. Adicional a lo anterior, se identifica como una necesidad de los usuarios puesto que permite favorecerlos mediante una oferta de prestación de servicios de calidad, innovadores, oportunos, equitativos, eficaces, y con los profesionales de la salud idóneos para su atención.



Ilustración 2: Esquema de mercado

Entendimiento con el cliente: Para determinar el valor de los servicios se hace necesario la identificación de los activos del usuario, teniendo en cuenta esto se identifican los activos que presentan los usuarios a la hora de demandar necesidades de atención en salud como base para asegurar la utilidad y garantía de los servicios, estos activos son expuestos a continuación:



Ilustración 3: Activos de los clientes

Entendimiento de las oportunidades: La identificación de las oportunidades para esta propuesta se centra en generar un respaldo para la adhesión a los servicios, esto como meta para cumplir las necesidades y los objetivos que demanda el usuario a la hora de prestar los servicios de salud. Las oportunidades identificadas como solución a los problemas presentados por los usuarios son se exponen a continuación:

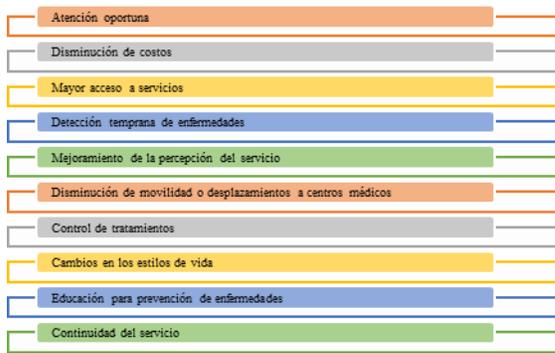


Ilustración 4: Oportunidades de los servicios

Clasificación y visualización de servicios: La clasificación de los servicios se orienta directamente a aquellos servicios de salud evaluados e identificados como aquellos que no requieren para cierto tipo de procedimientos la presencia física del profesional de la salud como necesidad obligatoria en la atención de los usuarios. Esta clasificación fue identificada mediante la evaluación de servicios de salud recolectados mediante la revisión documental realizada a la capacidad de prestación que posee un centro de atención médica de la ciudad de Pamplona. Posteriormente se categorizan los servicios de acuerdo a la subdivisión de actividades que cada servicio puede ofrecer a los usuarios, tomando como punto de referencia parámetros de atención básica de cada una de las áreas de salud que pueden ser vinculadas a la prestación bajo modalidad de Telesalud.

En la evaluación de servicios de salud para oferta bajo modalidad de Telesalud se articulan los siguientes: Enfermería, Fisioterapia, Medicina General, Nutrición y Dietética, Psicología, Planificación Familiar, Promoción en Salud, Terapia Ocupacional y Fonoaudiología. De acuerdo a lo anterior, la identificación de los servicios de salud permite categorizar cuales son las actividades que directamente pueden ser vinculados a la propuesta estratégica de modalidad de Telesalud. Esta categorización presenta las líneas de servicios, los arquetipos de servicios, y los activos de los usuarios, y se refleja en la siguiente ilustración:

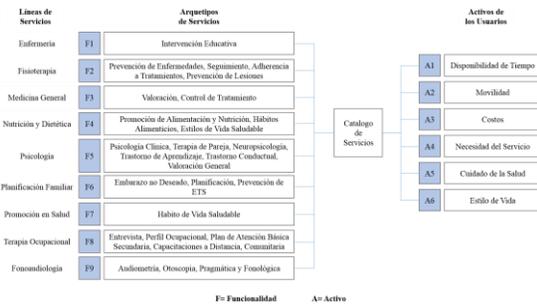


Ilustración 5: Clasificación y visualización de servicios

Desarrollo de la oferta.

El desarrollo de la oferta de la propuesta se centra en la evaluación de las necesidades de los usuarios, teniendo en cuenta los servicios de salud que son más demandados por estos, y también el análisis de la competencia presente en el mercado estimando la prestación de servicios basados en modalidad de Telesalud. De esta manera se genera una propuesta que genere mayor valor a los servicios que se ofertan a los usuarios de la zona de influencia.

El mercado de consumo: El mercado de consumo definido para el plan estratégico se centra en el mercado de los servicios de salud, bajo estándares y parámetros tecnológicos que permitan mediar y atender a los usuarios finales bajo la modalidad de Telesalud. Es importante determinar que los servicios de salud son demandados por los usuarios con el fin que estos tengan un mayor acceso oportuno. Teniendo como mecanismos de facilitación las tecnologías de la información y las comunicaciones para la atención, control y prevención de enfermedades en los usuarios del sistema general de salud.

Esta incorporación de tecnologías al interior de las empresas prestadoras de servicios de salud potencia un mayor acceso a los usuarios del sistema ya que se fundamenta según la CEPAL en: “Fortalecimiento de los sistemas de salud, Integración descentralización y eliminación de obstáculos que dificultan el acceso a los servicios, la gestión óptima de la infraestructura y los recursos humanos, la promoción de la participación ciudadana, la movilización y fortalecimiento de redes de apoyo, y el establecimiento de alianzas.” (Dos Santos & Fernández, 2013)

A lo anterior, es importante determinar que para una correcta gestión de servicios es relevante la identificación de la competencia presente dentro de la zona de influencia que pretende este plan; ante

esto en el departamento de Norte de Santander actualmente existen 14 entidades prestadoras de servicios de salud con conectividad, se encuentran establecidos 12 puntos de atención, y son ofrecidos alrededor de 110 servicios de salud bajo la modalidad de Telesalud. Adicionalmente, la base de servicios ofrecidos contra la base de servicios propuestos en la oferta se relaciona en la prestación de servicios de las siguientes áreas de salud: Medicina General, Nutrición y Dietética, Promoción en Salud y Psicología.

Sin embargo, la demanda de servicios actualmente se centra en el cumplimiento de los requerimientos y necesidades de los usuarios, los aspectos de calidad, el uso de los servicios, y las disposiciones de pago por la prestación; esto con el fin de conceder a los usuarios una mayor equidad y atención, aumento en el acceso, garantizar el derecho a la salud, mayores desarrollos socioeconómicos en la región y la adherencia a los servicios por la disminución de costos para los usuarios. Por estas razones la prestación de servicios en modalidad de Telesalud, se convierte en una iniciativa que apunta al cumplimiento de las necesidades de los usuarios facilitándoles una mayor oferta de servicios de salud en más áreas profesionales de la salud como lo son: Enfermería, Fisioterapia, Planificación Familiar, Terapia Ocupacional y Fonoaudiología.

Definición de servicios orientados a resultados:

La definición de los servicios orientados a los resultados se relaciona con el cumplimiento de las necesidades demandadas por los usuarios del sistema, ante estos es pertinente precisar que los servicios ofertados en el plan se enfocan en aquellos donde el profesional de salud puede generar un espacio de atención virtual (no presencial) con el usuario con el fin de facilitarle un acceso oportuno y eficaz.

Los usuarios de los servicios se clasifican como la población del departamento de Norte de Santander que presta los servicios de salud categorizados en la oferta del plan propuesto, también se identifican los usuarios como aquellos cuyas necesidades de prestación se vean afectadas o limitadas por aspectos de tiempo en desplazamientos, dificultad en movilidad, costos de inversión, y tiempo oportuno de respuesta a la atención de salud.

Los resultados directos para los clientes se fundamentan en: disminución de tiempos de espera para la atención del servicio, facilidad en el proceso de atención, mayor equidad y acceso,

disminución de costos de inversión en la prestación de servicios, gestión del conocimiento en el manejo de herramientas de comunicación digitales, acceso y oportunidad a los servicios a poblaciones alejadas de zonas urbanas, control de tratamientos, prevención de posibles enfermedades, mejoramiento en los estilos de vida de los usuarios, y disponibilidad de profesionales de la salud para la atención de consultas.

Por último, las limitaciones a las que hacen frente los clientes mediante el uso de la oferta de servicios de salud bajo la modalidad de Telesalud, se identifica como: el proceso de formación que debe tener el cliente en el manejo de herramientas digitales como necesidad del servicio prestado, y la apropiación y adhesión a los servicios puesto que se transforma el ambiente de atención con los profesionales de la salud.

Cartera de servicios: La cartera de servicios del plan formulado se enfoca en la identificación de los recursos y las oportunidades que se poseen para facilitar los servicios al mercado identificado en la zona de influencia del departamento de Norte de Santander. A lo anterior, la cartera de servicios formulada para el plan se orienta en el flujo de creación de servicios ya que actualmente no se dispone de un catálogo que exprese conjuntamente la capacidad operativa del proveedor. Adicionalmente no se vinculan servicios en retiro ya que la propuesta se centra en gestionar servicios de salud bajo modalidad de Telesalud, y estos no han pasado por las fases continuas a la estrategia del servicio para ser retirados.

El flujo de creación de servicios se orienta a la oferta de servicios de salud mediante el uso de infraestructura tecnológica como requerimiento necesario para impactar aspectos relevantes en la atención de los usuarios del sistema de salud, como lo son: los tiempos de atención a consultas, la disminución de costos de pago de servicios, disminución de traslados y movilidades a centros de atención, adherencia a los procesos de control y tratamientos de sintomatologías, entre otros. Por otro lado, el flujo de creación de servicios potencia y maximiza la capacidad de atención de los profesionales de la salud, permitiendo generar una mayor atención a poblaciones dispersas y alejadas de centros de salud con servicios especializados, llevar un control más efectivo de los usuarios y pacientes, y generar una colaboración interdisciplinaria para la detección de posibles enfermedades.

Este flujo de creación de servicios requiere de una efectiva financiación económica que permita adquirir la infraestructura tecnológica necesaria para la comunicación virtual y estable con los usuarios, la capacitación y gestión del conocimiento de los profesionales de la salud y los usuarios para el uso correcto de los medios digitales de atención oportuna, cumplir con los requerimientos de calidad de los servicios seleccionados en la oferta, gestionar la seguridad de la información de los usuarios y el cuidado de misma para el debido manejo de los historiales médicos digitales, la adecuación de instalaciones físicas que cumplan con los requerimientos necesarios para la atención eficaz, adquirir el equipamiento médico necesario para que el profesional pueda desarrollar la atención cumpliendo el objetivo de la consulta, y por último, el establecimiento continuo de funcionamiento de los servicios de salud propuestos para la oferta.

Activos estratégicos.

Los activos estratégicos identificados para el plan formulado se centran en la identificación de las posibilidades para aumentar las capacidades y los recursos para la prestación de la oferta de servicios, y así, generar un incremento en el valor de los activos del servicio y los activos de los clientes.

Aumento del potencial del servicio: El aumento del potencial del servicio identifica la mejora de las capacidades y los recursos, permitiendo una oferta que cumpla con las necesidades que demandan los usuarios. La ilustración que se presenta a continuación muestra los activos estratégicos identificados de la oferta de servicios del plan formulado, que se valoran como activos de potencial del servicio.



Ilustración 6: Activos de potencial de servicios

Como medida para el aumento del potencial del servicio este plan establece el desarrollo de procedimientos, con el fin de incrementar las capacidades y recursos de la prestación de los servicios. Estos procedimientos son listados en la siguiente ilustración:

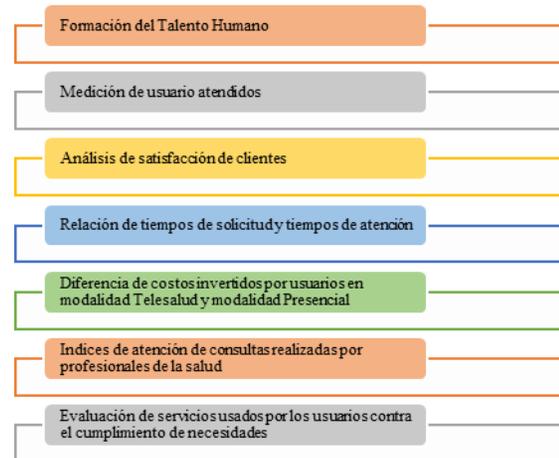


Ilustración 7: Procedimientos para aumentar las capacidades y recursos en la prestación de servicios

Aumento del potencial de rendimiento: El aumento del potencial de rendimiento se toma como aquella estrategia que permita “mejorar el rendimiento de los activos del cliente, como medio para generar una mayor creación de valor para los mismos.” (Van Bon, y otros, 2008). A esto el aumento de potencial de rendimiento del plan estratégico formulado se enfoca en los siguientes factores:

Mercado: La salud es el mercado de influencia del plan estratégico formulado, tomando como zona específica de evaluación el departamento de Norte de Santander, con 40 municipios, 11 de ellos vinculados directamente a la zona del Catatumbo; municipios distribuidos geográficamente con diferentes dificultades de acceso de acuerdo a las distancias de atención a centros médicos de servicios especializados de profesionales de la salud. Adicional a esto 14 municipios no cuenta con servicios de salud de Nivel 2; 4 municipios adicionales no cuentan con servicios de nivel 3, y 21 municipios no cuentan con servicios de atención de niveles 1, 2 y 3.

Requerimientos del mercado: Los requerimientos del mercado se centran en la demanda de los usuarios referente a: atención oportuna, eficaz y eficiente de los servicios, aumento en el acceso a

servicios, atención cercana a las zonas de ubicación de los usuarios, posibilidades de disminución de inversiones en costos por traslados para la atención de consultas; y mayor disponibilidad de profesionales de diferentes áreas de la salud.

Oferta exclusiva: La oferta exclusiva se centra en la prestación de servicios de salud bajo la modalidad de Telesalud de las áreas de: Enfermería, Fisioterapia, Medicina General, Nutrición y Dietética, Psicología, Planificación Familiar, Promoción en Salud, Terapia Ocupacional y Fonoaudiología.

Cartera adecuada para el mercado: Los servicios de salud seleccionados en este plan como oferta disponible para los usuarios, se enfocan en el cumplimiento de las necesidades demandadas por los mismos teniendo en cuenta la clasificación de los servicios realizada en este plan, con el fin de facilitar una atención oportuna según las funcionalidades de cada uno de los servicios de salud evaluados para ofertar bajo la modalidad de Telesalud.

Servicios orientados a los resultados deseados: Los servicios de salud evaluados y clasificados en el plan formulado, fueron identificados como aquellos que pueden ser ofertados desde la modalidad de Telesalud, lineados a cumplir con su objetivo a la hora de ser usados por los usuarios; dando cumplimiento a la necesidad del usuario bajo los lineamientos de atención oportuna y eficaz. Siendo estos una oferta disponible para facilitar: un mayor acceso y atención temprana, disminución de costos de inversión, mejores estilos de vida, y la detección de posibles enfermedades en etapas iniciales.

Estructuras adecuadas para un proveedor de servicios: La implantación de infraestructura tecnológica permite tener a disposición de los usuarios una oferta de servicios de los diferentes niveles de atención, mediante el uso de mecanismos de comunicación digital, los cuales les permitirán disminuir: el tiempo de espera para consultas y los costos de inversión para las mismas. Por otra parte, esta infraestructura tecnológica implantada facilita a los profesionales de la salud aumentar la capacidad de atención de pacientes de diferentes regiones y no estar concentrados en la atención física en una sola unidad de atención. También, disponen de información de historiales clínicos los cuales aportan datos relevantes para generar un resultado efectivo. Por último, genera espacios de participación interdisciplinar de

diferentes áreas de la salud como medio para la generación de un diagnóstico integral del usuario.

Preparación para la implementación.

Auditoría estratégica: La auditoría estratégica se centra en la evaluación de la clasificación y visualización de los servicios, desde el punto de vista de los servicios que se diferencian de los demás respecto a la competencia, los más lucrativos, los que generan una satisfacción y cumplen las necesidades de los clientes, y aquellos que generan actividades más eficientes. Ante esto se genera un esquema de evaluación que permita establecer la auditoría estratégica como un factor clave de éxito.

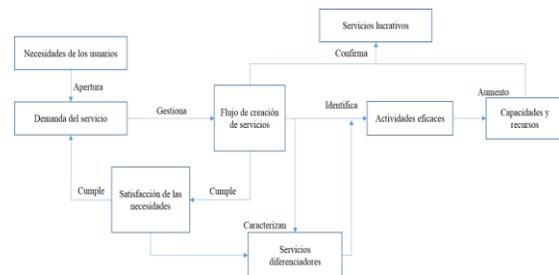


Ilustración 8: Esquema de evaluación auditoría estratégica

Este esquema de evaluación permite identificar los servicios que propenden ser diferenciadores dentro de la oferta clasificada, estos servicios se centran en aquellos que no tienen un requerimiento obligatorio o una autorización para poder usarlos. Ante esto, los servicios diferenciadores de la oferta establecida en el plan de acuerdo a sus funcionalidades son: Enfermería, Medicina General, Nutrición y Dietética, Planificación Familiar, Promoción en Salud y Psicología.

Definición de objetivos: Los objetivos que se definen para los servicios planteados en la oferta se afrontan desde la perspectiva del cumplimiento de las necesidades de los usuarios, generando un resultado significativo que es obtenido mediante el desarrollo de las tareas que se vinculan a las funcionales de cada uno de los servicios de salud ofertados, todo esto teniendo en cuenta las posibles limitaciones que presenten los clientes al momento de usar el servicio. Estos objetivos son definidos a continuación:

- El profesional del área de la salud encargado de atender la solicitud del usuario debe llevar a cabo todas las tareas que vincula la funcionalidad del servicio.

- El servicio de salud solicitado por el usuario debe cumplir los requerimientos y necesidades del mismo bajo parámetros de calidad necesarios de satisfacción.
- El usuario del servicio de salud bajo la modalidad de Telesalud debe obtener un resultado eficaz que cumpla con las necesidades que este demanda.
- El servicio de salud bajo la modalidad de Telesalud debe orientarse al usuario con el fin de disminuir tiempos de atención en consultas y disminución de costos de inversión.
- El servicio de salud bajo la modalidad de Telesalud debe encaminarse a formar al usuario y a los profesionales de la salud en el uso correcto de los mecanismos de comunicación, como requisito para el cumplimiento de la funcionalidad del mismo y la satisfacción de las necesidades del usuario.
- La oferta de servicios de salud bajo la modalidad de Telesalud debe demostrar a los usuarios utilidad y funcionalidad como medio para el aumento de capacidades y recursos.

Factores críticos de éxito: Los factores críticos de éxito establecidos para el plan se centran en los siguientes aspectos de análisis:

- Evaluación de la demanda de servicios de salud.
- Generación de una oferta de servicios que demuestre a los usuarios funcionalidad, utilidad y cumplimientos de necesidades.
- Formación del talento humano como requisito en el aumento de capacidades.
- Apropiación de los servicios ofertados bajo la modalidad de Telesalud por los usuarios.
- Satisfacción de las necesidades demandadas por los usuarios.
- Mercado y competencia presente en la zona de influencia.
- Administración de recursos y capacidades de cada servicio de la oferta.
- Disponibilidad de los servicios.
- Continuidad de los servicios.
- Atención eficaz de los servicios ofertados.

De esta manera las actividades establecidas en el plan estratégico formulado orientan las buenas prácticas para realizar una gestión de servicios efectiva al interior de las organizaciones, es importante aclarar que para realizar esta gestión es

necesario identificar los activos estratégicos de los usuarios y reconocer las oportunidades que ofrece el mercado, con el fin de generar un uso eficiente de los recursos y capacidades con los que dispone la empresa para la oferta de servicios.

4. CONCLUSIONES

Gracias al desarrollo de este proyecto de investigación se puede concluir que la oferta de servicios de salud debe cumplir con parámetros relevantes orientados a prestar un servicio de calidad que cumpla con las demandas y necesidades del cliente, teniendo en cuenta que el mercado actual requiere que las entidades prestadoras de servicios de salud generen una oferta adecuada para los usuarios y que tengan una capacidad de prestación suficiente para generar disponibilidad y continuidad en los servicios de su oferta.

Adicionalmente, se hace necesario establecer y evaluar componentes para realizar una gestión efectiva del flujo de creación de servicios orientados a cumplir las necesidades de los usuarios, estos componentes económicos, de infraestructura tecnológica, talento humano, de salud, y normativos; permiten tener una visión amplia y generar un uso eficiente de las capacidades y recursos con los que dispone la organización para generar una oferta diferenciadora en el mercado.

REFERENCIAS

Dos Santos, A. D., & Fernández, Á. (octubre de 2013). Desarrollo de la Telesalud en América Latina. Recuperado el 26 de febrero de 2018, de Desarrollo de la telesalud en América Latina: http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/35453/S2013129_es.pdf;jsessionid=BBA392E841B612645CDB2C56C5ED5B52?sequence=1

Mendoza Bejarano, J. L., & Villamizar Carrillo, L. P. (8 de julio de 2014). Metodologías de usabilidad aplicadas a entornos virtuales de aprendizaje: caso Universidad de Pamplona. *Revista Colombiana de Tecnologías de Avanzada*, 2(24), 8-15. Obtenido de http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_40/recursos/04_v19_24/revista_24/27072015/02.pdf

Mesquida, A. L., Mas, A., & Amengual, E. (septiembre de 2009). La madurez de los servicios TI. *Revista Española de Innovación, Calidad e Ingeniería del Software*, 5(2), 77-87. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=92217153011>

Organismo de Salud Andino. (2006). Aplicaciones de telecomunicaciones en salud en la subregión andina. Lima, Perú. Obtenido de <http://www.orasconhu.org/documentos/libro%20tel%20medicina.pdf>

Rojas Contreras, M., & Sánchez Delgado, M. (20 de mayo de 2012). Arquitectura de software para el servicio de soporte de tecnología de información basada en servicios web. *Revista Colombiana de Tecnologías de Avanzada*, 2(20), 144-150. Obtenido de http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallIG/home_40/recursos/04_v19_24/revista_20/0512012/20.pdf

Ruiz Ibáñez, C., Zuluaga De Cadena, Á., & Trujillo Zea, A. (2007). *TELEMEDICINA: Introducción, aplicación y principios de desarrollo*. *Revista CES Medicina*, 21(1), 77-93. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=261120984009>

Serrano Salazar, J. Y., & Sánchez Delgado, M. D. (2017). Costos como factor clave en la gestión de proyectos de software. *Revista Colombiana de Tecnologías de Avanzada*, 1(29), 99-104. Obtenido de http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallIG/home_40/recursos/05_v25_30/revista_29/21082017/14.pdf

Van Bon, J., De Jong, A., Kolthof, A., Pieper, M., Tjassing, R., Van der Veen, A., & Verheijen, T. (2008). *Estrategia del Servicio Basada en ITIL V3*. Holanda: Van Haren Publishing. doi:9789087531478

Vásquez Velásquez, A. M. (2013). *LA CONSTRUCCIÓN DE CONOCIMIENTO SOBRE ESALUD EN COLOMBIA*. Medellín, Antioquia, Colombia. Obtenido de <http://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/85/La%20construcci%C3%B3n%20de%20conocimiento%20sobre%20eSalud%20en%20Colombia%202010-2012.pdf?sequence=1>

SITIOS WEB

Gabriel, R., & Acosta, T. (01 de mayo de 2009). Fundación para la diabetes. Obtenido de Fundación para la diabetes: <http://www.fundaciondiabetes.org/general/articulo/105/telediabetes-las-tecnologias-de-la-informacion-al-servicio-de-la-diabetes>

Ministerio de Salud y Protección Social. (11 de noviembre de 2016). Departamento Nacional de Planeación. Recuperado el 17 de febrero de 2018, de Departamento Nacional de Planeación: <https://www.dnp.gov.co/programas/desarrollo-social/subdireccion-de-Salud/Paginas/prestacion-de-servicios-de-salud.aspx>