

## Historia de éxito SAP Salud



**“SAP Patient Management se destacó por su confiabilidad y flexibilidad, lo que nos aseguraba una mínima cantidad de desarrollos para adaptarlo a nuestros requerimientos.”**

Osvaldo Mauro, Director de Operaciones del Hospital Británico

### Resumen

Luego de un intenso proceso de evaluación, el prestigioso Hospital Británico de Buenos Aires implementó SAP Patient Management, una aplicación clave del portfolio de soluciones SAP for Healthcare. El objetivo: ofrecer un mejor servicio a sus pacientes y hacer más eficientes sus procesos administrativos.

### Página web

[www.hospitalbritanico.org.ar](http://www.hospitalbritanico.org.ar)

### Aplicaciones y servicios

SAP Patient Management y los módulos de Finanzas, Controlling, Activo Fijo y Tesorería de SAP R/3

### Plataforma de hardware

HP UNIX - 2 HP N4000 - 1 HP RP5400 - 1 HP L100 - 1 XP48 (array de discos)

### Sistema operativo

HP-UX 11.0 (64 bits)

### Nº de usuarios

130

### Plazo de implementación

13 meses

### Socio de implementación

SAP Consulting

## HOSPITAL BRITÁNICO DE BUENOS AIRES

### La institución de salud elige nuevamente el software SAP para agilizar sus procesos y ofrecer mejores servicios

El Hospital Británico de Buenos Aires (HBBA), uno de los más prestigiosos de Argentina y Latinoamérica –y cliente SAP desde 1997–, utiliza desde 2002 un sistema de información basado en SAP Patient Management, una aplicación clave del portfolio de soluciones y servicios SAP for Healthcare. Fue la primera implementación de este tipo en Latinoamérica, aunque muchos hospitales del mundo la utilizan desde 1994, principalmente en Europa.

### Compromiso con la salud

Fundado en 1844, el Hospital Británico es una entidad de bien público, sin fines de lucro, que provee servicios médicos asistenciales de alta calidad para la prevención de enfermedades y el restablecimiento de la salud de los pacientes. Su compromiso consiste en satisfacer las necesidades de cada paciente asegurando, además, un uso racional de los recursos para preservar las fuentes de financiación y manteniendo su tradición de servicio dentro de un marco ético e innovador.

Además de su sede central, el Hospital cuenta con cuatro Centros de Atención Ambulatoria y un Plan de Salud que garantiza la alta calidad de los servicios médicos a sus afiliados. También desarrolla una importante actividad docente. El pensamiento de largo plazo forma parte de su cultura y, en ese sentido, la meta más importante a la hora de concretar la implementación de SAP for Healthcare fue contar con una solución que permitiera estructurar un proceso de mejora continua.

### **Una cuestión de confianza**

“Nuestro objetivo inicial fue contar con una herramienta que nos permitiera brindar a nuestros pacientes un servicio de mejor calidad. Buscamos modernizar y agilizar la atención al paciente y hacer más eficientes los procesos administrativos, mejorando la calidad de la documentación entregada a prepagas y obras sociales”, señala Osvaldo Mauro, Director de Operaciones del Hospital Británico y, por entonces, director del Proyecto Informático de la institución.

**“Buscamos modernizar y agilizar la atención al paciente y hacer más eficientes los procesos administrativos, mejorando la calidad de la documentación entregada a prepagas y obras sociales.”**

**Osvaldo Mauro, Director de Operaciones del Hospital Británico**

El proceso de selección fue sumamente intenso y participaron casi 50 usuarios, en representación de las áreas involucradas, Johnson & Johnson Medical, Hewlett Packard y el personal técnico del Hospital.

La evaluación no se limitó a los aspectos funcionales y técnicos sino que, también, incluyó al proveedor y al equipo de proyecto. “Creo que todo el detallado análisis comparativo que se hizo durante la selección puede ser resumido en una palabra: confianza. La solidez del producto y del proveedor, y la seriedad y experiencia de los consultores nos inspiró confianza, que no fue defraudada durante el proyecto ni después de la puesta en marcha”, dice Mauro.

### **Beneficios inmediatos**

“SAP Patient Management se destacó por su confiabilidad y flexibilidad, lo que aseguraba una mínima cantidad de desarrollos para adaptarlo a nuestros requerimientos. La experiencia previa con SAP—la implementación de los módulos de Finanzas y Control de Gestión—, era un antecedente muy fuerte en cuanto a la calidad del soporte y de los consultores involucrados”, comenta Osvaldo Mauro.

El proyecto de implementación tuvo una duración de poco menos de 13 meses de trabajo y fue realizado aplicando la metodología ASAP. Inmediatamente después de finalizado, pudieron ser adoptados algunos cambios que impactaron directamente sobre la atención del paciente. Una vez completada la implementación, el Hospital comenzó a desarrollar el módulo de liquidación y cuentas corrientes de honorarios médicos para simplificar el sistema existente y permitir que los médicos pudieran consultar el detalle de su cuenta corriente vía Internet.

Como modo de aprovechar las ventajas más importantes de SAP Patient Management, también se creó la Oficina de Gestión de Información, que abordó la etapa de definiciones de los modelos para la implementación de SAP Business Information Warehouse (SAP BW).

### **El nuevo objetivo: la integración**

Para ampliar el alcance de los beneficios, el HBBA se trazó un objetivo ambicioso: integrar SAP Patient Management con el sistema de autorizaciones en línea de sus clientes principales.

**“La solidez del producto y del proveedor, y la seriedad y experiencia de los consultores nos inspiró confianza, que no fue defraudada durante el proyecto ni después de la puesta en marcha.”**

Oswaldo Mauro, Director de Operaciones del Hospital Británico

“Buscamos integrar nuestro SAP Patient Management con el sistema de una de las empresas de medicina prepaga más importantes de nuestro país, a pesar de que su software de autorizaciones no es un sistema SAP”, explica Mauro. Contar con la posibilidad de autorizar en línea las prestaciones para sus afiliados permite brindar una mejor atención y obtener mayor precisión en el intercambio de información.

“También procuramos utilizar el mismo esquema con otras prepagas que dispongan de una base tecnológica similar —finaliza el ejecutivo—. Aprovechando las posibilidades de conectividad y seguridad de SAP, y dentro de los límites de la confidencialidad, abrimos nuestro sistema a los auditores médicos de algunas prepagas, para facilitar su tarea y transparentar nuestra actividad”.



\* 2006 SAP AG. Todos los derechos reservados. SAP, R/3, mySAP, xApps, xApp, SAP NetWeaver y los demás productos y servicios aquí mencionados, así como también sus respectivos logotipos, son marcas comerciales o marcas registradas de SAP AG en Alemania y numerosos países del mundo. Todos los demás productos y servicios aquí mencionados son marcas comerciales de sus respectivas empresas. Los datos suministrados en este documento se brindan sólo a título informativo. Las especificaciones de los productos pueden variar de un país a otro.

Estos materiales están sujetos a modificación sin previo aviso. Estos materiales son suministrados por SAP AG y sus filiales ("SAP Group") exclusivamente con fines informativos, sin representación ni garantía de ningún tipo, y el SAP Group no se hace responsable por los errores y omisiones en relación con estos materiales. Las únicas garantías que rigen para los productos y servicios del SAP Group son las establecidas en las garantías expresas que acompañan a dichos productos y servicios, si las hubiere. Ninguna información del presente puede ser interpretada como una garantía adicional.

