



Confiar en SAP como proveedor de soluciones de gestión nos ha permitido alcanzar una realidad que parecía imposible: "un Hospital sin Papeles"

Jorge Petit Sánchez
Consejero-Delegado
Clínica N.ª. S.ª. del Perpetuo Socorro

DE UN VISTAZO

Nombre de la empresa

Clínica Nuestra Señora del Perpetuo Socorro.

Sector

Sanidad

Objetivos principales

Disponer de una solución estándar totalmente integrada desde los procesos asistenciales y clínicos, hasta los administrativos, permitiendo realmente un hospital sin papeles.

Partners de implantación

Equipo actual SAP Sanidad de Unisys Consulting

Soluciones

- Finanzas.
- Logística.
- Gestión de pacientes.
- Historia clínica electrónica.
- Solicitud de pruebas.
- Puestos de trabajo en:
 - Urgencias
 - Consultas Externas
 - Hospitalización
 - Unidades Gestoras
- Cuidados de enfermería.
- Integración con Aplicaciones departamentales:
 - RIS-PAC's
 - Laboratorio
- Gestión de Relaciones con el Paciente / Cliente.

Entorno existente

Desarrollos propios descentralizados y con un bajo nivel de integración.

Puntos clave de la implementación

- Integración de todos los procesos bajo la misma solución.
- Implantación de las distintas áreas por fases.
- Flexibilidad de la solución.
- Capacidad de crecimiento.

Beneficios principales

- Mejora de la calidad asistencial.
- Sistema orientado al paciente.
- Más y mejor información para médicos y enfermeras, elementos clave del nuevo sistema.
- Control de gestión y utilización óptima de recursos sanitarios.
- Aumento del número de pacientes tratados.
- Incremento del volumen de negocio.

Hardware

Compaq
Dell

Bases de Datos

Oracle

Sistema operativo

Windows 2000

CLÍNICA NUESTRA SEÑORA DEL PERPETUO SOCORRO

Transformación de los sistemas de gestión para un mejor cuidado del paciente

Clínica N.ª. S.ª. del Perpetuo Socorro es un centro sanitario privado del más alto nivel. Se encuentra ubicado en Las Palmas de Gran Canaria y presta sus servicios tanto a pacientes que acuden como particulares ó pertenecen a compañías de seguros, como aquellos que acuden procedentes del Servicio Canario de Salud con los que existe un concierto.

Clínica N.ª. S.ª. del Perpetuo Socorro cuenta con un personal médico muy amplio que cubre prácticamente todas las especialidades médicas, entre ellas cabe destacar: Alergología, Análisis Clínicos, Anatomía Patológica, Anestesia y reanimación, Cardiología, Cirugía general, Cirugía plástica, Cirugía pediátrica, Cirugía torácica, Cirugía vascular, Dermatología, Diagnóstico por imagen, Digestivo, Endocrinología, Geriátrica, Ginecología, Hematología, Homeopatía, Logopedia, Medicina Interna, Medicina general, Nefrología, Neumología, Neurocirugía, Neurología, Odontología, Oftalmología, Otorrinolaringología, Pediatría, Psiquiatría, Unidad de cuidados intensivos, Urología, Reconocimientos Médicos, Rehabilitación, Reumatología y Traumatología.

Así mismo, cuenta con un Área de Cirugía mínimamente invasiva (Laparoscopia-Astroscopia) y dispone de 4 quirófanos completamente equipados y unidad de reanimación, actualizados según las más exigentes normas de acreditación de hospitales, europeas y americanas.

También dispone de un área de diagnóstico por imagen o Radiodiagnóstico, dotada con los equipos más modernos y de más alta tecnología, contando con todo el servicio digitalizado para el tratamiento de la imagen.

La Clínica N^º. S^ª. del Perpetuo Socorro alcanzó durante el ejercicio 2004 un total de 83.000 episodios lo que supone un incremento en actividad de un 100% con respecto al ejercicio 2000.

La actividad quirúrgica en 2004 fue de 10.000 intervenciones lo que equivaldría a 42 intervenciones al día. La actividad en los quirófanos ha incrementado un 34% desde el año de referencia 2000.

La Clínica N^º. S^ª. del Perpetuo Socorro siempre ha considerado que una buena calidad asistencial se consigue, además de contar con buenos profesionales, siendo pioneros en la implantación de Nuevas Tecnologías que faciliten y aporten valor a la operativa clínico asistencial. Por ello, desde su inauguración en 1960, ha destacado por su afán innovador en este campo, siendo pionero en muchos de los proyectos que se han llevado a cabo en la sanidad española.



Situación anterior

En sus orígenes, la clínica prestaba servicios a los pacientes derivados del Servicio Canario de Salud. En 1992 se hicieron las inversiones más básicas en Sistemas de Información. Es por ello que hasta 1996 la información se llevaba en un pequeño sistema contable y un sencillo registro de pacientes. La facturación se apoyaba en hojas de cálculo. Las historias clínicas se hacían manualmente sobre formularios de imprenta, excepto el informe de alta, que era tratado a través de un procesador de textos.

En 1996 se toma la decisión de realizar las inversiones necesarias, para introducirse en el Mercado Privado de la Sanidad. Para ello se decide ampliar el catálogo de servicios que prestaba la clínica, realizando nuevas inversiones en electromedicina e incorporando un Sistema Integrado para toda la gestión.

En 1999, la situación de sistemas se limitaba a un solo servidor de aplicaciones, en el que se situaba la base de datos desarrollada en lenguaje de programación Cobol.

Proyectos

Una vez realizadas algunas de las inversiones y decidido que el Sistema Integrado se soportaría en las soluciones de SAP, la Clínica comienza en 1999 el proyecto de implantación, transformando su actividad y soportando la totalidad de sus procesos en dichas soluciones. Con ello, ha abordado el siglo XXI como una "clínica sin papeles" y con todos sus procesos soportados con las más modernas Tecnologías de la Información.

El proyecto ha sido realizado por el equipo actual SAP Sanidad de Unisys Consulting, que desde sus orígenes hasta la fecha actual siguen implementando nuevos módulos.

Cobertura Funcional

Primera Fase

Se correspondió con la implantación de las distintas soluciones de SAP para la gestión Financiera, Logística y Gestión de Pacientes. Así, las áreas cubiertas fueron las siguientes:

- Contabilidad.
- Activos Fijos.
- Tesorería.
- Gestión de Compras.



- Gestión de Pacientes (IS-H):
 - Admisiones.
 - Gestión de Episodios.
 - Gestión de Movimientos.
 - Catálogo de Prestaciones.
 - Gestión de Agendas (Citación).

Este proyecto supuso un beneficio destacado para la Clínica, ya que permitió una gestión integrada de toda la operativa relacionada con el paciente; desde la admisión, asignación de cama y/o box, imputación de prestaciones, hasta la facturación y cobro del episodio.

Segunda Fase

En el año 2004, la Clínica decidió la incorporación al sistema de toda la operativa del médico, la enfermera y de las unidades gestoras de pruebas diagnósticas (como por ejemplo, Laboratorio, Diagnóstico por Imagen, Endoscopia...).

Para ello, la Clínica decidió ampliar la cobertura funcional de la solución de SAP, abordando la implantación del componente IS-H med*. Las áreas cubiertas han sido las siguientes:

- Historia Clínica Electrónica.
- Documentación Clínica.
- Solicitud de Pruebas.
- Puesto de trabajo para las Unidades Gestoras (Estado de Pruebas).
- Cuidados de Enfermería.
- Puesto de trabajo de Urgencias, Consultas Externas y Hospitalización.
- Integración con Aplicaciones Departamentales (RIS-PAC's y Laboratorio).

Con ello, la Clínica ha puesto en marcha el ERP y HIS, manteniendo un sistema único e integrado que le ha permitido:

- Disponer de la "Historia Clínica Electrónica" y poner en marcha el concepto de "Hospital sin Papeles".
- Gestión Integrada de Pruebas Diagnósticas, desde la solicitud y su realización, hasta la integración con las aplicaciones departamentales (laboratorio, etc..)
- Integración con los sistemas de digitalización de Imágenes (PACS-RIS de General Electric).

Tercera Fase

Esta fase se corresponde con la puesta en marcha del primer proyecto de Contact Center Sanitario basado en SAP en España, en el que se ha implantado la solución para la gestión de las relaciones con los clientes mySAP CRM. Con ello, la Clínica podrá informar al paciente de sus citas y situación clínica a través de todos los canales de comunicación y de forma integrada (telefónico, sms, y e-mail). Estos procesos inciden directamente en la calidad del servicio que presta la Clínica y percibe el cliente.

Junto con la solución mySAP CRM, la Clínica ha implantado la solución de Altitude Software, que gestiona la telefonía del Contact Center.

El contacto con el paciente es multicanal, es decir, se utiliza toda la tecnología disponible en este momento para realizar la comunicación.

"Con la implantación de una Extranet basada en SAP Enterprise Portal, trasladaremos el hospital sin papeles más allá de los límites hasta ahora imaginables. Esto permitirá la puesta en marcha de un foro virtual para nuestro colectivo profesional clínico, en el cual, podrá disponer y compartir todo tipo de información especializada. Todo ello situará a la Clínica como una de las más punteras en cuanto a sistemas de información se refiere".

Jorge Petit Sánchez
 Consejero-Delegado
 Clínica de N.º. S.º. del Perpetuo Socorro

Beneficios

Entre los principales beneficios obtenidos como consecuencia de la utilización de las soluciones de SAP, cabe destacar:

Mejora de la calidad asistencial

Con la implantación del componente IS-H med*, la Clínica N^o. S^a. del Perpetuo Socorro responderá a las necesidades y expectativas de servicio al paciente, tanto en la dimensión técnica, como en la dimensión de servicio, en un contexto de creciente exigencia de calidad.

Sistema orientado al paciente

La necesidad de la satisfacción del cliente exige a la Clínica N^o. S^a. del Perpetuo Socorro un sistema de gestión centrado en el paciente, priorizando sus necesidades, entendiendo sus expectativas, atendiendo sus preferencias, cuidando los elementos tangibles y los intangibles que configuran la calidad percibida y ofreciendo servicios de alta fiabilidad y personalización. La implantación de mySAP CRM permitirá dicho enfoque.

Más y mejor información para médicos y enfermeras, elementos clave del nuevo sistema

Con la implantación de IS-H med* los profesionales sanitarios (médicos y enfermeras) disponen del conocimiento, información y de un sistema de apoyo para la toma de decisiones adecuados en el momento de la asistencia. Facilita también la colaboración entre niveles de asistencia, instituciones y personas en todos los ámbitos relacionados con el proceso del paciente.

Control de gestión y utilización óptima de recursos sanitarios

Los datos provenientes de la actividad asistencial constituyen la base de la gestión clínica y de la planificación del hospital. La implantación de IS-H med* mejora la eficiencia, eficacia y productividad de los recursos (internos y concertados).

Aumento del número de pacientes tratados

El sistema ha facilitado el aumento de pacientes tratados por la Clínica, pasando de 55.000 pacientes atendidos durante 2002 a 83.000 pacientes atendidos en 2004.

"Las soluciones de SAP nos han permitido controlar de una manera global las operaciones de la Clínica, desde los procesos administrativos, hasta los clínicos y asistenciales, con una integración total entre ellos, disponiendo on-line de todos los datos operativos y económicos".

Jorge Petit Sánchez
Consejero-Delegado
Clínica de N^o. S^a. del Perpetuo Socorro

Proyectos futuros

- La puesta en marcha de un sistema más evolucionado de Control de Gestión, que facilite información analítica detallada y que permita conocer costes por los diferentes conceptos, así como sus márgenes y beneficios. Para ello, se implantará la solución SAP Business Information Warehouse (SAP BW).
- La implantación de un Cuadro de Mando a través de la solución SAP Strategy Enterprise Management (SAP SEM), de forma que, a través de unos indicadores de gestión, se conozca la evolución del negocio, tanto desde el punto de vista económico, como desde las perspectivas del paciente, de los procesos internos y del aprendizaje e innovación.
- La ampliación de mySAP CRM, mediante el acceso del paciente a sus citas médicas y resto de información, a través de Internet.
- La implantación de un Portal del Empleado con información relevante para los profesionales de la Clínica (datos personales, actividades de la Clínica, comunicados internos, notas de prensa, etc) o información específica de la gestión por unidades organizativas, basado en SAP Enterprise Portal.
- La puesta en marcha de un Foro Virtual para el colectivo profesional clínico, mediante la ampliación de SAP Enterprise Portal, de forma que dicho colectivo pueda disponer y compartir información especializada y pueda acceder a la misma a través de una Extranet.
- La implantación de mySAP ERP HCM, la solución de SAP para la gestión del capital humano.