

Sistema interactivo de información/formación.

Un año de experiencia en el servicio de gestión económica y facturación

López Lorenzo P, Rodríguez Pérez E

Hospital Central Cruz Roja

Introducción

El avance de la tecnología de la información en los últimos años se caracteriza por la tendencia al acopio, el procesamiento y la transferencia, lo más rápido posible, de la información.

Estamos inmersos en un proceso de adaptación e intento sistemático de cambiar la práctica, las creencias y los conocimientos profesionales con el propósito de mejora continua de la calidad del sistema.

La incorporación de nuevas tecnologías implica una modificación de los perfiles de los profesionales al permitirnos mayor movilidad, pero también una formación profesional específica.

En el sistema público de salud el incentivo profesional resulta escaso al igual que la motivación y el compromiso. La falta de tiempo por sobrecarga laboral y la inexistencia de sistemas de evaluación de rendimiento que premien el buen hacer nos lleva a diseñar políticas novedosas e innovadoras de formación y desarrollo profesional.

La unidad de gestión económica es tal vez la parte de la gestión hospitalaria con mayor historia en los usos de los sistemas de información soportados informáticamente y, por tanto, con mayores avances y necesidades de formación.

El objetivo de esta iniciativa es la puesta en marcha de un sistema interactivo

de información/formación de las tareas que se desempeñan en cada puesto de trabajo, capaz de motivar al profesional y de mejorar la calidad de su tarea.

De los resultados de esta experiencia podríamos destacar la facilidad en su exportación, tanto a nivel de implantación, como de resultados a todo el ámbito de la gestión hospitalaria.

Material y métodos

Entre 2006 y 2007, se creó un grupo de trabajo que analizó el funcionamiento interno del servicio de gestión económica. La información fue recogida en actas elaboradas en reuniones de periodicidad mensual.

En tan solo 3 meses de 2007 más del 80% del personal en este departamento pasó a otras unidades u hospitales, y solo el 20% del servicio conocía el funcionamiento del mismo. En este plazo se produjo el cambio también de los responsables del departamento.

Esta situación provocó una falta de participación y de puesta en común de conocimientos, generando, poco a poco, un aumento del volumen de trabajo y un retraso en la consecución del mismo.

El trabajo pasó a entenderse como algo mecánico y siempre faltaba tiempo e interés en la formación en este ámbito. Igualmente se detectó un nivel de

errores importante debido a la falta de compromiso con los resultados.

Conscientes de esta situación los responsables del servicio de gestión económica con el apoyo de la Dirección decidieron realizar un estudio mediante la observación y realización de encuestas a los profesionales de las distintas áreas.

Utilizando diferentes técnicas de investigación con los jefes de servicio y trabajadores mediante entrevistas y reuniones, y entre ellas la tormenta de ideas, se elabora un borrador pactado que recoge los problemas existentes con las diferentes áreas del hospital.

En un informe se refleja la necesidad de formación en el uso de soportes informáticos específicos, la búsqueda y aplicación de nuevos métodos para mejorar el trabajo y adaptarse a los cambios, necesidad de formación de reciclaje para el personal, y déficit de recursos humanos, así como falta de compromiso de los profesionales. El reto era diseñar una herramienta informática destinada a mejorar la calidad del trabajo y, por tanto, el desempeño de las tareas más importantes del servicio, dando respuesta tanto a las necesidades individuales como a las de la propia Dirección.

Esta herramienta informática se desarrolla en un entorno Web, y explica, paso a paso, de una forma interactiva el 70% de las tareas que se desempeñan en el servicio de gestión económica. Mediante pequeños programas gráficos y/o vídeos, se ilustran los procedimientos (gestión de proveedores, elaboración de los documentos de nómina, gestión de ingresos, anticipos de caja fija, asientos contables y seguimiento presupuestario).

La idea principal es que la herramienta informática pueda ser utilizada por cual-

quier usuario para desempeñar una función en el área que quiera sin la necesaria aportación de otro medio o ayuda, y utilizando un soporte gráficamente atractivo para el profesional. La presencia de dificultades con algunos de los usuarios por la poca familiaridad del entorno supuso un gran reto para el sistema de información, solventando los problemas con suficiencia, y permitiendo además un mayor acercamiento a los sistemas informáticos. En mayo de 2007 los primeros pasos de la aplicación dieron excelentes resultados en la unidad de gestión económica tal y como veremos a continuación.

Resultados

Tras un seguimiento de observación directa de la utilización de esta herramienta de información interactiva de hasta 10 de los profesionales que han pasado por el servicio de gestión económica, podemos destacar los siguientes resultados:

- Disminución del nivel de errores en el uso de los procesos informáticos de hasta el 90%.
- Autonomía plena de la unidad en la cobertura de sus ausencias, permitiendo un rápido aprendizaje de las tareas encomendadas al resto del personal de la unidad, solventado eficazmente ausencias inesperadas y/o permitiendo una fácil cobertura de aquellas que por su duración precisan una sustitución.
- Mejora de la satisfacción por los profesionales al disponer de una formación específica que les permite desarrollar el trabajo con responsabilidad y competencia.
- Mejora continua de las aplicaciones de formación mediante las aportaciones de los profesionales.

- Aceptación y fuerte implicación de los profesionales, en mantener una actitud de aprendizaje continuo.
- Ahorro de impresiones en papel de hasta el 40% permitiéndose el almacenaje y archivo de documentación en soporte informático.
- Adaptación a las nuevas tecnologías en el 80% del personal.

Conclusiones

- El sistema de información interactivo es una técnica efectiva en la formación específica de los profesionales.
- Reduce los costes y se logran mejo-

ras tanto en los procesos internos de trabajo como en los resultados.

- Satisface las necesidades de los profesionales y de la dirección.
- Garantiza el desempeño de una función en un entorno con escasez de trabajadores suficientemente preparados.
- Impulsa el trabajo en grupo al compartirse experiencias y conocimientos.
- Fomenta la iniciativa y participación de los profesionales.
- Impulsa el uso generalizado de sistemas electrónicos como herramienta de trabajo.