

Cuadro de mandos para la mejora del análisis de información del Servicio de Ingresos y Facturación del CHU Juan Canalejo

Roca Corral C, Vázquez Sánchez O, Prieto Díaz G, García Lemos D, Pereira Mota M, Castro Ramallo A, Sampedro Morandeira JL, Rimada Mora D, Vázquez González G
Hospital Juan Canalejo

Introducción

El cuadro de mandos es un instrumento para la planificación estratégica de las empresas.

Adoptamos su uso en las organizaciones de salud pública para que la dirección y los niveles de responsabilidad intermedia alineen la práctica cotidiana con los objetivos estratégicos.

El Complejo Hospitalario Universitario Juan Canalejo no es ajeno a esta necesidad y para ello ha desarrollado herramientas informáticas que faciliten esta labor. El cuadro de mandos, para la gestión en el área económico-financiera es una de estas herramientas.

Este cuadro, como todos los cuadros de mandos, muestra parámetros variados alimentados con fuentes de información múltiples, que nos permiten obtener una imagen dinámica de la organización.

Forma parte del cuadro de mandos el cuadro de mandos del servicio de facturación.

Material y métodos

Se ha realizado un análisis previo de la situación de las necesidades de información a remitir, intentando establecer las dimensiones y las perspectivas del

modelo a ejecutar para la obtención de los informes descriptivos del entramado económico del CHUJC.

Para ello, se ha partido de los informes que el servicio generaba periódicamente para su propia gestión y aquellos que enviaba a otras áreas de gestión del hospital. A partir de estos informes se ha examinado la información que es necesaria para el funcionamiento del servicio y para el mejor aprovechamiento de los datos que genera en su actividad diaria. El sistema propuesto consta de varios elementos:

- Carga de datos: se han utilizado los servicios de transformación de datos de Microsoft SQL Server 2000 para conectarse a fuentes de datos heterogéneas y realizar los procesamientos intermedios para depurarlos y adecuarlos para su posterior análisis.
- Base de datos relacional, en Microsoft SQL Server 2000, donde se almacenan todos los datos que son generados por cada uno de los sistemas y que periódicamente se conecta a ellos para actualizarse.
- Base de datos multidimensional, en Analysis Services, que representa en una estructura optimizada para la realización de análisis los datos de la base de datos relacional.

- Frontal para acceder a los datos. Este frontal, realizado con Microsoft FrontPage XP + WebComponents, aprovecha todas las capacidades de la base de datos multidimensional, permitiendo que todos los informes tengan un comportamiento dinámico y faciliten la realización de análisis complejos.

Los grupos de actividades que se han realizado para el desarrollo de este sistema son las siguientes:

- Definir un modelo de gestión en base a indicadores relacionados con la información del servicio de ingresos y facturación, que aporte una visión clara sobre el funcionamiento del mismo.
- Definir los presupuestos y objetivos, como meta estratégica de gestión del hospital. Estos objetivos estarán directamente relacionados con los indicadores, y mostrarán el grado de cumplimiento de la actividad de cada una de las áreas.
- Definir un esquema de datos multidimensional para el almacenamiento de la información.
- Implementar dicho esquema y definir los procesos de carga para extraer la información útil ubicada en los diferentes sistemas de la organización en el mismo.
- Definir interfaces de usuario que permita una explotación de la información bajo los formatos adecuados para las tareas de gestión.
- Implementar estas interfaces para acabar configurando una herramienta de control que permita al personal de gestión el acceso a la información de gestión y control.

- Realizar sesiones de formación a los usuarios del sistema para que conozcan y desarrollen las utilidades de la herramienta.

Resultados

El CMF desarrollado permite analizar la información generada en el servicio de ingresos y facturación en función de diversos conceptos. Parte de esta información es común a las otras áreas de gestión del hospital como el análisis en función de la estructura jerárquica del CHUJC, dividida en áreas de gestión clínica, servicio, grupo funcional hospitalario (GFH) y unidad peticionaria, que permite el estudio de los datos económicos a cualquier nivel de dicha estructura, permitiendo la navegación por los distintos niveles.

Los conceptos más específicos manejados por el servicio son:

- Conceptos facturables (aseguradoras, particulares, accidentes de tráfico...).
- Garantes de las facturas.
- Procedimientos (estancias, biopsias...).
- Estados de las facturas.
- Situaciones de las facturas.
- Fechas de facturación y de ingreso.
- Importe facturado e ingresado.

Conclusiones

El CMF, nos permite evaluar el nivel de consecución de objetivos en facturación e ingresos, por prestación de asistencia sanitaria a terceros obligados al

pago, según los objetivos marcados en el Plan de Objetivos Estratégicos pactados por la dirección de este centro y la dirección del Servicio Galego de Saúde. Además de ofrecernos el estado de la facturación, nos permite detectar ineficiencias, corregir desviaciones y nos muestra información *on-line* sobre cualquier procedimiento, servicio o área.

Aporta como valor fundamental para nuestra organización, el control de la calidad, certificada según la norma UNE ISO 9001:2000, ya que los conceptos y procesos que se evalúan en calidad son los manejados en el cuadro de mandos.

Roca Corral C, y cols. Cuadro de mandos para la mejora del análisis de información del Servicio de Ingresos y Facturación...