



**PROYECTO MINSAL-BANCO MUNDIAL: UN ANÁLISIS DEL SERVICIO
ENTREGADO AL CLIENTE EXTERNO EN EL ÁREA DE SALUD**

**SILVANA ROCÍO CANALES VILLALOBOS
PATRICIA LILIANA MUÑOZ MUÑOZ**

INGENIERO COMERCIAL

RESUMEN

Esta investigación es un estudio exploratorio, cuyo principal objetivo es proponer recomendaciones que permitan la implementación efectiva de las TI en los Hospitales del Servicio de Salud del Maule involucrados en el proyecto MINSAL-Banco Mundial, orientada a mejorar la calidad de la atención entregada a sus pacientes. Para cumplir dicho objetivo se realizó un diagnóstico que permitió identificar y analizar los principales problemas a los cuales se ve enfrentado el cliente externo (paciente) al solicitar sus servicios médicos. Dichos problemas se derivan del ineficiente manejo de la información y de la estructuración de los procesos que lleva consigo una mala distribución y10 manejo de los recursos disponibles. Para desarrollar el tema, se recurrió a una revisión bibliográfica y un estudio de campo, relacionando conceptos de administración, sistemas de información, reingeniería, calidad total y desarrollo organizacional. Específicamente en el estudio de campo, en primera instancia, se realizó un Preestudio en donde se entrevistó a distintas personas de la organización mediante el Método Delphi, y luego, se confeccionó y aplicó un cuestionario autoadministrado a expertos del Área de Salud. En este estudio se identificaron puntos problemáticos tales como: tiempos de espera, trato a los pacientes, administración de recursos, cultura corporativa, comunicación y tecnologías. El proyecto MINSAL-Banco Mundial es muy amplio y ha comenzado con la fase de

"Implementación de TI" apoyado en capacitación técnica a los usuarios, como un primer paso para dar solución a los problemas que se enuncian. Sin embargo, consideramos que es primordial apoyar dicha fase con acciones más estratégicas para así lograr un impacto positivo en la calidad de la atención. Para proponer dichas acciones estratégicas, se identificaron dos grandes obstáculos, que impiden actualmente, lograr una mejora en los factores que los pacientes consideran críticos para su satisfacción. Estos obstáculos son: la no existencia de una estrategia de mejoramiento continuo de la calidad a nivel organizacional y la no existencia de una conciencia tecnológica madura. Para eliminar el primer obstáculo, se propone institucionalizar el concepto de calidad, mediante la incorporación de valores corporativos afines, con un compromiso transmitido desde la alta gerencia para el resto de la organización con una reorientación de las políticas de personal a fin de apoyar el nuevo pensamiento organizacional, además de políticas de marketing que ayuden a mejorar la imagen tanto interna como externa de los hospitales y la incorporación del cliente externo como parte esencial de todo el sistema. Con el fin de neutralizar el segundo obstáculo, se propone capacitar en forma intensiva al recurso humano para que se conozcan las potencialidades y beneficios de contar con información oportuna y eficiente, además de transformar la mala disposición al cambio en una variable positiva. En definitiva, podemos notar que las TI, por sí solas, no crean una ventaja competitiva, sino que es necesario implementar acciones de apoyo y flexibilizar el Sistema de Salud Pública, de manera de hacerlo viable en el mundo cada vez más dinámico, del cual también forman parte.