

OPTIMIZACIÓN DEL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD A TRAVÉS DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES EN LAS IPS VIVA 1A SAN JOSE

Nombres y apellidos

Yeisi Carolina Mejía Martínez

C.C. No. 1045693147

Código estudiantil: 2022113344936

Correo institucional: yeisi.mejia@unisimon.edu.co

Lency Ivana Ariza Colina

CC. No. 1143450973

Código estudiantil: 2021114336701

Correo institucional: lency.ariza@unisimon.edu.co

Fabrizio Esteban Viñas Picón

C.C. No. 1143243192

Código estudiantil: 2022113343749

Correo institucional: fabrizio.vinas@unisimon.edu.co

David Florez Díaz

C.C. No. 1140889345

Código estudiantil:

2022113344137

Correo institucional: david.florez@unisimon.edu.co

Trabajo de Investigación presentado como requisito para optar el título de:
Especialista en Gerencia e innovación

Tutor(es):

Magda Andrea Monsalve Peláez

RESUMEN

En el marco de la pandemia del COVID-19 que inició en Colombia en Marzo de 2020, se estableció como obligación limitar el aforo en espacios cerrados para eliminar posibles focos de contagio, cobrando relevancia la implementación de plataformas digitales para agilizar los trámites de los usuarios, sin embargo en la actualidad se observan aglomeraciones y tiempos de espera extensos, debido a que muchos usuarios prefieren ir presencialmente en lugar de realizar sus trámites utilizando las plataformas y herramientas virtuales creadas para tal fin.

Con base en lo anterior la presente investigación se desarrolló buscando responder ¿Cuáles son las causas que llevan a los usuarios de los servicios de salud a no realizar o agendar sus trámites a través de las plataformas digitales creadas para este fin?, por lo cual se implementó realizar una investigación de tipo cualitativo descriptivo, donde se especificara el comportamiento de los usuarios de la IPS VIVA 1 A San José que acceden a los servicios de salud a través de las plataformas de Servicios a un clic y Chattigo; así mismo se diseñó una investigación de tipo no experimental transversal por lo que se utilizaran entrevistas y análisis de datos.

El proyecto buscó optimizar los servicios de salud a través de las plataformas digitales de los usuarios de la IPS VIVA 1A San José, a través del diagnóstico, análisis y elaboración de un plan de innovación que respondiera a la problemática que padecía la entidad con sus usuarios; que dio como resultado que son personas longevas, con capacidad económica y que por ello cuentan con las condiciones para acceder a plataformas digitales; además que no solo constituye un factor tecnológico, sino una variedad de factores socioeconómicos, de limitaciones y de falta de infraestructura de telecomunicaciones e informática.

También de la entrevista se resalta la forma como conocieron que la IPS tenía estas herramientas fue a través de su médico de familia, personal de admisiones o cualquier otro funcionario de la IPS, los usuarios de la IPS VIVA 1A San José utilizan las plataformas digitales en un 70%; esto es un buen indicio pues la mayoría de los usuarios la emplean y recomiendan utilizarlas, de allí la importancia de educar a los usuarios con el fin de que la utilización de las herramientas digitales sea mucho más eficiente para los profesionales de la salud, la población usuaria del sistema y todos los gestores.

Por otro lado, al realizar el análisis en la funcionalidad y eficiencia en las plataformas, se logró identificar que las métricas expuestas arrojan que los tiempos empleados para la generación exitosa de los trámites es muy extensa lo que hace que algunos usuarios prefieran realizar sus trámites de forma presencial. Teniendo en cuenta lo anterior se tomó la decisión de crear estrategias en un plan de innovación encaminadas a promover la cultura, formación y desarrollo de los colaboradores para así mejorar la experiencia de los usuarios y optimizar la tramitología de los servicios de salud a través del uso eficiente de las TIC. Con base en los resultados de las entrevistas y el análisis de la información de IPS VIVA 1 A San José, se llevó finalmente a sugerir a la IPS que se establezcan espacios de socialización para educar a los usuarios que no usan, ni conocen las plataformas

digitales y para los que sí, han hecho uso de estas, motivarlos a que sigan utilizando los canales para el trámite de sus servicios de salud.

Palabras clave: Usuarios, Plataformas digitales, Atención Médica, Optimización, TIC, Trámites de Salud.

ABSTRACT

Within the framework of the COVID-19 pandemic that began in Colombia in March 2020, it was established as an obligation to limit the capacity in closed spaces to eliminate possible sources of contagion, making the implementation of digital platforms more relevant to expedite user procedures. However, at present there are crowds and long waiting times, due to the fact that many users prefer to go in person instead of carrying out their procedures using the virtual platforms and tools created for this purpose.

Based on the above, the present investigation was developed seeking to answer what are the causes that lead users of health services not to carry out or schedule their procedures through the digital platforms created for this purpose? implemented to carry out a descriptive qualitative investigation, where the behavior of the users of the IPS VIVA 1 A San José who access health services through the One-Click Services and Chattigo platforms were specified; Likewise, a cross-sectional non-experimental investigation was designed, for which interviews and data analysis were used.

The project seeks to optimize health services through the digital platforms of the users of the IPS VIVA 1A San José, through the diagnosis, analysis and preparation of an innovation plan that would respond to the problems that the entity suffered with its users. ; which resulted in the fact that they are long-lived people, with economic capacity and that, therefore, have the conditions to access digital platforms; In addition, it is not only a technological factor, but a variety of socioeconomic factors, limitations, and the lack of telecommunications and information infrastructure.

The interview also highlights the way in which they found out that the IPS had these tools was through their family doctor, admissions staff or any other IPS official, the users of the IPS VIVA 1A San José use the digital platforms in 70%; This is a good indication since most users use it and recommend using it, hence the importance of educating users so that the use of digital tools is much more efficient for health professionals, the population system user and all managers.

On the other hand, when carrying out the analysis of the functionality and efficiency of the platforms, it was possible to identify that the exposed metrics show that the time used for the successful generation of procedures is very long, which makes some users prefer to carry out their face-to-face Taking into account the above, the decision was made to create strategies in an innovation plan aimed at promoting the culture of innovation, training and development of collaborators in order to improve the user experience and optimize the paperwork of health services through the efficient use of ICT. Based on the results of the interviews and the analysis of the information from IPS VIVA 1 A San José, it was finally led to suggest to the IPS VIVA

1 A San José to establish socialization spaces to educate users who do not use or know digital platforms and for those who have used them, motivate them to continue using these channels to process their health services.

Key Words: IPS, Users, Digital Platforms, Medical Care, Optimization, ICT, Health Procedures.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Avella Martínez, L y Parra Ruiz, P. (2013). Tecnologías de la información y la comunicación (TICs) en el sector salud. <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/20543/laurayanethavellamartinez.2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
2. Cabero, J. Llorente, M. (2015). Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC): escenarios formativos y teorías del aprendizaje. Revista Lasallista de Investigación, 12(2), 186-193. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-44492015000200019
3. Chávez, S. González, B. & Hidalgo, C. (2016). Aprendizaje Basado en Problemas (ABP) a través del m-learning para el abordaje de casos clínicos. Una propuesta innovadora en educación médica. Innovación educativa (México, DF), 16(72), 95-112. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-26732016000300095&lng=es&tlng=es.
4. Congreso de la república (diciembre 13 2010). Ley 1419 de 2010 por la cual se establecen los lineamientos para el desarrollo de la telesalud en Colombia. Función pública. (p.1)
5. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=40937>
6. DANE (2021) Boletín Técnico: Encuesta de tecnologías de la información y las comunicaciones en hogares ENTIC hogares 2020. <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/tecnologia-e-innovacion/tecnologias-de-la-informacion-y-las-comunicaciones-entic/encuesta-de-tecnologias-de-la-informacion-y-las-comunicaciones-en-hogares-entic-hogares>
7. Decreto 441 de 2022. (2022. 28 de marzo). Ministerio de salud y protección social. (p.6) https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Decreto%20No.%20441%20de%202022.pdf
8. Fernández, A. y Oviedo, E. (2010). Tecnologías de la información y la comunicación en el sector salud: oportunidades y desafíos para reducir inequidades en América Latina y el Caribe. División de desarrollo social de CEPAL. <https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6169/lcl3244.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
9. García, F. (2020). Plataformas Digitales 2020 (sp) <https://books.google.es/books?id=P3rtDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
10. Mancilla, B. & Santiago, G. (2020). Experiencia del profesional de enfermería en el uso y desarrollo del expediente clínico electrónico. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social, 28 (3), 262-267. http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/view/1085/1128

11. Ministerio de Salud y protección social (2020, 6 de marzo). Colombia confirma su primer caso de COVID-19. [Comunicado de prensa]. <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Colombia-confirma-su-primer-caso-de-COVID-19.aspx>
12. Ministerio de Salud y Protección Social (2019). Resolución 2654 de 2019 por la cual se establecen disposiciones para la telesalud y parámetros para la práctica de la telemedicina en el país (p.4). https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%202654%20del%202019.pdf
13. Monje A. Carlos A. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa guía didáctica. Libro didáctico, https://aulaextendida.unisimon.edu.co/aulaposgrado/pluginfile.php/104325/mod_resource/content/1/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf
14. López, R. (1998). Crítica de la Teoría de la Información Integración y fragmentación en el estudio de la comunicación. Cinta de Moebio, (3). <https://www.redalyc.org/pdf/101/10100304.pdf>
15. OECD (2020), Digital Transformation in the Age of COVID-19: Building Resilience and Bridging Divides, Digital Economy Outlook 2020 Supplement, OECD, Paris. www.oecd.org/digital/digital-economy-outlook-COVID.pdf.
16. Rivera, M. Santander, R. & Fuentes S. (2021). Information architecture for the management of computerized medical records for pediatric-ophthalmological specialty. Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río, 25(2), http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-31942021000200009&lng=es&tlng=en.
17. Santoyo, A. S. y Martínez, E. M. (2003). Brecha digital: mitos y realidades. Uabc. https://books.google.es/books?op=lookup&id=nw8PLfm4Ma4C&continue=https://books.google.es/books%3Fhl%3Des%26lr%3D%26id%3Dnw8PLfm4Ma4C%26oi%3Dfnd%26pg%3DPA5%26dq%3DBRECHA%2BDIGITAL%26ots%3D_aT-iNVRwA%26sig%3DPdDzcByEHBoXoLQ8p1DG-T632I8&hl=es
18. Sentencia C-064/08. (2008, 30 de enero). Corte Constitucional. (Rodrigo Escobar, M.P). <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2008/C-064-08.htm>
19. Sunkel, G. y Ullmann, H. (2019). Las personas mayores de América Latina en la era digital: superación de la brecha digital. Revista CEPAL N° 127 <http://hdl.handle.net/11362/44580>