



High performance. Delivered.

Newsletter de la práctica de salud de Accenture Latinoamérica

Editorial

Por Daniel Ríos

Estimado Lector:

En las últimas dos décadas, las organizaciones de salud han experimentado cambios radicales en la tecnología. Inicialmente, la tecnología informática incorporó eficiencia al reemplazar el procesamiento manual. Posteriormente, se sumaron funcionalidades netamente clínicas, como historias clínicas informatizadas. El foco ahora son los antiguos sistemas de reportes, ya obsoletos, para facilitar la toma de decisiones de negocio.

A pesar de haber invertido bastante dinero en aplicaciones de soporte de decisiones, muchas organizaciones de salud aún no pueden sacar provecho satisfactoriamente de la información de los sistemas de gestión administrativa, de gestión clínica y de gestión financiera y contable. Los prestadores necesitan una nueva tecnología para la toma de decisiones. Las soluciones de inteligencia de negocios permiten que las organizaciones maximicen la efectividad de los sistemas existentes y aprovechen completamente la información provista por los mismos. En este número del Newsletter abordamos esta tecnología, situación actual y beneficios en la industria de la salud.

[Daniel Ríos](#)

Socio responsable de la práctica de Health and Life Sciences para Latinoamérica Accenture

Aplicando inteligencia de negocios en salud

Por Dr. Pablo Bonelli
Senior Manager Health & Life Sciences Argentina & Chile

Inteligencia de negocios (business intelligence, en inglés) es una tecnología de soporte de decisiones que permite obtener y analizar datos internos y externos para generar conocimiento organizacional de nivel estratégico, táctico y operativo. Si bien se ha utilizado exitosamente en otras industrias, la inteligencia de negocios está llegando con retraso al área de la salud.

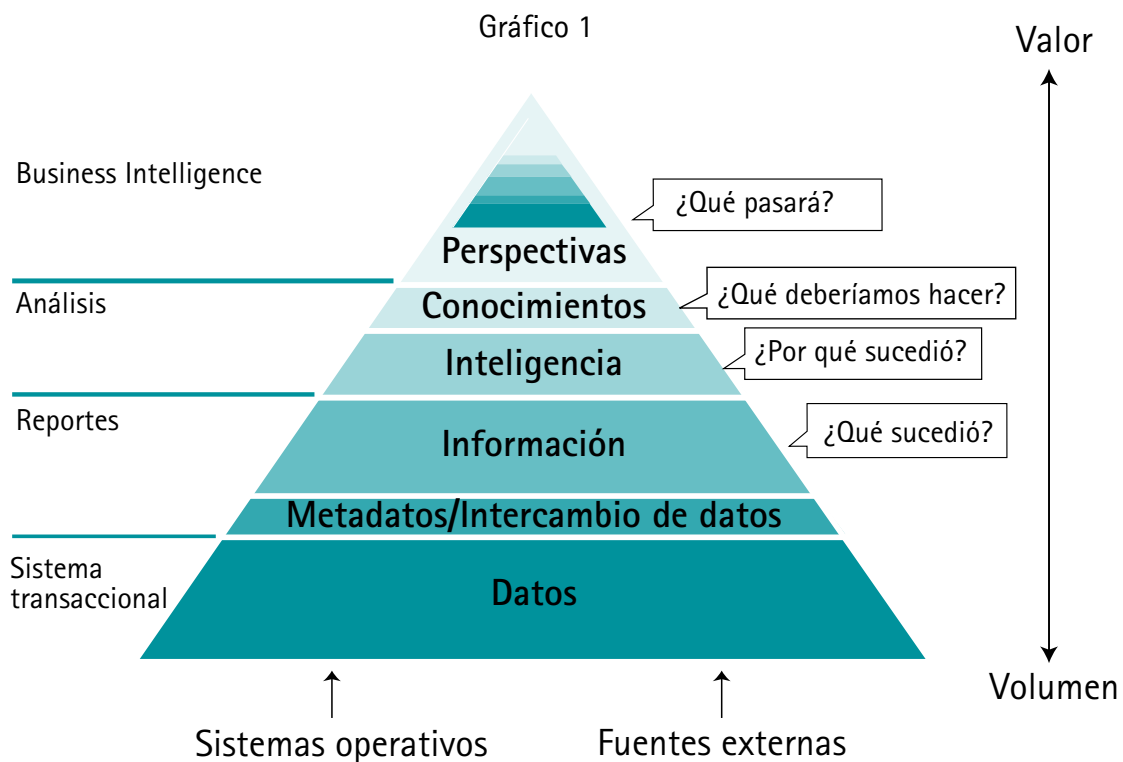
Un componente clave de una solución de inteligencia de negocios es un almacén de datos (data warehouse, en inglés), una gran base de datos alimentada con datos de múltiples sistemas, optimizada para extraer información. Un data warehouse puede ser utilizado para elaborar proyecciones de negocios, análisis de tendencias del mercado y minimizar costos. En el mundo de la salud, los sistemas informáticos que alimentan un data warehouse incluyen sistemas de información clínica, sistemas ERP, sistemas de gestión de la cadena de abastecimiento, software de facturación, contabilidad y otros.

Las soluciones de inteligencia de negocios permiten a los usuarios no sólo acceder a datos crudos sino también a segmentarlos y analizarlos eficientemente, convirtiendo los datos en perspectivas (Ver Gráfico 1)

Administradores de hospitales, médicos y financiadores encuentran valor en este tipo de soluciones, que brindan acceso seguro y simple a la información que necesitan para satisfacer sus requerimientos, facilitando el uso compartido de la misma.

Estos sistemas permiten obtener:

- Una eficiente medición del desempeño
- Una mayor agilidad y capacidad de respuesta frente al cambio
- Una mayor alineación de la organización en metas de desempeño
- Una mayor competitividad de la organización



Algunas preguntas que pueden ser respondidas con soluciones de inteligencia de negocios:

- ¿Qué prestadores tienen los mejores resultados y los volúmenes más altos en cada región?
- ¿Cuántas repeticiones de llamadas tiene nuestro contact center por inadecuada resolución de un problema?
- ¿Qué servicios no se están adjudicando en forma automática y cuál es la causa?
- ¿Qué afiliados tienen mayores probabilidades de incurrir en costos y qué intervención se puede hacer para reducir dicha probabilidad?
- ¿Cuál es el costo probable de atender a este cliente prospecto?
- ¿Cuáles son las tendencias en las prescripciones de nuestros médicos?
- ¿Cómo pueden nuestros pacientes reconocer los médicos de mejor desempeño?
- ¿Cuáles son mis mejores prestadores en costo/resultados/cantidad de prestaciones y cómo puedo dirigir más volumen hacia ellos?
- ¿Qué pueden hacer las empresas clientes corporativos para disminuir los costos médicos y administrativos de sus empleados y así bajar las primas que pagan por ellos y aumentar la rentabilidad?

Las soluciones de inteligencia de negocios pueden ser utilizadas para medir y monitorear específicamente los atributos principales que distinguen a los prestadores de alto desempeño, que incluyen la calidad clínica, la satisfacción del cliente, la efectividad operativa y la longevidad financiera.

Calidad clínica

Cada día, los hospitales capturan grandes cantidades de datos a través de los sistemas de información existentes. Las herramientas de inteligencia de negocio pueden extraer estos datos y permitir que un prestador profundice en diferentes métricas de calidad, como por ejemplo las Core Measures de la Joint Commission on Accreditation of Health Care Organizations (JCAHO) (ver cuadro 1), a fin de comprender los problemas de desempeño. Por ejemplo, un prestador que trata de reducir los errores relacionados con la medicación puede obtener la información de los sistemas de administración

de medicamentos y farmacia para examinar los problemas en forma exhaustiva y realizar los cambios necesarios para reducir errores. Análogamente, un prestador puede establecer objetivos de performance, como por ejemplo, ciertos índices de error en la administración de medicamentos, y luego comparar los datos para ver cuántos errores realmente se producen.

La presión para reducir errores médicos, aumentar la calidad de la atención y disminuir los costos es cada vez mayor. Utilizando soluciones de inteligencia de negocios los hospitales pueden realizar un seguimiento de las iniciativas relacionadas con la mejora de la calidad y performance clínica y verificar las tendencias y oportunidades cada vez mayores para la atención de los pacientes. Las organizaciones también pueden analizar y comparar los índices de complicaciones, mortalidad y re-internación, con tendencias nacionales, regionales y de hospitales similares.

Satisfacción del cliente

Los prestadores de salud capturan repetidamente datos de pacientes. Esto no solamente molesta a los pacientes, sino que además, cuántas más veces se registre la información, mayor la probabilidad de errores en el registro de la misma. Las soluciones de inteligencia de negocios ayudan a tener una visión macro del proceso de obtención de datos, informar la cantidad de instancias en que se registra la información y la cantidad de veces que ocurren errores a raíz de la obtención repetitiva de la información.

Al crear un registro completo de interacciones con el cliente, las herramientas de inteligencia de negocios también ayudan a las organizaciones de salud a profundizar las relaciones con pacientes y sus familias. Estos contactos de los pacientes con las organizaciones de salud pueden ser utilizados para identificar poblaciones en riesgo de enfermedad o complicaciones e incorporarlos a programas de gestión de enfermedad (disease management) o gestión de cuidados (care management), con impacto demostrado en calidad de servicio y reducción de costos innecesarios. (Vamos a abordar este tema en mayor detalle en futuras ediciones del Newsletter)

Los prestadores líderes están implementando programas de pago por desempeño que utilizan incentivos para fomentar prácticas basadas en evidencia. Las soluciones de inteligencia de negocio permiten evaluar la efectividad de estos programas y obtener métricas para dar a conocer al público y aumentar su transparencia y visibilidad en la comunidad a la que pertenecen.

Efectividad operativa

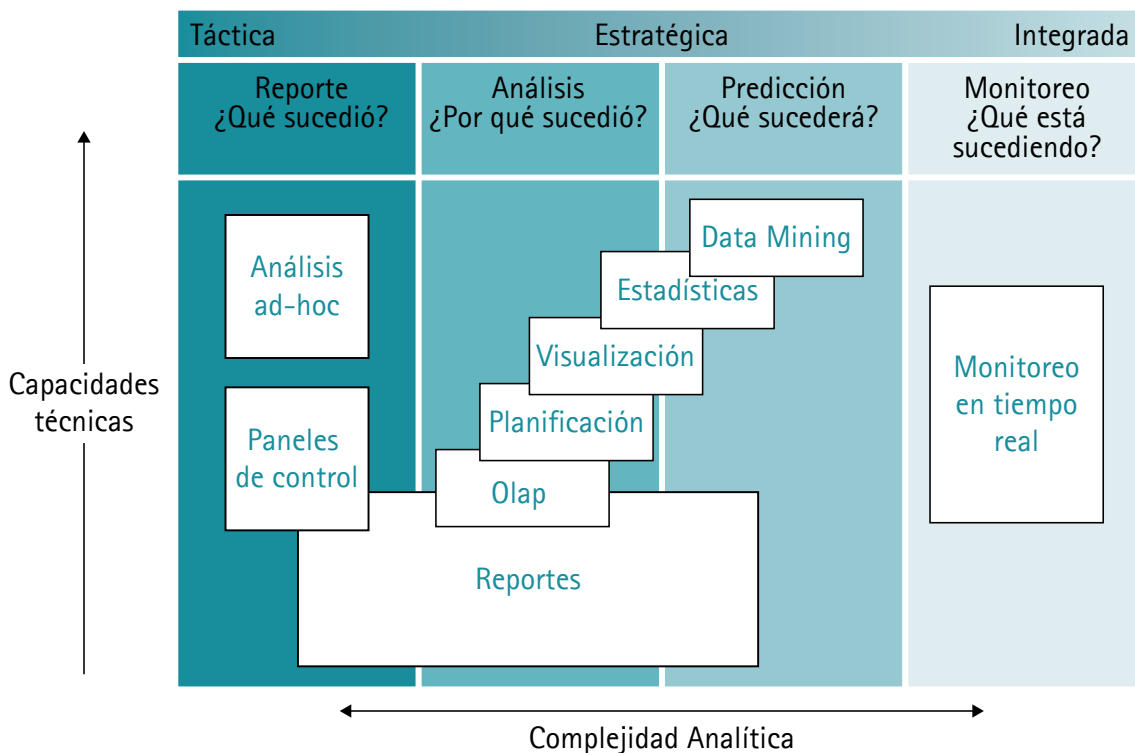
La mayoría de los sistemas informáticos de los prestadores están compartimentados en silos, y rara vez se comparte información con fines de colaboración. Las herramientas de inteligencia de negocio se ubican por encima de estos sistemas, aumentando la visibilidad a los administradores de hospitales, con el fin de mejorar el flujo de información y aumentar la eficiencia. Esta vista podría permitir que un prestador rediseñe el flujo de pacientes para reducir la duración de las internaciones. Los datos también podrían aplicarse a reducir los tiempos de espera para los ingresos al hospital y la cantidad de pacientes que abandonan la institución sin ser atendidos, aumentando de esta manera la eficiencia operativa.

Las herramientas de inteligencia de negocios también pueden potenciar las bases de datos financieras y operativas, internas y externas, para ayudar a los hospitales y sistemas de salud a entender y comparar el desempeño a nivel sistema, hospital y región. Las organizaciones pueden utilizar estos datos comparativos para identificar las oportunidades de mejora en costos, utilización de servicios y productividad. Los datos pueden también ayudar a los prestadores a establecer presupuestos realistas y planes financieros. Con esta información, un hospital puede iniciar el cambio que resulta esencial para proyectar su organización al futuro. (ver gráfico 2)

Longevidad financiera

Los hospitales que utilizan viejos sistemas de reportes para la toma de decisiones confían en la provisión de información que reside en varias bases de datos financieras- a veces teniendo que esperar hasta el cierre mensual para realizar diferentes análisis de productividad. En cambio, una plataforma de inteligencia de negocio realiza procesamiento concurrente, de manera de proporcionar la información inmediatamente.

Gráfico 2



El software extrae datos de los sistemas transaccionales en forma dinámica, para que los prestadores puedan mirar tanto la información histórica como actual, y permitir una planificación financiera prospectiva.

Los hospitales también pueden utilizar datos de segmentación de mercado obtenidos mediante herramientas de business intelligence – estratificados por sexo, edad, nivel socioeconómico y estado del financiador—a fin de identificar cómo los clientes responderán al marketing y cuándo, dónde y cómo utilizarán servicios específicos. Esto ayuda a los hospitales a enfocar a los clientes de manera más efectiva a fin de maximizar el retorno sobre la inversión y aumentar los ingresos netos.

La clave para la longevidad financiera para los hospitales de alta performance es poder ver más allá de los resultados del corriente año fiscal, con una perspectiva de mayor plazo, como por ejemplo la financiación de capital y el balance a largo plazo. Las herramientas de inteligencia de negocio permiten que la organización se proyecte en el tiempo dando soporte a la planificación estratégica y táctica.

Prepararse para el futuro

Si bien otras industrias han adoptado la tecnología de inteligencia de negocios para acelerar la provisión de información, la planificación y la toma de decisiones operativas, los prestadores de salud están rezagados en la adopción y uso de esta tecnología. Las organizaciones que adoptan estas herramientas para entender las tendencias pueden obtener una ventaja competitiva.

Al utilizar herramientas de business intelligence para transformar datos en conocimiento accionable, los prestadores de salud pueden medir mejor y gestionar mejor el negocio. Pueden crear una lista de métricas para monitorear y comparar con metas establecidas de desempeño. Esta lista de indicadores puede agregarse con el formato de un tablero de control que permita mostrar cómo funciona un hospital en dimensiones clave de desempeño, tales como calidad, satisfacción de clientes, operaciones y finanzas en tiempo real. Las organizaciones que prevalezcan serán las que logren un crecimiento del negocio, manejen los costos más efectivamente y brinden una atención de mayor calidad.

Cuadro 1

Cirugía	Neumonía de la comunidad	Infarto de miocardio
<ul style="list-style-type: none"> • Antibiótico profiláctico recibido dentro de la hora de la incisión quirúrgica, selección de antibiótico profiláctico y suspensión del antibiótico dentro de las 24hs de concluida la cirugía, el los siguientes procedimientos: <ul style="list-style-type: none"> • Revascularización coronaria • Otra cirugía cardíaca • Reemplazo de cadera • Reemplazo de rodilla • Colon • Histerectomía • Cirugía vascular • Profilaxis adecuada de tromboembolismo pulmonar • Pacientes en tratamiento previo con betabloqueantes que reciben los betabloqueantes durante el período perioperatorio 	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo a los antibióticos • Oximetría • Evaluación de vacunación antineumococica • Toma de hemocultivos previa al inicio de antibióticos • Intervención para dejar de fumar • Selección inicial de antibióticos 	<ul style="list-style-type: none"> • Aspirina al ingreso y al alta • Beta bloqueantes al ingreso y al alta • Tiempo a trombolíticos • Tiempo a angioplastia • Tasa de mortalidad • Intervención para dejar de fumar
	Parto vaginal	Insuficiencia cardíaca
	<ul style="list-style-type: none"> • Parto vaginal después de cesárea • Laceraciones de 3er o 4to grado • Mortalidad neonatal 	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de betabloqueantes • Uso de inhibidores de la enzima convertora • Tasa de mortalidad • Tasa de reinternación a 30 días • Evaluación de la función ventricular izquierda • Promedio de internación

Acerca de Accenture

Accenture es una compañía global de consultoría en management, tecnología y outsourcing. Su objetivo fundamental es colaborar con sus clientes para ayudarles a hacer realidad la innovación que les permita convertir sus organizaciones en negocios de "High Performance".

Con profundos conocimientos en las distintas industrias, experiencia en procesos de negocios, amplios recursos con cobertura global y una probada trayectoria, Accenture pone a disposición de sus clientes la gente, las tecnologías y los conocimientos más adecuados para cada necesidad.

A nivel mundial la compañía cuenta con más de 140.000 profesionales en 48 países y en el ejercicio finalizado el 31 de agosto de 2006 logró una facturación de US\$16.65 billion.

Su página web es www.accenture.com

Para más información sobre cómo lograr un alto desempeño, contáctese con:

Argentina

Marcelo Duerto
marcelo.v.duerto@accenture.com
+ 54 11 4318 8534

Pablo Bonelli
pablo.bonelli@accenture.com
+ 54 11 4318 8529

Brasil

Silvio Luis Barboza
silvio.l.barboza@accenture.com
+ 55 11 5188 3198

Andre Luiz Zottis
andre.l.zottis@accenture.com
+ 55 11 5188 3494

Chile

Daniel E. Rios
daniel.e.rios@accenture.com
+ 56 2 337 7116

Alvaro Sandoval Trombert
alvaro.sandoval@accenture.com
+ 56 2 337 7116