



Decanato de Posgrado

Trabajo final para optar por el título de:

Maestría en Dirección Comercial

Tema:

**Propuesta de una Plataforma Digital para Gestionar
Pacientes y Doctores del Centro de Salud
Dr. Humberto García Hernández**

Maestrante:

NOEMI SEVERINO

2019-1451

Asesora:

Ivelisse Y. Comprés Clemente.

Santo Domingo

Abril 7, 2021

RESUMEN

La siguiente propuesta tenía como objetivo principal proponer la implementación de una plataforma digital que permitiera gestionar a los pacientes y doctores del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández para poder acceder a la información clínica de los pacientes de manera automatizada y mejorar la toma de decisiones del personal médico. El tipo de investigación utilizada fue la exploratoria y parte de los hallazgos que arrojaron las encuestas realizadas a los pacientes y entrevistas al Director General y varios médicos del centro fueron la necesidad de inclusión de más áreas de salud, supervisión deficiente del personal médico y administrativo, la necesidad de incrementar la visita de los médicos especialistas al centro así como también el propósito de controlar el proceso de facturación de los servicios ofrecidos por médicos a pacientes. Es por esto que para proponer mejoras de alto impacto y que satisfagan las solicitudes de los pacientes y demás personal médico se diseñaron varias estrategias como lo son el contratar una empresa especializada en software que seleccione una herramienta digital que se adapte a las necesidades de la empresa y que entrene a todo el personal tanto médico como administrativo además de la contratación de una persona que supervise el área médica y administrativa del centro. También esta propuesta sugiere la aceptación de más aseguradoras de salud y la adición de varios servicios de salud como lo son: tomografías, servicios de rayos x e imágenes, la inclusión de un área de internamiento y también un área de cirugía.

ABSTRACT

The main objective of the following proposal was to propose the implementation of a digital platform that would allow managing the patients and doctors of the Dr. Humberto Garcia Hernández Health Center to be able to access the clinical information of the patients in an automated way and improve decision-making of medical personnel. The type of research used was exploratory and part of the findings from the surveys carried out with the patients and interviews with the General Director and several doctors of the center were the need to include more health areas, poor supervision of the medical and administrative staff, the need to increase the visit of specialist doctors to the center as well as the purpose of controlling the billing process of services offered by doctors to patients. For this reason, in order to propose high-impact improvements that satisfy the requests of patients and other medical personnel, several strategies were designed, such as hiring a company specialized in software that selects a digital tool that adapts to the needs of the company and that it trains all the medical and administrative personnel in addition to hiring a person to supervise the medical and administrative area of the center. This proposal also suggests the acceptance of more health insurers and the addition of various health services such as: tomography, x-ray and imaging services, the inclusion of an internment area and also a surgery area.

INDICE

RESUMEN	II
ABSTRACT.....	III
Tabla de contenido	
DEDICATORIA	VIII
AGRADECIMIENTOS	IX
INTRODUCCION	1
CAPITULO I.	
PLATAFORMA DIGITAL	3
1.1 Definición de Plataforma Digital.....	3
1.1.1 Tipos de Plataformas Digitales	5
1.1.2 Plataforma Educativa.....	5
1.1.3 Plataformas sociales.....	5
1.1.4 Plataformas de Comercio Electrónico.....	6
1.1.5 Plataformas Especializadas.....	6
1.2 Ventajas de las Plataformas Digitales.....	6
1.2.1 Ventajas de la utilización de las Plataformas virtuales a Nivel educativo	7
1.2.2 Ventajas de las plataformas sociales.....	8
1.2.3 Ventajas de las Plataformas de Comercio Electrónico.....	10
1.2.4 Ventajas de las Plataformas Especializadas.....	11
1.3 Desventajas de las Plataformas Digitales	12
1.4 Aspectos Claves para Desarrollar una Plataforma Digital	12
1.5 La importancia de las apps móviles en las empresas	17
1.6 Ocho tendencias de salud digital que definirán el sector en 2020.....	21
1.7 Beneficios del uso de Apps para médicos	24
1.8 Principales Beneficios de las Tics en la Salud	26
CAPITULO II.	
CENTRO DE SALUD DR. HUMBERTO GARCÍA HERNÁNDEZ Y SU SITUACION	30
2.1 Historia del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández	30
2.2 Misión	35
2.3 Visión	35
2.4 Valores	35
2.5 Cartera de Servicios	35
2.6 Deberes y Derechos del Paciente	36
2.7 Organigrama del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández	37
2.8 La situación Actual del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández	38
2.9 Tipo de Investigación.....	39
2.10 Método de Investigación.....	39
2.11 Herramientas de Investigación a Utilizar.....	39
2.11.1 Entrevista	39
2.11.2 Objetivos de la Entrevista al Director General del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández	40

2.11.3	Objetivos de la entrevista a varios médicos del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández	40
2.11.4	Muestra	41
2.11.5	Encuesta	41
2.11.6	Objetivos de la encuesta a los pacientes del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández	41
2.12	Tabulación de la encuesta realizada a los pacientes del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández	43
2.13	Análisis de la encuesta realizada a los pacientes del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández	53
2.14	Análisis de las entrevistas realizadas al Director General y Médicos del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández	55
2.15	Diagnostico.....	60

CAPITULO III.

PROPUESTA DE UNA PLATAFORMA DIGITAL PARA GESTIONAR PACIENTES Y DOCTORES DEL CENTRO DE SALUD DR. HUMBERTO GARCÍA HERNÁNDEZ.....64

3.1	Descripción de la propuesta	64
3.2	Justificación.....	67
3.3	Objetivos	68
3.2.1	Objetivo General de la propuesta	69
3.3.2	Objetivos Específicos de la propuesta	68
3.3	Estrategias para el Logro de los Objetivos.....	69
3.4.1	Estrategias para implementar la plataforma digital en el Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández	70
3.4.2	Tácticas.....	72
3.4.3	Estrategias para mejorar el control y supervisión del personal médico y administrativo del centro.....	72
3.4.5	Estrategias para controlar el proceso de facturación de los servicios ofrecidos por médicos a pacientes	74
3.4.7	Estrategias para la inclusión de los servicios de tomografías, rayos x e imágenes, área de internamiento y área de cirugía.....	75
3.4.9	Estrategias para Incluir la aceptación de más aseguradoras de salud.....	77
3.4.11	Estrategia para incrementar la frecuencia de visita de los doctores especialistas al centro.....	78
3.5	Recursos humanos, tecnológicos y financieros necesarios para llevar a cabo el proyecto.....	79
3.6	Cálculo del Retorno de la Inversión	85
3.7	Cuadro de Mando Integral	88

CONCLUSIONES89

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFIA91

ANEXOS

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Ventajas y Desventajas de las Plataformas Educativas Virtuales	8
Tabla 2	Ventajas y Desventajas de las Redes Sociales	10
Tabla 3	Ventajas y Desventajas del Comercio Electrónico	11
Tabla 4	Claves para Crear una Plataforma Digital	17
Tabla 5	Proyección Cantidad de Pacientes del 2021 al 2026	82
Tabla 6	Costo de Inversión por Categoría	83
Tabla 7	Proyección de Ingreso del 2021 al 2026	84
Tabla 8	Proyección de Gastos Fijos para Inversión en el Proyecto de Mejora ..	85

INDICE DE FIGURAS

Ilustración 1 Satisfacción de los Pacientes del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández.....	43
Ilustración 2 Fidelización de los pacientes del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández.....	44
Ilustración 3 Consideraciones del Manejo del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández.....	45
Ilustración 4 Preferencias del Servicio de los pacientes del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández.....	46
Ilustración 5 Calificación del servicio que ofrece el personal medico en el centro Dr. Humberto García Hernández.....	48
Ilustración 6 Eficiencia en el manejo de los procesos internos en el centro de salud Dr. Humberto García Hernández	49
Ilustración 7 Cambios que deberían aplicarse en el centro de salud Dr. Humberto García Hernández.....	50
Ilustración 8 Consideraciones de inclusión de más servicios en el centro de salud Dr. Humberto García Hernández.....	51
Ilustración 9 Servicios que prefieren los clientes sean incluidos en el centro de salud Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández	52

DEDICATORIAS

Dedico esta tesis sin lugar a dudas a Dios, por darme la salud, dedicación y fortaleza para lograr este objetivo.

A mi esposo Abrahán, por apoyarme en este sueño y por impulsarme para que sea una mejor profesional cada día. Gracias por decir que sí cuando me propuse esta meta y por tu paciencia cuando compartí nuestro tiempo para estudiar.

A mi princesa Abril Naomi, quien ha sido mi inspiración y motivo para seguir luchando por esta meta y cada día de mi vida. Desde el vientre me apoyaba y me motivaba a seguir luchando por alcanzar mis sueños.

A mi familia, especialmente a mi madre y mi padre, por ser siempre un ejemplo de superación y lucha continúa para sus hijos.

Al Doctor Humberto García, por su apoyo incondicional y abrir las puertas de su centro para la realización de este proyecto de investigación

A mis compañeros de maestría, quienes con el paso de los años se convirtieron en más que colegas, en familia y sobre todo por mostrarme cada uno de ellos sus potencialidades y cualidades peculiares que formaron este gran equipo que somos.

A mis maestros de la universidad quienes han sido verdaderos pilares para nosotros; las fortalezas y especialidades de cada uno de ellos me han enseñado todo lo que necesito para ser la profesional que siempre he soñado ser.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por ser mi guía en todo este proceso y por cada desafío que ha puesto en mi vida, por haberme regalado la dicha de ver cumplir este proyecto que siempre soñé realizar y por haberme regalado la familia maravillosa que tengo.

Gracias a todos los maestros que fueron partícipes de este proyecto, por compartir sus experiencias y conocimientos con nosotros para convertirnos en mejores personas y profesionales.

A mi esposo Abrahán, por siempre ser mi fiel compañero de vida, por acompañarme en mis victorias y batallas y por ser quien me impulsa a ser mejor profesional cada día.

A mi hija Abril Naomi, por ser el mejor milagro de amor que me ha pasado en la vida y acompañarme desde el vientre con sus pataditas animándome a continuar.

A mis padres, por haberme dado la vida. Por motivarme desde pequeña a luchar por lo que quiero y por ser ejemplo de superación para mí y mis hermanos.

Al Doctor Humberto García, por abrir las puertas de su centro de salud incondicionalmente para la realización de este proyecto y por su apoyo incondicional en todo este proceso.

A mis colegas de maestría, por mostrarme sus fortalezas en cada trabajo en equipo realizado, además de permitirnos disfrutar del trayecto nos enseñó a aprender algo nuevo de cada uno.

INTRODUCCION

En el siguiente proyecto será presentada una propuesta para implementar una plataforma digital que permita gestionar a los pacientes y doctores del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández. Este proyecto surgió por la necesidad que tiene el centro de controlar su larga lista de pacientes y doctores, así como también poder digitalizar los servicios de salud para tener acceso a la información clínica de los pacientes de manera automatizada y en cualquier momento para apoyar la toma de decisiones y brindar un rápido diagnóstico. Esto con el fin de desarrollar la calidad y continuidad de la atención de los tratamientos indicados a los pacientes.

También esta propuesta tendrá como objetivo controlar el proceso de facturación de los servicios ofrecidos por médicos a pacientes, mejorar la supervisión de los doctores del centro de manera que el Director General pueda conocer a través de la plataforma el diagnóstico y seguimiento que se les ha brindado a sus pacientes y así poder controlar y supervisar de manera más efectiva a su principal activo, también están la inclusión de los servicios de tomografías, rayos x e imágenes, área de internamiento y área de cirugía, proponer la aceptación de más aseguradoras de salud así como plantear un ajuste a la frecuencia de visita de los doctores especialistas al centro.

Por otro lado, para el levantamiento, ordenamiento y procesamiento de las informaciones se utilizarán herramientas como entrevistas y encuestas con la respectiva tabulación de los resultados obtenidos.

La estructura de esta propuesta estará compuesta por tres capítulos. En el primer capítulo se mencionarán los conceptos y definiciones de las plataformas digitales, los diferentes tipos y ventajas de cada una de ellas, así como también los aspectos a tomar en cuenta para diseñar una plataforma digital atractiva y verdaderamente funcional con el fin de que sea una aplicación exitosa y que pueda permanecer por un largo tiempo. También hablará de las ventajas de las plataformas digitales

en las empresas y de los principales avances que han marcado el sector salud en los últimos años.

En el segundo capítulo se detallará la situación actual del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández; sus orígenes, su misión principal, visión y valores, la conformación de su estructura organizacional así como también los principales inconvenientes que se presentan en el centro en los procesos operativos internos así como también las problemáticas desde la perspectiva del paciente y finalmente los resultados y diagnóstico de las herramientas utilizadas para la captura de información.

El tercer y último capítulo contará con las recomendaciones propuestas para mejorar los hallazgos identificados y fortalecer así las debilidades identificadas en este centro. Este capítulo mostrará también las diferentes estrategias y tácticas que serán empleadas para el logro de los objetivos y también los recursos humanos, financieros y tecnológicos necesarios para realizar el proyecto.

Asimismo el tercer capítulo mostrará las proyecciones de ingresos y gastos que generará la puesta en marcha de este proyecto en busca de analizar la factibilidad económica y por ende los ingresos que le generarían al centro durante el período del 2021 al año 2026.

CAPITULO I.

PLATAFORMA DIGITAL

El siguiente capítulo abarcará los conceptos y definiciones referentes a la plataformas digitales resaltando la importancia de ésta en las empresas hoy en día que dicho sea de paso se ha convertido en una herramienta fundamental para brindar un valor agregado en los servicios y atención al cliente por lo tanto, cada vez es más necesario a nivel empresarial contar con estas alternativas ya que permiten una interacción con los usuarios de manera más ágil gestionando los contenidos en tiempo real y satisfaciendo la necesidad de pronta respuesta que caracteriza a los clientes de hoy en día (2021).

1.1 Definición de Plataforma Digital

Las plataformas digitales son estructuras que posibilitan la interacción de dos o más grupos, por lo tanto, se posicionan como intermediarios que reúnen a diferentes usuarios, clientes, anunciantes, prestadores de servicios, productores, proveedores y hasta objetos físicos. (García W. F., 2020, pág. 360).

Asimismo permiten la integración de diferentes servicios en un mismo portal web a través del internet convirtiéndose en un canal idóneo para manejar los clientes de una manera mucho más efectiva y automatizada ya que posibilitan la integración de diferentes aplicaciones que satisfacen las distintas necesidades de los clientes.

Por otro lado, en términos financieros también estas herramientas suponen una reducción de costos significativos para las empresas ya que además de convertir la tecnología en una aliada para la innovación supone los siguientes beneficios:

- a) Automatización de procesos internos de la compañía logrando omitir pasos innecesarios.
- b) Evita el traslado de empleados para la realización de actividades que se pueden resolver remotamente.

- c) Reduce el tiempo utilizado para las tareas de marketing publicidad y ventas.
- d) También reduce costos operativos haciendo que las tareas sean mucho más eficientes.
- e) Acorta los tiempos de esperas de los clientes.

Válido mencionar que toda esta reducción de costos que se logran a través de las plataformas digitales mediante el uso e implementación de recursos tecnológicos también viene acompañado con el fin principal que todas las empresas persiguen que es el de aumentar las ventas.

(Juanma Romero Martín, Miriam Romero Nieva, Esther Romero Nieva, 2018, p. 280) En este sentido como citan los autores anteriormente mencionados en su obra Vender en las plataformas digitales; “vender a través de plataformas virtuales consiste en centrar tu modelo de negocio en el cliente y dotar a tu empresa de las herramientas técnicas que permitan prestar un servicio de calidad”.

Pues vender a través de las plataformas virtuales es un modelo de negocio que vino a simplificarle la vida a las compañías porque a través de esta nueva forma de vender centran toda su estrategia en el cliente y no solo eso, tienen la ventaja de poder medir que tan efectivas están siendo dichas estrategias lo que permite que puedan corregirlas y adaptarlas a los gustos y necesidades de sus clientes.

Del mismo modo, las plataformas virtuales además de efficientizar los recursos para aumentar las ventas han promovido la omnicanalidad que como citan los autores del Observatorio eCommerce (Mireya Masclans, Marcos Picazo, Antonio Fueyo, Juan Sandes, 2017, pág. 120). “La omnicanalidad es el pegamento que une los distintos canales de las marcas para que ofrezcan una experiencia única de usuario”. “La omnicanalidad hace posible que el cliente inicie una conversación a través de un medio y la continúe en otra plataforma en el mismo punto donde la dejó”.

En otras palabras, las estrategias omnicanales han permitido que las empresas puedan hacer del cliente su protagonista principal para que estos tengan una experiencia de compra inolvidable al dinamizar la comunicación con ellos. Esto ha

propiciado que puedan resaltar a través de estos métodos sus ventajas competitivas.

1.1.1 Tipos de Plataformas Digitales

Se pueden encontrar muchos tipos de plataformas digitales que se adaptan a distintas necesidades de sus usuarios; estas van desde el área educativa, hasta el área social, empresarial y especializada.

Muchas instituciones optan por una plataforma educativa a la hora de hacer llegar sus contenidos y actividades educativas a sus alumnos a través de la web.

1.1.2 Plataforma Educativa

Es una aplicación web que permite el acceso controlado de los estudiantes y profesores, y la impartición de cursos cuyo contenido proporcionan dichos profesores. Las plataformas educativas disponen de multitud de herramientas para apoyar todo el proceso de aprendizaje de los estudiantes: desde herramientas para la simple presentación de contenidos mediante la web hasta otras para la realización de test avanzados, realización de tareas en grupos, subida de archivos, foros de comunicación, facilidades para realizar videoconferencias o herramientas de seguimiento evaluación para los profesores. (Joaquín Fonoll Salvador, Jesus García Fernández, Julian García Villalobos, 2011, pág. 153)

1.1.3 Plataformas sociales

“Las redes sociales o medios sociales, o también llamadas plataformas sociales, son espacios digitales de comunicación que dan el poder al usuario para generar contenidos y compartir información a través de perfiles privados o públicos”. (Merodio, 2016, pág. 248)

1.1.4 Plataformas de Comercio Electrónico

El comercio Electrónico crece a diario en todo el mundo, millones de operaciones de compra y venta se realizan a través de internet generando una demanda económica de miles de millones de dólares, la tendencia actual es hacia su crecimiento, es así que miles de empresas ya asumieron el reto de ofrecer sus productos y servicios a través de una plataforma de ventas por internet. (García W. F., 2020, pág. 360)

1.1.5 Plataformas Especializadas

La presencia en línea es una herramienta muy efectiva de la vida moderna, por lo que no se puede sustraer de ella, sino más bien sacarle el máximo provecho utilizando tanto el marketing tradicional como el marketing digital, lo que implica acudir a sitios web, e-mail, redes sociales, plataformas especializadas, LinkedIn, Big data, blogs, y la reputación en línea. (Ariza, 2019, pág. 169)

1.2 Ventajas de las Plataformas Digitales

Son innumerables los beneficios que provee el uso de las plataformas digitales tanto en las ventas por internet, la gestión de servicios a usuarios, la fidelización de clientes a las marcas así como también para el desarrollo del marketing digital y la publicidad.

A continuación se detallan algunos de estos beneficios de la publicidad de contenido digital citados por la autora Valentina Truneanu (Truneanu, 2017, pág. 54):

- a) Flexibilidad en los modelos de precios y en la capacidad de contenido digital
- b) Facilidad de venta de diferentes ediciones de un producto.
- c) Rápida respuesta por correo electrónico.
- d) Informe de ventas y visitas a la página

Debido a que tenemos diferentes tipos de plataformas digitales se mencionarán las ventajas en sus diferentes vertientes: (Martínez, 2010, pág. 184)

1.2.1 Ventajas de la utilización de las Plataformas virtuales a Nivel educativo

- a)** Nueva forma de comunicación profesor/alumno: Las nuevas tecnologías de la información aplicadas a las plataformas virtuales han supuesto una novedosa forma de comunicación profesor/alumno
- b)** Asignaturas presenciales y plataforma virtual
- c)** Nueva forma más rápida de comunicación profesor/alumno y de tutorización al alumnado.
- d)** Adquisición de nuevas competencias en la utilización de las TICs.

En este sentido, cabe mencionar que en el año 2020 el uso de las plataformas virtuales en entornos educativos ha significado un gran avance puesto que las condiciones sanitarias causadas por el Covid-19 no han permitido la impartición de clases presenciales.

Tabla 1 Ventajas y Desventajas de las Plataformas Educativas Virtuales

Ventajas y Desventajas de las Plataformas Educativas Virtuales	
Ventajas	Desventajas
Puedes estudiar en cualquier momento y lugar, solo necesitas conexión a internet.	Falta de socialización y contacto humano, provocando el aislamiento y/o frustración.
Tienes acceso al contenido durante las 24 horas del día, permitiendo adaptar el estudio a la disponibilidad de tiempo que tengas.	El uso de plataformas virtuales para la enseñanza supone un incremento en el esfuerzo y el tiempo que el profesor ha de dedicar a la asignatura ya que la plataforma precisa ser actualizada constantemente.
Hacer buen uso de las ayudas didácticas y audiovisuales, aumentan la calidad del aprendizaje.	La utilización de plataformas virtuales como un recurso de apoyo a la docencia exige que el estudiante disponga de un acceso permanente a los medios informáticos, como mínimo se ha de contar con un PC conectado a Internet o una intranet
Ahorras tiempo y dinero, ya que no requieres desplazamientos.	El uso de una plataforma virtual exige por parte de estudiantes y docentes un conocimiento en el manejo de herramientas ofimáticas, Internet, chat, foros, etc.
Brinda más oportunidades para analizar la información que se está recibiendo o repetir lecciones en caso de ser necesario.	En la formación totalmente virtual exige al estudiante un mayor esfuerzo, mayor disciplina que en la formación presencial

Fuente: Tomado del Blog Ventajas y Desventajas de Plataformas

1.2.2 Ventajas de las plataformas sociales

Las redes sociales se consolidan como una plataforma mundial de relación entre personas pero las compañías aun experimentan como utilizarlas. (Besalu, 2012, pág. 19).

De forma semejante las redes sociales además de propiciar la conexión entre las personas se han convertido en una herramienta poderosa para vender a través

de la internet puesto que posibilitan vender de una manera más rápida y eficiente a los clientes.

No obstante a esto, han permitido la proliferación de nuevos emprendedores de marcas que no necesitan contar con una amplia estructura física para mercadear sus productos sino que su gama de productos es publicada a través de redes sociales como instagram y Facebook.

Por ultimo pero no menos importante, los autores Pedro Rojas y María redondo citan más beneficios que proporcionan las redes sociales: (Redondo, 2019, pág. 305)

- a) Productividad
- b) Reducción de los costes y aumento del ahorro como consecuencia del uso del as redes sociales.
- c) Incremento en la participación de la cuota de mercado (*Market share*).
- d) Resultados de desarrollo de nuevos productos o servicios.
- e) Mejora de la calidad de productos y servicios existentes

Tabla 2 Ventajas y Desventajas de las Redes Sociales

Ventajas y Desventajas de las Redes Sociales	
Ventajas	Desventajas
1. Conectividad a nivel global	1. Privacidad
2. Grupos virtuales	2. Fraude
3. Mensajería instantánea	3. Menos contacto personal
4. Información adicional	4. Ruptura amorosa
5. Publicidad	5. Abusar del uso
6. Intercambio de habilidades	6. Deficiencia productiva
7. Proyectar un negocio	7. Bullying virtual
8. Transparencia	8. Pederastia
9. Un medio democratizador	9. Falsa autoestima
10. Potencia el activismo	10. Mala imagen corporativa
11. Conocimiento	11. Falsa información
12. Versatilidad	12. Falsa Necesidad

Fuente: Tomado del Sitio Web Psicología y Mente

1.2.3 Ventajas de las Plataformas de Comercio Electrónico

(Peciña, 2017, pág. 56)

- a) La principal ventaja radica en la **rapidez** con la que se puede arrancar un negocio. Con la mayoría de las soluciones se puede tener una tienda online plenamente operativa en apenas horas.
- b) **Facilidad.** En la mayoría de los casos no hace falta tener ningún conocimiento técnico para arrancar.
- c) **No hay que invertir.** Se paga por uso.

d) **No hay sufrimientos** debido a la inestabilidad típica de los arranques y migraciones.

En consonancia con lo anteriormente expuesto el comercio electrónico vino a transformar la forma de comprar y vender productos puesto que ya no es necesario tener una tienda con los productos físicamente disponibles para venderlos; ya no hay que invertir por adelantado en stock de inventario.

Por otro parte, el uso de plataformas virtuales para emplear el comercio electrónico está teniendo un gran crecimiento a causa del gran uso que las empresas y emprendedores independientes que le están dando uso a estas herramientas.

Tabla 3 Ventajas y Desventajas del Comercio Electrónico

Ventajas y Desventajas del Comercio Electrónico	
Ventajas	Desventajas
No pararse en largas filas para realizar una compra. Para los clientes, esta es una de las conveniencias más populares del comercio electrónico	Falta de toque personal
Es más fácil comparar precios	Incapacidad de probar el producto antes de la compra
Acceso a tiendas ubicadas lejos del comprador	Necesidad de un dispositivo de acceso a Internet
No es necesario un almacén físico	
Muchas opciones	

Fuente: Tomado del sitio Web Clases de Economía.com

1.2.4 Ventajas de las Plataformas Especializadas

Una de las ventajas más notables de las plataformas especializadas es que permiten medir el alcance en la web lo que hace que las campañas sean adaptadas a lo que verdaderamente el cliente busca y le atrae.

También en términos económicos lleva la delantera de los medios tradicionales ya que el uso de estas herramientas es mucho menos costoso.

1.3 Desventajas de las Plataformas Digitales

Además de mencionar los pros de las plataformas virtuales es importante conocer los inconvenientes que involucran estas herramientas de esta manera se conocerán cuáles son los riesgos y cómo podremos mitigarlos.

Es decir, aunque son innumerables los beneficios de contar una plataforma virtual a continuación se detallan algunas de las desventajas que estas proporcionan:

- a) **Lenta carga de los datos** esta debilidad va relacionada a la lentitud con la que se provea la información a la plataforma en donde muchas veces incide el que no se cuente con los requisitos de velocidad del internet o bien por la lentitud de los usuarios encargados.

- b) **La falta de privacidad de los archivos de la empresa**, en este sentido, hacer uso de cloud computing para poner en funcionamiento las plataformas virtuales es bueno porque se puede acceder a las informaciones desde cualquier lugar en que nos encontremos pero también expone la información para el uso malintencionado de terceros.

- c) **La no-interacción directa con los usuarios** es también otra de las desventajas de estas herramientas.

1.4 Aspectos Claves para Desarrollar una Plataforma Digital

Para el desarrollo de este proyecto será muy interesante poder conocer cuáles son las claves para crear una herramienta digital adaptada a los nuevos tiempos y que verdaderamente les guste a los usuarios.

Es por esto que en las siguientes líneas se mencionarán los 10 aspectos claves para el desarrollo de una plataforma digital:

(Conde, 2018, p. 1)

“El concepto de IoT (Internet of Things) lleva tiempo resonando en las noticias y en los mercados. Han sido muchas las empresas líderes que han dado pasos firmes para la conexión de sus activos, de cada a poder extraer información valiosa de los datos generados por todo aquello conectado a internet”.

El Internet de las cosas (IoT) no solo ha venido a revolucionar el campo de las plataformas digitales sino también sectores como la telefonía móvil, hogar, la medicina y salud, transporte, la industria, entre otros campos, todos con el fin de estar interconectados para hacer la vida de los seres humanos mucho más fácil y práctica.

La idea de esta tecnología es optimizar los procesos mediante la programación de tareas que se logra gracias a la interconexión de los dispositivos.

(Conde, 2018, p. 1) Quizás deberíamos preguntarnos: **¿para qué queremos esto de conectar dispositivos?** Precisamente esa es la pregunta que responden aquellas empresas que hoy día tienen servicios ligados al IoT para cliente final, bien sean empresas o usuarios finales.

Mantener los dispositivos conectados se ha convertido en una necesidad tanto para los seres humanos como en el campo laboral porque es una forma mucho más sencilla de realizar tareas cotidianas que sin esta tecnología tomarían mucho más tiempo y sería mucho más complicado realizarlas.

Esto quiere decir que es gracias al Internet de las Cosas que hoy en día podemos simplificar actividades complejas para realizarlas de forma más divertida e interactiva.

(Conde, 2018, p. 1) Por lo tanto, **el concepto de plataforma digital integra**

varios aspectos clave:

- a) En primer lugar deberá tener en cuenta aspectos como a **arquitectura digital** necesaria para dar cabida a la conexión entre dispositivos, datos y usuarios, permitiendo el crecimiento del número de dispositivos y datos en el sistema.
- b) Tendrá que hacerlo de un modo **ciberseguro**, que garantice tanto la privacidad como la seguridad de los datos e información almacenada.
- c) Es conveniente que disponga de un **módulo de gestión** que permita conocer de forma sencilla la evolución de los activos conectados y su situación.
- d) Debe permitir un módulo de operaciones donde se integren los diferentes servicios o apps específicas que resuelvan las problemáticas de los usuarios finales, donde se integre el conocimiento y se ejecute dicha **inteligencia**.

Todos estos aspectos de nivel técnico hacen que las plataformas digitales funcionen para cumplir los requisitos de los usuarios para poder ejecutar de forma segura, rápida y confiable sus labores cotidianas. (Conde, 2018, p. 1)

- e) Debe contar con un apartado para poder explorar los datos almacenados de forma sencilla y abierta. No se trata de ofrecer unas funcionalidades para los expertos en Big Data, sino más bien lo contrario, herramientas de exploración sencilla que permitan una interacción ágil con los datos. Cualquier persona con conocimientos de herramientas básicas puede aportar mucha información y añadir conocimiento, incluso validar diferentes hipótesis rápidamente.
- f) Debe ser compatible con desarrollo de terceros, precisamente para hacer fácil la complicada interoperabilidad comentada anteriormente. De lo

contrario, en lugar de reducir complejidad, se añade un sistema aislado más.

- g) Debe ser un entorno para humanos, para personas de a pie. Aquellos entornos dirigidos a los más expertos científicos de datos cuentan un nicho de mercado mucho menor, por lo que tenderán a especializarse en aspectos muy concretos. Sin embargo no lograrán éxito masivo.

En consonancia con lo anterior mencionado lo que hace una plataforma digital más atractiva es que sea fácil de usar y que sea amigable para el usuario de esta manera podrá asociarse y comunicarse con ella de forma más divertida y rápida.

También lo ideal es que las plataformas digitales puedan operar con otras aplicaciones en caso de que se requiera ya que de esta manera podrá ser escalable en el tiempo y sobretodo será mucho menos complejo en el momento en que se requiera que funcione combinada con otras aplicaciones.

Asimismo logrará que el ingreso de los datos e informaciones que le introduzca el usuario sea sencillo, rápido y confiable. (Conde, 2018, p. 1)

- h) El usuario debe contar con cierta autonomía para poder tomar decisiones y retroalimentar a la plataforma con la entrada de información adicional, siendo capaz de introducir su conocimiento para consumo propio y de terceros a través de elementos o reglas sencillas. De esta manera el usuario es capaz de complementar las funcionalidades de la plataforma con su conocimiento del sector y los procesos de la compañía.
- i) Debe ser colaborativa. Una plataforma es un espacio en el que convergen usuarios, y por lo tanto como todo espacio común, su valía enriquece si se permite un espacio abierto y de intercambio que facilite la transversalidad.

- j) Debe gustar, ser un producto y servicio sexy, que la gente disfrute con la experiencia. Ya no hay excusas para que incluso las herramientas industriales dejen de ser feas y arduas de manejar.

El nivel de aceptación que tenga una plataforma digital depende en gran medida en que sea atractiva para el usuario, que se sienta cómodo trabajando con ella para que pueda sacar el máximo provecho de sus funcionalidades pues al fin y al cabo son desarrolladas para los usuarios; y son ellos quienes tienen la última palabra.

Todos estos aspectos anteriormente mencionados valen la pena considerarlos al momento del desarrollo de una plataforma digital ya que permiten que estas herramientas sean verdaderamente efectivas para el fin por el cual son creadas. Además cada uno de estos factores a considerar obedecen a requerimientos netamente técnicos, de preferencias del usuario, de escalabilidad seguridad, confiabilidad e interoperabilidad que permitirán que esta herramienta permanezca en el tiempo en la preferencia del consumidor.

Por esta razón es tan importante para las empresas desarrollar una aplicación que vaya acorde con su nicho de mercado para que pueda satisfacer sus gustos y necesidades. Además si complace su público meta eso le garantiza su éxito en el mercado.

Pero todo no queda ahí, también es necesario que la empresa se mantenga innovando en las funcionalidades de estas plataformas digitales ya que así como van cambiando las necesidades de los usuarios se van modificando sus gustos, las tendencias y las necesidades en sí de la misma compañía como tal.

Por otro lado, está también el factor ventas en caso de que la plataforma sea un canal para comercializar productos y servicios; la forma en que las compañías mercadean y venden sus productos va cambiando acorde a los nuevos tiempos es por ello que se hace imprescindible ir monitoreando y midiendo los parámetros, el alcance que van teniendo las campañas, el nivel de aceptación y el éxito en sí de las estrategias planteadas.

Por último, pero no menos importante estas modificaciones y actualizaciones de las plataformas virtuales siempre deberán ir acorde a los objetivos financieros de la empresa; tiene que ser un proyecto rentable que además de proporcionar beneficios y agregar valor a los productos o servicios reduzca los costos operacionales y procesos operativos de la empresa.

Tabla 4 Claves para Crear una Plataforma Digital

Claves Para Crear una Plataforma Digital	
Clave	Descripción
1. Definir una estrategia de la Plataforma Digital	Definir prioridades, asignar roles, calcular presupuestos, etcétera; el inicio de una estrategia saludable está en ver las necesidades reales de la compañía.
2. Buscar asesoría de verdaderos expertos	Los especialistas en tecnología, dígame ingenieros de carrera o autodidactas, convencen al empresario para quien trabajan de no buscar servicios de asesoría.
3. Analizar la retroalimentación de los clientes	La mentalidad de los clientes cambia constantemente, así como sus necesidades; mientras que los productos o servicios que no se adaptan de manera adecuada
4. Experimentar de manera inteligente	Fallar a la brevedad agiliza el aprendizaje y promueve la innovación.

Fuente: Tomado del sitio web FactoríaBIZ_OX

1.5 La importancia de las apps móviles en las empresas

En el siguiente tema se detallará los puntos más importantes del por qué las empresas deberían tener una app móvil así como también se mencionan los beneficios de tener una app móvil en vista de que en la última década las se han posicionado como una de las herramientas más eficaces para las empresas.

El principal beneficio que representa para las empresas es: (Fernández, 2019, p. 1)

a) Rentabilidad

Sin lugar a dudas la rentabilidad es el fin principal que persiguen todas las empresas. Una aplicación móvil le permite a la compañía un crecimiento y sostenibilidad económica y además de innovar los procesos puede ofrecer a sus consumidores más opciones a la hora de realizar sus compras o recibir sus servicios.

b) Mejor posicionamiento

Es un factor fundamental especialmente cuando se trata de empresas jóvenes o del sector de tecnología pues estamos en la era de la digitalización y todos los consumidores queremos recibir asistencia remota y sobretodo contar con nuestra información ya sea en la nube o en una app.

Posicionarse en un lugar ventajoso en estos tiempos del 2021 del coronavirus ha sido una labor titánica para las empresas por el hecho de que se está frente a comportamientos de consumidores impredecibles y totalmente nuevos a raíz de las consecuencias de esta pandemia.

c) Innovación y actualidad

Todas las empresas de éxito tienen algo en común: están orientadas a la innovación tecnológica y van a la par de las tendencias del mercado. En un mundo donde el usuario exige inmediatez, simplificación e hiperconectividad, las apps tienen la capacidad de cubrir las necesidades del cliente actual en cualquier nicho del mercado.

La innovación representan uno de los retos más fundamentales de las empresas en este 2021 por el hecho de que se están viviendo nuevos tiempos y los consumidores necesitan productos con ideas frescas y sobretodo novedosas.

Para la mayoría de las compañías de República Dominicana y el mundo este 2021 ha significado el tener que reinventarse para poder permanecer en el tiempo y además mantener la rentabilidad económica.

d) Personalización

Ya se ha mencionado la importancia de las apps en otros aspectos de la experiencia del usuario, pero la personalización es una característica significativa. Las aplicaciones confieren al consumidor la impresión de que el servicio está hecho a su medida, lo que propicia la identificación con la marca. De esta manera, las empresas ofrecen servicios más humanizados y pueden llevar de la mano al usuario durante todo el proceso de compra. De esta forma se facilita la transacción o exploración del producto en un lenguaje cercano y con acciones inmediatas.

La personalización de las empresas y de los servicios ofrecidos es una ventaja competitiva por la que la mayoría de las compañías luchan ya que esto les permite posicionarse en la mente de los consumidores y lograr con ello mayor volumen de ventas. Las aplicaciones móviles permiten que los usuarios puedan recibir servicios personalizados adaptados a los gustos y necesidades propias de cada uno de ellos. Además de que permiten que ellos puedan configurar sus usuarios y que se sientan parte del proceso de compra o recepción del servicio y esto de hacer a los clientes parte del proceso es una gran ventaja con la que cuentan algunas empresas porque al hacerlos sentir importantes garantizan que seleccionen sus productos en una próxima compra.

e) Ventaja diferencial

Las descargas de apps aumentaron un 8% en el año 2017 y se proyecta que el sector siga en auge de forma constante en los próximos años. A pesar de que las cifras evidencian el potencial de estos programas, todavía existen muchas empresas reacias a su implementación en sus modelos de negocios, ya sea porque desconocen el alcance de las apps o por miedo a los cambios disruptivos.

f) Mejor sistema de atención al cliente

Las apps también optimizan los sistemas de atención al cliente. Las aplicaciones pueden integrar tecnología AI para ofrecer respuestas inmediatas y personalizadas, así como integrarse a programas de Customer Relationship Management y sistemas omnicanal.

El sistema de atención al cliente representa un sector bastante sensible e importante para algunas compañías y para otras empresas es un tema desatendido, sin embargo, han surgido nuevos paradigmas respecto al concepto de atención al cliente y algunas compañías han entendido que brindar un servicio al cliente de calidad es un tema que no se puede descuidar bajo ninguna circunstancia por el hecho de que hay mucha competencia y el cliente que no está conforme con el servicio es el cliente que se va para otra marca.

g) Amplio conocimiento del usuario

Entender los comportamientos y necesidades del consumidor es un trabajo imprescindible para el crecimiento de las nuevas empresas. Las aplicaciones móviles, además de generar beneficios en experiencia del usuario, también proveen a los startups datos actualizados sobre los movimientos y características de los clientes.

h) Retención del cliente

Por último, todos estos beneficios del uso de apps por parte del cliente, se ven reflejados en el fin último: la retención del cliente tras la compra. ¿Por qué? Si tu cliente realiza una compra en tu e-commerce y no vuelve a saber ti, es mucho más complicado que vuelva a repetir una compra ya que el mercado está inundado de empresas y marcas que a priori son similares a la tuya.

1.6 Ocho tendencias de salud digital que definirán el sector en 2020

En el siguiente tema se detallarán las tendencias que han proliferado a nivel digital en el sector salud mencionando cuales han sido los avances e innovaciones más importantes de cada una de ellas.

En el contexto actual en el que escasea el tiempo y en el que este cada vez es más valioso, multitud de procesos se están agilizando en los diferentes sectores gracias a la tecnología. El sector de la atención sanitaria no es una excepción. Estas tendencias de salud digital aparecen como punto de convergencia entre la atención sanitaria y las diferentes tecnologías que se aplican en el sector.

Estas mejoran el acceso, reducen costes económicos o temporales y modernizan los procesos. La salud está en pleno proceso de evolución de la mano de las tecnologías digitales. Importante destacar que así como otros campos han aprovechado los avances de la tecnología para agilizar y mejorar sus procesos la salud también ha aprovechado estas innovaciones y lo más importante es que estos avances benefician y todos y cada uno de los seres humanos.

a) Ofrecer asistencia sanitaria conectada.

Resolver dudas, comentar síntomas con los pacientes, realizar consultas para enfermedades comunes como el resfriado... Según la Asociación Médica Americana, el 70% de visitas al médico podrían solucionarse sin necesidad de acudir físicamente a consulta.

b) Monitorización online de pacientes crónicos.

Los pacientes con enfermedades crónicas podrán recibir un seguimiento desde casa gracias a estas tecnologías, sin necesidad de acudir a un centro médico u hospital. Esto, además, permitirá que se liberen camas en los hospitales, favoreciendo la sostenibilidad del sistema sanitario, que cuenta con una población envejecida muy elevada y con un gran número de crónicos.

Este avance es uno de los cuales más se le sacó provecho en el pasado año 2020 ya que muchos pacientes con enfermedades delicadas han sido los más sensibles durante la pandemia del Coronavirus y por lo tanto los que ameritan un mayor cuidado y aislamiento de hospitales para no ser contagiados por el virus del Covid-19.

Además tal como se expresa en anteriores párrafos estos avances y nuevas prácticas además de liberar espacio en los hospitales permite que los pacientes en estado delicado no tengan que trasladarse a clínicas u hospitales si no que pueden recibir la consulta de salud desde la comodidad de su hogar.

c) Prioridad en los hospitales tradicionales a los pacientes críticos.

El resto se quedará en casa, desde donde tendrán acceso igualmente a atención médica con profesionales de calidad, gracias al uso de las tecnologías de la comunicación, las plataformas de salud digital y las nuevas posibilidades de monitorización. De este modo, los hospitales reservarán sus plazas y recursos para los pacientes en estado crítico, urgentes y de corta estancia.

d) Uso de inteligencia artificial y asistentes virtuales.

La inteligencia artificial, el big data y los asistentes virtuales contribuirán a disipar dudas de pacientes tanto sobre sus síntomas como sobre el tratamiento, a qué profesional acudir y cuándo es necesario hacerlo... Es decir, facilitará considerablemente el acceso de los pacientes a la información médica y a los diferentes profesionales sanitarios, a la par que ayudará a saber cuándo deben acudir a ellos y cuándo no, ofreciendo información médica de fuentes veraces y fiables.

En medio de toda esta incertidumbre por la que se han envuelto los países a causa de la situación sanitaria el coronavirus en el 2020 y 2021 la tecnología ha sido una fiel aliada tanto para la búsqueda de información relevante como para ser un

medio para brindar salud a casos críticos que no pueden asistir a una consulta presencial.

e) Implementación de terapias online.

Otra de las tendencias será la universalización de la sanidad que ofrecerá a los pacientes la posibilidad de acceder a cuidado médico y sanitario donde y cuando sea, desde sus dispositivos digitales. Se ha demostrado que la digitalización de la atención médica mejora la adherencia y el seguimiento de las diferentes enfermedades para pacientes y profesionales.

f) Avances como el 5G comenzarán a ser una realidad normalizada.

Los expertos han detectado que la implementación de la tecnología 5G va a suponer una parte importante dentro de un movimiento a nivel mundial hacia la digitalización de procesos en la mayoría de los sectores. En el ámbito de la salud, esto ha permitido realizar la primera operación quirúrgica con intervenciones de endoscopía digestiva en directo, interactivas y retransmitidas por 5G.

El sector de las telecomunicaciones ha apoyado la telemedicina con sus importantes avances y gracias a las redes comunicacionales se han podido realizar procesos quirúrgicos bastante delicados.

g) Hacia un nuevo paciente digital

El teléfono móvil o smartphones es el principal dispositivo para acceder a Internet, utilizado por un 88,7% de los usuarios. Cada vez son más los usuarios que deciden contar con aplicaciones y diferentes recursos digitales en su móvil para cuidar y monitorizar su salud o para consultar a su médico online.

Casi la mitad de la población afirma tener mucha o bastante confianza en internet y en los medios digitales. Tanto que el 43,1% de los usuarios confía bastante o mucho en Internet y un 46,4% lo percibe como más seguro cada día. Esto se traslada al sector de la salud, en el que cada día son más los usuarios que utilizan plataformas online, video consultas médicas y acceden a información sanitaria en internet.

La telefonía móvil también ha brindado apoyo importante porque ha sido a través de ella que los usuarios han podido recibir consultas a distancia en condiciones donde ha sido imposible y riesgoso salir de los hogares por la situación sanitaria que ha arrojado a las naciones a partir de Marzo 2020.

h) Los médicos, más presencia online que nunca

En la actualidad, toda una generación de médicos nacidos entre los años 80 y los 90 está cambiando el panorama del mundo sanitario, mediante el uso de las tecnologías digitales aplicado a la atención médica. Son los médicos Millennials o nativos digitales y vienen para marcarnos el camino hacia una nueva era.

Un estudio sobre el estado actual de la profesión médica elaborado por Publicis Health revela que el perfil típico del médico también está cambiando. El nativo digital estándar es una mujer, menor de 35 años y muy familiarizada con las herramientas tecnológicas digitales y sus aplicaciones profesionales. De hecho, la mayoría de los médicos Millennials acuden al uso cotidiano de historiales digitales y a los videos consultas.

Pero no solo los profesionales sanitarios están alterando su modus operandi. También los centros médicos, clínicas y hospitales se comportan de un modo diferente a como lo hacían antes. Como parte crucial del sector, son conscientes de la importancia de sumarse a la transformación digital. Por ello, están adoptando multitud de tecnologías en diferentes ámbitos. (Medina, 2019, pág. 1)

1.7 Beneficios del uso de Apps para médicos

A continuación serán mencionados los innumerables beneficios que proporcionan las plataformas digitales para los profesionales de la salud que cabe destacar han sido los más necesitados de apoyo durante esta pandemia del coronavirus iniciada en Marzo 2020.

- a) **Rapidez en el diagnóstico:** Muchas de las apps dirigidas a profesionales sanitarios realizan funciones de monitorización del paciente, controlando

sus constantes o analizando determinados indicadores en función de la patología del paciente. Esto permite que, a través de la numerosa información recopilada, el profesional pueda conocer cuál es el estado de salud del usuario y emitir, rápidamente, un diagnóstico.

- b) **Mejora en la eficacia del tratamiento:** Existen aplicaciones que, además de controlar el estado de salud del paciente, permiten observar cuál es la evolución del mismo a partir de la prescripción de un determinado tratamiento. De este modo, el profesional que tenga acceso a la app, podrá examinar si el paciente cumple adecuadamente con el tratamiento, o si el tratamiento realmente está resultando eficaz.

Este es uno de los beneficios más notables del uso de herramientas digitales pues poder determinar qué tan efectivo está siendo un tratamiento es una de las tareas básicas y más delicadas de los profesionales de la salud y poder monitorear este avance en tiempo real es todavía más importante tanto para el doctor como para el paciente ya que se podría corregir/adaptar cualquier medicación a tiempo.

Además el uso de herramientas digitales permite que el paciente sea parte del proceso y pueda apoyar su tratamiento de manera más rápida y efectiva.

- c) **Mejora en la supervisión y control del paciente:** A través de diferentes aplicaciones, los profesionales sanitarios pueden acceder a información relevante del paciente como sus constantes vitales, los resultados de pruebas o acceder a notas realizadas por otros profesionales respecto de su evolución clínica.
- d) **Mejora en la toma de decisiones:** Como consecuencia del beneficio anterior, al tener acceso a información relevante del paciente, son capaces de tomar decisiones de manera más rápida e informada.

Este beneficio además de apoyar la toma de decisión del doctor permite que la gerencia del hospital pueda conocer los datos del paciente en caso de que el

doctor no esté en turno al momento de que el paciente ingrese a la clínica o centro de salud.

También permite que el paciente se sienta más a gusto con el servicio brindado ya que podrá percibir que el Doctor conoce y recuerda su actividad clínica.

e) **Mejora la productividad y eficiencia de los profesionales sanitarios:**

Como el uso de las apps permite que los profesionales sanitarios puedan acceder de forma rápida y sencilla a numerosa información, así como conocer en minutos cuál es el estado de salud del paciente, se produce una optimización de tiempos para ofrecer un diagnóstico y tratamiento adecuado. (Campus Sanofi, 2020, pág. 1)

1.8 Principales Beneficios de las Tics en la Salud

En el siguiente tema serán expuestas las bondades que brindan las tecnologías de la información en el sector de la salud para el apoyo del diagnóstico del paciente y la toma de decisiones de los médicos.

Las tecnologías de la información y comunicación, conocidas popularmente como TICs, son el conjunto de herramientas que se utilizan para la transmisión, procesamiento y almacenamiento digitalizado de la información. Internet y la telefonía móvil son seguramente el mayor exponente de las TICs, una auténtica revolución tecnológica que se puede sentir en todas las áreas, incluyendo la sanitaria. En esta ocasión repasamos los principales beneficios de las TICs en salud.

a. Digitalización de los registros de salud

El paso del papel a los registros informáticos supuso un gran avance en la gestión de una información tan sensible como el historial médico. Ingresar datos en un sistema informático consume mucho menos tiempo que los métodos basados en papel. También reduce el riesgo de errores en los datos del paciente. Además, el

acceso a los registros de salud digitalizados es instantáneo y puede hacerse a través de dispositivos portátiles, aumentando la eficiencia y la productividad.

La digitalización de los registros de salud también supone un importante ahorro. De acuerdo con un estudio de la Universidad de Michigan, el cambio de los registros médicos en papel a los electrónicos reduce el coste de la atención ambulatoria en un 3%.

La digitalización de los servicios de salud supone un ahorro tiempo muy valioso para los profesionales de este sector ya que contar con toda la información clínica de un paciente en un dispositivo electrónico y de manera instantánea es una labor que agiliza cuantitativamente el proceso de diagnóstico del paciente. Además de evitar errores permite que cualquier doctor con la capacidad necesaria pueda atender rápidamente al paciente.

Por otro lado, la información es la parte más valiosa de las empresas y por ende, tenerla digitalizada y disponible en cualquier momento es una forma de tenerla asegurada para poder procesarla mucho más rápido y sacarle el máximo provecho.

b. Big Data

El Big Data consiste en la gestión y análisis de enormes volúmenes de datos con el objetivo de extraer información útil. Es, por tanto, un terreno abonado para el sector salud ya que durante la atención médica se recolectan una gran cantidad de datos. Con la información extraída del análisis de estos datos pueden conseguir cosas tan interesantes como:

- I. Reducir los costes de atención médica
- II. Predecir epidemias
- III. Evitar muertes prevenibles
- IV. Mejorar la calidad de vida
- V. Reducir el tiempo de espera para la atención médica
- VI. Mejorar la eficiencia y la calidad de la atención

VII. Desarrollar nuevos medicamentos y tratamientos

También el big data permite obtener respuestas más completas, ya que dispone de mayor cantidad de información.

La disponibilidad de respuestas más completas significa una mayor fiabilidad de los datos, lo que implica un enfoque completamente distinto a la hora de abordar problemas. (Oracle, 2021, pág. 2)

En la atención médica de un paciente se genera una gran cantidad de datos valiosos que algunas veces se pierden por no tener los medios idóneos para salvaguardarlos. Gracias al Big Data todos estos datos pueden ser recolectados para luego ser procesados y obtener información relevante de ellos.

El Big data ha venido a simplificar la vida de los humanos y el sector de la medicina no ha sido la excepción todo lo contrario, es uno de los sectores más importantes ya que se trata de la salud.

c. Telemedicina

Los términos «telemedicina» y «tele salud» se pueden usar para referirse a consultas médicas a través de videoconferencia, o la transmisión de datos de atención médica como electrocardiogramas (ECG). La telemedicina se puede usar en muchos campos, como el cuidado de la salud cardiovascular o la atención domiciliaria a pacientes crónicos.

La tecnología de tele monitorización puede monitorear signos y síntomas vitales de forma remota. Incluso hay planes para desarrollar tecnología de ultrasonido remoto. Todo eso dignifica Tiempos de espera más cortos para los pacientes y mejorar de la cobertura sanitaria para las zonas rurales.

Es indudable que hay muchas ventajas de la tecnología en el cuidado de la salud, pero como con todos los avances tecnológicos, hay algunos problemas por resolver. Sin embargo, el impacto de la tecnología en el cuidado de la salud es en

general positivo, con beneficios que superan con creces las desventajas. (Navarro, 2015, pág. 1)

Este capítulo abarcó los temas referentes a las plataformas digitales así como también las ventajas y desventajas de cada uno de los tipos de plataformas y las diferentes tendencias en salud digital que han imperado en el año 2020. También se definieron los beneficios que aportan la Tecnología de la Información y las aplicaciones digitales a los médicos y demás profesionales de salud en el proceso de documentación de servicios de salud.

CAPITULO II.

CENTRO DE SALUD DR. HUMBERTO GARCÍA HERNÁNDEZ Y SU SITUACION

En el siguiente capítulo se detallarán las generalidades del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández, el cual es un centro que fue fundado pensando en la salud de los habitantes de la comunidad de Peralvillo, provincia Monte Plata en donde está ubicado. De igual modo, se identificarán las situaciones que prevalecen en el referido centro de salud en busca de conocer más a fondo tanto sus fortalezas como sus debilidades para proponer mejoras que impacten positivamente la rentabilidad de la empresa y el nivel de satisfacción y fidelización de los pacientes que lo visitan así como también de los futuros pacientes que podrían consultarse en este prestigioso centro de salud.

2.1 Historia del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández

El Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández se inició en un pequeño local ubicado en la avenida principal del municipio de Peralvillo, provincia Monte Plata en el año 2008. En principio, la clínica nació con la idea de ser un consultorio médico que ofreciera servicios de salud a los pacientes de la zona.

Esta pequeña clínica estaba ubicada en un local rentado donde se compartía para uso de vivienda de la joven pareja de médicos (el Dr. Humberto García Hernández y la Dra. Awilda Feliz) quienes estaban recién graduados de la carrera de medicina en la Universidad Cubada Elam (Escuela Latinoamericana de Medicina) en el año 2008 y se convertirían en los propietarios del actual centro de salud ya con mucho más espacio y mejores condiciones para ofrecer los servicios médicos.

Cabe señalar que más que una idea de negocio, este centro de consulta médica fue aperturado por la necesidad de la pareja de incorporarse al mercado laboral dominicano ya que al retornar a la Republica Dominicana aunque se graduaron

en una de las mejores escuelas de medicina con honores estaban desempleados y sin apoyo para un nombramiento en el Ministerio de Salud Pública.

Previo a la creación de esta clínica ambos médicos debieron completar el programa de pasantía que legalmente exige el Ministerio de Educación Superior (Mescyt) y el Ministerio de Salud Pública para ejercer su labor como médicos en el país. Ambos doctores fueron enviados a dos clínicas rurales independientes en la que pudieron poner a disposición sus conocimientos médicos y crear un lazo solidario entre los pacientes de esas comunidades; los cuales sirvieron de base para darse a conocer y proyectar su imagen como buenos médicos.

Este programa de licenciamiento tuvo una duración aproximadamente de tres años y luego de ese tiempo fue que ambos médicos lograron obtener el permiso para ejercer su profesión en este país, sin embargo, a pesar de haber obtenido su licencia y solicitar ayudas a compañeros del ámbito político y social no pudieron ser nombrados en el Ministerio de Salud Pública y fue necesario que el Dr. Humberto García Hernández buscara un empleo en una clínica privada para poder sustentar su familia.

Es importante mencionar que es admirable como esta situación que para muchos puede ser frustrante, en ellos generó la idea de crear su propio negocio al cual dieron como nombre Consultorio Médico Dr. García.

Es válido destacar que inicialmente este consultorio ofrecía servicios de consulta médica general, emergencia y atención primaria y permaneció en esta situación por unos tres años aproximadamente hasta que llegó a nuestro país el trágico virus de la Chikungunya, el cual aumentó significativamente la cantidad de pacientes que se consultaban en dicho centro. Este aumento de pacientes originado básicamente por este virus y la falta de centros de salud en el municipio le permitió a la joven pareja de médicos aumentar sus ingresos y por consiguiente construir un local destinado específicamente a ofrecer servicios de salud y otras especialidades médicas tales como ginecología, pediatría y cardiología.

Un año después de estar brindando estos servicios de salud, el consultorio logró certificarse ante el Ministerio de Salud Pública como una clínica legalmente constituida. Asimismo obtuvo la certificación en el registro mercantil. En ese mismo orden se crearon diversos empleos con el fin de brindar un mejor servicio a la creciente lista de pacientes que asistían al centro.

En este mismo tenor, además de la legalización del centro, la recién creada empresa inició a aceptar el seguro médico de salud Senasa lo que originó un aumento de la cantidad de pacientes de bajos recursos que provenían de las diferentes localidades del municipio. También se instaló una pequeña farmacia que ofrecía diferentes tipos de medicamentos a costo accesible para los pacientes que visitaban el centro. Esta farmacia y las especialidades médicas iban surgiendo conforme se iban identificando las oportunidades de negocios y sobre todo las necesidades de salud que demandaban los pacientes del centro.

Por otra parte, junto al aumento del catálogo de servicios ofrecidos por el centro también creció la contratación de médicos especializados que ofrecían sus servicios por citas de manera periódica. Esto representó una fuente de empleo bien aprovechada por los demás médicos graduados de la comunicad de Peralvillo, Yamasá y zonas cercanas que habían terminado sus estudios pero no tenían ni un nombramiento en el Ministerio de Salud Pública, ni una clínica u hospital al cual aplicar para obtener un empleo. Está de más decir que aparte de la gran labor a nivel de salud que ofrecía esta clínica redujo en cierto modo la tasa de desempleo del municipio tanto por los trabajos generados en el sector de la medicina como los que fueron creados del área administrativa.

Por otro lado, como fruto del esfuerzo continuo del Dr. Humberto García Hernández y su esposa Awilda Feliz se construyó en el año 2013 una nueva edificación ahora más amplia y preparada que el antiguo consultorio para asistir a la gran cantidad de pacientes que acudían a este centro que les permitiera además tener un mayor espacio para la creación de varias especialidades médicas que demandaba la población en ese momento. En esta nueva estructura se instalaron consultorios adicionales, una amplia área de emergencia y un

completo laboratorio clínico con espacio habilitado para realización de sonografías y análisis clínico general. También se habilitó una sala de espera para los pacientes más amplia y mucho más cómoda, se incluyó un área de servicios generales como caja y asesoría, una farmacia mejor equipada y un área de descanso para los médicos. Adicional a esta reestructuración física se instaló en dicha clínica su propio sistema de generación de energía eléctrica basado en paneles solares el cual permitía mantener mejor nivel de iluminación y de temperatura de todas las áreas internas de la clínica para mayor comodidad de los pacientes.

Es válido mencionar que todas estas innovaciones creadas en la infraestructura física fueron pensadas para un crecimiento considerable a mediano plazo de ese centro de salud ya que fue diseñada considerando la posibilidad de agregar más consultorios médicos de atención de especialistas así como también más servicios de salud, pues además de los espacios anteriormente mencionados que dicho sea de paso fueron inteligentemente pensados se preparó la edificación para poder construir más niveles en las áreas superiores de este centro salud. En otras palabras, es una construcción creada bajo una visión de crecimiento no muy lejano.

Importante destacar que gracias a la gran disposición del Dr. Humberto García Hernández y la gestión de la seccional de la provincia de Monte Plata el centro provee cobertura a los pacientes que poseen el seguro de salud ARS Semma. Esta iniciativa ha desarrollado tanto el centro como el sector salud en el municipio de Peralvillo pues los pacientes de bajos recursos pueden también tener acceso a un servicio de salud digno en un centro privado ya que no tienen que disponer de sus propios recursos para poder recibir servicios médicos de calidad.

Indudablemente esta innovación trajo consigo que se triplicaran la cantidad de pacientes provenientes de otros municipios de la provincia carentes de centros de salud modernos y equipados como lo está el Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández. Valido mencionar que estos pacientes provienen de los municipios de Yamasá, Don Juan y la provincia de Monte Plata incluso de otras provincias que

vienen informados de la buena capacidad del personal que trabaja en este centro de salud.

En este mismo orden, uno de los aportes más recientes que está ofreciendo el laboratorio del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández es la realización de pruebas rápidas de coronavirus (Covid-19), siendo el único en toda la región que ofrece este servicio. Esto le ha ayudado a aumentar la cantidad de pacientes y a satisfacer esta importante necesidad de los moradores del municipio de Peralvillo y de comunidades aledañas que asisten al centro. En vista de la escases de las pruebas PCR que tuvo el país por la gran demanda mundial de este tipo de métodos, el laboratorio del centro inició realizando las pruebas de sangre o de anticuerpo, la cual logró que muchos pacientes la utilizaran ya que no había otra opción en la zona y gran parte del país. Fue entonces a partir del mes de Noviembre del pasado año 2020 cuando el centro logró conseguir las pruebas PCR y obtener la autorización por parte del Ministerio de Salud Pública para realizarlas. Es muy importante enfatizar que gracias a los resultados obtenidos en estas pruebas y que se tomaron como indicadores por el Ministerio de Salud Pública al momento de medir el nivel de contagio de la provincia de Monte Plata se logró flexibilizar las medidas del toque de queda de la misma, en vista de que no hubo un nivel elevado de infecciones de acuerdo a los resultados obtenidos por las pruebas realizadas en este centro.

Importante destacar que en el año 2021 el Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández está operando aproximadamente a un 60 por ciento de su capacidad con un equipo de más de 10 médicos que ofrecen servicios rotativos y una cantidad de pacientes que ronda las trecientas visitas diarias.

Su estimación en los próximos tres años es llegar a una capacidad de unas quinientas visitas diarias sin considerar las posibles enfermedades que puedan surgir en este período y las nuevas especialidades médicas que pueda incorporarse en el centro. Esta es una meta alcanzable ya que no se tiene previsto la creación de un hospital público en la zona donde está ubicado este centro de salud ni otros centros privados. Las autoridades provinciales hasta el momento no

han presentado ningún proyecto de desarrollo comunitario a nivel de salud que pueda despertar en sus municipios la necesidad de la instalación de un centro de salud acorde al nivel de desarrollo que tiene a creación de hospitales en las diferentes provincias y municipios del país. (Féliz, 2008, pág. 10)

2.2 Misión

Satisfacer de manera eficiente las necesidades de salud de los pacientes, mediante un servicio integral, seguro, humanizado y una excelente gestión que garantice la permanencia en el tiempo.

2.3 Vision

Ser una institución de salud líder en atención integral, humanizada y personalizada. Además de ser el pionero en servicio al paciente para garantizar la seguridad y calidad en la atención.

2.4 Valores

- A. Humanismo
- B. Responsabilidad
- C. Seguridad
- D. Honestidad
- E. Respeto

2.5 Cartera de Servicios

- I. Consulta
 - A. Emergencia
 - B. Medicina Interna
 - C. Medicina General
 - D. Pediatría
 - E. Ginecobstetricia

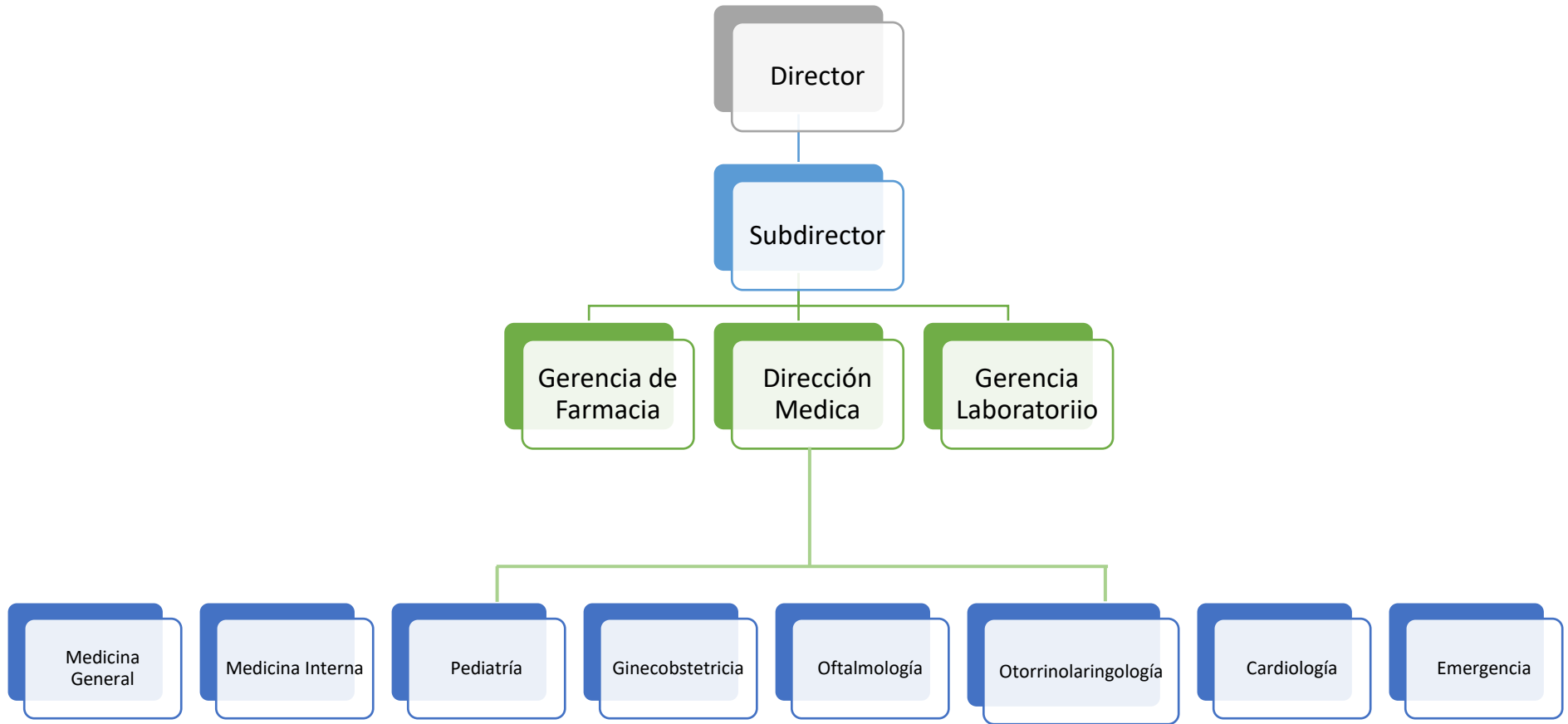
- F. Oftalmología
 - G. Otorrinolaringología
 - H. Cardiología
-
- II. Procedimientos
 - A. Cura y Sutura
 - B. Electrocardiograma
 - C. Sonografía General
 - D. Toma de Muestra para Analítica
 - E. Papanicolaou

2.6 Deberes y Derechos del Paciente

- I. Deberes
 - A. Realizar el pago del servicio brindado cuando le corresponda
 - B. Informarse acerca de los horarios de atención y forma de pago
 - C. Esperar con respeto su turno para ser atendido
 - D. Cuidar y hacer uso racional de los recursos del centro
 - E. Respetar el reglamento interno del establecimiento

- II. Derechos
 - A. Recibir un trato digno y respetoso
 - B. Recibir atención de salud de calidad y de forma oportuna
 - C. Ser atendido en espacio seguro, cómodos y que le brinden privacidad
 - D. Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad
 - E. Recibir información oportuna y comprensible de su estado de salud
 - F. Colocar quejas, reclamos, sugerencias en el buzón

2.7 Organigrama del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández



Fuente: Extraído del Libro General del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández

2.8 La situación Actual del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández

En las siguientes líneas se mencionarán algunas de las situaciones que suceden a menudo en el Centro de Salud Doctor Humberto Garcia Hernández desde la perspectiva operativa interna de la empresa y desde el enfoque del paciente las cuales son motivos de estudio de este proyecto de investigación ya que afectan los procesos internos del centro y la satisfacción de los pacientes que reciben los servicios de salud.

Inconvenientes presentados en procesos Operativos Internos del Centro de Salud

- A. Falta de Control Interno en el Área de Facturación de Citas de los Diferentes Médicos a Pacientes
- B. Control del personal de caja deficiente
- C. Falta de un personal encargado del área administrativa
- D. Falta de un personal encargado de gestionar y supervisar al personal médico del centro
- E. No digitalización de los servicios de salud que permita la recopilación y fácil búsqueda de datos de los pacientes
- F. Supervisión poco Asertiva del Personal Medico
- G. Carece de un sistema de Contabilidad organizado

Inconvenientes presentados desde la perspectiva del Paciente

- A. No aceptación de amplia gama de seguros de salud
- B. Asistencia poco frecuente al centro de los especialistas
- C. Limitada realización de análisis en el laboratorio clínico
- D. No realización de estudios avanzados como resonancia magnética, tomografías, rayos x e imágenes, internamiento y área de cirugía.

- E. La sala de espera resulta pequeña en temporadas altas de consultas y atención de emergencias a causa de la situación de aislamiento por el Covid-19
- F. Falta de un ascensor para subir a los niveles superiores del centro

2.9 Tipo de Investigación

Esta es una investigación del tipo exploratorio ya que se analizarán los antecedentes de la empresa para luego proponer una Plataforma Digital que permita gestionar a los pacientes y doctores del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández.

2.10 Metodo de Investigación

El método a utilizar es el deductivo ya que partirá de lo general a lo particular mediante el razonamiento lógico y las hipótesis que puedan sustentar conclusiones finales.

2.11 Herramientas de Investigación a Utilizar

Las técnicas y herramientas a utilizar para la captura de información serán las encuestas y las entrevistas.

2.11.1 Entrevista

En esta investigación se realizará una entrevista al Director General del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández para conocer un poco más acerca de este centro de salud, la estructura de la empresa, planes futuros de crecimiento y cuáles son las estrategias que se han diseñado para lograr estos planes. Asimismo, se entrevistarán algunos médicos del centro con el propósito de identificar cuáles son sus expectativas respecto a la forma en que se llevan a cabo los procedimientos internos en el centro y cómo perciben la implementación de una posible digitalización de los servicios de salud.

2.11.2 Objetivos de la Entrevista al Director General del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández

- a) Conocer el desempeño y el funcionamiento de la estructura interna del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández.
- b) Entender las debilidades del funcionamiento de la estructura organizacional del centro de salud.
- c) Investigar los planes de incremento de la estructura organizacional del centro de salud Dr. Humberto García Hernández.
- d) Indagar acerca de los proyectos y planes futuros de crecimiento del Centro de Salud.
- e) Comprender las estrategias que se han diseñado para lograr dichos planes de crecimiento.
- f) Conocer las expectativas del Director General del centro acerca de los planes de mejoramiento de la supervisión del centro de salud.

2.11.3 Objetivos de la entrevista a varios médicos del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández

- a) Identificar las expectativas de los médicos del centro respecto a la forma en que se llevan a cabo los procedimientos internos de la empresa.
- b) Conocer la percepción de los médicos acerca de una posible digitalización de los servicios de salud en el centro.
- c) Percibir que tan necesario entienden los médicos que es tener un historial clínico de cada paciente disponible en una herramienta digital.
- d) Identificar la perspectiva de los médicos acerca del uso de dispositivos móviles para manejar el control de citas y obtener el historial clínico de cada paciente.

2.11.4 Muestra

La población del Centro de Salud Doctor Humberto García Hernández está compuesta por un total de 8,943 pacientes de los cuales se tomará una muestra de 369 pacientes para la realización de las encuestas. Para la selección de esta muestra se realizó el cálculo con la formula mostrada a continuación:

$$N = \frac{N * Z\alpha^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z\alpha^2 * p * q}$$

Dónde:

- **N**= Total de la población
- **Z α** = 1.50 al cuadrado (si la seguridad es del 50%)
- **p**= proporción esperada (en este caso 50% = 0.50)
- **q**= 1 – p (en este caso 1-0.50 = 0.5)
- **d**= precisión (en su investigación use un 50%).

2.11.5 Encuesta

En esta investigación se realizarán encuestas a 369 pacientes que hayan recibido servicios en el Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández con el propósito de conocer su percepción respecto a cómo se manejan los procesos internos del centro y cuáles de esos procesos entienden que deberían ser mejorados desde su punto de vista. También con estas herramientas se pretende conocer el nivel de satisfacción y fidelización de dichos pacientes hacia el Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández.

2.11.6 Objetivos de la encuesta a los pacientes del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández

- a) Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes hacia el centro de salud.
- b) Conocer el nivel de fidelización de los pacientes hacia el referido centro.

- c) Identificar la percepción de los pacientes respecto al manejo de los procesos internos del centro.
- d) Indagar acerca de los procesos que entienden deberían ser mejorados en el centro.
- e) Conocer las opiniones de los pacientes de cómo entienden que deberían mejorarse estos procesos internos.
- f) Identificar la calidad del servicio del personal del centro.
- g) Conocer los servicios de salud que a la población le gustaría se incluyeran en el portafolio.

2.12 Tabulación de la encuesta realizada a los pacientes del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández

A continuación, se desarrollará un resumen de los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los pacientes del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández la cual tenía como propósito identificar el nivel de satisfacción y fidelización de los pacientes, su percepción respecto a cómo se manejan los diferentes procesos internos del centro, así como también las posibles mejoras que los pacientes consideran deben implementarse en el centro.

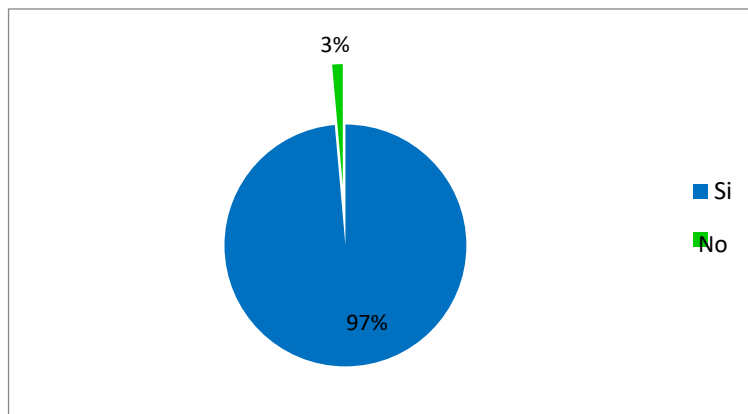
Tabla 1. Satisfacción de los pacientes que recibieron los servicios en el Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández

Variables	Frecuencia	Porcentual
Si	358	97%
No	11	3%
Total	369	100%

Fuente: 369 Pacientes encuestados

De los 369 encuestados, 358 pacientes para un equivalente a 97% dicen estar satisfechos con los servicios de salud ofrecidos por el Centro Dr. Humberto García Hernández, mientras que 11 pacientes para un 3% dicen no estar satisfechos con los servicios de salud ofrecidos por el referido centro.

Ilustración 5 Satisfacción de los Pacientes del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández



Fuente: Tabla 1

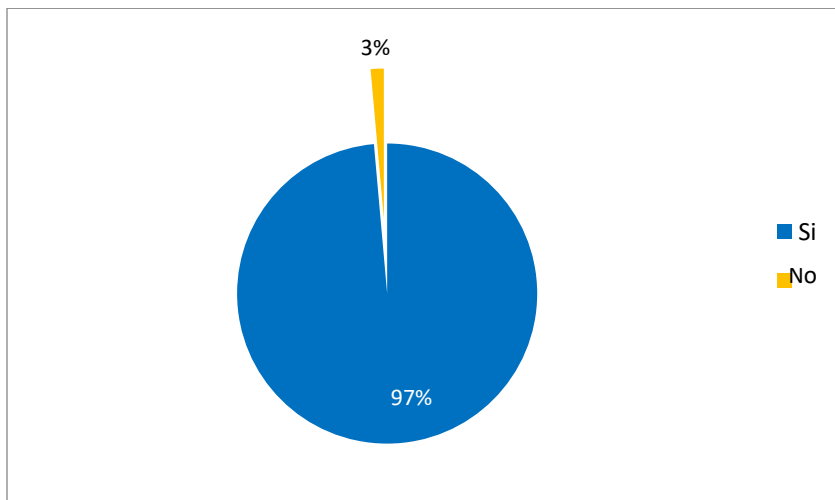
Tabla 2. Fidelización de los pacientes del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández

Variables	Frecuencia	Porcentual
Si	358	97%
No	11	3%
Total	369	100%

Fuente: 369 pacientes encuestados

De los 369 encuestados, 358 pacientes para un equivalente a 97% dicen volver a asistir al centro para recibir los servicios de salud, mientras que 11 pacientes para un equivalente a 3% dicen que no asistirían al centro de salud una vez más.

Ilustración 6 Fidelización de los pacientes del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández



Fuente: Tabla 2

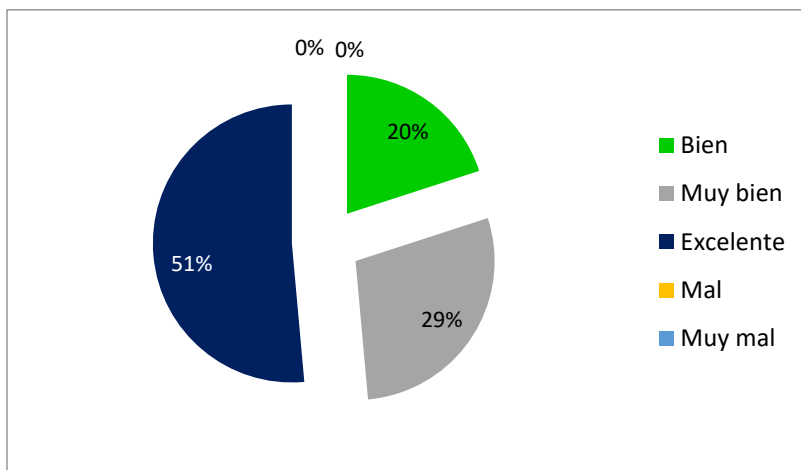
Tabla 3. Consideraciones del Manejo del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández

Variables	Frecuencia	Porcentual
Bien	74	20%
Muy bien	105	29%
Excelente	190	51%
Mal	0	0%
Muy mal	0	0%
Total	369	100%

Fuente: 369 pacientes encuestados

De los 369 pacientes encuestados, 190 de ellos para un equivalente a 51% consideran que el centro de Salud Dr. Humberto Garcia Hernández se maneja excelente, 105 pacientes para un equivalente a 29% consideran que el centro se maneja muy bien, mientras que 74 pacientes para un equivalente a 20% piensan que el centro se maneja bien.

Ilustración 7 Consideraciones del Manejo del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández



Fuente: Tabla 3

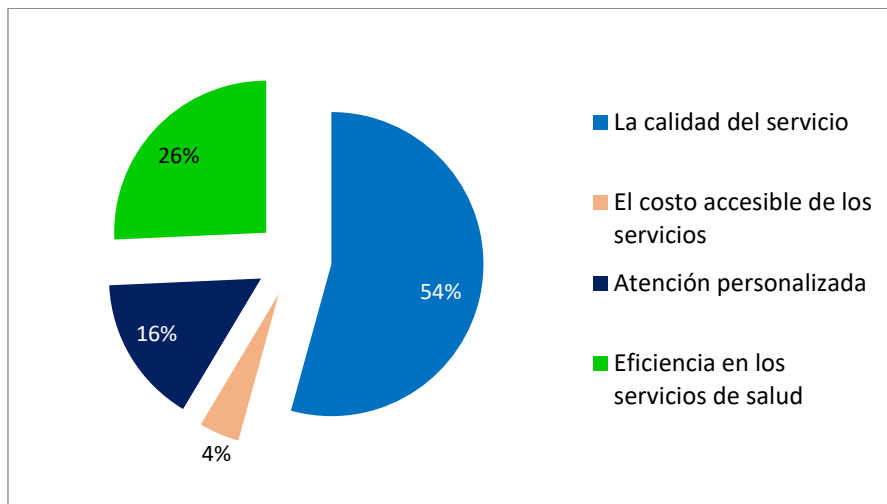
Tabla 4. Preferencias del Servicio de los pacientes del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández

Variables	Frecuencia	Porcentual
La calidad del servicio	200	54%
El costo accesible de los servicios	16	4%
Atención personalizada	58	16%
Eficiencia en los servicios de salud	95	26%
Total	369	100%

Fuente: 369 pacientes encuestados

De los 369 pacientes encuestados , 200 de ellos para un equivalente a 54% lo que más les gusta del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández es la calidad del servicio, 95 de ellos para un equivalente a 26% lo que más le gusta del centro es la eficiencia en los servicios de salud, 58 de ellos para un equivalente 16% les gusta la atención personalizada del centro, mientras que 16 de ellos para un equivalente a 4% les gusta el costo accesible de los servicios ofrecidos por este centro de salud.

Ilustración 8 Preferencias del Servicio de los pacientes del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández



Fuente: Tabla 4

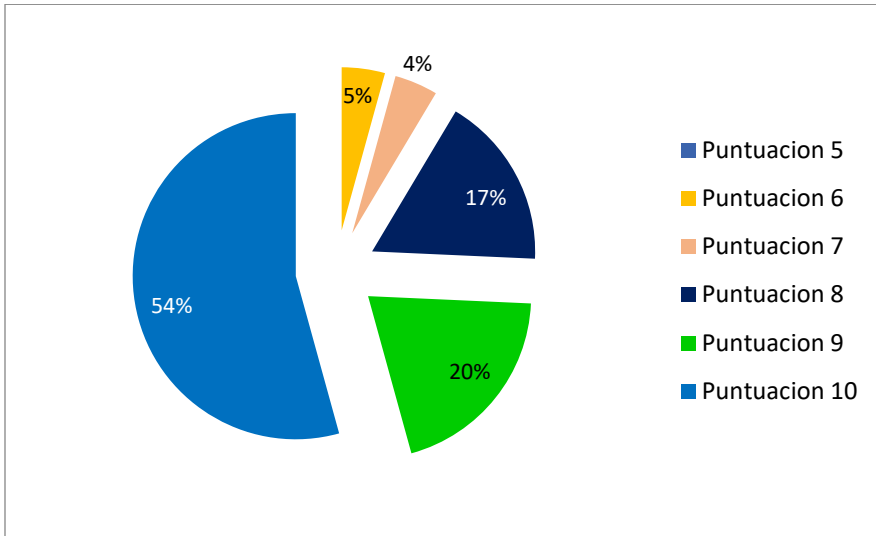
Tabla 5. Calificación del Servicio que Ofrece el Personal Médico en el Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández

Variables	Frecuencia	Porcentual
Puntuación 1	0	0%
Puntuación 2	0	0%
Puntuación 3	0	0%
Puntuación 4	0	0%
Puntuación 5	0	0%
Puntuación 6	16	4%
Puntuación 7	16	4%
Puntuación 8	63	17%
Puntuación 9	74	20%
Puntuación 10	200	54%
Total	369	100%

Fuente: 369 pacientes encuestados

De los 369 pacientes encuestados , 200 de ellos para un equivalente a 54% califican el servicio que ofrece el personal médico con una puntuación de 10, 74 de los pacientes para un equivalente a 20% califican el servicio que ofrece el personal médico con una puntuación de 9, 63 pacientes para un equivalente a 17% califican este servicio con una puntuación de 8, 16 de los pacientes para un equivalente a 4% han calificado el servicio que ofrece el personal médico con una puntuación de 7 mientras que 16 de los pacientes para un 4% han calificado el servicio que ofrece el personal médico con una puntuación de 6.

Ilustración 9 Calificación del Servicio que Ofrece el Personal Médico en el Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández



Fuente: Tabla 5

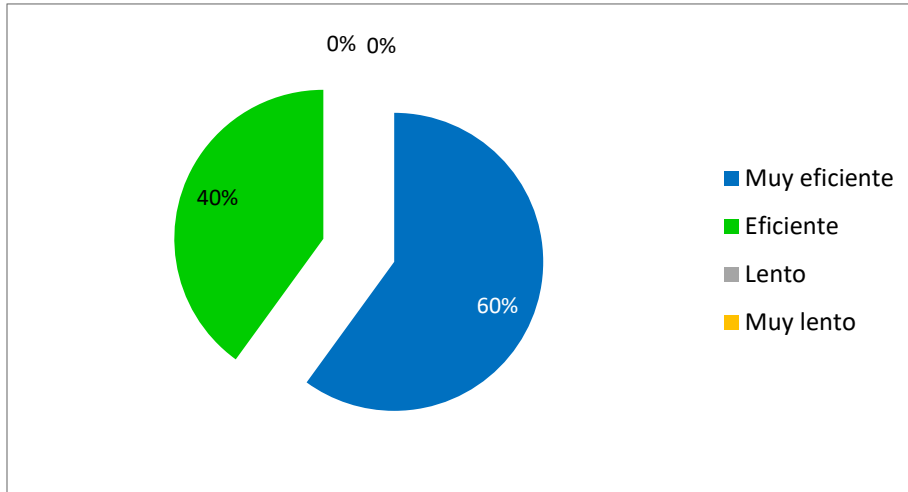
Tabla 6. Eficiencia en el manejo de los procesos internos en el Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández

Variab les	Frecuencia	Porcentual
Muy eficiente	221	60%
Eficiente	148	40%
Lento	0	
Muy lento	0	
Total	369	100%

Fuente: 369 pacientes encuestados

De los 369 pacientes encuestados, 221 de ellos para un equivalente a 60% han calificado el manejo de los procesos internos del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández como muy eficiente mientras que 148 pacientes, para un equivalente a 40% consideran que el manejo de los procesos del centro es eficiente.

Ilustración 10 Eficiencia en el manejo de los procesos internos en el Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández



Fuente: Tabla 6

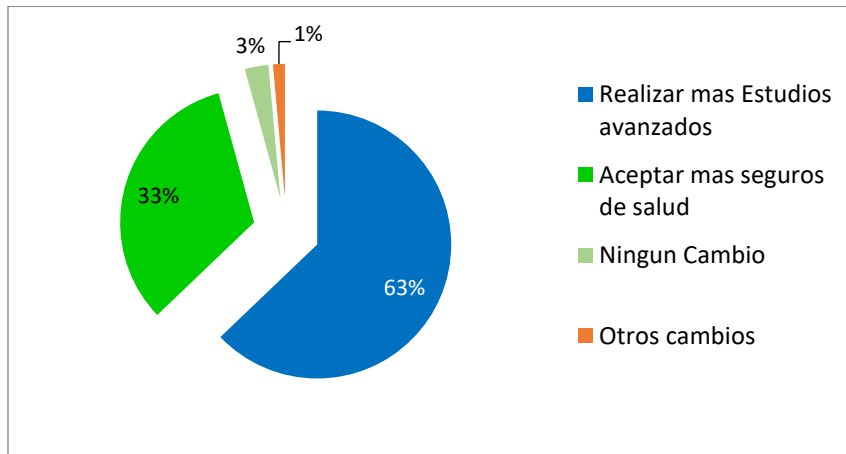
Tabla 7. Cambios que deberían aplicarse en el Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández

Variables	Frecuencia	Porcentual
Realizar más Estudios avanzados	232	63%
Aceptar más seguros de salud	121	33%
Ningún Cambio	11	3%
Otros cambios	5	1%
Total	369	100%

Fuente: 369 pacientes encuestados

De los 369 pacientes encuestados, 232 de ellos para un equivalente a 63% indican que deberían realizarse más estudios avanzados en el centro, 121 pacientes, para un equivalente a 33% dicen que deberían aceptar más aseguradoras de salud, 11 pacientes para un equivalente a 3% indican que no debería aplicarse ningún cambio en el centro mientras que 5 de ellos, para un equivalente a 1% dice que debería realizarse estudios de cardiología.

Ilustración 11 Cambios que deberían aplicarse en el Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández



Fuente: Tabla 7

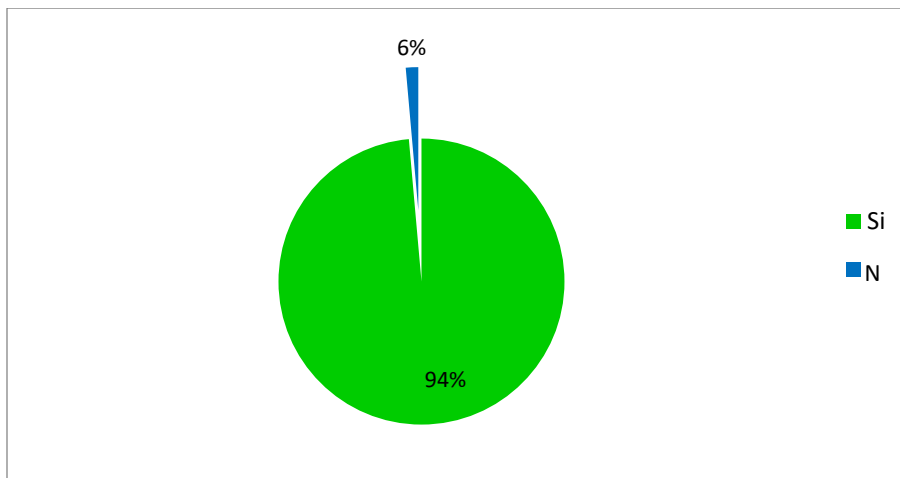
Tabla 8. Consideraciones de Inclusión de más servicios en el Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández

Variables	Frecuencia	Porcentual
Si	348	94%
No	21	6%
Total	369	100%

Fuente: 369 pacientes encuestados

De los 369 pacientes encuestados, 348 de ellos para un equivalente a 94% consideran que deberían brindarse más servicios de salud en el centro mientras que 21 de ellos para un equivalente a 6% indican que no deberían ofrecerse más servicios de salud en el referido centro.

Ilustración 12 Consideraciones de Inclusión de más servicios en el Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández



Fuente: Tabla 8

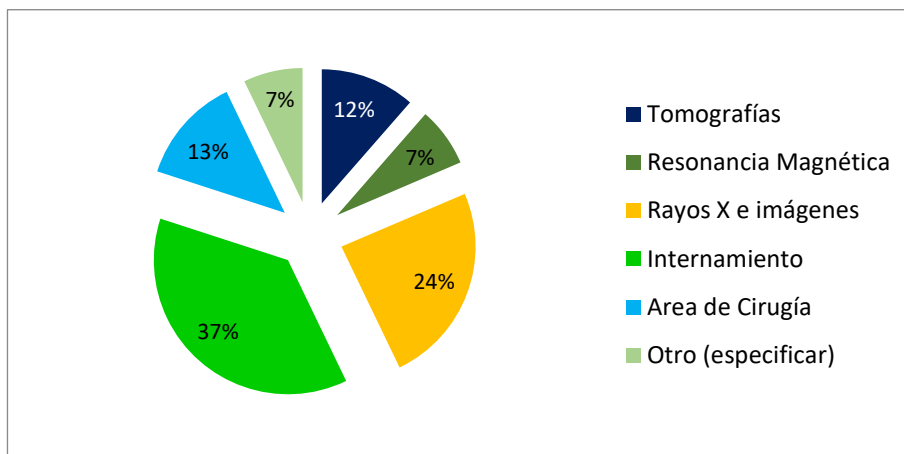
Tabla 9. Servicios que Prefieren los clientes sean incluidos en el Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández

Variables	Frecuencia	Porcentual
Tomografías	42	11%
Resonancia Magnética	26	7%
Rayos X e imágenes	90	24%
Internamiento	137	37%
Area de Cirugía	47	13%
Otro (especificar)	26	7%
Total	369	100%

Fuente: 369 pacientes encuestados

De los 369 pacientes encuestados, 137 de ellos para un equivalente a 37% dicen que les gustaría sean incluidos los servicios de internamiento en el centro de salud, 90 pacientes para un equivalente a 24% indican que les gustaría que se añadan los servicios de rayos x e imágenes, 47 pacientes para un equivalente a 13% dicen que prefieren que se incluya el área de cirugía, 42 pacientes para un equivalente a 11% les gustaría que se añadan los servicios de tomografías, 26 de ellos, para un equivalente a 7% indican que prefieren que se incluyan los estudios de resonancia magnética, mientras que 26 de ellos para un equivalente a 7% prefieren que se incluyan otros servicios como estudios de psicología.

Ilustración 13 Servicios que Prefieren los clientes sean incluidos en el Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández



Fuente: Tabla 9

2.13 Analisis de la encuesta realizada a los pacientes del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández

Después de aplicada la encuesta a los 369 pacientes del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández se determinó que el 97% de estos pacientes está satisfechos con los servicios recibidos y volverían a asistir a este centro lo que garantiza también su fidelización y que esta institución tiene muy buena acogida por sus pacientes y sobre todo que está logrando su misión principal que es satisfacer de manera eficiente las necesidades de salud de los pacientes, mediante un servicio integral, seguro, humanizado y una excelente gestión que garantice la permanencia en el tiempo.

También se pudo identificar la percepción de los pacientes respecto a este centro salud, pues un 80% de estos pacientes consideran que esta empresa tiene un excelente y muy buen manejo en cuanto a la eficiencia en los procesos internos realizados en el centro y una excelente relación médico-paciente lo que garantiza su permanencia en el tiempo si continua con esta tendencia de aceptación.

En este mismo orden, quedaron evidenciados los cambios o mejoras que los pacientes entienden deberían ser implementados en el centro y con ello se pudieron identificar los servicios que más demanda la población de este centro de salud; el 63% de los pacientes encuestados indicaron que les gustaría que se realicen más estudios avanzados, esto es un buen indicio de que los planes de crecimiento que tiene programado realizar el Director General del Centro tendrán una muy buena acogida y serán verdaderamente necesarios para los moradores de esta población, mientras que 33% de los pacientes encuestados están demandando que el centro acepte más aseguradoras de salud ya que en este año 2021 solo se admiten los seguros de salud Semma y Senasa.

Por otra parte, es muy importante resaltar que lo que ha permitido que este centro se mantenga en la preferencia de los pacientes que la visitan es primero la calidad del servicio que lo caracteriza, la cual representa un 54% de los 70 pacientes encuestados y segundo la eficiencia con que el personal brinda estos servicios de

salud a sus pacientes. La eficiencia y calidad del servicio son las prioridades principales establecidas inicialmente por el Dr. Humberto García y su esposa, la Dra. Awilda Feliz al momento de crear este prestigioso centro de salud.

Importante mencionar que los pacientes de la comunidad de Peralvillo, Yamasá y las zonas aledañas que asisten a este centro se caracterizan por preferir una atención de calidad y personalizada y esto ha sido identificado por el Dr. Humberto García quien a pesar de ser dueño y director del centro ha permanecido todo el tiempo ofreciendo también los servicios de consulta a sus pacientes con las atenciones y calidez que les gusta a los Peralvillences quienes muchas veces buscan ser atendidos por él personalmente y no por los doctores de turno aun estén éstos capacitados y preparados para brindarles el servicio de calidad y de manera eficiente. En este sentido, las atenciones y servicios ofrecidos por el personal médico del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández ha sido calificado por el 54% de los pacientes encuestados con una puntuación de 10, siendo el número 10 el puntaje más alto, seguido de un 20% que ha indicado que califica con un 9 los servicios ofrecidos por el personal médico. Lo que quiere decir que el 74% de los pacientes se siente a gusto con las atenciones del personal médico, que están satisfechos con el servicio y que el personal médico está altamente calificado.

En este mismo orden y para beneficio del centro hay un porcentaje relevante que ha indicado que entiende que el manejo de los procesos internos del centro se lleva a cabo de manera muy eficiente y la calificación de esta variable alcanzó un acumulado de 60% lo que evidencia claramente que adicional a la alta calificación del personal médico también está bien valorada la forma en que se manejan los procesos administrativos del centro como son caja, recepción y la facturación de los servicios. El 40% de los pacientes restante indicaron que consideran que estos procesos internos se manejan de manera eficiente lo que coloca a esta empresa en una posición muy ventajosa ya que además de recibir el mayor porcentaje de pacientes por ser el centro con la mejor preparación de la zona cuenta con la aceptación y alta valoración de sus pacientes quienes son su principal activo.

Por otro lado, cabe mencionar que de los 369 pacientes encuestados el porcentaje más alto para un acumulado de 37% indicó que prefieren sea incluida un área de internamiento en el centro, el siguiente porcentaje más alto lo representa la adición del servicio de rayos x e imágenes, con un 24% de preferencia, mientras que la posición número 3 con un acumulado de 11% está representada por la inclusión del servicio de tomografía. Estos 3 servicios representarían un aumento significativo en el número de visitas de pacientes al referido centro de salud y permitiría que el Director General pueda cumplir la meta propuesta de llegar a las 500 visitas diarias.

Además en el análisis de esta encuesta se pudieron evidenciar los cambios importantes que demanda la población de pacientes del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández como son la inclusión de más servicios de salud, aceptación de más aseguradoras y la realización de más estudios avanzados los cuales representarían un aumento significativo tanto de visitas diarias en el centro como de rentabilidad para la empresa. También otro punto importante que se pudo determinar con esta encuesta es la alta valoración que tienen los pacientes para el centro y personal médico, así como también las cosas que más le gustan al momento de recibir los diferentes servicios de salud.

2.14 Análisis de las entrevistas realizadas al Director General y Médicos del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández

Después de realizada la entrevista al Director General del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández se identificó de manera clara el funcionamiento de la estructura organizacional del centro (personal médico y administrativo), la cantidad de empleados que tienen las diferentes posiciones del centro y cuáles son los planes de desarrollo y ampliación que tiene proyectado llevar a cabo el director general del centro. El Dr. Humberto García quien es también el propietario de este centro nos indicó que la estructura de empleados está compuesta por 9 médicos, 4 enfermeras, 2 bioanalistas y 6 personas encargadas del área administrativa.

En este mismo orden, la entrevista permitió también, identificar cuáles son las fortalezas y puntos de mejora del centro y además los planes de mejoramiento que tiene proyectado llevar a cabo el Director General para fortalecer estas debilidades del funcionamiento que en este año 2021 se evidencian en la falta de control de dicho personal y en la supervisión poco asertiva pues al no contar con un personal propiamente para supervisar el área médica y administrativa del centro, dificulta que esta delicada tarea se realice de manera óptima y eficiente.

El Director General del Centro, Dr. Humberto García Hernández detalló que la estructura se maneja bien, a capacidad normal pero que algunas de las oportunidades que ha evaluado implementar es la contratación de un personal encargado de supervisar el área médica para tener un mayor control de lo que están haciendo los médicos en su horario de trabajo y tener una mejor distribución de horarios y trabajos a realizar por cada personal. Esta información coincide con los hallazgos obtenidos en los resultados de la encuesta en donde el 4% de los pacientes califican el servicio que ofrece el personal médico en el Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández con una puntuación promedio.

El Dr. Humberto García también indicó que entre los planes proyectados está la inclusión de una persona encargada de supervisar el área administrativa del centro una vez la empresa tenga un mayor aumento de ingresos. Esto le permitirá organizar su sistema de información contable y generar los estados financieros necesarios para medir el nivel económico de la empresa.

También entre los planes de desarrollo e incremento de la estructura organizacional que tiene proyectado realizar el Director General de acuerdo a la conversación sostenida está la inclusión de nuevos servicios como son un área de internamiento así como la toma de rayos X e imágenes. Se prevé crear nuevas fuentes de ingresos con estos nuevos servicios y como consecuencia, esto aumentará la necesidad de un personal para supervisar el área médica y administrativa del centro de salud. Importante mencionar que este plan de incremento de la estructura e inclusión de los nuevos servicios está proyectado para realizarse en un lapso de 3 años aproximadamente.

Por otra parte, durante la entrevista se identificó la necesidad del Director General de mantener a sus pacientes fidelizados y sobre todo informados de las nuevas promociones y citas pautadas a través de mensajes personalizados que lleguen de manera automática a los celulares de dichos pacientes para de esta manera mantener el centro innovando sus procesos y también asegurar que los pacientes se mantengan fieles en la frecuencia de visita a este centro de salud.

De igual modo, comentaba el distinguido Doctor García que se logran muchas cosas con el envío de estos mensajes automáticos a los pacientes; por un lado permite que el paciente se sienta que recibe un servicio personalizado y que se le está dando un seguimiento de cerca y por el otro lado logra que el paciente aunque tenga pendiente asistir a su consulta, asista motivado y se tiene una mayor certeza de que no va a faltar a su cita.

Por otra parte, durante la entrevista con el Director General se identificó que para mejorar el proceso de facturación de médicos a pacientes el considera que la digitalización de este servicio apoyaría en gran medida el proceso de cobro de citas además de que eficientizaría este proceso y permitiría controlar que los médicos cobren las consultas al precio establecido por la empresa. El también entiende que los actuales médicos del centro se adaptarían a esta nueva modalidad tecnológica a través de un correcto entrenamiento de la herramienta digital y que de no adaptarse optaría por contratar un nuevo personal que si pueda manejar esta herramienta sin ningún problema. Alegó que claro está, que para tomar una decisión de esta magnitud de cambiar a este personal la herramienta debería tener un funcionamiento óptimo probado.

Es importante mencionar que el ser un Doctor Joven y con actitud de emprendedurismo es lo que ha permitido que el centro se mantenga en correcto funcionamiento y en la preferencia de sus pacientes y permitirá también que este centro permanezca en constante crecimiento y actualización de procesos para continuar brindando un servicio con calidad y eficiencia probada. También favorece mucho a esta empresa el no tener tanta competencia directa en la zona ya que es prácticamente el único centro de salud en la localidad de Peralvillo y

Yamasá pues los demás centros son muy pequeños y no reúnen las condiciones para brindar un servicio a un gran volumen de pacientes y el centro que tiene la capacidad para admitir pacientes a gran escala no cuentan con doctores con el prestigio que tiene el Dr. Humberto García. Muchos de los pacientes que asisten al Centro de Salud D. Humberto García van por las referencias de otros pacientes o porque ya conocen de antemano la calidad del servicio y el humanismo con el Doctor siempre recibe a sus pacientes.

En otro orden, la entrevista realizada a los médicos del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández permitió identificar la percepción de varios de los médicos respecto al manejo de los procesos internos del centro de salud, los cuales indicaron que este centro tiene un manejo adecuado con una buena relación médico paciente y un flujo rápido en la atención a los pacientes que asisten a recibir los diferentes servicios de salud.

Tomando en cuenta la importancia que tiene el conocer las mejoras que proponen quienes trabajan dentro de la empresa ya que conocen verdaderamente como se manejan los diferentes procesos internos se procedió a identificar los cambios que los médicos entienden deben ser aplicados en este centro. En la conversación sostenida con varios de ellos se identificó que ellos entienden deben ser ampliada el área de espera y parqueos del centro.

También resaltaron que el centro debería incluir los servicios de medicina interna, cardiología, aceptar más aseguradoras de salud, el servicio de realización de radiografías y que debería contar con un quirófano para realizar los procedimientos quirúrgicos ya que las cirugías que se llevan a cabo son sencillas y suelen asistir pacientes que necesitan cirugías más avanzadas pero no se le brinda el servicio porque no cuentan con las herramientas y área adecuada para proporcionarlo. Además destacaron que el centro debería ofrecer los servicios de urología y ortopedia para tratar a los pacientes con traumas que asisten al centro.

En este mismo orden, también identificaron que el centro debería contar al menos con el servicio de rayos X ya que es tedioso para los pacientes recibir esta

indicación de un especialista y tener que dirigirse a otro centro porque en este momento este centro no ofrece este servicio. Comentan que muchos de estos pacientes cuando se dirigen a otra clínica u hospital suelen quedarse en este centro y no volver al Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández.

En este mismo orden, indicaron que el centro debería contar con un área de internamiento ya que solo cuenta con un área de emergencia y en temporadas altas de consultas como Semana Santa y Diciembre este espacio resulta un poco pequeño para brindar los servicios a la gran cantidad de pacientes que asisten al centro.

Por otra parte, los médicos piensan que el digitalizar los servicios de salud sería un éxito para llevar a cabo los procesos ya que en este momento la información del paciente se asienta en un libro de manera manual al momento de realizar las consultas pero el tener estas informaciones digitalmente eficientizaría en gran medida este proceso, evitaría que se pierdan datos relevantes y permitiría consultar la información de manera instantánea y mucho más práctica.

Además resaltaron que el digitalizar los servicios de salud permitiría tener un historial clínico del paciente actualizado en cualquier momento a un solo clic y esto colaboraría a que se le brinde una mejor atención a los pacientes ya que este historial tendría un record de toda la información clínica relevante del paciente como son los datos sobre la evolución clínica de una enfermedad en caso de tenerla, la medicación tratada ante determinada patología, la planificación de cuidados y la frecuencia de consulta.

Importante mencionar que en la entrevista se identificó que los médicos consideran que el manejo de dispositivos tecnológicos como tabletas o computadoras apoyaría el proceso de ingreso de las informaciones de los pacientes para la creación del historial clínico y tendría una gran ventaja ya que estas informaciones permanecerían en una base de datos disponible para ser consultada en cualquier momento. Algunos de los médicos indicaron que ya han

manejado sistemas clínicos para la digitalización de los servicios y que la experiencia ha sido grata.

En este mismo tenor, indicaron que manejar los datos del paciente digitalmente haría que el proceso se lleve a cabo mucho más rápido y que como todo proceso tecnológico tendría sus riesgos como el que el dispositivo se frise en medio de la consulta, que se borren los datos por algún error del usuario pero sería mucho más ágil y fácil de manejar.

También los médicos entrevistados resaltaron que los pacientes de la comunidad de Peralvillo, Yamasá, Don Juan, Monte Plata y zonas aledañas que asisten al centro se acostumbrarían a esta nueva modalidad pues muchos de ellos han empezado a percibir los beneficios de estar registrado en un sistema ya que al momento de ingresar al centro se le solicita su cedula para verificar sus datos personales y muchos de ellos ya indican al llegar que están registrados para no tener que pasar por este proceso e ingresar de manera más rápida al recibimiento de la consulta. Otro de los puntos que enfatizó el personal médico durante la entrevista es que quizás en principio no sea necesario que cada médico cuente con una computadora independiente porque en este momento hay una computadora de uso común para ellos pero que a corto plazo en caso de ser incluida un área de internamiento, más cantidad de servicios y que los especialistas asistan con mayor frecuencia si sería indispensable que se habilite un dispositivo tecnológico a los médicos de manera independiente para que puedan ingresar y verificar las informaciones de los pacientes.

2.15 Diagnostico

Luego de aplicadas las diferentes herramientas para la captura de información y analizado los resultados de las mismas se determinó que los pacientes el Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández están demandando algunos servicios como son el crear un área de internamiento, incluir los servicios de rayos X e imágenes, también la inclusión del servicio de tomografías y la aceptación de más aseguradoras de salud para seguir satisfaciendo las necesidades de los

pacientes. Esto queda claramente evidenciado porque estos fueron los servicios que recibieron la valoración más alta por los pacientes encuestados y además, muchos de ellos fueron resaltados como necesarios por el personal médico y el director de este centro de salud. Con este incremento en su cartera de servicios se lograría un aumento no solo de la cantidad de visitas diarias que se tiene como meta sino también de la rentabilidad que percibiría la empresa.

Por otra parte, se diagnostica que la estructura organizacional del centro de salud tiene una debilidad de control y supervisión asertiva tanto del personal médico como del personal administrativo de la institución y se identificaron hallazgos de que algunos de los pacientes tienen mayor nivel de confianza en las atenciones que brinda el Dr. Humberto García Hernández que en los demás médicos del centro, tanto así, que hay pacientes que si el Dr. Humberto García no está presente prefieren volver en otro momento para ser atendidos por él personalmente. Esta es una debilidad que le resta mucho a la empresa a nivel financiero ya que no siempre el Dr. Humberto García se encuentra en la clínica por lo tanto son clientes que se pierden en ese momento.

Por otro lado, en el aspecto tecnológico se determinó que el Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández tiene una debilidad de que el personal médico no cuenta con una herramienta en la que pueda proporcionar y visualizar la información clínica de los pacientes sino que este proceso se realiza manualmente y no garantiza la disponibilidad de los datos en el momento y con la rapidez con que se necesite. Está de más decir que el record de salud de los pacientes es una información requerida periódicamente por el Ministerio de Salud Pública con fines de análisis estadísticos para medir las condiciones sanitarias del país y este método manual dificulta el poder proporcionar esta información de manera eficiente.

Otra de las debilidades halladas en la aplicación de estas herramientas es que el Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández muestra una falta de control interno en los procesos de facturación y cobro de los servicios ofrecidos, en vista de que por la falta de un sistema de facturación adecuado pudieran ofrecerse

servicios que puedan o no ser cobrados y no quedaría una evidencia de ello. Esto además de atentar contra la satisfacción de los pacientes crea cierta desconfianza entre ellos ya que ha habido médicos que cobran más de lo que deberían.

En otro orden, se detectó que el Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández tiene la debilidad de que no hay una puerta exclusiva para que los pacientes puedan ingresar al área de emergencia sin intervenir por la sala de espera, ni tampoco un área de parqueos destinados para esta zona tan delicada. Esta situación es un tanto incómoda para los pacientes cuando están en el área de espera e ingresan al centro otros pacientes con condiciones de atención de emergencia. Respecto a las demás áreas y estructura física del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández tienen la fortaleza de ser cómodas para los pacientes que la visitan ya que disponen de varios espacios privados para las consultas con los especialistas, área de espera de pacientes cómoda así como también una zona de descanso y relajación exclusiva para los médicos del centro necesarias para cuando trabajan turnos nocturnos o están en hora de reposo.

También es importante mencionar que se identificó que los doctores especialistas tienen una asistencia poco frecuente al centro ya que solo visitan el centro días específicos con citas programadas, lo que trae como consecuencia que los pacientes que buscan estos servicios especializados de consulta se vean obligados a asistir a otro centro de salud para recibir estos servicios. Igualmente es reducida la asistencia de doctores especialistas en las áreas de emergencia. El paciente que va por ejemplo con una emergencia cardíaca o ginecológica no encontrara este médico a menos que haya una cita ya programada o que se dé el caso que le corresponda asistir ese mismo día.

Por otro lado, después de realizado el análisis a las diferentes herramientas empleadas se diagnostica la falta de una persona exclusivamente para supervisar al área administrativa y un personal para supervisar al área médica del centro de salud así como también el poder enviar mensajes automatizados a los pacientes en vista de que existe la necesidad de seguir manteniéndolos fidelizados mediante el envío de ofertas especiales, seguimiento para asistir a las citas y otras

informaciones de esta índole para que se mantengan visitando el centro frecuentemente.

En otro orden, se identificó que el centro no posee servicio de maternidad, lo cual obliga a las parturientas a trasladarse al hospital del municipio más cercano o a otras provincias. Indudablemente este es uno de los servicios más importantes y más lucrativos que pudiera obtener el centro por los crecientes embarazos que proliferan en las zonas aledañas y el municipio de Peralvillo.

CAPITULO III.

PROPUESTA DE UNA PLATAFORMA DIGITAL PARA GESTIONAR PACIENTES Y DOCTORES DEL CENTRO DE SALUD DR. HUMBERTO GARCÍA HERNÁNDEZ

En este capítulo se mencionarán los detalles de la propuesta de mejora que será dirigida al Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández la cual tiene el firme propósito de eficientizar los procesos internos del centro, seguir satisfaciendo las necesidades de sus pacientes así como también el poder gestionar a través de una plataforma digital a los pacientes y doctores de este prestigioso centro de salud ubicado en el municipio de Peralvillo, provincia Monte Plata.

3.1 Descripción de la propuesta

El sector salud a nivel mundial ha experimentado cambios importantes en el 2020 en vista de los avances tecnológicos tan notables que han surgido así como también a raíz de la situación de sanidad que ha provocado del afamado y peligroso virus del Covid-19, el cual ha afectado tanto a los países más desarrollados como a los países subdesarrollados revolucionando la forma de ofrecer los servicios de salud y las necesidades de los consumidores que tienden a ser cada día más enfocadas al servicio a distancia y a través de dispositivos móviles. En este sentido, se ha visto como los médicos tienen más presencia online que nunca atendiendo a un nuevo paciente cada vez más digital que busca recibir desde asistencia sanitaria conectada hasta terapias online.

Asimismo, otro factor importante que ha revolucionado la forma de ofrecer los servicios de salud es el uso de las aplicaciones móviles para médicos que han venido para satisfacer la creciente necesidad de recibir asistencia online logrando mejorar la rapidez en el diagnóstico, la eficacia del tratamiento así como también la supervisión y control del paciente que muy a menudo recibe asistencia a

distancia. Sin duda alguna, estos avances tecnológicos han llegado para simplificar la vida de los pacientes y del personal de salud.

De la misma manera, el sector salud en todo el mundo ha sido vertiginosamente beneficiado por el uso de las Tecnologías de la Información (Tics), las cuales han permitido que la gran cantidad de información generada en clínicas y hospitales no se pierda sino que pueda ser introducida, almacenada y organizada en dispositivos digitales facilitando su rápido acceso y correcto análisis. Esto ha hecho posible que el personal médico pueda digitalizar los servicios de salud de manera que toda la información generada del paciente sea cuidadosamente tratada en dispositivos electrónicos para garantizar su integridad y consulta eficiente.

Por su parte, en la República Dominicana el campo de la medicina también ha sido beneficiado por todos estos avances tecnológicos ya mencionados aunque no quizás al mismo nivel que los países desarrollados por las diferentes limitantes que tiene nuestro sistema de salud tanto público como privado pero si hay que destacar que se ha sacado provecho al uso del Big Data, la telemedicina así como también a la digitalización de los servicios de salud. Este último ha sido utilizado con mucha frecuencia en hospitales y clínicas en vista de la gran cantidad de información de los pacientes que es generada y que si no fuera digitalmente tratada fuera muy difícil acceder a ella de forma manual y pudiera perderse con facilidad. Además, esta digitalización de los servicios ha permitido tener una mayor rapidez en el diagnóstico y ha facilitado la toma de decisiones del personal médico.

En este sentido, y en pro de seguir en el camino de la innovación la digitalización de los servicios es una de las mejoras que serán propuestas para el Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández con el fin de que este centro pueda recopilar toda la información de los pacientes de manera automatizada para una búsqueda eficiente de su historial clínico y para facilitar la toma de decisiones del personal médico.

La presente propuesta tiene como finalidad sugerir la implementación de una plataforma digital que permita gestionar a los pacientes y doctores del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández. Mediante el uso de esta herramienta se pretende que el personal médico del centro pueda contar con una plataforma que les facilite el proceso de proporcionar y visualizar la información clínica de los pacientes para tener una mayor rapidez en el diagnóstico y una supervisión del paciente mucho más eficiente. Esta plataforma permitirá también, eficientizar el proceso de facturación de manera que quede un registro del servicio facturado para poder controlar y monitorear de forma más asertiva este proceso así como también será posible el enviar mensajes automatizados a los pacientes en vista de que existe la necesidad de seguir manteniéndolos fidelizados.

En este mismo orden, otra de las mejoras que será propuesta es la visita más frecuente de los doctores especialistas que ofrecen sus servicios de manera periódica y con citas previamente programadas. Importante resaltar, que al momento de incrementar estos horarios será necesario evaluar la frecuencia de visita que tienen estos especialistas al centro contra los días que suelen haber más solicitudes de estos servicios por parte de los pacientes para que de esta forma la visita de este personal médico tenga un mayor sentido y sea rentable tanto para ellos como para el centro.

De igual manera y de acuerdo a los resultados de las herramientas de investigación empleadas se contemplará en esta propuesta la inclusión de los servicios de tomografías, rayos x e imágenes, así como la adición de un área de internamiento y de cirugía.

Por otro lado y en pro de seguir satisfaciendo las necesidades que demandan los pacientes del centro se propondrá la aceptación de más aseguradoras de salud ya que solo tienen cobertura los pacientes que cuentan con las ARS Senasa y ARS Semma.

En otro orden, para la mejora de los procesos internos del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández se considerará en esta propuesta la contratación de

un personal para supervisar el personal administrativo y un personal que supervisará a los diferentes médicos y enfermeras del centro con el fin de que puedan controlar los horarios y actividades que realiza tanto el área médica como administrativa del centro. Con la inclusión de este personal se logrará tener un mayor control y distribución de los trabajos realizados y se buscará tener una supervisión mucho más asertiva.

3.2 Justificación

En vista de los avances tecnológicos y las necesidades cada día más demandante y exigentes de los pacientes, las clínicas y hospitales están migrando a la creación de nuevas estrategias y al uso de nuevas tecnologías que les permita tener un contacto más directo y continuo con sus pacientes de manera que puedan fidelizarlos y brindarles un mejor servicio.

Es por esto que, luego de realizado un estudio exhaustivo de la situación del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández y en aras de proponer mejoras que permitan el desarrollo continuo de esta institución este proyecto busca que el centro pueda controlar su larga lista de pacientes y doctores que brindan los servicios de salud, así como también poder tener digitalizados los servicios de salud para tener acceso a la información de manera instantánea y a través de dispositivos portátiles para mejorar la eficiencia y la productividad.

También los propósitos que han orientado esta investigación son el poder tener acceso a la información clínica de los pacientes mediante el empleo de una herramienta digital para que toda la información generada de los pacientes esté disponible en esta base de datos y en cualquier momento que se necesite para apoyar la toma de decisiones del personal médico y que puedan brindar un rápido diagnóstico.

En este mismo orden, este proyecto de investigación pretende mejorar la supervisión de los doctores del centro para que el Director General pueda conocer a través de la plataforma el diagnóstico y seguimiento que se les ha brindado a

sus pacientes y así poder controlar y supervisar de manera más efectiva a su principal activo.

Es importante resaltar que el contar con una herramienta digital debidamente organizada y adaptada para un centro de salud es muy importante en vista de que la cantidad de pacientes que tienen los centros es cada vez mayor y además los consumidores tanto del sector salud como de otros sectores de la industria son cada vez más exigentes al momento de recibir un servicio; quieren recibir asistencia rápida y personalizada pero también buscan que el servicio tenga calidad garantizada.

La importancia de esta propuesta de investigación radica en que es necesario para el Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández seguir innovando y actualizando sus procesos ya que así como es necesario continuar brindando un servicio eficiente a sus pacientes es imprescindible llevar un control de la información clínica de ellos y del tratamiento que indican los doctores del centro, pues al no tener un personal dedicado exclusivamente para supervisar el área médica y no estar presente el Director General y dueño del centro se hace cada vez más difícil lograr una supervisión asertiva.

También otro punto importante que tiene esta propuesta para el centro en cuestión es que al momento de incrementar su cartera de servicios tendrá un marco de referencia de los que han resultado ser más solicitados por sus actuales pacientes lo que traerá consigo una mayor aceptación y rentabilidad para la empresa. Además de que el desarrollo de este proyecto también ha permitido medir el nivel de satisfacción de sus pacientes para poder ajustar los puntos que sean necesarios y lograr mantenerlos fidelizados.

Objetivos

En las siguientes líneas se mostrarán los objetivos que se pretenden alcanzar con el desarrollo de esta propuesta de investigación para lograr así llevar una mejora

palpable a los procedimientos y servicios del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández.

3.2.1 Objetivo General de la propuesta

Proponer la implementación de una Plataforma Digital para Gestionar Pacientes y Doctores del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández

3.2.2 Objetivos Específicos de la propuesta

- a) Emplear una herramienta que permita proporcionar y visualizar toda la información clínica de los pacientes.
- b) Mejorar el control y supervisión del personal médico y administrativo del centro.
- c) Controlar el proceso de facturación y cobro de los servicios ofrecidos por médicos a pacientes.
- d) Sugerir la inclusión de los servicios de tomografías, rayos x e imágenes, área de internamiento y área de cirugía.
- e) Proponer la aceptación de más aseguradoras de salud.
- f) Plantear un ajuste a la frecuencia de visita de los doctores especialistas al centro.

3.3 Estrategias para el Logro de los Objetivos

En el siguiente apartado se mencionará el plan a ejecutar para lograr los objetivos planteados de esta propuesta de investigación. En primera instancia, se mencionarán las distintas estrategias que serán trazadas junto a los resultados que se esperan lograr con cada una de ellas y por último, pero no menos

importante, cuál será el plan operativo o tácticas para llevar a cabo cada una de estas estrategias propuestas.

3.4.1 Estrategias para implementar la plataforma digital en el Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández

La primera estrategia que se implementará para poner en marcha este proyecto en el Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández es convocar una reunión con todo el equipo médico y administrativo para notificar al equipo completo la nueva plataforma digital que se pondrá en funcionamiento, las ventajas que brindarán esta herramienta en el proceso de consulta a los pacientes y para la empresa así como también el cronograma con las diferentes actividades a realizar para ejecutar el nuevo proyecto. Esta reunión tiene como finalidad que el personal se sienta participe y conozca el rol que debe tener en el proceso de instalación de dicha herramienta.

En este mismo orden, con la implementación de esta estrategia se pretende que tanto el personal médico como administrativo tenga un alto nivel de aceptación hacia los cambios que se van a efectuar para que se sientan tomados en consideración y parte integral de este proceso tan importante para la empresa.

Del mismo modo, esta estrategia tiene como objetivo que cada miembro del equipo conozca las diferentes pautas a llevar a cabo para poner en funcionamiento esta nueva plataforma y que identifiquen las diferentes ventajas que esta herramienta les proporcionará al desempeño de sus funciones.

Por otro lado, la segunda estrategia que será ejecutada es contratar una empresa asesora para la búsqueda de un sistema que cumpla con los requisitos que la empresa necesita. Esta empresa se recomienda que sea del sector de tecnología para que identifique cual es el mejor software que se adapte a las necesidades de este centro de salud en pro de lograr sus objetivos. La misma deberá presentar diferentes propuestas con el fin de que el centro de salud tome la que mejor le convenga económica y tecnológicamente. Luego, en el proceso se determinará si

dicha empresa será la ejecutora de la instalación y entrenamiento al personal del centro.

Importante mencionar que se recomienda que el proceso de instalación no sobrepase un tiempo mayor de más de un año y que la empresa se encargue de proveer los equipos y licenciamiento de este sistema.

En este mismo orden, para lograr implementar la plataforma digital se impartirá un entrenamiento al personal del centro a cargo de la empresa que sea seleccionada. Esta empresa seleccionada capacitará tanto al personal médico como administrativo con el fin de que cada área maneje perfectamente el módulo de la plataforma en el que trabajarán para que puedan interactuar con este de manera eficiente.

Como medida para reducir costos y buscar un mayor nivel de rentabilidad, la empresa deberá entrenar al personal del centro a un plazo no mayor de dos meses y para impartir este entrenamiento se recomienda que se destine a un personal que conozca esta herramienta a la perfección para que pueda nutrir al área médica y administrativa de todo lo que necesitan saber para que la misma tenga un uso óptimo.

Cabe señalar, que el tener un personal calificado entrenando al equipo creará un mayor nivel de confianza y compromiso de aprendizaje de los participantes.

También como medida estratégica se reconocerá al personal más destacado en el entrenamiento de la plataforma para crear cierto nivel de competitividad y entusiasmo entre los miembros del equipo. La persona que más se destaque en el aprendizaje del uso de la plataforma se promocionará en el mural del centro. Esta estrategia tiene como propósito reconocer el esfuerzo del personal en aprender a usar esta nueva herramienta tecnológica y que a futuro tengan amor hacia ella ya que cuando se instala una nueva plataforma digital en una empresa es muy frecuente que se tenga un alto nivel de rechazo por el hecho de representar un cambio para los miembros del equipo.

El siguiente paso es la puesta en marcha de la plataforma y para esto se recomienda que se realice un proceso de prueba de una semana de anticipación antes de este paso para verificar que todo esté perfectamente bien. La misma deberá ejecutarse a más tardar quince días posteriores a las pruebas realizadas de manera que su funcionamiento esté en un tiempo óptimo. Con esta estrategia se logrará corregir cualquier error que la nueva herramienta arroje y poder ajustar cualquier cambio si fuese necesario.

3.4.2 Tácticas

Para lograr estas estrategias se recomienda coordinar reuniones semanales con el equipo para afinar temas, y en cada reunión resaltar frente todo el personal las cualidades positivas y mejoras en cada colaborador. Con esta táctica se pretende motivar al equipo en esforzarse por mejorar su aprendizaje de la plataforma continuamente.

En estos entrenamientos se recomienda realizar preguntas al azar en la explicación de cada tema de manera que se pueda ir evaluando por etapas el nivel de conocimiento de cada participante y qué tan motivados están en aprender a usar la nueva herramienta.

Luego de conocer el nivel de motivación y conocimiento de cada participante es necesario reconocer antes de iniciar la capacitación a aquellos que más destaquen durante cada semana para crear cierto nivel de expectativa y de compromiso entre cada uno de los miembros del equipo.

3.4.3 Estrategias para mejorar el control y supervisión del personal médico y administrativo del centro

Inicialmente se recomienda contratar a una persona para supervisar el área médica con vasta experiencia y alto nivel de liderazgo de equipo para monitorear que todo el personal médico realice sus funciones de manera eficiente y eficaz. Esta estrategia tiene como firme propósito contar con un personal exclusivo para

esta área que trabaje a tiempo completo para monitorear la distribución de los trabajos y el trato brindado a los pacientes.

Este personal encargado del área médica también velará por mejorar los procedimientos actuales que realizan los doctores para ofrecer los servicios de salud a los pacientes en aras de seguir satisfaciendo las necesidades de cada uno de los pacientes que visitan el centro.

En este mismo orden, también se sugiere contratar a una persona para supervisar el área administrativa para lograr un óptimo desempeño del personal de esta área y también se busca con esta estrategia que haya una persona que esté presente a tiempo completo para que cuando el Dr. Humberto García Hernández; Director General y dueño del centro no esté en la empresa alguien esté supervisando los trabajos de cada miembro de esta área.

Por otro lado, se debe monitorear el desempeño del personal que será encargado de supervisar el área médica y administrativa del centro para revisar de manera continua que esté cumpliendo los objetivos planteados. Esta estrategia tiene como fin que se pueda corregir en el momento cualquier punto de mejora o resaltar cualquier actividad que se esté realizando de manera correcta.

3.4.4 Tácticas

Para el proceso de selección del personal que supervisará el área médica y administrativa se realizará un concurso interno para identificar si existe un recurso con la capacidad de gerenciar los procedimientos médicos y administrativos del centro.

Importante mencionar que en este proceso de reclutamiento se efectuará un concurso en el cual se incluirá el personal que desee y se someterá a un proceso de evaluación para determinar cuál es el candidato con mayor capacidad para ocupar el nuevo puesto.

Se recomienda además, llevar a cabo auditorías sorpresas al personal que supervisará el área médica y administrativa del centro para velar que el desarrollo de sus funciones sea óptimo y eficiente.

Por otro lado, es importante efectuar entrevistas informales a los demás médicos y personal administrativo del centro respecto a cómo visualizan el desempeño de estos supervisores de manera que también se tenga una perspectiva de cómo se sienten sus colaboradores directos con la dirección de este personal.

3.4.5 Estrategias para controlar el proceso de facturación de los servicios ofrecidos por médicos a pacientes

En este sentido, se debe diseñar un módulo en la plataforma digital en donde se definan los precios de cada servicio que ofrece el centro y que los mismos tengan su precio ya estipulado para facilitar y monitorear de esta manera el proceso de facturación. Para eficientizar los controles del proceso de facturación también se recomienda que este proceso se realice previo a las consultas de los pacientes y que se indique en la misma el servicio que el paciente haya recibido.

Con esta estrategia se aspira a que permanezca en la plataforma digital un registro auditable tanto de los servicios que han sido ofrecidos en la consulta de cada paciente como del costo que están cubriendo. De esta manera, el Director General del centro podrá supervisar los servicios facturados y trato que se les brinda a sus pacientes.

También se debe realizar una comprobación de fondos al área de facturación periódicamente para validar a través de estos arqueos al área de caja que los fondos disponibles en esta área coincidan con los servicios facturados y lograr a través de esta estrategia que no exista la malversación de fondos por parte del personal administrativo.

Otro punto importante para controlar el proceso de facturación de los servicios ofrecidos por médicos a pacientes es que se debe confirmar la cobertura del seguro médico previo a la facturación de los servicios para poder validar a través

de esta estrategia la cobertura de los servicios de salud requeridos por el paciente y realizar el cobro de la diferencia por el monto correspondiente. En caso de que el seguro médico no cubra estos servicios, el paciente deberá liquidar con un único pago los servicios solicitados.

3.4.6 Tácticas

Parte de los pasos que se deberán ejecutar para el logro de estas estrategias es que estos arqueos o comprobación sean realizados de manera sorpresiva en días diferentes de cada mes para evitar que los cajeros tengan previsto los días que serán auditados. Será necesario contar tanto el efectivo en caja como los boucher de pago vía tarjeta y las confirmaciones de transferencias bancarias. Igualmente se deben considerar los créditos recibidos por los seguros médicos.

También para que se cumplan estas estrategias y dar un uso óptimo a esta nueva plataforma digital al médico le llegará la notificación de pago del paciente como prerequisite para ofrecer el servicio de consulta. Esta notificación irá relacionado a su ticket de turno.

3.4.7 Estrategias para la inclusión de los servicios de tomografías, rayos x e imágenes, área de internamiento y área de cirugía

Se deberá revisar si el espacio físico actual cumple con el estándar establecido para la inclusión de los servicios de tomografías, rayos x e imágenes, internamiento y área de cirugía en el centro de salud. Con esta estrategia se busca identificar de antemano si la infraestructura física con que cuenta el centro permite la inclusión de estos nuevos espacios y si serían cómodos para los pacientes que recibirán dichos servicios para poder ajustar o crear una nueva área en caso de ser necesario.

Asimismo, se deberá realizar un análisis de viabilidad económica para la inclusión de estas nuevas áreas y servicios buscando que con esta estrategia se pueda analizar cuidadosamente que tan factible sería para el centro contar con estos

nuevos espacios y servicios para poder proyectar el crecimiento y la rentabilidad que representarían para la empresa. De esta manera, los gastos operativos y de contratación del personal podrán ajustarse a esta estimación de ingresos.

Además, será necesario cotizar los aparatos y herramientas para realizar los estudios de tomografías, rayos x e imágenes, se cotizarán además las herramientas que se utilizarán para el área de cirugías y todos los materiales que tendrá incluido el área de internamiento con varios suplidores para tener diferentes opciones y elegir la que más se adapte a la necesidad del centro. Al momento de seleccionar esta opción de compra se pretende que sean equipos de calidad garantizada y que puedan ser ajustados a los objetivos que persigue el centro de brindar un servicio de calidad y humanizado.

También deberá haber un personal humano que garantice al centro el cumplimiento del objetivo de brindar un servicio de calidad y para ello se debe contratar a los especialistas que trabajarán en estas nuevas áreas que cuenten con un perfil altamente calificado y con la experiencia necesaria para brindar un servicio de calidad.

3.4.8 Tácticas

Para llevar a cabo las estrategias anteriormente mencionadas se recomienda revisar con un personal experto en estructura física médica si el espacio actual que posee el centro de salud cuenta con la capacidad necesaria para poder incluir estos servicios y áreas de atención adicionales.

También es imprescindible realizar una estimación de los ingresos que generarían los servicios que se desean incluir y compararlo con los gastos operativos mensuales para tener una visión de que tan rentable sería para el centro. Con esta táctica también se evaluará a partir del resultado obtenido si tendría sentido crear un área cercana al centro exclusiva para realizar cirugías, tomografías e

internamiento de pacientes. Luego de este análisis financiero se procederá a seleccionar las opciones que brinden mayor rentabilidad para el centro de salud.

Por último, pero no menos importante, se deben efectuar concursos internos para la contratación del personal que estará trabajando en las nuevas áreas del centro para que se sientan valorados y esto también tendría la ventaja de utilizar los recursos humanos de calidad que ya se conocen. Además de esto, se deben publicar dichas vacantes para que aplique personal médico externo que tenga vasta experiencia en el área para marcar una ventaja competitiva frente a los demás centros de la zona.

3.4.9 Estrategias para Incluir la aceptación de más aseguradoras de salud

Para el cumplimiento de esta estrategia se debe primero realizar un levantamiento de las ARS que poseen cada uno de los pacientes del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández con la finalidad de conocer la cantidad de afiliados que tienen cada una de las ARS para proceder a realizar el proceso de selección considerando este factor.

Una vez se tenga esta información levantada y estructurada se deberá seleccionar a las aseguradoras que posean mayor cantidad de pacientes afiliados del centro para que esta estrategia pueda representar mayor cantidad de visitas diarias para el centro y por consiguiente mayor rentabilidad para la empresa.

Luego de la selección de las ARS con mayor número de pacientes se procederá a consultar el proceso burocrático de las aseguradoras seleccionadas con el fin de consultar los requisitos de estas ARS a fin de establecer los contratos de negocios y vinculación del centro a su catálogo de proveedores.

3.4.10 Tácticas

Inicialmente para el logro de las estrategias planteadas y para sacar el máximo provecho a los beneficios de la tecnología se procederá a realizar una encuesta digital a los pacientes del centro para identificar el seguro de salud que poseen

ya que si se espera a que los pacientes asistan al centro para levantar esta información el proceso de identificación de las ARS tardaría mucho tiempo para completarse.

Luego de esto, se recomienda cargar en la nueva plataforma digital los datos de las ARS que poseen los pacientes para que sirva de apoyo en el proceso de selección de las aseguradoras.

3.4.11 Estrategia para incrementar la frecuencia de visita de los doctores especialistas al centro

Para incrementar la visita al centro de los doctores especialistas es necesario en primera instancia conocer con qué frecuencia son solicitados estos servicios por los pacientes y para ello se deberá solicitar un reporte semanal de los pacientes que asisten al centro para recibir los servicios de consultas especializados. Esta estrategia tiene como fin principal obtener el número de pacientes exactos que han solicitado los servicios especializados, los días que asisten al centro y cuál es la frecuencia de solicitud que tienen las diferentes especialidades médicas para tener un norte de cómo deberían ajustarse estas visitas. Con esto se busca identificar cuáles son las especialidades más demandadas por los pacientes y los días con mayor frecuencia de solicitud.

También como medida probatoria y considerando la información anteriormente mencionada es imprescindible realizar un plan piloto de incremento de la asistencia de los especialistas durante dos meses para que con este plan se pueda tener un marco de referencia de nivel costo-beneficio que representara para el centro antes de definir la frecuencia con que estarían asistiendo estos especialistas a la institución de manera que sea rentable para la empresa.

3.4.12 Tácticas

Para poder cumplir las estrategias propuestas en el apartado anterior será necesario solicitar reportes semanales al encargado del área administrativa para

monitorear la frecuencia de solicitud de estos servicios y a la vez hacer comparativas de cuál sería el costo que representaría para el centro el aumento de los días de visitas de estos especialistas versus los ingresos que generarían estas consultas a los pacientes.

Luego se procederá a realizar un proceso de negociación con los especialistas que visitan el centro para que ajusten sus horarios de visita por un periodo de prueba de dos meses ya que estos doctores ofrecen sus servicios en clínicas y hospitales de otros sectores y provincias y durante este periodo de prueba tendrían tanto la empresa como los especialistas el nivel de rentabilidad que les representaría.

3.5 Recursos humanos, tecnológicos y financieros necesarios para llevar a cabo el proyecto

En el siguiente apartado se definirán los recursos humanos, tecnológicos y financieros necesarios para llevar a cabo esta propuesta de mejora al Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández a los fines de tener todas las pautas necesarias para que este proyecto sea exitoso y cumpla los objetivos planteados.

3.5.1 Recursos humanos

Para la realización de este proyecto será necesaria la contratación de una persona para supervisar el área administrativa del centro y una persona que se encargará de monitorear que el área medica realice sus trabajos de manera satisfactoria.

Importante resaltar que con la contratación de estas dos personas se espera tener una supervisión mucho más asertiva en ambas áreas del centro y que pueda haber una mejor distribución de los trabajos.

Por otro lado, para poder ofrecer los servicios de tomografías se necesitará contratar un doctor especializado y una enfermera que apoye la realización de los estudios.

También para brindar el servicio de rayos x e imágenes se necesitará contratar una doctora especializada y una enfermera que asista a dicha doctora.

Para el área de internamiento será necesaria la contratación de 3 enfermeras y 2 médicos y para el área de cirugía se contratarán 2 enfermeras y 3 médicos especializados. También para el proceso de implementación de la plataforma se procederá a contratar a un asesor tecnológico que presente al Director General las diferentes plataformas digitales que se adapten a las necesidades del centro.

Este asesor además de orientar al Doctor Humberto García Hernández entrenará al personal médico y administrativo de la herramienta final que se seleccione.

3.5.2 Recursos tecnológicos

Para la puesta en marcha de este proyecto se necesitarán 10 computadoras de escritorio, cada una con conexión a internet para tener acceso a la plataforma digital para cada uno de los doctores que laboran en el centro. Estas computadoras necesitarán también contar cada una con un ups para la protección de energía eléctrica.

Importante mencionar que estas computadoras serán fundamentales para que los médicos reciban la notificación cuando el paciente haya pasado por el área de facturación así como también para que puedan tener acceso a la información clínica del paciente alojada en la base de datos de la herramienta digital.

También se necesitarán varios aparatos de tecnología avanzada para ofrecer los servicios de tomografías, rayos x e imágenes, área de internamiento y área de cirugía tales como: un dispositivo para realizar rayos x de alta definición con frecuencia móvil, un sistema de diagnóstico integrado, un electrocardiógrafo con pantalla a color, varios monitores de parámetro a color. También se necesitaran varias lámparas de cirugía menor LED y varias portas sueros con autoclave digital LED.

3.5.3 Recursos Financieros

En el siguiente análisis se realizó un ejercicio de los recursos financieros que serán necesarios para llevar a cabo este proyecto mencionando de antemano los ingresos que generaría al Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández en los próximos 5 años si logra incluir esta plataforma digital y los servicios de tomografías, rayos x e imágenes, internamiento y área de cirugía.

Se realizó una proyección de la cantidad de pacientes que visitarían el centro de salud durante los próximos 5 años para poder determinar cuántos ingresos por servicio percibiría el centro durante este período. Esta cantidad de pacientes que asciende a un total de 441,001 durante el periodo de 2021 a 2026 que representaría un ingreso para el centro de RD\$482,233, 500 estarían distribuidos dentro de las consultas generales, consultas especializadas, servicios de tomografías, servicios de rayos x e imágenes, área de internamiento y también el área de cirugía.

En esta tabla se muestra la proyección de la cantidad de pacientes que asistirán al centro en el período del 2021 al 2026 si la empresa decidiera realizar la inversión en el proyecto.

Tabla 5 Proyección Cantidad de Pacientes del 2021 al 2026

Año	Servicios		Ingreso Consultas Generales	Consultas Especiales	Ingreso Servicios de Tomografías	Ingresos Servicios de Raros x e Imágenes	Ingresos Area de Internamiento	Ingresos Area de Cirugía	Total
		%	25%	20%	18%	15%	12%	10%	100%
Año 1	2021	15%	16,538	13,230	11,907	9,923	7,938	6,615	66,150
Año 2	2022	18%	19,845	15,876	14,288	11,907	9,526	7,938	79,380
Año 3	2023	20%	22,050	17,640	15,876	13,230	10,584	8,820	88,200
Año 4	2024	16%	17,640	14,112	12,701	10,584	8,467	7,056	70,560
Año 5	2025	15%	16,538	13,230	11,907	9,923	7,938	6,615	66,150
Año 6	2026	16%	17,640	14,112	12,701	10,584	8,467	7,056	70,560
TTL		100%	110,250	88,200	79,380	66,150	52,920	44,100	441,001

Fuente: Tomado de la proyección de pacientes realizada del 2021 al 2026

Por otro lado, para lograr estos objetivos de ventas de servicios será necesaria la inversión de RD\$1, 440,000 por concepto de pago anual de la plataforma digital más 50,000 como pago para entrenar al personal médico y administrativo. También será necesaria la inversión de \$6, 580,225 para cubrir el costo de los materiales a utilizar para nuevas áreas de tomografías, rayos x e imágenes, área de internamiento y también el área de cirugía.

Por último, pero no menos importante, este centro invertirá un 1.67% de las ganancias proyectadas en este proyecto lo cual indica que es viable.

En la siguiente tabla tomada del análisis financiero y de los precios de las cotizaciones realizadas en la empresa Dental Medical se muestra la información resumida de los costos de inversión por categoría y las ganancias que percibiría el centro con la puesta en marcha de este proyecto.

Tabla 6 Costo de Inversión por Categoría

Categoría	Del 2021 al 2026 RD\$
PROYECCION VENTAS 2021-2026	482,233,500
INVERSION PROYECTO	
<i>Costo de la plataforma digital</i>	1,440,000
<i>Entrenamiento</i>	50,000
<i>Costo Materiales para nuevas áreas de tomografías, rayos x e imágenes, internamiento y cirugía</i>	6,580,225
TOTAL Inversión proyecto	8,070,225
Gasto de Venta y Centro de Salud	
<i>Salario Personal Medico</i>	61,200,000
<i>Salario Personal Administrativo</i>	5,472,000
<i>Actividades</i>	180,000
Total Gasto Centro de Salud	66,852,000
Total Inversión proyecto + Gasto Centro de Salud	74,922,225
Resultado	407,311,275
<i>Porcentaje de Inversión en Proyecto</i>	1.67%

Fuente: Tomado del análisis financiero realizado para el proyecto

La siguiente tabla muestra la proyección de ingresos que percibiría el Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández en el período del 2021 al 2026 si se invierte en el proyecto de la plataforma digital y las nuevas áreas especializadas en el centro.

Tabla 7 Proyección de Ingreso del 2021 al 2026

DESCRIPCION	PRESUPUESTO 2021-2026						TOTAL
	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	
Objetivo Cantidad de Pacientes x servicio	66,150	79,380	88,200	70,560	66,150	70,560	441,000
Ingreso Consultas Generales	16,538	19,845	22,050	17,640	16,538	17,640	110,250
Ingreso Consultas Especiales	13,230	15,876	17,640	14,112	13,230	14,112	88,200
Ingreso Servicios de Tomografías	11,907	14,288	15,876	12,701	11,907	12,701	79,380
Ingresos Servicios de Raros x e Imágenes	9,923	11,907	13,230	10,584	9,923	10,584	66,150
Ingresos Area de Internamiento	7,938	9,526	10,584	8,467	7,938	8,467	52,920
Ingresos Area de Cirugía	6,615	7,938	8,820	7,056	6,615	7,056	44,100
TOTAL UNIDADES	66,150	79,380	88,200	70,560	66,150	70,560	441,000
INGRESOS RD\$	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	TOTAL
Objetivos Ingresos	\$ 72,335,025	\$86,802,030	\$96,446,700	\$77,157,360	\$72,335,025	\$77,157,360	\$482,233,500
Ingreso Consultas Generales	\$ 4,134,375	\$ 4,961,250	\$ 5,512,500	\$ 4,410,000	\$ 4,134,375	\$ 4,410,000	\$ 27,562,500
Ingreso Consultas Especiales	\$ 6,615,000	\$ 7,938,000	\$ 8,820,000	\$ 7,056,000	\$ 6,615,000	\$ 7,056,000	\$ 44,100,000
Ingreso Servicios de Tomografías	\$ 14,288,400	\$ 17,146,080	\$19,051,200	\$15,240,960	\$ 14,288,400	\$ 15,240,960	\$ 95,256,000
Ingresos Servicios de Raros x e Imágenes	\$ 14,883,750	\$ 17,860,500	\$19,845,000	\$15,876,000	\$ 14,883,750	\$ 15,876,000	\$ 99,225,000
Ingresos Area de Internamiento	\$ 15,876,000	\$ 19,051,200	\$21,168,000	\$16,934,400	\$ 15,876,000	\$ 16,934,400	\$ 105,840,000
Ingresos Area de Cirugía	\$ 16,537,500	\$ 19,845,000	\$22,050,000	\$17,640,000	\$ 16,537,500	\$ 17,640,000	\$ 110,250,000
	\$ 6,027,919	\$ 7,233,503	\$ 8,037,225	\$ 6,429,780	\$ 6,027,919	\$ 6,429,780	\$40,186,125.00
TOTAL INGRESOS	\$ 72,335,025	\$86,802,030	\$96,446,700	\$77,157,360	\$72,335,025	\$77,157,360	\$482,233,500

Fuente: Tomado del análisis financiero realizado para el proyecto

En la tabla mostrada a continuación se muestra la proyección de gastos fijos y de inversión en el proyecto que tendría el centro de salud durante el periodo 2021 a 2026.

Tabla 8 Proyección de Gastos Fijos para Inversión en el Proyecto de Mejora

GASTOS PROYECTO/FIJOS	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	TOTAL
Salario Doctores y enfermeras	\$ 9,360,000	\$ 9,360,000	\$ 9,360,000	\$ 9,360,000	\$ 9,360,000	\$ 9,360,000	\$ 56,160,000
Salario Bioanalistas	\$ 300,000	\$ 300,000	\$ 300,000	\$ 300,000	\$ 300,000	\$ 300,000	\$ 1,800,000
Salario personal administrativo	\$ 720,000	\$ 720,000	\$ 720,000	\$ 720,000	\$ 720,000	\$ 720,000	\$ 4,320,000
Salario Supervisor Area Medica	\$ 540,000	\$ 540,000	\$ 540,000	\$ 540,000	\$ 540,000	\$ 540,000	\$ 3,240,000
Salario Supervisor Area administrativa	\$ 192,000	\$ 192,000	\$ 192,000	\$ 192,000	\$ 192,000	\$ 192,000	\$ 1,152,000
Costo Materiales para nuevas áreas de tomografías, rayos x e imágenes, internamiento y cirugía	\$ 6,580,225						\$ 6,580,225
Costo Anual de la Plataforma Digital	\$ 240,000	\$ 240,000	\$ 240,000	\$ 240,000	\$ 240,000	\$ 240,000	\$ 1,440,000
Entrenamiento	\$ 50,000						\$ 50,000
Actividades	\$ 30,000	\$ 30,000	\$ 30,000	\$ 30,000	\$ 30,000	\$ 30,000	\$ 180,000
Gastos fijos Centro de salud (agua, luz, material gastable)	\$ 50,000	\$ 50,000	\$ 50,000	\$ 50,000	\$ 50,000	\$ 50,000	\$ 300,000
TOTAL DE GASTOS VENTAS	\$18,062,225	\$11,432,000	\$11,432,000	\$11,432,000	\$11,432,000	\$11,432,000	\$75,222,225

Fuente: tomado del análisis financiero realizado para el proyecto

3.6 Cálculo del Retorno de la Inversión

Para el desarrollo de este proyecto, el Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández obtendrá un beneficio de RD\$482, 233,500 durante los próximos 5 años y será necesaria una inversión total de RD\$74, 922,225 esto le generará una ganancia neta de RD\$407, 311,275.

El porcentaje de rentabilidad sobre la inversión realizada es de un 544%. En otras palabras, por cada peso invertido la empresa percibirá 5.44 pesos de retorno de la inversión.

La fórmula siguiente fue usada para calcular el retorno de la inversión:

$$\text{ROI} = (\text{beneficio obtenido} - \text{inversión}) / \text{inversión}$$

$$\text{ROI} = (\text{RD}\$482,233,500 - \text{RD}\$74,922,225) / \text{RD}\$74,922,225$$

$$\text{ROI} = 5.44$$

3.7 Cuadro de Mando Integral

CUADRO DE MANDO INTEGRAL					
OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	TACTICAS	TIEMPO	RESPONSABLE	INVERSION
1-Emplear una herramienta que permita proporcionar y visualizar toda la información clínica de los pacientes.	Convocar una reunión con todo el equipo médico y administrativo para notificar la puesta en marcha de la nueva plataforma digital	Coordinar reuniones semanales para notificar el cronograma y rol de cada colaborador	2 horas	Dr. Humberto García Hernández	4,500
	Impartir un entrenamiento al personal del centro	Contratar un personal con vasta experiencia para entrenar al equipo médico y administrativo Realizar preguntas al azar para evaluar el nivel de conocimiento de cada participante	1 mes	Entrenador de la empresa ejecutora	50,000
2-Mejorar el control y supervisión del personal médico y administrativo del centro.	Contratar a una persona para supervisar el área médica	Realizar un concurso interno para identificar si existe un recurso con la capacidad de gerenciar los procedimientos médicos y administrativos	2 semanas	•Dr. Humberto García Hernández	-
	Contratar a una persona para supervisar el área administrativa				
3-Controlar el proceso de facturación y cobro de los servicios ofrecidos por médicos a pacientes.	Diseñar un módulo en la plataforma digital en donde se definan los precios de cada servicio que ofrece el centro	Llevar a cabo auditorías sorpresas al personal que supervisará el área médica y administrativa	Semanalmente	Director General del centro	-
	Comprobación de fondos al área de facturación	Los arqueos se realizarán de manera sorpresiva en días diferentes de cada mes para tener mayor efectividad	Semanalmente	Supervisor área administrativa del Centro	-
4-Sugerir la inclusión de los servicios de tomografías, rayos x e imágenes, área de internamiento y área de cirugía.	Revisión de la Estructura física del Centro	Revisar con un personal experto en estructura física médica si el espacio actual soporta la inclusión de las nuevas áreas	1 día	Supervisor área administrativa del Centro y Director General del centro	5,000
	Realizar Analisis de Viabilidad Económica	Realizar una estimación de los ingresos y compararlo con los gastos operativos mensuales para evaluar la rentabilidad	1 día	Supervisor área administrativa del Centro	-
5-Proponer la aceptación de más aseguradoras de salud.	Seleccionar a las aseguradoras que posean mayor cantidad de pacientes afiliados del centro	Realizar una encuesta digital a todos los pacientes del centro para identificar el seguro de salud que poseen	1 Semana	Supervisor área administrativa del Centro	-
		Cargar en la nueva plataforma virtual los datos de las ARS que poseen los pacientes	1 Semana	Recepcionista del Centro	-
6-Plantear un ajuste a la frecuencia de visita de los doctores especialistas al centro.	Solicitar un reporte semanal de los pacientes que asisten al centro para recibir las consultas especializadas	Realizar comparativas de los costos versus las ganancias que representaría el aumento de las visitas	1 día	Supervisor área administrativa del Centro	-

Fuente: tomado del análisis financiero realizado para el proyecto

CONCLUSION

Una vez finalizado el proceso de investigación se concluye que la implementación de la plataforma digital al Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández será un proyecto que permitirá eficientizar los procesos internos del centro entre ellos controlar el proceso de facturación de los servicios y mejorará el proceso de consulta a los pacientes ya que permitirá asentar y visualizar toda la información clínica de los pacientes eficientizando así la toma de decisiones del personal médico.

Importante mencionar que durante el primer capítulo se trataron temas referentes a las plataformas digitales, así como también las ventajas y desventajas de cada uno de los tipos de plataformas y las diferentes tendencias en salud digital que han imperado en el año 2020. También se definieron los beneficios que aportan la Tecnología de la Información y las aplicaciones digitales a los médicos en el proceso de documentación de servicios de salud. Estas definiciones fungieron como base fundamental para poder presentar una propuesta de mejora que agregara valor al centro de salud.

En este mismo orden, se detallaron en el capítulo siguiente las generalidades del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández, el cual es un centro que fue fundado pensando en la salud de los habitantes de la comunidad de Peralvillo, provincia Monte Plata en donde está ubicado. De igual modo, se identificaron las situaciones que prevalecen en el referido centro de salud en busca de conocer más a fondo tanto sus fortalezas como sus debilidades para proponer mejoras que impactaran positivamente la rentabilidad de la empresa y el nivel de satisfacción y fidelización de los pacientes que lo visitan, así como también de los futuros pacientes que podrían consultarse en este prestigioso centro.

Estas generalidades y conocimiento a fondo de la empresa junto a las herramientas de captura de información empleadas permitieron identificar los servicios de salud que los pacientes demandan se ofrezcan en el centro, como lo

son los servicios de tomografías, rayos x e imágenes, la inclusión de un área de internamiento y de área de cirugía.

Luego de conocida la situación del centro y sus diferentes fortalezas y debilidades se mencionaron los detalles de la propuesta de mejora dirigida a este Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández, orientada a eficientizar los procesos internos del centro, seguir satisfaciendo las necesidades de sus pacientes, así como también para poder gestionar a través de una plataforma digital a los pacientes y doctores.

BIBLIOGRAFIA

- Allens, M. (2006). *Dirección estratégica de RRHH. GEstión por Competencias*. Ediciones Granica.
- Andrés, N. L. (2004). *Sistemas de Información*. Españ: Edicions UPC.
- Ariza, G. (2019). *Gerencia de Marca Profesional: Dirija y Gestione su propia Carrera*. Colombia: Colección Catedra.
- Besalu, M. J. (2012). *Beneficios Rápidos de las Redes Sociales*. España: Safe Creative Editorial.
- Butzge, J. (2018). Cómo mejorar la experiencia de los consumidores con una plataforma de atención digital. *Blog de Marketing Digital de Resultados*, 1.
- Campus Sanofi*. (24 de Agosto de 2020). Obtenido de Campus Sanofi: <https://campussanofi.es/e-professionals/noticias/las-mejores-apps-para-medicos-son-gratuitas/>
- Carmen de Pablos Heredero, J. J. (2019). *Organización y transformación de los sistemas de información de la empresa*. Madrid: Esic Editorial .
- Conde, A. (2018). *Xabet*. Obtenido de <https://xabet.net/por-que-estan-de-moda-las-plataformas-digitales/>
- Cummings, T. G. (2007). *Desarrollo Organizacional y cambio*. Ciudad Mexico: Thomson Learning.
- FactoríaBIZ_OX*. (15 de Julio de 2019). Obtenido de <https://www.factoriabiz.com/claves-para-crear-una-plataforma-digital/>
- Félix, D. A. (25 de Septiembre de 2008). *Libro General Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández*. (D. H. Hernández, Ed.) Monte Plata, Peralvillo: Editorama S A.
- Fernández, H. (22 de Septiembre de 2019). *Economía Tic*. Obtenido de <https://economiatic.com/importancia-apps-moviles-empresas/>
- Gan, F. (2007). *Manual de Recursos Humanos*. Barcelona: Editorial UOC.
- Garcia, W. (2020). *Plataformas Digitales 2020*. Mexico: Ediciones Fiscales Isef.
- García, W. F. (2020). *Plataformas Digitales 2020*. Mexico: Ediciones Fiscales Isef.
- García, W. F. (2020). *Plataformas Digitales 2020*. Mexico: Ediciones Fiscales ISEF.
- Haykal, . (2021). *Psicología y Mente*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/social/ventajas-desventajas-redes-sociales>
- Jabardo, J. M. (2018). *Transformación Digital*. España: Editorial Elearning S.L.

- Joaquín Fonoll Salvador, Jesús García Fernández, Julian García Villalobos. (2011). *Accesibilidad, TIC y educación*. España: Secretaría General Técnica, Subdirección General de Documentación y Publicaciones.
- Juanma Romero Martín, Miriam Romero Nieva, Esther Romero Nieva. (2018). *Vender en las Plataformas Digitales*. Madrid: ESIC Editorial .
- Martínez, A. C. (2010). *Docencia del Derecho y Tecnologías de la Información y la Comunicación* . Barcelona: Huygens Editorial.
- Mateos, S. M. (2020). *Clases de Economía.com*. Obtenido de <https://www.actualidadecommerce.com/ventajas-y-desventajas-del-comercio-electronico/>
- Medina, D. R. (11 de Octubre de 2019). *Docline*. Obtenido de Docline: <https://blog.docline.es/8-tendencias-salud-digital-definiran-sector-2020/>
- Merodio, J. (2016). *Estrategia y Táctica Empresarial en Redes Sociales*. Bogotá: LID Editorial Colombia SAS.
- Mireya Masclans, Marcos Picazo, Antonio Fueyo, Juan Sandes. (2017). *El gran Libro del Comercio Electrónico*. Bogotá: Librería Publixed.
- Moreno, M. Á. (2020). *Transformación Digital*. Mexico: Anaya Multimedia, 2020.
- Navarro, D. M. (5 de Noviembre de 2015). *Clinic Cloud*. (S. Ingeniesia Desarrollo Cloud, Editor) Obtenido de Clinic Cloud: <https://clinic-cloud.com/blog/beneficios-tics-en-salud/>
- Oracle. (2021). Obtenido de Oracle: <https://www.oracle.com/es/big-data/what-is-big-data/>
- Peciña, I. S. (2017). *El comercio Electrónico: Una guía completa para gestionar la venta online*. Madrid: Esic Editorial.
- Redondo, P. R. (2019). *Como Monetizar Las Redes Sociales*. España: LID Editorial.
- Roberts, R., & Suarez, Y. (2015). *Diseño de prototipo de una aplicación para dispositivos móviles Android que brinde los servicios académicos a los estudiantes de la Universidad Católica Santo Domingo (UCSD), Santo Domingo, D.N., en el período Junio - Agosto, 2015*. Santo Domingo: UCSD.
- Rubio, P. (2006). *Introducción a la gestión empresarial*. Mexico: B-EUMED.
- S.L., P. V. (2008). *La calidad en el Servicio al Cliente*. España: Editorial Vertice.
- Saracho, J. M. (2005). *Un Modelo general de Gestión por Competencias*. Santiago de Chile: RIL Editores.
- Snell, S. (2013). *Administración de recursos humanos*. Mexico D.F.: CENAGE Learning.
- Stoner, J. (1996). *Administración*. México: Editorial Pearson.

Truneanu, V. (2017). *Plataformas de Publicación Digital, Ventajas y Desventajas*. Venezuela: ISBN Editorial.

UCSD, U. C. (1994). *Catálogo General*. Santo Domingo, República Dominicana: 1era Edición.

Vavra, T. G. (2002). *Cómo Medir la Satisfacción del Cliente*. Madrid: FC Editorial.

Vela, A. M. (2006). *Dirección Práctica de Recursos Humanos*. Madrid: ESIC Editorial.

ventajasydesventajasdeplataformas. (10 de Noviembre de 2018). Obtenido de <https://ventajasydesventajasdeplataformas.blogspot.com>

Ventura, B. E. (2012). *Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa*. España: Ediciones Paraninfo, SA.

ANEXOS

Entrevista para el Director General del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández

Fecha:

Hora:

Cargo del entrevistado: _____

Preguntas

Pregunta 1. ¿Cuáles son las diferentes posiciones que tiene en este momento la estructura del centro de salud?

Pregunta 2. ¿Con cuántos empleados cuenta cada posición?

Pregunta 3. ¿Cómo entiende que se maneja el centro con la estructura de empleados con que cuenta en este momento?

Pregunta 4. ¿Podría mencionarme algunos ejemplos de porque entiende que se maneja de esta manera?

Pregunta 5. ¿Cuáles nuevas posiciones entiende usted que necesitan ser creadas en el centro de salud?

Pregunta 6. ¿Cuáles mejoras entiende usted que aportarían estas nuevas posiciones al centro?

Pregunta 7. ¿En qué tiempo estima usted que se estarían creando estas nuevas posiciones?

Pregunta 8. ¿Cuáles son los nuevos planes de crecimiento y desarrollo que tiene planificado implementar en el centro de salud?

Pregunta 9. ¿Cuáles estrategias considera necesarias implementar para llevar a cabo estos nuevos proyectos?

Pregunta 10. ¿En qué tiempo aproximadamente visualiza usted realizado estos nuevos planes?

Pregunta 11. Controlar y mejorar el proceso de facturación de citas de médicos a pacientes es una de las debilidades que han sido identificadas en su centro, ¿Ha pensado usted en la posibilidad de gestionar a través de dispositivos móviles independientes el cobro de médicos a pacientes? ¿Por qué?

Pregunta 12. ¿Considera que la digitalización de este proceso de manera independiente mejoraría esta debilidad?

Pregunta 13. ¿Entiende que sus actuales doctores se adaptarían a esta nueva modalidad?

Pregunta 14. Por otro lado, ¿Considera usted que debe ser implementado un nuevo método para colaborar con la supervisión del centro de salud y que ésta sea más asertiva?

Pregunta 15. ¿Cómo llevaría a cabo este nuevo método de mejoramiento de la supervisión?

Entrevista a varios médicos del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández

Fecha:

Hora:

Cargo del entrevistado: _____

Preguntas

Pregunta 1. ¿Cómo considera usted que se manejan los procesos internos del centro de salud Dr. Humberto García Hernández?

Pregunta 2. ¿Cuáles procedimientos entiende que podrían mejorarse y por qué?

Pregunta 3. ¿Piensa usted que es necesario digitalizar los servicios del centro de manera que pueda ingresar y obtener información de los pacientes de manera más ágil para eficientizar el proceso de consulta?

Pregunta 4. ¿Qué tan importante es para usted contar con el historial clínico de los pacientes para el proceso de consulta?

Pregunta 5. ¿Entiende que contar con un dispositivo móvil como computador o tableta apoyaría en gran medida el contar con el historial clínico de cada paciente y sería una herramienta que apoye al rápido diagnóstico?

Pregunta 6. ¿Ha manejado algún sistema digital para consulta de pacientes alguna vez?

Pregunta 7. En caso de que lo haya manejado ¿Cómo ha sido su experiencia manejando este sistema?

Pregunta 8. ¿Piensa que los pacientes del centro de salud se adaptarían a esta nueva modalidad, en caso de que sea implementada?

Pregunta 9. ¿Por qué si o porque no?

Encuesta para los pacientes del Centro de Salud Dr. Humberto García Hernández

Cargo del entrevistado: _____

Fecha:

Hora:

Preguntas

Pregunta 1. ¿Se siente satisfecho con los servicios que ha recibido en el centro de salud Dr. Humberto García Hernández?

- a) Si
- b) No

Pregunta 2. ¿Volvería a asistir al centro para recibir los servicios de salud?

- a) Si
- b) No

Pregunta 3. ¿Cómo considera usted que se maneja el centro?

- a) Bien
- b) Muy bien
- c) Excelente
- d) Mal
- e) Muy mal

Pregunta 4. ¿Qué es lo que más le gusta de este centro de salud?

- a) La calidad del servicio
- b) Costo accesible de los servicios
- c) Atención Personalizada
- d) Eficiencia en los servicios de salud

Pregunta 5. Califique del 1 al 10 la calidad del servicio del personal médico del centro, siendo el 10 el puntaje más alto.

- a) Puntuación 1
- b) Puntuación 2
- c) Puntuación 3
- d) Puntuación 4
- e) Puntuación 5
- f) Puntuación 6
- g) Puntuación 7
- h) Puntuación 8
- i) Puntuación 9
- j) Puntuación 10

Pregunta 6. En caso de que su puntuación personal para el centro sea menor que 7, identifique porque califica los niveles de servicio con esta puntuación:

Pregunta 7. ¿Qué tan eficiente considera usted que se manejan los procesos en el centro de Salud Dr. Humberto García Hernández?

- a) Muy eficiente
- b) Eficiente
- c) Lento
- d) Muy lento

Pregunta 8. ¿Cuáles cambios entiende usted que deberían de aplicarse en el centro de salud Dr. Humberto García Hernández?

- a) Contratar personal más eficiente
- b) Realizar más estudios avanzados
- c) Aceptar más seguros de salud
- d) Ningún cambio
- e) Otro, especificar

Pregunta 9. ¿Considera usted que este centro debería incluir más servicios de salud?

- a) Si
- b) No

Pregunta 10. ¿Cuáles servicios le gustaría que fueran incluidos en los realizados por el centro? Seleccione la respuesta que más se adapte a su necesidad:

- a) Tomografías
- b) Resonancia magnética
- c) Rayos x e imágenes
- d) Internamiento
- e) Área de cirugía
- f) Otros, especificar

SOLICITUD Y AUTORIZACIÓN EMPRESARIAL PARA REALIZACIÓN DE TRABAJO FINAL

Yo, Normi Severina, cédula 402-2103958-2, matrícula de la Universidad APEC 2019-1451, estudiante de término del programa de Maestría en Dirección Comercial, cursando la asignatura de trabajo final, solicita la autorización de (nombre de la empresa) para realizar mi trabajo final sobre (nombre o título de la investigación) y acceder a las informaciones que precisaré para este fin.

Este trabajo tiene por objetivo aportar en El mejoramiento de los procesos del Centro de Salud Dr. Humberto Garcia Hdez

Normi Severina (Firma)

Yo, Dr. Humberto Garcia H. (nombre de quien autoriza) Director (cargo que ocupa), cédula 005-0042638-2, autoriza a realizar el trabajo final arriba señalado y que el mismo podrá:

- Utilizar el nombre de la empresa Utilizar un pseudónimo
- Ser expuesto ante compañeros, profesores y personal de la Universidad APEC
- Incluido dentro del acervo de la Biblioteca de UNAPEC
- Aplicado en el área correspondiente dentro de la empresa si responde a las necesidades diagnosticadas.

 (Firma y sello)