

*Diagnóstico de conocimientos informáticos
en el área asistencial del
Círculo Católico de Obreros del Uruguay*

ENCUESTA

Autor: Dr. Roberto Freddy Amorín Maciel

amorparo@adinet.com.uy

Curso: Introducción a los Sistemas de Información en Salud 2ª edición - 2004

"...adaptación a un nuevo Sistema,
capacitando a la
organización en este caso sus
R.R.H.H. (que en definitiva
son los que hacen la organización)
para poder operar
con los nuevos procesos y
tecnología, de forma de
capitalizar los beneficios del
potencial cambio."

El Círculo Católico de Obreros del Uruguay es una Institución de Asistencia Médica Colectiva fundada el 21 de junio de 1885. No tiene fines de lucro y se sustenta en la cooperación mutua, el espíritu cristiano y la atención humana. Tiene como objetivo la satisfacción integral de las necesidades de salud de sus afiliados mejorando así su calidad de vida.

Se fundamenta en los principios de la mutualidad. En el ámbito de la salud se puede definir como una forma especial y perfeccionada de la asociación que se basa en la reciprocidad de aportes, servicios y beneficios. De esa forma, mediante el aporte individual de todos los afiliados al sistema se solventa la asistencia de quienes lo necesitan.

Por ser una IAMC actúa dentro del marco regulatorio de la ley 15.181, brindando servicios de asistencia médica integral con una cuota pre paga y algunos mecanismos de copago (órdenes y tickets) por ciertas prestaciones.

En sus 119 años ininterrumpidos de servicios médicos, la Institución fue acompañando los cambios evolutivos de nuestra sociedad, siendo particularmente pionera en décadas como la del 30 y 60.

El presente encuentra al C.C.O.U. con una masa social del entorno de 50.000 socios, que busca posicionarse dentro del actual sistema de salud, como una empresa sólida, con los recursos humanos y tecnológicos que la demanda exige guiada por una administración moderna y profesional que está en el camino del cambio del modelo asistencial impulsado por el PROMOSS.

Sabido es que hoy el actual entorno económico así como el avance tecnológico, impone desarrollar una capacidad de adaptación al cambio, tanto de las organizaciones como de quienes las integran, que debe ser tomado como la base de su supervivencia.

Al enfrentar importantes desafíos, las empresas en general coinciden en que la agilidad o rapidez de respuesta debe tomarse como un principio básico, se debe afrontar rápidamente el cambio.

Hoy en ese sentido, la tecnología informática es un sustrato básico e imprescindible para desarrollar una gestión empresarial dinámica y actualizada.

ANTECEDENTES.

El C.C.O.U. comenzó en la década del 80 a informatizar parte de su gestión administrativa en la base de un equipo PDP 1173, en los sectores de Afiliaciones, Recaudación , Sueldos y Contaduría.

Posteriormente en la década del 90, mayores requerimientos impulsaron la creación de un Centro de Cómputos y se instaló una plataforma Central AS 400 de IBM. en la que funcionan, luego de dos ampliaciones, los programas GIM (gestión mutual), GIA (agendas médicas), GIA proveedurías (general y farmacia), Dominium (personal y sueldos) y GCI (contabilidad).

También se instaló un servidor Window NT donde residen los programas MD Sist. (laboratorio), Tripalianum (relojes), así como una red corporativa de comunicaciones.

Nuevos desafíos de crecimiento institucional, reorientación hacia una nueva política de salud impulsada por el PROMOSS, así como un soporte informático saturado, llevaron a decidir a las autoridades del Círculo a realizar un proyecto para encarar un sistema informático integral que mejore las prestaciones actuales y que incorpore fundamentalmente un módulo asistencial, carente hasta el momento.

Dentro de los requerimientos básicos del SIS (Sistema Integral de Salud) se estableció que el mismo deberá contemplar como características básicas los conceptos de:

- Diseño modular.
- Base de datos única.
- Sincronización.
- Seguridad y auditabilidad.
- Múltiples Hospitales (sucursales y filiales).
- Capacitación.
- Sistemas operativos estándares.
- Accesibilidad y disponibilidad.
- Facilidad de uso.

El Módulo Asistencial tiene por objeto brindar una visión integrada de las diferentes actividades de los afiliados en la Institución, manejando los diferentes circuitos de prestación de servicios y generando información compatible con la generación de una historia clínica episódica y codificada según estándares.

Las áreas afectadas por el Módulo Asistencial son las siguientes:

- Registros Médicos.
- Emergencia.
- Sanatorio.
- Radiología.
- Laboratorios.
- Hemoterapia.
- Policlínicas.

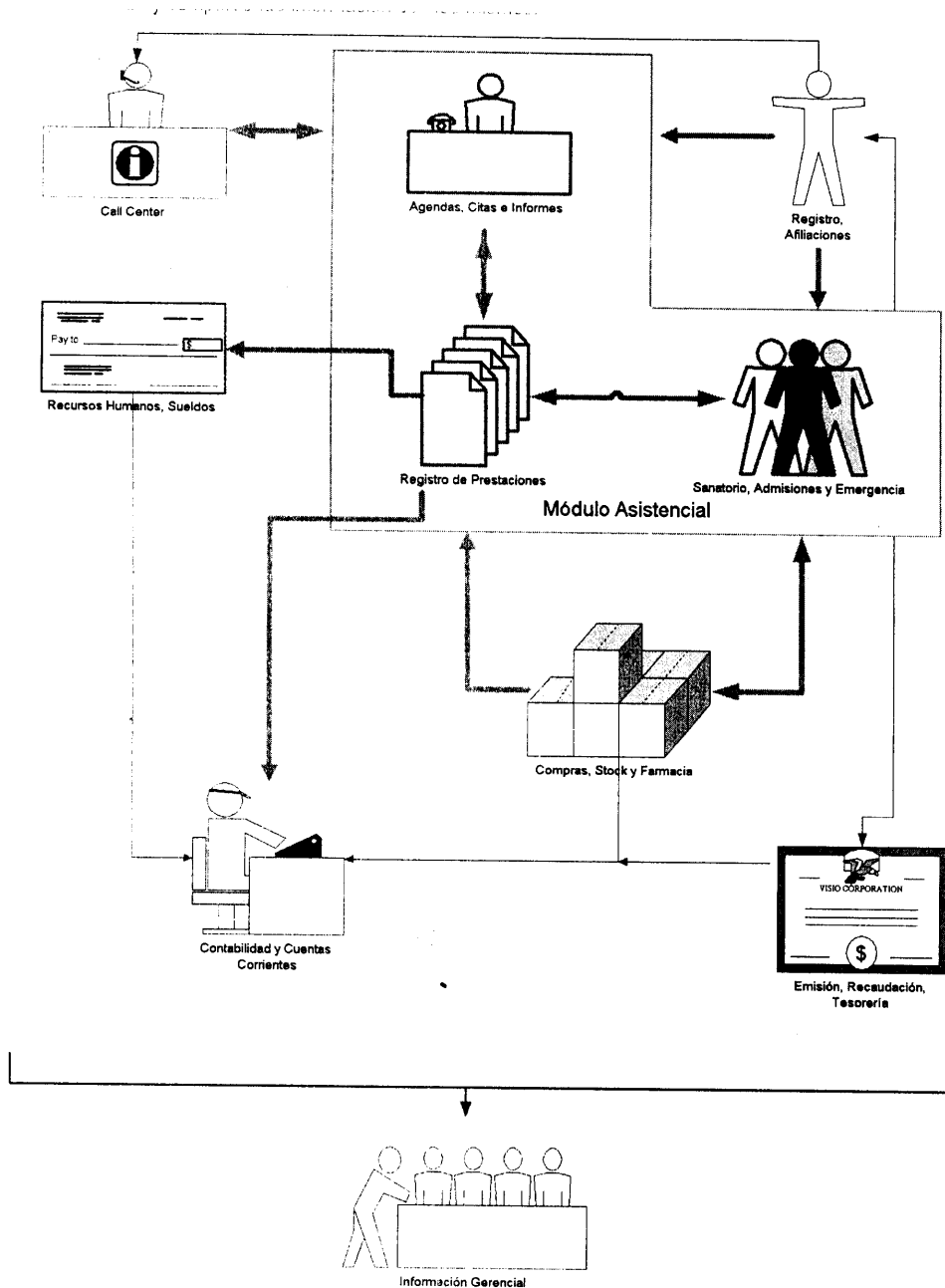
Además este módulo por ser el centro con el cual se interrelacionan los demás módulos y por no existir antecedentes de procesos informatizados en el área asistencial, va a exigir a los recursos humanos involucrados un cambio más profundo.

En los módulos de perfil administrativo y de gestión, la mayoría de los usuarios cuentan con experiencia en el manejo de

herramientas informáticas y su mayor desafío no pasa más que conocer, familiarizarse y obtener el beneficio que este nuevo sistema aporta.

En el área asistencial no ocurre lo mismo. En ésta todos los registros de las prestaciones asistenciales se hacen en papel y en forma manual.

Por otro lado los múltiples actores involucrados en la cadena asistencial (médicos, lic. Enfermería, aux. Enfermería, técnicos), que por lo general no están familiarizados a las herramientas informáticas como un complemento de sus tareas



habituales.

ALCANCE.

El Dpto. de Registros Médicos decidió, en coordinación con el responsable del área de capacitación, en el marco del proyecto, realizar un **relevamiento primario** con el objetivo de: **detectar los conocimientos de informática, así como aptitudes y actitudes de los futuros usuarios del Módulo Asistencial frente al nuevo desafío.**

También busca identificar “referentes” o personas con “perfil informático” que actuando dentro del cuerpo técnico, sean capaces de impulsar el desarrollo en su área de actividad una masa crítica a partir de la cual “todos quieran estar”.

Indistintamente también contar con información en cuáles áreas existen estos referentes y cuál es su carga horaria o presencia en la Institución.

Existen áreas cerradas como C.T.I. o Emergencia, donde el profesional está más tiempo en su lugar de trabajo, cosa que no ocurre por ejemplo en las consultas ambulatorias donde muchas veces los médicos tienen una escasa carga horaria que dedican a la Institución.

Este fenómeno obedece en muchos casos y entre varios aspectos al multiempleo que se registra en el Sistema de Salud.

Se identificó como potenciales usuarios del Módulo Asistencial: 531 médicos, 29 lic. enfermería, 373 aux. enfermería, 123 técnicos.

TOTAL- 1.056 personas.

ENCUESTA.

Siguiendo los lineamientos de la Metodología de la Investigación del Prof. Carlos Froster, se diseñó un formulario en base a las reglas formuladas por Bowley:

- Las preguntas han de ser relativamente pocas.
- Las preguntas han de estar hechas de tal forma que requieran siempre una respuesta numérica o simplemente una afirmación o negación, o bien la elección de una categoría propuesta.
- Las preguntas han de ser sencillas y redactadas de tal forma que puedan comprenderse con facilidad por las personas a las que van destinadas.
- Las preguntas han de estar hechas de forma que no levanten prejuicios.
- Las preguntas no deben ser indiscretas sin necesidad.
- Las preguntas habrán de estar hechas en forma que contesten directa o inequívocamente al punto de información deseado.

A los efectos de la realización de la encuesta, se tomó la decisión de realizarla mediante la modalidad de entrevista y por un solo entrevistador.

Esta modalidad permite entre otras cosas, crear un flujo bidireccional entre entrevistador y entrevistado, con el consiguiente flujo adicional de información.

En este caso, por tratarse de un relevamiento primario, se decidió acotar la muestra al 10 % de las personas.



ENCUESTA

MEDICO

TEC. UNIV.

LIC. ENF.

T.R.M.

AUX. ENF.

En qué sector desempeña sus tareas?

Ambulatorio

Sanatorio

CTI

Emergencia

Registros Médicos

Su carga horaria / día en el Círculo Católico es promedialmente de:

2 horas

2 a 4 horas

4 a 8 horas

Más de 8 horas

EDAD

Trabaja en otra Institución de Asistencia Médica?

SI

NO

Hay algún PC en su casa?

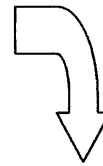
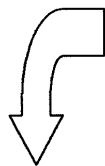
SI

NO

Posee conocimientos de informática?

SI

NO



Autodidacta

Curso Operador PC

Curso Operador Windows

Otros

Cuánto tiempo dedica al uso de su PC
diariamente?

Menos de 30 minutos

Más de 30 minutos

Tiene conexión a internet y/o correo
electrónico o sabe utilizarlos?

SI NO

Hace uso habitualmente de cajero
automático?

SI NO

Tiene conocimientos o practica dactilografía?

SI NO

Está dispuesto a recibir capacitación en
Informática?

SI NO

OBSERVACIONES: _____

RESULTADO Y ANÁLISIS.

Se entrevistaron:

Médicos	24
Lic. Enfermería	13
Aux. Enfermería	55
Técnicos	14
T.R.M.	10

TOTAL de la muestra- 116 personas, lo que equivale al 11 % de los potenciales usuarios del Módulo Asistencial.

Las edades límites fueron:

Médicos	33 - 76 años.
Lic. Enfermería	28 - 68 años.
Aux. Enfermería	24 - 60 años.
Técnicos	28 - 50 años.
T.R.M.	28 - 62 años.

Se registraron:

- 1) Con conocimientos suficientes (básicos o más, incluye manejo de e-mail e Internet) como para afrontar el manejo recibiendo sólo capacitación específica sobre el uso del sistema: 60 personas (51 % de la muestra).
- 2) Con conocimientos elementales de informática que requieren una preparación previa a la capacitación del uso del sistema: 33 personas (11 % de la muestra).
- 3) Con conocimientos nulos o insuficientes que requieren una preparación en informática básica para luego recibir la capacitación sobre el uso del sistema: 33 personas (28 % de la muestra).
- 4) Con conocimientos nulos o insuficientes que no manifestaron interés en recibir capacitación: 4 personas (0,34 % de la muestra).

CONCLUSIONES-

Se entrevistó el 11 % de los potenciales usuarios del nuevo sistema informático integral que está adquiriendo el C.C.O.U. y se detectó que el 60 % de las personas tienen conocimientos y habilidades suficientes como para capacitarse directamente sobre las funcionalidades y operación del sistema.

Esta cifra obedece fundamentalmente a:

- 1) Lo extendido del uso de herramientas informáticas en los hogares de los entrevistados.
- 2) Utilización de la informática en puestos de trabajo en otras Instituciones.
- 3) A capacitación recibida en cursos brindados en el Círculo en el correr del año 2003.

Un 39 % deberá capacitarse previamente en el manejo básico de herramientas informáticas a fin de facilitar el posterior aprendizaje sobre el manejo del sistema.

Con la proyección de los resultados de los numerales 2 y 3, el Círculo ha dispuesto un curso de capacitación para aproximadamente 300 personas.

Solamente 4 entrevistados que no poseen conocimiento alguno de computación, manifestaron no estar dispuestos a recibir capacitación. En estos casos, que comprendía a personas entre 50 y 62 años, argumentaron todas ellas estar próximas a su jubilación como motivo de su negación.

El uso de la metodología de entrevista para realizar la encuesta, permitió transmitir a los entrevistados los objetivos, alcance y tiempos previstos para la puesta en funcionamiento del módulo, recibiendo de parte de los entrevistados, colaboración, interés y sobre todo un marcado entusiasmo, al valorar que este proyecto debe ser visto como una contribución a actualizar procedimientos, elevar la calidad asistencial y mejorar el medio ambiente laboral.

C.C.O.U. Dr. Roberto Amorín.

Julio/2004.