

AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS EN SALUD EN MEDYTEC SALUD IPS ARAUCA COLOMBIA

Wilson Javier Velez, Suarez - Psicólogo

INTRODUCCIÓN

En el sector salud en lugares como Arauca, los procesos tienden a presentar una sobrecarga laboral de tareas repetitivas tratando de solventar el día a día en la operación y el objetivo de la triple meta se va diluyendo. Para suplir esta necesidad **MEDYTEC SALUD IPS** a través de su laboratorio de software incursiona en la implementación de automatización de procesos, mediante herramientas que simulan la interacción humana con los sistemas y facilitan el cumplimiento de metas con menos esfuerzo por parte del personal, mejorando los costos y tiempo de la operación, en este caso se realizó la automatización de los procesos en demanda inducida en PyP, realización de informes y otras actividades, logrando realizar el trabajo que una persona a tiempo completo realiza con sobre esfuerzos en **dos semanas** a hacerlo en **tres horas**.

OBJETIVOS

Eliminar las tareas repetitivas en el desarrollo diario de actividades administrativas y asistenciales optimizando la operación mediante estrategias de automatización tecnológica

METODOLOGÍA

Se desarrolló una estrategia experimental en la cual un profesional en psicología evaluaba cada uno de los puestos de trabajo del área administrativa y determinaba cada uno de los procesos que realizan los colaboradores mediante el uso de computador y de llamadas a usuarios con el fin de encontrar patrones que pudieran ser replicados por una persona virtual y facilitar el desarrollo de las actividades haciendo que los colaboradores se concentraran en el análisis de la búsqueda del cumplimiento de metas y no en tareas que son necesarias pero que quitan tiempo.

Una vez relacionadas las tareas y procesos se realizaba un proceso de digitalización de las tareas, en donde el computador realiza el análisis necesario y se enlaza a un sistema de llamado automático, o a un sistema de reportes o según corresponda a las necesidades de cada puesto de trabajo. Se realizó un proceso de seguimiento corrigiendo posibles errores y mejorando el flujo de trabajo al final se evaluó el proceso haciendo un análisis comparativo entre la forma tradicional y la implementación tecnológica, teniendo en cuenta aspectos para alcanzar el mismo resultado necesario como el tiempo, el costo, la satisfacción de los colaboradores frente a la mejora de los procesos

RESULTADOS

Se pudo evidenciar que mediante la implementación de la automatización en procesos de demanda inducida de la manera tradicional para cumplir con la meta de mil usuarios contratando personal para ello con sobrecarga laboral se necesitaron dos semanas a tiempo completo, con la automatización se evidenció que se tardó solo tres horas, frente al costo de automatizar se evidenció que resulta 10 veces mas eficiente hacerlo de forma automatizado, finalmente los colaboradores pasaron de hacer 5 procesos repetitivos a tener una tarea de análisis y contrario a la forma tradicional en su jornada ahora pueden invertir su tiempo en el análisis de resultados o en otras actividades.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

En Arauca en el sector salud resulta casi irrelevante hablar de tecnología, MEDYTEC SALUD IPS quiere estar a la vanguardia de nuevas tecnologías y en su proceso de digitalización de procesos busca optimizar los resultados en salud, mediante este pilotaje y puesta en producción se evidencia que la digitalización y automatización de los procesos en salud, es el acelerador y el optimizador que hace falta para obtener resultados positivos sin sobre esfuerzos, haciendo que lo asignado por las EPS se invierta de una manera mas inteligente basado en datos



Antes = 5 procesos manuales
Ahora 1 proceso automático