

**PLAN ESTRATÉGICO PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS BASADOS
EN TELESALUD BAJO FUNDAMENTOS DE ACTIVIDADES DE ESTRATEGIA DE
ITIL V3**

Autor:

José Liviston Mendoza Bejarano

C.C 1 118 168 834

Director:

Mg. José Del Carmen Santiago Guevara

Universidad de Pamplona

Maestría en Gestión de Proyectos Informáticos

Facultad de Ingenierías y Arquitectura

Pamplona

2017

**PLAN ESTRATÉGICO PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS BASADOS
EN TELESALUD BAJO FUNDAMENTOS DE ACTIVIDADES DE ESTRATEGIA DE
ITIL V3**

Autor:

José Liviston Mendoza Bejarano

C.C 1 118 168 834

Director:

Mg. José Del Carmen Santiago Guevara

Trabajo presentado para optar el título de:

Magister en Gestión de Proyectos Informáticos

Universidad de Pamplona

Maestría en Gestión de Proyectos Informáticos

Facultad de Ingenierías y Arquitectura

Pamplona

2017

Resumen

La gestión de servicios de salud orientada a la creación de una oferta de servicios que cumplan con las necesidades de los usuarios es un tema de gran importancia actualmente. Ante esta situación este proyecto plantea una iniciativa orientada a la construcción de un plan estratégico de servicios de salud basados en Telesalud, teniendo en cuenta las buenas prácticas de la gestión de servicios basados en infraestructura tecnológica de la Librería de ITIL V3. Esta investigación arroja como resultado una serie de actividades que permiten la construcción de un flujo de servicios basados en las necesidades demandadas por los usuarios, las oportunidades de impacto de la Telesalud, y la administración correcta de las capacidades y recursos para la gestión eficiente de los servicios de salud que son vinculados a la iniciativa.

Palabras Claves: ITIL V3, Gestión de Servicios, Planeación Estratégica, Telesalud

Abstract

The management of health services aimed at creating a range of services that meet the needs of users is a topic of great importance at present. In view of this situation, this project proposes an initiative aimed at the construction of a strategic plan for health services based on Telehealth, taking into account good practices in the management of services based on technological infrastructure of the ITIL V3 Library. This research results in a series of activities that allow the construction of a flow of services based on the needs demanded by the users, the impact opportunities of Telehealth, and the correct administration of the capacities and resources for the efficient management of the health services that are linked to the initiative.

Key Words: ITIL V3, Service Management, Strategic Planning, Telehealth

Tabla de contenido

Introducción.....	9
Capítulo I: El Problema	11
Título.....	11
Planteamiento del Problema.....	11
Formulación del problema	13
Justificación	13
Objetivos.....	14
Objetivo General	14
Objetivos Específicos.....	14
Delimitaciones	15
Espacial	15
Temporal.....	15
Conceptual.....	15
Capítulo II: Marco Referencial.....	16
Antecedentes.....	16
Antecedentes Internacionales Telesalud	16
Antecedentes Nacionales Telesalud	19
Antecedente Internacional ITIL V3.....	20
Antecedente Nacional ITIL V3.....	22
Marco Teórico.....	22
Telesalud	22
ITIL V3	26
Marco conceptual	28
Marco Legal.....	29

Marco contextual	33
Capítulo III: Metodología	34
Enfoque	34
Diseño	34
Informantes claves.....	35
Técnicas	35
Entrevista	35
Revisión documental.....	36
Juicio de Expertos	36
Capítulo IV: Resultados.....	37
Elementos relevantes de la atención en salud	37
Caracterización de servicios de atención en salud bajo modalidad de Telesalud	38
Componentes para la implementación de servicios médicos basados en Telesalud	41
Demanda de Servicios.	41
Capacidad de Prestación de Servicios.....	42
Formación de Talento Humano.....	43
Disponibilidad de Infraestructura Tecnológica.	44
Aspectos necesarios para la implementación de la Telesalud.	45
Aspectos Económicos.....	45
Aspectos Tecnológicos.	46
Aspectos Salud.	47
Aspectos Talento Humano.....	48
Aspectos Normativos.	49
Identificación de fundamentos de Estrategia del Servicio de la Librería ITIL V3	49
Actividades de la Estrategia de Servicio de ITIL V3.....	51

Procesos de la Estrategia de Servicio de ITIL V3.	54
Plan Estratégico de Gestión de Servicios.....	56
Definición del mercado.....	57
Desarrollo de la oferta.....	61
Activos estratégicos.	65
Preparación para la implementación.....	68
Diagrama plan estratégico	72
Conclusiones.....	75
Recomendaciones.....	76
Referencias	77

Lista de Tablas

Tabla 1: Elementos relevante de atención en salud.....	37
Tabla 2: Caracterización de servicios bajo modalidad de Telesalud.....	39
Tabla 3: Aspectos económicos implementación Telesalud.....	45
Tabla 4: Aspectos tecnológicos para la implementación de Telesalud.....	46
Tabla 5: Aspectos salud para la implementación de Telesalud.....	47
Tabla 6: Aspectos talento humano para la implementación de Telesalud.....	48
Tabla 7: Aspectos normativos para la implementación de Telesalud.....	49

Lista de Figuras

Figura 1: Características de la demanda del servicio	42
Figura 2: Características capacidad de prestación de servicios.....	43
Figura 3: Características formación del talento humano	43
Figura 4: Características disponibilidad de infraestructura tecnológica.....	44
Figura 5:Objetivos estrategia del servicio.....	50
Figura 6: Actividades estrategia del servicio	52
Figura 7: Procesos estrategia del servicio.....	54
Figura 8: Esquema de actividades estrategia del servicio ITIL V3	57
Figura 9: Esquema de mercado	58
Figura 10: Activos de los clientes	59
Figura 11: Oportunidades de los servicios	60
Figura 12: Clasificación y visualización de servicios	61
Figura 13: Activos de potencial de servicios	66
Figura 14: Procedimientos para aumentar las capacidades y recursos en la prestación de servicios	66
Figura 15: Esquema de evaluación auditoría estratégica.....	69
Figura 16: Paso 1 diagrama plan estratégico	73
Figura 17: Paso 2 diagrama plan estratégico	73
Figura 18: Paso 3 diagrama plan estratégico	74
Figura 19: Paso 4 diagrama plan estratégico	74

Introducción

Hoy en día existe una gran necesidad en la forma como se gestiona la prestación de servicios de salud que son ofertados a los usuarios o pacientes que demandan requerimientos enfocados a la atención oportuna, eficaz y eficiente de los servicios que se usan en las entidades prestadoras de salud. Ante esto, este proyecto de investigación se centra en la construcción de un plan estratégico de gestión de servicios de salud basados en Telesalud bajo fundamentos de actividades de la estrategia del servicio de la librería de ITIL V3.

En el primer capítulo del proyecto se presenta la contextualización de la problemática bajo la cual se enfocó el proyecto, se dan a conocer características relevantes en relación a parámetros de calidad de los servicios, la perspectiva del uso de la Telesalud como medio facilitador para la atención de los usuarios, y la falta de alineación de las necesidades de los usuarios respecto a la oferta de servicios presentes en el mercado. Adicionalmente, se da a conocer la importancia y relevancia del desarrollo de una propuesta diferenciadora que facilite la prestación de servicios de salud a usuarios del servicio mediante la modalidad de Telesalud. Por último expone los objetivos planteados las limitaciones a las cuales fue sujeta para lograr el alcance esperado del proyecto.

El segundo capítulo contempla todo el marco referencial tomado como apoyo para la orientación del proyecto, los antecedentes internacionales y nacionales desde el enfoque de la Telesalud e ITIL V3, el marco teórico, conceptual, legal y contextual, que sirvieron como soporte para la construcción de una propuesta innovadora que permita la integración de la gestión de servicios de ITIL V3 con la prestación de servicios de salud. El tercer capítulo integra la metodología de investigación que se llevó a cabo para cumplir con los objetivos planteados en el proyecto, de esta manera la investigación plantea un enfoque cualitativo de diseño investigación acción, con informantes claves del área de salud, implementación de técnicas de recolección de información como la entrevista y la revisión documental, y finaliza con una exposición de la participación de juicio de expertos como mediadores en la validación de información.

El capítulo final de la investigación da a conocer los resultados obtenidos con el desarrollo de la investigación, en primera instancia se exponen los elementos relevantes de la atención en salud identificados como necesarios para la prestación de un servicio de calidad, luego se realiza la caracterización de los servicios de salud evaluados que pueden ser ofertados bajo la modalidad de Telesalud teniendo en cuenta como parámetro central la presencia física del profesional de la salud a la hora de llevar a cabo una atención al usuario, seguidamente se establecen los componentes y aspectos necesarios para la implementación de la Telesalud, más tarde se dan a conocer los fundamentos de la estrategia del servicio de ITIL V3; y para finalizar, se construye el plan estratégico de gestión de servicios de salud basados en Telesalud bajo fundamentos de actividades de estrategia del servicio de ITIL V3.

Por último, el proyecto culmina con las conclusiones obtenidas respecto a la relación de los alcances obtenidos del mismo contra la problemática de estudio de la investigación y los objetivos propuestos, y culmina con las recomendaciones relevantes a las posibles implementaciones del plan formulado y su posible integración con futuras propuestas de investigación en las áreas de trabajo vinculadas.

Capítulo I: El Problema

Título

Plan estratégico para la gestión de servicios médicos basados en Telesalud bajo fundamentos de actividades de la estrategia de ITIL V3.

Planteamiento del Problema

El proceso de atención médica se centra en el diagnóstico, intervención y procedimientos que realiza el profesional, donde se enfoca la atención en el cuidado de los problemas de salud que se presentan, brindando un diagnóstico efectivo de acuerdo a las necesidades del paciente. Pero la realidad social y sanitaria en Colombia es otra ya que “Por razones económicas, geográficas y étnicas, el acceso oportuno y continuo a la salud es limitado; y las necesidades de saneamiento básico aún son insatisfechas” (Sánchez, 2015)

Para Corona y Fonseca (2010) “Con frecuencia se utiliza el término proceso de atención médica para hacer referencia a aquella actividad mediante la cual paciente y médico establecen una relación dirigida a la identificación y solución de uno o más problemas de salud presentes en dicho paciente. Mediante este proceso, el médico lleva a cabo su función profesional fundamental: la labor asistencial, en su dimensión básicamente curativa.” De acuerdo a lo anterior el profesional de la salud debe asistir al paciente para detectar los problemas que lo estén afectando de manera oportuna con el fin de confirmar los problemas de salud que afectan el estado de salud del paciente.

Jiménez (2004), expone: “La definición de buena calidad de los servicios de salud es difícil y ha sido objeto de muchos acercamientos. La dificultad estriba principalmente en que la calidad es un atributo del que cada persona tiene su propia concepción pues depende directamente de intereses, costumbres y nivel educacional entre otros factores. Desde el punto de vista del paciente, es conocido, por ejemplo, que para algunos una consulta médica de buena calidad debe ser breve y dirigirse directamente al punto

problemático, mientras que para otros la entrevista médica sólo será satisfactoria si el médico destina una buena parte de su tiempo a oír los pormenores de la naturaleza, historia y características de los síntomas que aquejan al paciente.” De esta forma la atención en salud debe ser un servicio que prioriza la identificación de los problemas que presenta el paciente, pero su identificación puede estar sujeta a aspectos de tiempo, tradición y calidad del profesional médico.

La telemedicina “Es cualquier acto médico realizado sin contacto físico directo entre el profesional y el paciente, o entre profesionales entre sí, por medio de algún sistema telemático. En otras palabras, la telemedicina utiliza las tecnologías de la información y las telecomunicaciones (por medio de los sistemas telemáticos) para proporcionar o soportar la asistencia médica, independientemente de la distancia que separa a los que ofrecen el servicio.” (Nader Chujfi, 2011). De esta manera la telemedicina es el medio que le permite al profesional médico atender a un paciente sin presencia física de este, usando Tecnologías de Información y las Comunicaciones (TIC).

En Colombia “existen avances significativos en el contexto de la telesalud, los servicios de salud que se ofrecen a distancia cada día se fortalecen y se amplía el número de IPS que participan con estas iniciativas. No obstante, se carece de avances significativos en la consolidación de la eSalud como estrategia nacional que incluya políticas públicas, que procuren la eficiencia del sistema; en el campo empresarial es inexistente un clúster de eSalud y es reducido el número de empresas colombianas que ofrecen y exportan estos servicios y finalmente en el sector educativo es urgente la necesidad de ofertar programas de educación formal de eSalud.” (Vásquez Velásquez, 2013). Lo citado anteriormente muestra que la implementación de la Telesalud necesita ser apoyada por los sectores gubernamentales para que pueda ser establecida como estrategia en la prestación de servicios de salud.

A lo expuesto anteriormente, la planeación estratégica de servicios médicos no se alinea a algún tipo de metodología establecida para la oferta de servicios bajo la evaluación de demandas reales solicitadas por los usuarios finales; adicionalmente la oferta de

servicios médicos bajo la estructura de Telesalud necesita una evaluación de componentes tecnológicos, médicos y de talento humano necesarios para cumplir con los alcances de calidad y efectividad de cada servicio que se ofrece.

Formulación del problema

¿Cómo diseñar un plan estratégico para la gestión de servicios médicos basados en Telesalud bajo fundamentos de actividades de la estrategia de ITIL V3?

Justificación

En la actualidad la implementación de tecnología como mediadora y herramienta de apoyo para el área médica ha evolucionado y se observan avances que aseguran su uso en diferentes áreas de desempeño del campo de la salud. Es así como la Telesalud surge para fortalecer los procesos de atención médica que día a día se llevan a cabo entre médicos y pacientes, pero en el municipio de Pamplona no se observa una planeación estratégica que oriente los servicios médicos que presta un centro de salud donde se usen procedimientos que involucran aspectos y/o componentes de la Telesalud.

Desde el punto de vista de la conceptualización anteriormente mencionada, es necesario que la estrategia en la prestación de servicios se fundamente bajo lineamientos de metodologías de creación y actualización de servicios con apoyo de la tecnología. Es así como ITIL V3 presenta una serie de etapas que permiten orientar de una forma acertada en la constitución de servicios enfocados hacia la estrategia empresarial propuesta por las organizaciones.

De acuerdo a lo anterior la Telesalud favorece el buen desarrollo de las actividades de atención en salud que realizan los profesionales médicos con sus pacientes, y la Estrategia de ITIL V3 plantea los aspectos relevantes para la creación de valor en la empresa mediante la incorporación de TI. Por lo tanto, el propósito de este proyecto, es dar a conocer con mayor profundidad los diferentes componentes necesarios para la

implementación de la Telesalud, exponer sus objetivos, beneficios y limitaciones propias, conocer sus posibles aplicaciones de acuerdo a la oferta de servicios médicos básicos y especializados, y la creación de valor mediante la adaptación de los servicios ofrecidos con la infraestructura tecnológica propia del centro de salud; todo esto estructurado en un plan estratégico de gestión de servicios médicos basados en Telesalud bajo fundamentos de actividades de la Estrategia de la librería de ITIL V3, donde se involucre la tecnología para apoyar el negocio y potenciar la demanda de los usuarios actuales y futuros.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar un plan estratégico para la gestión de servicios médicos basados en Telesalud bajo fundamentos de actividades de la estrategia de la librería ITIL V3.

Objetivos Específicos

1. Determinar los principales aspectos de relevancia para la prestación de servicios de salud.
2. Identificar los componentes técnicos necesarios para la implementación de la Telesalud.
3. Estructurar un plan de gestión de servicios médicos basados en Telesalud bajo los fundamentos de estrategia de ITIL V3.

Delimitaciones

Espacial

La base de servicios médicos que se analizarán para la implementación de la Telesalud serán los ofrecidos por el centro de salud Hospital San Juan de Dios de la ciudad de Pamplona.

Temporal

La investigación se desarrollará en un lapso de ocho (8) meses. Éstos estarán divididos entre la determinación de los principales componentes de relevancia para la implementación de la Telesalud. Seguidamente, se estructurará plan de gestión de servicios médicos basados en Telesalud bajo los fundamentos de estrategia de ITIL V3.

Conceptual

La validación del plan de gestión de servicios médicos basados en Telesalud bajo fundamentos de actividades de la estrategia de la librería de ITIL V3 se realizará mediante evaluación de expertos.

La estructuración del plan de servicios médicos basados en Telesalud solo se ajustará a actividades de la etapa de Estrategia de Servicio de la Librería ITIL V3.

Capítulo II: Marco Referencial

La recopilación de información para este trabajo abarca aspectos relacionados a TIC, Servicios Médicos, Planeación Estratégica, Gestión de Servicios Médicos, Telesalud, e ITIL V3. Esta información permitirá fundamentar la investigación con el propósito de establecer parámetros necesarios para la implementación de la Telesalud en centros de prestación de servicios públicos y privados, y formular un plan de gestión de servicios médicos basados en Telesalud bajo los fundamentos de la Estrategia de la librería de ITIL V3.

Antecedentes

Antecedentes Internacionales Telesalud

Hoy en día, la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) en distintas áreas de la vida cotidiana las ha convertido en una gran herramienta para el desarrollo de los países. Las condiciones de salud y la calidad de vida de las personas son aspectos que se han podido mejorar gracias a la tecnología, así como el intercambio de información entre profesionales y la capacitación de personal, que para todos estos casos evitan grandes desplazamientos a quienes residen en zonas apartadas donde no se presentan algunos tipos de servicios.

Actualmente la prestación de servicios de salud en Colombia está reglamentada por: “La Política Nacional de Prestación de Servicios de Salud, obedeciendo a la Ley 1122 de 2007 y sus decretos reglamentarios, cuyo principal objetivo es garantizar el acceso y la calidad de los servicios, optimizar el uso de los recursos, promover los enfoques de atención centrada en el usuario y lograr la sostenibilidad financiera de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Públicas.” (Ministerio de Salud y Protección Social, 2016). Obedeciendo a lo anterior las empresas de prestación de servicios se ajustan a las normas establecidas por los entes de control.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), define la telemedicina como: "el suministro de servicios de atención sanitaria, en cuanto la distancia constituye un factor crítico, por profesionales que apelan a las tecnologías de la información y de la comunicación con objeto de intercambiar datos para hacer diagnósticos, preconizar tratamientos y prevenir enfermedades y heridas, así como para la formación permanente de los profesionales de atención de salud y en actividades de investigación y de evaluación, con el fin de mejorar la salud de las personas y de las comunidades en que viven." (Gabriel & Acosta, 2009). Teniendo en cuenta lo anterior la telemedicina es un medio para el tratamiento de información en el sector salud en donde el paciente y el profesional de la salud no deben estar necesariamente presentes en el espacio de consulta física.

Partiendo de su uso, "en 1910, de redes telefónicas análogas para la transmisión de electrocardiogramas (ECG) y electroencefalogramas por parte de Einthoven y del clave morse para la creación en 1920 del servicio de consulta médica para los salvavidas, la telemedicina ha sido uno de los campos de investigación y prestación de servicios de más alto crecimiento en los Estados Unidos, Australia, Europa y el Reino Unido en las últimas décadas." (Herrera Derramadero, 2015). Se observa que la inclusión de medios de comunicación se establece hacia inicios del siglo 19 facilitando la transmisión de datos y la respuesta médica mediante el tratamiento de estos.

En el 2002, "MEDLINE identificó cerca de 500 artículos usando la telemedicina como palabra principal, durante el mismo año el Journal de Telemedicina y Telecuidado (Journal of Telemedicine and Telecare) publicó artículos de 25 países y en el 2004, este mismo journal recibió una contribución del 39 % en artículos provenientes de los Estados Unidos." (Ruiz Ibáñez, Zuluaga De Cadena, & Trujillo Zea, 2007). Como resultado de esto, "este substancial uso de la Telemedicina ha impulsado a que diversos países, entre los que se desatacan los latinoamericanos y entre ellos Colombia, desarrollen aplicaciones que han sido evaluadas en otros países. Adicionalmente, con la normatividad existente en Colombia, la Resolución 1448 del 2006, se ha abierto la puerta para que las IPS integren esta novedosa modalidad con el fin de colaborar a la expansión de los servicios de salud a la población menos favorecida que por limitantes económicas,

geográficas y de acceso no puedan recibir la calidad que necesitan.” (Ruiz Ibáñez, Zuluaga De Cadena, & Trujillo Zea, 2007). De esta forma se verifica que la implementación de iniciativas en telemedicina genera un impacto positivo en la prestación de servicios de salud a personas que no tienen los medios y acceso necesario para hacer uso de ellos.

Partiendo desde la visión latinoamericana se encuentra que: “Las aplicaciones incluyen: atención sanitaria básica, medicina preventiva, salud pública, sistemas de información sanitaria, enseñanza médica permanente, servicios consultivos y sistemas para mejorar las transacciones financieras y administrativas y facilitar la investigación. Más de 35 estados llevan a cabo actualmente proyectos de telemedicina y muchos de ellos desarrollan redes de telecomunicaciones estatales para conectar los hospitales con las zonas rurales, a fin de disminuir los costos y mejorar la calidad del sistema estatal de atención sanitaria.” (Organismo de Salud Andino, 2006). Esto permite fortalecer la propuesta investigativa ya que muestra un horizonte de la aplicación de TIC para el desarrollo de servicios de salud.

Según (Arriezu, 2005) Estados Unidos es una referencia obligada por su relevancia en el campo tecnológico, por la dimensión de su mercado y como guía de experiencias anticipadoras. En Estados Unidos la mayor fuente de financiación proviene de los programas del Departamento de Defensa con un despliegue global, mientras que en Europa el mayor protagonismo lo ha asumido la Comisión Europea y las grandes empresas de Telecomunicaciones. Como consecuencia de la organización del sector sanitario en Europa, la iniciativa pública ha dominado sobre la privada. En Estados Unidos los proyectos de la sanidad pública han estado orientados a la asistencia a poblaciones rurales impulsados por Estados como Tejas, Nuevo Méjico y Alaska.

Aparte del protagonismo general que tienen las aplicaciones de radiología y cardiología, en Europa se dispone de una experiencia notable sobre aplicaciones para servicios de emergencia; conectividad con territorios insulares, y asistencia marítima, mientras que en Estados Unidos tienen un desarrollo destacable las aplicaciones para prisiones y

salud mental, así como en el campo militar para la localización, GPS, y monitorización biomédica de los soldados.

En el marco tecnológico cabe destacar la prominencia de Estados Unidos en Internet comparado con el mayor dominio en comunicaciones móviles en Europa. Hay que observar las diferencias existentes en la regulación y ordenación de los mercados de telecomunicaciones.

En este contexto representan un papel muy importante las estructuras de tarifas y la disponibilidad de servicios. Una diferencia importante es la subvención por la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC) de los costes de tráfico para facilitar el acceso desde áreas rurales en Estados Unidos mientras que en Europa están de facto penalizados por la distancia.

Para (Monteagudo, 2012), en España durante los últimos años se ha acumulado un esfuerzo de investigación y desarrollo muy importante, basado fundamentalmente en los programas europeos por lo que se dispone de recursos de conocimiento de primer nivel con grupos de expertos altamente cualificados y experiencia de cooperación internacional que se ve respaldada por la disponibilidad creciente de infraestructuras de telecomunicaciones. Recientemente se ha producido un aumento importante del despliegue de proyectos de implantación práctica y se han anunciado multitud de acciones prácticamente en todas las comunidades autónomas españolas.

La evolución de la telemedicina en España sigue un patrón similar al de otros países, aunque está muy condicionada por la estructura y marco cultural sanitario, así como por las limitaciones y condicionantes técnicos del sector de las telecomunicaciones.

Antecedentes Nacionales Telesalud

En Colombia “Se destaca que algunas universidades (principalmente en ciudades como: Cali, Manizales, Medellín y Bogotá) tienen proyectos de investigación consolidados que

están en la línea de la eSalud. Por ejemplo, en noviembre del año 2011, en los términos de referencia de la convocatoria del Ruta N3 se incentivaba la participación con proyectos de este tipo. También existen IPS de las principales ciudades que facturan servicios de telemedicina. En el departamento de Antioquia está el Hospital Pablo Tobón Uribe de Medellín como referente latinoamericano en este campo.” (Vásquez Velásquez, 2013). De esta manera se observa que en Colombia existen entidades de educación superior al igual que entidades prestadoras de servicios de salud que desarrollan iniciativas para la implementación de estrategias del uso de la Telesalud.

Colombia no es ajena a la implementación de la telemedicina, pues se han desarrollado proyectos en varias especialidades médicas, en los que se ha podido atender a los pacientes de manera exitosa y a tiempo, por medio del uso de la TIC. Esta estrategia ha demostrado que es eficaz para complementar el sistema de salud colombiano; permite llegar a la población rural y supera las barreras geográficas del territorio. Colombia debe apostarle al aumento del uso de la telemedicina debido a la naturaleza de su relieve; convirtiéndola en uno de los ejes centrales para la prestación de los servicios de salud.

En el 2014, se desarrolla “DoctorChat” una aplicación móvil avanzada para brindar información sexual y permitir a los pacientes preguntar acerca de temas relacionados con la salud sexual. La investigación se realizó a estudiantes universitarios entre los 18 y 29 años de edad.

Antecedente Internacional ITIL V3

El estudio de la Madurez de los Servicios de TI “ofrece una visión de la situación actual de los estándares de gestión de servicios con la intención, tanto de presentar los modelos existentes, como de esclarecer la posible confusión que pueda causar la presencia de diversos modelos con un objetivo común, ante un público no familiarizado con las disciplinas de gestión de calidad.” (Mesquida, Mas, & Amengual, 2009). Esta investigación valida que es necesario el uso e implementación de una metodología para

la gestión de servicios informáticos con el fin que la organización obtenga un nivel de madurez específico.

El artículo ITIL V3 en la Gestión de Servicios TI “se investigó sobre el uso de ITIL v3 como mejor práctica y su implementación dentro de las organizaciones, breve historia de ITIL y como está mejor práctica puede brindarles ventajas y beneficios a las organizaciones. Menciona las áreas del conocimiento de ITIL v3 y da una pequeña descripción de cada publicación, las certificaciones que ofrece ITIL para su implementación y finalmente algunos requisitos para certificarse en ITIL v3.” (Guzmán, 2012). Este estudio muestra que la librería de ITIL V3 es una práctica que mediante su implementación mejora los servicios que prestan las organizaciones.

En el caso de Corea, la adopción del sistema médico electrónico es del 100% para los hospitales de tercer nivel, 99% para hospitales generales, 95,4% para hospitales locales. El 91,9% pertenece a clínicas de atención primaria, siendo el principal objetivo brindar servicios de salud en lugares donde los servicios médicos son escasos, que ofrece apoyo para el diagnóstico y tratamiento de las enfermedades (J. Young Oh, 2015). En Japón, la telemedicina está dividida en dos categorías: entre hospitales y entre hospitales y pacientes. La primera es para apoyo de diagnósticos e intercambio de conocimientos con respecto a algún padecimiento médico y la segunda categoría generalmente es empleada para la prestación de servicios de salud, específicamente, a pacientes que se encuentran en sus hogares y que requieren atención y monitoreo para el consumo de oxígeno, control de la diabetes, presión arterial alta, dermatitis y úlceras (J. Young Oh, 2015).

Hay casos en los que la telemedicina se empleó como herramienta potencial para el control de epidemias, pues eran situaciones especiales que requerían tratar enfermedades contagiosas para evitar que el agente patógeno creciera. Se realizó Teleconsulta para evaluar el riesgo de infección en un paciente y para monitorear a aquellos que estuvieran en cuarentena (Ohannessian, 2015).

Antecedente Nacional ITIL V3

Hoy en día la implementación de la librería de ITIL V3 presenta unos resultados de investigación que proponen y abarcan diferentes áreas de aplicación de acuerdo a los parámetros de cada una de las etapas (Estrategia, Diseño, Transición, Operación, y Mejora Continua), esto de acuerdo a los horizontes y alcances de cada una estas etapas. Por consiguiente, se relacionan antecedentes de implementación de la librería ITIL V3.

El Modelo de gestión basado en el ciclo de vida del servicio de la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información (ITIL), el cual “estudió de forma específica la metodología ITIL, que es una librería de mejores prácticas en la que se proponen métodos probados por organizaciones que han sido casos de éxito para la gestión de los servicios informáticos. El objetivo primordial de este modelo teórico es ser una guía para cualquier empresa u organización en sistemas de información que quiera implementar una herramienta de gestión basada en la calidad del servicio, para potenciar su capital humano, el conocimiento resultado de su operación y el control de sus actividades orientadas a la satisfacción del cliente.” (Medina Cárdenas & Rico Bautista, 2009). Esta investigación sirve de soporte puesto que presenta un modelo de gestión que sitúa esfuerzos en la calidad del servicio prestado, el talento humano y la satisfacción del cliente.

Marco Teórico

En el contexto de este proyecto, es preciso entonces abordar la teorización de Telesalud e ITIL V3 que se presenta a continuación:

Telesalud

Actualmente la implementación de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el sector salud han permitido que la generación de nuevas formas de prestación de servicios médicos. De esta manera, se destaca la Telemedicina o

Telesalud, Telecuidado y la E-salud. “La Telesalud es un término que día a día toma más fuerza debido a su contexto clínico e igualmente enfocado a la transmisión de información más compleja en salud, como es el caso de información demográfica y operacional. Su definición se orienta al uso de las tecnologías de información y telecomunicación para transferir información en salud que permita administrar servicios clínicos, administrativos y educativos.” (Ruiz Ibáñez, Zuluaga De Cadena, & Trujillo Zea, 2007). De esta manera las TIC son un mecanismo de comunicación y transmisión de datos que facilitan el desarrollo de servicios médicos en diferentes áreas de la salud.

Desde el punto de vista de cuidado que se le brinda y el cual recibe el paciente, se establece el Telecuidado como: “El Telecuidado supone la prestación de servicios de promoción de la salud, prevención y curación de la enfermedad utilizando como base las tecnologías de la información y la comunicación.” (Galimany Masclans, Girbau Garcia, & Salas Miravittles, 2010). Así el Telecuidado apoyado de las TIC permiten que el paciente tenga un control clínico y asistencial de manera oportuna en los diferentes sucesos médicos por los que este atraviese. Por último, el termino e-salud se define como: “el uso de las tecnologías de la información y la comunicación para el cuidado de la salud” (Vásquez Velásquez, 2013)

En la evolución del campo medico con el campo de las tecnologías de la información y las comunicaciones, se logra identificar en la bibliografía el desarrollo de diferentes tipos de telemedicina que se enfocan en un alcance específico. A continuación, se relacionan 4 tipos de telemedicina:

Teleconsulta: Para Saldivar (2003) “La Teleconsulta permite compartir las imágenes, audio y video, y la información médica del paciente. El diagnostico primario es hecho por un médico que está en el mismo lugar geográfico que el paciente. Sin embargo, este médico puede contar con una segunda opinión de un colega remoto para confirmar o guiar su diagnóstico. Es muy importante que para esta aplicación se deba emplear un sistema de video conferencia.” De acuerdo a lo expresado por el autor la

videoconferencia es el medio tecnológico indispensable para llevar a cabo un procedimiento de Teleconsulta.

Se debe tener en cuenta que la implementación de la Teleconsulta define dos tipos de interacción. “La comunicación entre el profesional de la salud y el paciente se puede desarrollar en vía directa o por medio de terceras partes, siendo su interacción en sincronía o asincronía. Las teleconsultas asíncronas, se desarrollan mediante el envío de información clínica, y su posterior asesoramiento ocurre tiempo después. Por otro lado, las teleconsultas síncronas se desarrollan en tiempo real involucrando la participación tanto de los pacientes como de los profesionales en salud en el envío de la información, utilizando en ocasiones sofisticadas tecnologías en telecomunicación.” (Carrera Pola, 2016).

De esta manera la Teleconsulta asíncrona sirve como un medio de chequeo de información enviada por diferentes profesionales de la salud que no necesitan emitir un resultado al instante, mientras que la Teleconsulta sincrónica permite tener un mayor contacto visual y auditivo entre el médico y el paciente, permitiendo tener un mayor impacto en el desarrollo de la consulta médica que ofrece el profesional de la salud. La videoconferencia como herramienta tecnológica apropiada para la Teleconsulta permite que el médico tenga un reconocimiento de los síntomas que presenta el paciente y así poder diagnosticarlo de manera oportuna.

Teleeducación: La teleeducación se define como “la difusión de contenidos educacionales utilizando tecnologías de información a distancia. En este caso la calidad del video utilizado no necesariamente debe ser de alta, pero puede requerirse calidad más alta, dependiendo del contenido que se piense difundir.” (Saldívar Hadad, 2003). La telemedicina no solo es un medio para la atención en la prestación de servicios médicos, sino también como un medio de formación de los profesionales del sector salud.

Telediagnóstico: El Telediagnóstico se define como “el diagnóstico que realiza el médico que se encuentra en la parte remota y distante de la clínica de salud. Por lo que las

imágenes que se piensan utilizar deben ser de alta calidad. De hecho, se recomienda contar con un sistema de visualización en tres dimensiones. Esta aplicación puede ser en modalidad sincrónica o asincrónica, la cual es llamada también "store and forward". (Saldívar Hadad, 2003). Esto permite que el paciente reciba un punto de visto del profesional de la salud, sin la presencia de este. Esto permite que los usuarios que presenten alguna dificultad para que se realice su atención tengan un medio de comunicación que favorezca su estado de salud.

Telecirugía: "Se sabe que las tecnologías de la información están revolucionando la sociedad y también, hay quienes argumentan que revolucionará la cirugía. Por tal motivo, se debe desarrollar herramientas de mejora visual como imágenes en tercera dimensión, vistas virtuales, fusión de imágenes, etc. para facilitar la mejor evaluación pre-operatoria de la información disponible. El primer problema en la Telecirugía recae en desarrollar interfaces de cirugía basadas en control de voz o movimiento. Y el segundo involucra la construcción de un ambiente de realidad virtual fusionando imágenes estereoscópicas en tiempo real con datos en sistemas de televisión tridimensionales". (Saldívar Hadad, 2003). Estos avances tecnológicos permiten la atención de los usuarios por talento humano especializado se realice desde sitios remotos, cumpliendo con parámetros de atención oportuna a los pacientes. Desde un aspecto tecnológico "los problemas más fuertes son el controlar las movilidades de posición de los instrumentos y el tipo de tejido involucrado a una cirugía en particular, ya que se debe contar con una precisión muy alta en la mayoría de los casos". (Saldívar Hadad, 2003)

La Telesalud representa la unión de las tecnologías de la información, telecomunicación y los servicios en salud. La evolución de cada una de ellas influenciará totalmente en el desarrollo de mayores y mejores sistemas en Telesalud que puedan brindar un mejor servicio, especialmente en zonas desprotegidas, acercar a profesionales, colaborar en la educación continua y mejorar la atención de los pacientes sin tener que salir de sus hogares.

La aplicación de la Telesalud en diversos complejos hospitalarios, clínicas y centros de servicios básicos en salud, ha ayudado a la consolidación de un mejor servicio, dentro de los parámetros de la eficiencia, efectividad, el costo-beneficio, igualmente en la creciente satisfacción del personal médico y los pacientes.

Gestión de servicios médicos: La gestión de servicios médicos se enfoca en la atención temprana, completa y continúa en la solución de los problemas de salud presentes en un beneficiario o población. Para el Ministerio de Salud y Protección Social se define una Red Integral de Prestación de Servicios como: “el conjunto articulado de prestadores de servicios de salud u organizaciones funcionales de servicios de salud, públicos y privados; ubicados en un ámbito territorial definido de acuerdo con las condiciones de operación del Modelo Integral de Atención en Salud (MIAS), con una organización funcional que comprende un componente primario y un componente complementario; bajo los principios de disponibilidad, aceptabilidad, accesibilidad y calidad al igual que los mecanismos requeridos para la operación y gestión de la prestación de servicios de salud, con el fin de garantizar el acceso y la atención oportuna, continua, integral, resolutive a la población, contando con los recursos humanos, técnicos, financieros y físicos para garantizar la gestión adecuada de la atención, así como de los resultados en salud.” (Ministerio de Salud y Protección Social, 2016)

ITIL V3

ITIL V3: “Es un conjunto de conceptos y prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, el desarrollo de tecnologías de la información y las operaciones relacionadas con la misma en general. ITIL da descripciones detalladas de un extenso conjunto de procedimientos de gestión ideados para ayudar a las organizaciones a lograr calidad y eficiencia en las operaciones de TI. Estos procedimientos son independientes del proveedor y han sido desarrollados para servir como guía que abarque toda infraestructura, desarrollo y operaciones de TI.

ITIL asegura una gestión de servicios de IT eficiente, gracias al control y posterior mejora continua del servicio. Sirve para aquellos servicios que se encuentran en la fase operacional. Dicha fase forma parte de la etapa de mayor tiempo y costo para cualquier solución de IT y es, justamente, donde el negocio depende casi inminentemente de los servicios de TI.

Cabe destacar que ITIL no es una metodología de desarrollo de software: mientras el desarrollo de software (o cualquier tipo de soluciones de IT) hace foco en sistemas que aún no existen o están en desarrollo, ITIL ofrece métodos de control y mejoras para los servicios/productos que se encuentra en la etapa productiva.” (BITCompany, 2015). Esta librería presenta componentes para la gestión de servicios de base tecnológica orientado por buenas prácticas, enfatizando en la creación de valor dentro de las organizaciones que implementan este tipo de metodologías.

Estrategia de Servicio ITIL V3: “El objetivo de la Estrategia de Servicio es el de incluir las TI en la Estrategia Empresarial de manera que podamos calibrar nuestros objetivos según nuestra infraestructura TI y adaptar cada uno a las necesidades del otro.

La Estrategia de Servicio en ITIL se encamina hacia el mismo sentido que la estrategia empresarial, pero ahora incluyendo en ésta la componente TI. Integra pues a sus análisis nuevos objetivos y la evolución futura de las TI en la Organización. ITIL busca alinear e integrar la tecnología con el Negocio, que los servicios tecnológicos que se implementan y se ofertan desde los departamentos de TI estén diseñados para apoyar al negocio.” (Ríos Huércano, 2014). De esta manera es necesario que la organización determine cuál es su capacidad de TI, para fortalecer y apoyar la demanda de servicios y la proyección de nuevas estrategias de negocio.

Marco conceptual

Se consideró como objeto en este apartado, presentar la base de conocimiento que revisa los conceptos más relevantes con relación a la investigación y que son el soporte para el desarrollo de la presente revisión.

Teleconsulta: para facilitar el acceso al conocimiento y consejo de un experto remoto.

Trabajo cooperativo: cuando se establece una conexión en red de grupos de profesionales que comparten recursos de conocimiento, bases de datos, e información para ayuda en la toma de decisiones.

Telepresencia: que supone la asistencia de un profesional sanitario remoto a un paciente, como por ejemplo en el caso de telediagnóstico mediante sistemas de videoconferencia en tiempo real.

Telemonitorización: que hace referencia a la vigilancia remota de parámetros fisiológicos y biométricos de un paciente, como el caso de la telemonitorización fetal de embarazadas de alto riesgo.

Teleasistencia: que alude a la provisión de cuidados de salud a pacientes en condiciones de vida diaria, como en el caso de los ancianos que viven en su hogar. Normalmente es interactiva, e incluye telealarmas como detectores de inundación, presencia de agua y gas, que posiblemente afecte la integridad física del paciente.

Telecirugía: que cuenta con un número creciente de realizaciones experimentales haciendo un uso importante de telerobótica, visión artificial y realidad virtual. (Arriezu, 2005)

Marco Legal

Respecto al marco legal que cubre este tipo de investigación, es necesario tener en cuenta la Ley 1419 de 2010 por la cual se establecen los lineamientos para el desarrollo de la Telesalud en Colombia. Esta cita en su Capítulo I. Objeto, alcances, definiciones y principios fundamentales.

Artículo 1º. Objeto. La presente ley tiene por objeto desarrollar la Telesalud en Colombia, como apoyo al Sistema General de Seguridad Social en Salud, bajo los principios de eficiencia, universalidad, solidaridad, integralidad, unidad, calidad y los principios básicos contemplados en la presente ley.

Artículo 2º. Definiciones. Para efectos de esta ley, se adoptan las siguientes definiciones:
Telesalud: Es el conjunto de actividades relacionadas con la salud, servicios y métodos, los cuales se llevan a cabo a distancia con la ayuda de las tecnologías de la información y telecomunicaciones. Incluye, entre otras, la Telemedicina y la Teleeducación en salud.
Telemedicina: Es la provisión de servicios de salud a distancia en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, por profesionales de la salud que utilizan tecnologías de la información y la comunicación, que les permiten intercambiar datos con el propósito de facilitar el acceso y la oportunidad en la prestación de servicios a la población que presenta limitaciones de oferta, de acceso a los servicios o de ambos en su área

geográfica. Lo anterior no exime a los prestadores de servicios de salud y a las entidades responsables del pago de tales servicios de su responsabilidad de priorizar la prestación personalizada de servicios de salud, en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Teleeducación en salud: Es la utilización de las tecnologías de la información y telecomunicación para la práctica educativa de salud a distancia.

Adicionalmente, es necesario tener en cuenta las disposiciones que para el efecto contemplan la Ley 1151 de 2007 y la Ley 1122 del 2007, sin detrimento de lo aprobado en el Plan Nacional de Desarrollo que contempla el 0.3 (%) de la UPC para los servicios de Telemedicina.

En criterio del editor debe tenerse en cuenta que la Corte Constitucional mediante Sentencia C- 979-10 de 1o. de diciembre de 2010, Magistrado Ponente Dr. Juan Carlos Heno Pérez, declaró, con efectos retroactivos a partir de la fecha de promulgación de esa ley, el aparte del inciso 23 del numeral 3.3 del punto 3 del artículo 6 de la Ley 1151 de 2007, que establece "Para garantizar lo establecido en el parágrafo 2o del artículo 26 de la Ley 1122 de 2007, las Empresas Promotoras de Salud, EPS, del Régimen Subsidiado y Contributivo, dedicarán el 0.3% de la Unidad de Pago por Capitación (UPC) a la coordinación y financiación de los servicios de Telemedicina con cobertura nacional, tanto para promoción de la salud como para atención de sus afiliados; los municipios y distritos, a través de la entidad nacional que los agremia, harán posible la prestación de este servicio. Asimismo, la Superintendencia Nacional de Salud verificará el cumplimiento de lo dispuesto en este artículo para autorizar o renovar el funcionamiento de las EPS, en particular al momento de verificar sus redes de servicios".

En su Artículo 3º. Principios de la Telesalud. Son principios generales de la Telesalud la eficiencia, la universalidad, la solidaridad, la integralidad, la unidad y la participación, en los términos definidos por el artículo 2o de la Ley 100 de 1993. Así mismo, constituye uno de los principios de la misma la calidad de la atención de salud, entendida como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.

En su Capítulo IV. Financiación para el desarrollo de la Telesalud en Colombia. Artículo 8º. Recursos para el desarrollo de la Telesalud. A partir de la vigencia de esta ley se asignará hasta el 5% del presupuesto de inversión del Fondo de Comunicaciones,

Unidad Administrativa Especial adscrita al Ministerio de Comunicaciones, al financiamiento de las inversiones requeridas en conectividad para desarrollar la Telesalud en las Instituciones Públicas de Salud en Colombia, de acuerdo con las recomendaciones del Comité Asesor de la Telesalud.

Parágrafo. Los recursos del Fondo de Comunicaciones Unidad Administrativa Especial del Ministerio de Comunicaciones, de otros Ministerios y de cooperación internacional, se articularán con los recursos que dispongan los diferentes actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud, de acuerdo con la normatividad vigente, para los fines previstos en el presente artículo.

El Artículo 9º. describe la Oferta de Servicios. A partir de la vigencia de la presente ley, los aseguradores y prestadores de servicios del Sistema General de Seguridad Social en Colombia, independientemente de los planes de beneficios, ofrecerán dentro de sus portafolios de servicios o capacidad de oferta a sus usuarios, la Telemedicina como una modalidad de servicio, adecuada, efectiva y racional facilitando el libre acceso y escogencia de parte del usuario de la misma, lo cual contribuirá a su desarrollo y sostenibilidad.

Parágrafo 1º. Los aseguradores y prestadores de servicios del Sistema de Seguridad Social en Salud en Colombia, que ya vienen ofreciendo esta modalidad de atención, podrán continuar haciéndolo, enmarcados en los parámetros que establezca el Ministerio de la Protección Social, en virtud de la presente Ley.

Parágrafo 2º. En el término de 12 meses, el Ministerio de la Protección Social tramitará la inclusión en los planes de beneficios de la Seguridad Social en Salud (POS, POS-S y de Salud Pública), de los servicios prestados en la modalidad de Telemedicina, así como los aspectos necesarios para el cumplimiento de la presente ley.

Parágrafo 3º. Lo dispuesto en el presente artículo no exime a los prestadores de servicios de salud y a los aseguradores de su responsabilidad sobre la prestación personalizada

de servicios de salud, en el marco del Sistema de Seguridad Social vigente en Colombia, y bajo ninguna circunstancia se podrá pretender que los reemplacen. El Ministerio de la Protección Social con la asesoría del Comité creado en virtud de la presente ley, deberán reglamentar la armonización de los servicios prestados de manera personalizada y aquellos que utilicen los recursos de la telemedicina, lo cual hará en un término máximo de 6 meses después de la promulgación de la presente ley.

El Capítulo V. Describe la Gestión Del Conocimiento. Artículo 10. Aprendizaje en Telesalud. Dentro del respeto por la autonomía universitaria, se promoverá, por parte del Comité Asesor de Telesalud y las entidades competentes en materia de educación superior, la inclusión en el pensum académico, de los conocimientos y técnicas de TELESALUD, con sus componentes, a través de un proceso escalonado y progresivo, así como los cursos de capacitación necesaria a los docentes.

Parágrafo 1º. Se recomienda incluir los conocimientos en TELESALUD, en el pensum de estudios de las carreras de las áreas de la salud; además, en los programas de Ingeniería de Sistemas, Telecomunicaciones, Eléctrica, Electrónica y Mecatrónica, entre otros. Con este mismo criterio, se propenderá por la especialización en TELESALUD, y los demás componentes, como programas de postgrado en las universidades colombianas, previo estudio y evaluación correspondiente, por parte de las entidades competentes.

PARÁGRAFO 2o. Los Ministerios de Educación y de la Protección Social, fomentarán la enseñanza de la Telesalud, en los cursos de inducción, previos a la realización del servicio social obligatorio, en las profesiones del área de la salud.

ARTÍCULO 11. REDES DE TELESALUD. El Ministerio de la Protección Social, con el apoyo del Comité Asesor de Telesalud, propenderá por el desarrollo de redes del conocimiento, que, apoyadas en las tecnologías de la información y la comunicación, permitan desarrollar buenas prácticas, investigaciones y estudios científicos, con el fin de mejorar de una manera continua, los servicios ofrecidos.

Marco contextual

Esta investigación se llevó a cabo en la ciudad de Pamplona en el departamento de Norte de Santander y tiene como foco principal los servicios de salud ofertados dentro de la capacidad de prestación del Hospital San Juan de Dios.

Capítulo III: Metodología

Enfoque

Esta investigación se fundamentó en un enfoque cualitativo, para Sampieri la investigación cualitativa “se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos (como en la mayoría de los estudios cuantitativos), los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes; y después, para perfeccionarlas y responderlas.” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014). Así el enfoque cualitativo permitió orientar las preguntas problematizadoras identificadas al inicio de la investigación con datos e información recolectada en el desarrollo de actividades propias del proyecto de investigación, logrando orientar la investigación hacia un alcance mucho más significativo.

Diseño

El diseño de esta investigación fue de tipo investigación acción, teniendo en cuenta que este alcance “Su precepto básico es que debe conducir a cambiar y por tanto este cambio debe incorporarse en el propio proceso de investigación. Se indaga al mismo tiempo que se interviene.” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014). De esta manera la investigación propendió por comprender y dar una posible solución a la problemática de estudio donde se analiza información y esta permite determinar el mejor camino para la generación de un alcance significativo, donde los objetos de estudio aportan y se vincula para detectar las necesidades puesto que son ellos quienes conocen en mayor medida el problema en el que se enfoca la investigación. Desde este punto de vista se analizó en contexto o zona de influencia donde el plan estratégico de gestión de servicios de salud puede generar un mayor impacto; teniendo en cuenta, que los

servicios de salud fueron evaluados desde las necesidades que demandan los usuarios al sistema de salud, relacionando un atención oportuna, eficaz y eficiente a la hora en que los usuarios usan el servicio.

Informantes claves

Los informantes claves tomados para esta investigación están conformados por los profesionales que atienden y prestan los servicios de salud básicos y especializados que ofrece el centro médico objeto de estudio, puesto que bajo estos se llevara a cabo la formulación del plan estratégico de gestión de servicios médicos basados en Telesalud bajo los fundamentos de actividades de la estrategia de la librería de ITIL V3. En este sentido, en este proyecto de investigación se contó con la participación de 7 profesionales de áreas de la salud: Enfermería, Fisioterapia, Medicina General, Terapia Ocupacional, Psicología, Nutrición y Dietética, y Fonoaudiología; en su mayoría docentes activos vinculados a la Universidad de Pamplona.

Técnicas

Entrevista

Como primera técnica de recolección de datos se implementó la entrevista como: “un acto comunicativo que se establece entre dos o más personas y que tiene una estructura particular organizada a través de la formulación de preguntas y respuestas. Las entrevistas son un elemento común en ciertas situaciones o circunstancias de la vida cotidiana. Normalmente, el término de entrevista es utilizado cuando los diferentes medios recurren a ella para obtener información, testimonios y opiniones de aquellos que pueden brindarlos.” (DefiniciónABC, 2016). La entrevista aplicada a los informantes claves permitió recolectar información relacionada con: la identificación de los principales parámetros de los servicios de atención en salud, los parámetros para realizar atenciones de usuarios remotamente, la utilidad de la Telesalud en la prestación de los servicios, y las posibles limitantes para su implementación.

Revisión documental

Como segunda técnica de recolección de información se implementó la revisión documental, puesto que permite: “permite hacerse una idea del desarrollo y las características de los procesos y también de disponer de información que permita concebir ciertos fenómenos, situaciones y temas de estudio.” (Gómina, 2012). De esta manera la revisión documental realizada para la investigación orientó la identificación de: Elementos relevantes de la atención en salud, Componentes para la implementación de servicios médicos basados en Telesalud, Aspectos necesarios para la implementación de la Telesalud, y la Identificación de fundamentos de Estrategia del Servicio de la Librería ITIL V3; todo esto como recurso para el alcance del proyecto en la construcción del plan estratégico de gestión de servicios de salud basados en Telesalud bajo fundamento de actividades de la estrategia de ITIL V3.

Juicio de Expertos

El juicio de expertos permite determinar si el contenido de los instrumentos de recolección de información y las estrategias planteadas para dar una solución a la problemática son válidas o no. De esta manera se puede aclarar que “el juicio de expertos se define como una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones”. (Escobar Pérez & Cuervo Martínez, 2008). Ante esto, se contó con la participación de un experto en el área de salud quien estableció la validez de todos los contenidos con los que fueron estructurados los instrumentos de recolección de información y el contenido del plan estratégico de este proyecto de investigación, para la selección de este experto se tuvo en cuenta aspectos como: Formación académica en el área de salud pública, conocimiento en la gestión de servicios de salud pública, y experiencia en investigación en áreas de la salud pública y afines.

Capítulo IV: Resultados

En este capítulo se dan a conocer los resultados alcanzados con el proyecto de investigación desarrollado, luego de realizar análisis documentales y levantamientos de información mediante la aplicación de entrevistas, se consolidan aspectos relevantes para la construcción del plan estratégico de gestión de servicios médicos basados en Telesalud. Estos aspectos se centraron en la indagación de elementos relevantes de la atención en salud, los componentes necesarios para la implementación de la Telesalud, y la identificación de fundamentos de estrategia del servicio de la librería de ITIL V3.

Elementos relevantes de la atención en salud

Como primer aparte de la etapa de resultados, esta sección da a conocer los elementos relevantes de la atención en salud como pilar para la prestación de un servicio médico de calidad. Estos elementos son recolectados mediante el análisis documental de propuestas o planes de empresas prestadoras de servicios médicos que propenden por fortalecer la atención médica de los usuarios del sistema de salud.

Tabla 1: Elementos relevante de atención en salud

Elementos relevantes de la atención en salud	
Elemento	Descripción
Paciente	El paciente es definido como aquel usuario que emplea los servicios médicos ofrecidos por organizaciones del sector salud; teniendo en cuenta que es observado como aquella persona que sufre o padece de alguna enfermedad, infección o malestar, y que debe ser tratada por un profesional para conservar un estado de salud ideal.
Servicio Médico	El servicio médico es concebido como las prestaciones que las empresas de salud facilitan a los pacientes, vinculadas a mejorar su bienestar físico o psicológico. Adicionalmente, no solo vincula el diagnóstico y

	tratamiento de enfermedades que padece el paciente; sino también la prevención de futuras afectaciones a la salud.
Enfoque Preventivo	Este enfoque se centra en la proyección de prevenir posibles enfermedades crónicas en personas sanas, como medio para evitar tasas de mortalidad a edades tempranas y aumentar las expectativas de vida.
Personal Médico Calificado	Es el profesional de la salud formado adecuadamente para dar respuesta efectiva a las necesidades de los pacientes, generando diagnósticos acertados y con aptitudes profesionales actuales que permitan mejorar la calidad del servicio prestado.
Prestadores de Servicios Médicos	Una entidad prestadora de servicios médicos se caracteriza por su capacidad instalada (Recursos Físicos, Tecnológicos y Humanos), y la capacidad en la oferta de prestación de servicios médicos a usuarios del sistema de salud.
Accesibilidad	La accesibilidad se centra en la oferta de servicios oportunos y efectivos, que beneficien a los usuarios en aspectos geográficos, económicos, culturales y organizacionales.
Continuidad	La continuidad hace referencia al derecho a servicios médicos de manera ininterrumpida, garantizando así la prestación de estos servicios, y propiciando el seguimiento y monitoreo en los procesos de atención a los usuarios.

Fuente: Autor del proyecto.

Caracterización de servicios de atención en salud bajo modalidad de Telesalud

En el siguiente apartado es posible evidenciar las especialidades de atención en salud y sus respectivos servicios; evaluados cada uno de ellos frente al parámetro principal de atención en salud que se debe tener en cuenta a la hora de prestar el mismo, esto con

el fin de validar cuáles son los posibles servicios que pueden ser implementados bajo modalidad de Telesalud. Los servicios presentados en la tabla 2 a continuación son la oferta que presenta el Hospital San Juan de Dios del municipio de Pamplona.

Tabla 2: Caracterización de servicios bajo modalidad de Telesalud

Especialidad	Servicios	Presencia física del profesional de la salud y el paciente	
		Si	No
Hospitalaria	General Adultos	X	
	General Pediátrico	X	
	Obstetricia	X	
Quirúrgica	Cirugía General	X	
	Cirugía Ginecológica	X	
	Cirugía Ortopédica	X	
	Cirugía Oftalmológica	X	
	Cirugía Plástica y Estética	X	
	Cirugía Dermatológica	X	
Consulta Externa	Anestesia	X	
	Consulta prioritaria	X	
	Enfermería		X
	Fisioterapia		X
	Gastroenterología	X	
	Ginecobstetricia	X	
	Medicina General		X
	Medicina interna	X	
	Neurocirugía	X	
	Nutrición y Dietética		X
	Odontología General	X	

	Oftalmología	X	
	Optometría	X	
	Ortopedia y/o traumatología	X	
	Pediatría	X	
	Psicología		X
	Terapia Respiratoria	X	
	Terapia Ocupacional		X
	Fonoaudiología		X
Promoción y Prevención	Vacunación	X	
	Atención Preventiva en Salud Oral e Higiene Oral	X	
	Planificación Familiar		X
	Promoción en Salud		X
Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	Laboratorio Clínico	X	
	Radiología e imágenes diagnósticas	X	
	Toma de muestras de laboratorio clínico	X	
	Transfusión sanguínea	X	
	Servicio farmacéutico	X	
	Toma de muestras de citologías Cerviño Uterinas	X	
	Ultrasonido	X	
	Esterilización	X	
	Electrodiagnóstico	X	

Urgencias	Servicio de Urgencias	X	
	Traslado Asistencial Básico	X	
	Sala ERA	X	
	Sala de Yeso	X	
	Sala de Reanimación	X	

Fuente: Autor del proyecto.

De acuerdo a la tabla anterior es posible resaltar que los servicios de salud que no requieren directamente la presencia del profesional de la salud y el paciente son: enfermería, fisioterapia, medicina general, nutrición y dietética, psicología, planificación familiar, promoción en salud, Terapia ocupacional y fonoaudiología; resaltando estos como posibles servicios que pueden ser implementados bajo modalidad de Telesalud.

Componentes para la implementación de servicios médicos basados en Telesalud Demanda de Servicios.

La demanda de servicios está relacionada con la cantidad de servicios que están dispuestos a adquirir los usuarios en un periodo de tiempo establecido y por un precio valor económico establecido, teniendo en cuenta parámetros de zonas de influencia y población beneficiada. Para el sector salud la demanda de servicios se centra en las necesidades de los usuarios. Para Benavides (2017) “la demanda de los servicios de salud, se deben considerar tres fases en la toma de decisiones de un individuo: la que se inicia con la necesidad, en forma de enfermedad; la que sigue con la demanda, cuando el individuo percibe que su estado de salud requiere algún tipo de asistencia y toma la decisión de asistir al sistema sanitario; y la que finaliza en la utilización, cuando el médico ratifica que la necesidad y la atención están justificadas y el individuo recibe el servicio (atención del personal médico o estancia hospitalaria).”

La figura a continuación presenta las características relevantes de la demanda de servicios en salud:

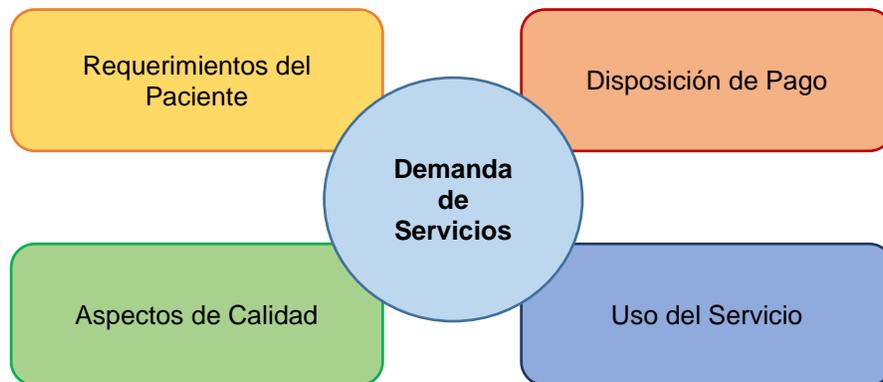


Figura 1: Características de la demanda del servicio

Fuente: Autor del proyecto

Capacidad de Prestación de Servicios.

La capacidad de prestación se vincula directamente a la máxima disposición que posee la empresa para dar atención oportuna a todas las solicitudes realizadas por los clientes; desde el punto de vista del sector salud, hace referencia al aseguramiento permanente de los servicios de salud prestados de manera eficiente y oportuna al momento de ser requeridos por los usuarios. De acuerdo al Ministerio de Salud y Protección Social en su política de prestación de servicios de salud, establece como propósito: “garantizar el acceso, optimizar el uso de los recursos y mejorar la calidad de los servicios que se prestan a la población”. (Ministerio de Salud y Protección Social, 2016)

Es importante determinar que la capacidad de prestación de servicios de salud se identifica por una serie de características que son expuestas en la figura a continuación:

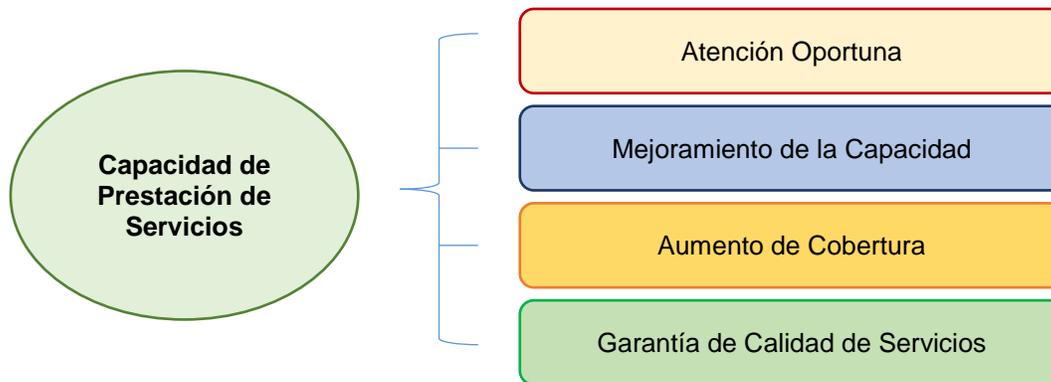


Figura 2: Características capacidad de prestación de servicios

Fuente: Autor del proyecto.

Formación de Talento Humano.

La formación del talento humano es un factor indispensable al interior de cualquier organización ya que permite generar una actualización sistemática de los conocimientos de los empleados, lo cual fomenta el fortalecimiento de los procesos organizacionales y misionales que son planeados y proyectados por las empresas de una forma estratégica. En el sector salud, para Ministerio de Salud y Protección Social el proceso de formación del talento humano “debe responder con pertinencia y calidad a las necesidades de la población y al fortalecimiento del Sistema de Salud en un marco de ética y responsabilidad social.” (Ministerio de Salud Y Protección Social, 2018). En relación a lo anterior, la siguiente figura presenta las características relevantes de la formación del talento humano.



Figura 3: Características formación del talento humano

Fuente: Autor del proyecto.

Disponibilidad de Infraestructura Tecnológica.

La infraestructura tecnológica al interior de las empresas tiene como función principal el aseguramiento, almacenamiento, disponibilidad e integridad de la información, con el fin de permitir el funcionamiento de los procesos, aplicaciones y/o servicios que se encuentran disponibles para ser adquiridos por los clientes potenciales. La disponibilidad de esta infraestructura tecnológica se centra en la disponibilidad de equipos portátiles o escritorio, conectividad a internet, implementación de aplicaciones y software especializado, al igual que equipos avanzados para el apoyo en el desarrollo de procesos.

En el escenario de la salud, “la industria hospitalaria del país está pasando por una etapa donde es importante hacer profundos cambios en sus procesos para así garantizar que este sea un sistema viable, eficiente y competitivo. El camino para ello es lograr un sano control de gastos y optimizar los recursos a través del uso de las tecnologías” (COLPRENSA, 2014). Teniendo en cuenta esto, la inversión en equipamiento tecnológico favorece el desarrollo de los procesos internos de los centros de salud y permite generar características de gran importancia tras su implementación. Estas características son expuestas en la siguiente figura.

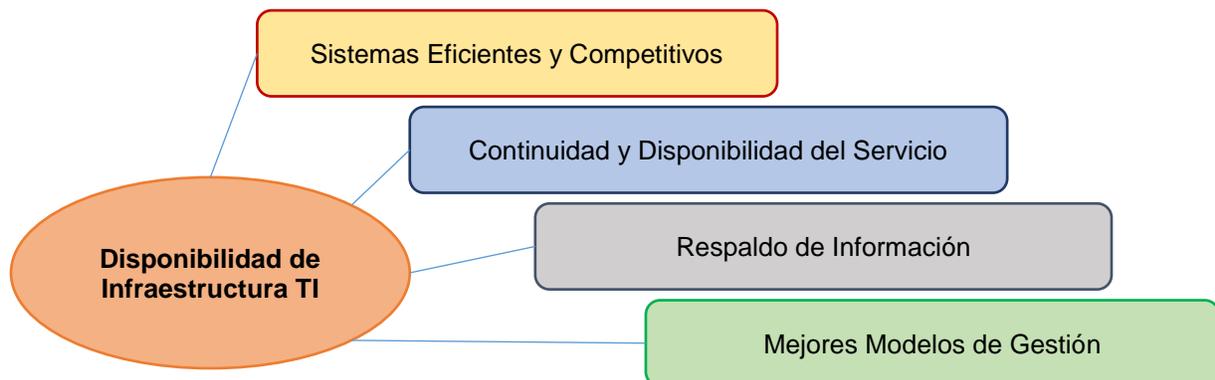


Figura 4: Características disponibilidad de infraestructura tecnológica

Fuente: Autor del proyecto.

Aspectos necesarios para la implementación de la Telesalud.

Como parte de relevancia para los resultados de la investigación se llevó a cabo una búsqueda de información que permitió documentar los aspectos necesarios para la consolidación de una propuesta estratégica para gestionar servicios de atención en salud basados en la modalidad de Telesalud. De esta manera se analizaron aspectos económicos, tecnológicos, salud y de talento humano necesarios para fortalecer una iniciativa que abarque la calidad de los elementos relevantes para la atención eficaz y efectiva de servicios de salud.

Aspectos Económicos.

Los aspectos económicos relacionados para la implementación de servicios bajo modalidad de Telesalud se vinculan con relación a los costos derivados de los siguientes procedimientos que son expuestos en la tabla a continuación:

Tabla 3: Aspectos económicos implementación Telesalud

Aspectos Económicos
Funcionamiento
Mantenimiento
Adecuación de infraestructura física
Adquisición de equipos tecnológicos
Adquisición de equipo médico para la prestación de los servicios
Nóminas de talento humano
Instalación de infraestructuras tecnológicas

Fuente: Autor del proyecto.

Estos costos de procedimientos mencionados, se orientan a la prestación del servicio con el objetivo de facilitar el acceso y oportunidad de estos a los usuarios, permitiéndoles disminuir los costos de inversión a la hora de tomar los servicios ofertados por la entidad prestadora de los mismos. Teniendo en cuenta lo anterior, esto demanda una inversión

presupuestal de la entidad para la puesta en marcha de iniciativas que propendan por mejorar los niveles de atención, aspectos de calidad, y mayores posibilidades en la oferta de servicios.

Aspectos Tecnológicos.

Respecto a, los aspectos tecnológicos necesarios para la implementación de servicios basados en la modalidad de Telesalud, estos se enfocan en requerimientos técnicos para facilitar los procesos de comunicación, disponibilidad de la información, atención oportuna, eficiencia de los servicios, digitalización de historias clínicas y equipamiento requerido que permite prestar servicios de calidad. Estos requerimientos técnicos se exponen en la tabla a continuación:

Tabla 4: Aspectos tecnológicos para la implementación de Telesalud

Aspectos Tecnológicos
Equipos especializados para la atención de los servicios de salud
Redes de conectividad web que permitan establecer una atención temprana
Aplicaciones tecnológicas específicas para la atención del usuario y la eficiencia del servicio
Bases de datos que permitan tener disponibilidad de información de acuerdo a los historiales médicos de los usuarios.
Equipamiento de terminales de computo, servidores, licencias de funcionamiento de software y acondicionamiento de espacios.

Fuente: Autor del proyecto.

Estos aspectos tecnológicos permiten tener una mayor disposición y oportunidad para la prestación de los servicios, puesto que facilita la comunicación para realizar levantamientos de información preliminar, colaboración simultanea entre profesionales de la salud para el diagnóstico y detección de enfermedades, control y supervisión de pacientes, y facilita el acceso a los servicios a usuarios que presenten posibles dificultades que les impidan acudir a un centro de salud.

Aspectos Salud.

Referente a los aspectos de salud, estos se centran en el mejoramiento de la calidad y la prestación del servicio a los usuarios, permitiendo una mayor oportunidad y aumentando la capacidad de atención de los mismos. Estos aspectos de salud se relacionan en la tabla que se presenta a continuación:

Tabla 5: Aspectos salud para la implementación de Telesalud

Aspectos Salud
Identificación de servicios que pueden ser prestados para modalidad de Telesalud
Mejoramiento de la percepción del servicio
Calidad y eficiencia de los servicios
Disminución de tiempo para la atención de consultas
Acceso y oportunidad de servicios a poblaciones alejadas de zonas urbanas
Detección temprana de enfermedades
Oferta de servicios de niveles superiores
Mejoramiento a la adherencia de los tratamientos
Mejores controles de sintomatologías
Cambios en los estilos de vida
Cambio favorable en la prestación del servicio orientado a la vinculación de la familia

Fuente: Autor del proyecto.

Estos aspectos favorecen tanto a los usuarios de los servicios como a los profesionales de la salud puesto que permite una mayor disponibilidad de tiempo para la interacción con los pacientes, mediante el uso de diferentes medios de comunicación no presenciales. De esta manera se fortalece el quehacer profesional, el acercamiento a la población más vulnerable, aportes más significativos a tratamientos interdisciplinarios

que vinculan diferentes profesiones del área de salud, y se fomentan los procesos educativos de los pacientes y usuarios finales.

Aspectos Talento Humano.

En correspondencia a los aspectos de talento humano, estos son identificados desde la perspectiva de la gestión del conocimiento como medio necesario y obligatorio que permita orientar un servicio de calidad, puesto que se hace necesario contar con habilidades y competencias específicas para el manejo de infraestructuras tecnológicas, medios de comunicación virtuales, y aplicativos digitales para el control y manejo de información tanto del paciente o usuario como de los servicios que son ofertados. Estos aspectos son expuestos en la tabla a continuación:

Tabla 6: Aspectos talento humano para la implementación de Telesalud

Aspectos Talento Humano
Gestión del conocimiento
Capacitación del talento humano
Habilidades y competencias digitales de los profesionales de la salud
Habilidades y competencias digitales de los usuarios de los servicios de salud
Niveles de formación de acuerdo a la oferta de servicios
Disponibilidad para la atención de pacientes remotamente
Aportes significativos a diagnósticos interdisciplinarios
Mejoramiento en los procesos educativos de los pacientes o usuarios

Fuente: Autor del proyecto.

A lo anterior, es imprescindible determinar como la gestión del conocimiento al interior de la empresa prestadora de los servicios de salud, fortalece la ejecución del servicio, teniendo en cuenta que el mejoramiento y la atención oportuna y eficaz, se centra en cumplir con las expectativas y las necesidades de cada uno de los usuarios que demandan los servicios ofertados. Así, los aspectos de talento humano se convierten en

el pilar fundamental para la apropiación de los servicios de salud bajo modalidad de Telesalud por los pacientes o usuarios.

Aspectos Normativos.

Estos aspectos normativos son enfocados hacia el cumplimiento de los estándares de calidad de cada uno de los servicios que pueden ser ofertados bajo la modalidad de Telesalud. Estos aspectos son mencionados en la tabla a continuación:

Tabla 7: Aspectos normativos para la implementación de Telesalud

Aspectos Normativos
Seguridad de la información de los usuarios
Atención oportuna, eficaz y equitativa
Acceso a la población a servicios integrales
Continuidad del servicio
Integralidad del Servicio
Lineamientos organizacionales ajustados a la prestación del servicio
Mejoramiento en la calidad del servicio
Gestión del conocimiento para profesionales de la salud y usuarios

Fuente: Autor del proyecto.

Cabe resaltar que la normatividad y legislación colombiana, establece y orienta los lineamientos para el desarrollo de la Telesalud en Colombia, apoyando el sistema de salud bajo “los principios de eficiencia, universalidad, solidaridad, integralidad, unidad y calidad.” (El Congreso de la Republica, 2010)

Identificación de fundamentos de Estrategia del Servicio de la Librería ITIL V3

La implementación de ITIL V3 dentro de las organizaciones tiene como propósito administrar los servicios de TI mejorando la relación entre el negocio y la tecnología. Este propósito permite que la organización se vuelva más competitiva al generar una reacción

eficaz y efectiva de acuerdo a las necesidades de negocio, mejora la disponibilidad, confiabilidad, flexibilidad y seguridad de los servicios, y permite proveer de servicios enfocados en la necesidad del cliente y las demandas de los usuarios.

Los beneficios que genera la implementación de ITIL V3 se enfocan en el mejoramiento de los servicios entregados al cliente teniendo en cuenta necesidades específicas que este requiere, genera un servicio de soporte más confiable, los servicios de TI soportan los procesos de negocio, existe una mayor integración de la organización de TI con el negocio, y se mejora la satisfacción del cliente y del usuario final.

La estrategia de servicio de ITIL V3, permite a la organización generar el diseño, desarrollo e implantación de un recurso estratégico como fuente de aumento de valor para la organización. Además, facilita la identificación, selección y priorización de oportunidades que garanticen a la organización gestionar de manera eficiente los costos y los riesgos de la cartera de servicios que se ofrece.



Figura 5:Objetivos estrategia del servicio

Fuente: Librería ITIL V3

Es importante resaltar que estos objetivos centran su orientación en la creación de valor para la empresa, teniendo en cuenta que es necesario determinar, adicional a estos objetivos, aspectos de funcionalidad y garantía de los servicios, puesto que “los clientes no pueden utilizar servicios que no son adecuados para el uso. La garantía asegura la funcionalidad de un servicio haciendo que esté disponible y que ofrezca un nivel suficiente de capacidad, continuidad y seguridad.” (Van Bon, y otros, 2008, pág. 26)

Con el fin de generar mayores activos para los servicios es indispensable la identificación de los recursos y las capacidades con los que se cuenta a la hora de crear valor, visto como la puesta en producción de los servicios, ante esto Bon y otros (2008) definen que “los recursos suelen estar basados en experiencias; requieren mucho conocimiento e información y están íntimamente relacionados con las personas, sistemas, procesos y tecnologías de una organización. Y las capacidades se desarrollan a lo largo de los años. La extensión y profundización de experiencias adquiridas con distintos tipos de clientes, mercados, contratos y servicios facilita el desarrollo de capacidades propias.”

En relación a lo anterior, luego de haber identificado los recursos y capacidades de la organización, es indispensable categorizarla como un proveedor de servicios tipo I, II o III, definidos como: Proveedores internos de servicios, Unidades de servicios compartidos, y Proveedor externos de servicios respectivamente.

Actividades de la Estrategia de Servicio de ITIL V3.

En el siguiente apartado se da a conocer un resumen de las cuatro actividades de la estrategia del servicio de ITIL V3.

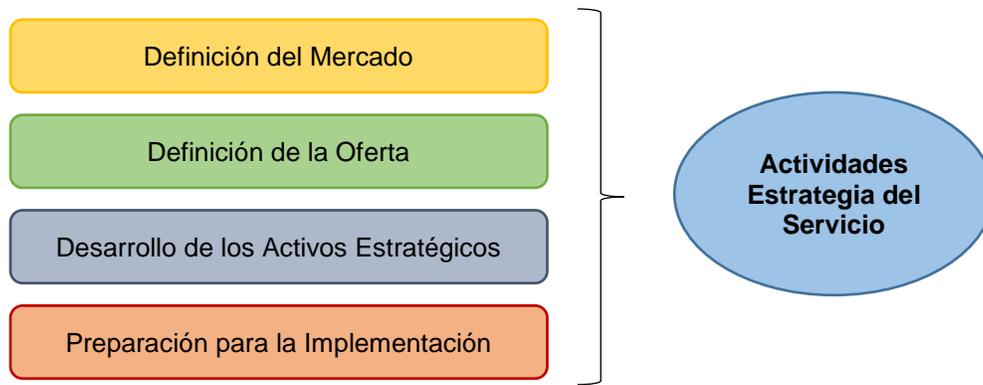


Figura 6: Actividades estrategia del servicio

Fuente: Librería ITIL V3

Definición del Mercado.

La definición del mercado se centra en la construcción de estrategias para la oferta de servicios y la gestión de los servicios como estrategias para el negocio, teniendo en cuenta que es imprescindible tener un entendimiento con el cliente con el fin de definir el valor del servicio mediante la captación de los activos del cliente. Adicionalmente, es necesaria la evaluación de oportunidades en los escenarios donde los clientes no cuenten con los soportes necesarios, esto permite gestionar los servicios desde el punto de vista de la creación de activos; para esto es necesario establecer una relación directa con el cliente, que permita conocer sus actividades y objetivos a fin de mantener un contacto directo con la estrategia de negocio.

Desarrollo de la Oferta.

El desarrollo de la oferta se enfoca en la identificación de oportunidades de acuerdo al mercado donde se pueden ofrecer uno o más servicios a los clientes, estas oportunidades deben estar definidas teniendo en cuenta las perspectivas de los clientes, con el fin de generar un mayor valor para estos, permitiéndoles no generar mayores costos ni correr riesgos, al momento de usar los servicios. Ante esta situación de oportunidades es necesario tener en cuenta una serie de parámetros que lleven a una definición eficiente de servicios. Estos parámetros se establecen como: Tipo de servicios

que se ofrecen, Tipo de clientes, Resultados obtenidos, Creación de valor para el cliente, y limitaciones que enfrenta el cliente.

Es importante que para la creación de valor se cuente con una cartera de servicios que presente los recursos activos con lo que cuenta la empresa como pilar para la finalización iniciativas y diferentes proyectos en ejecución. “Es así como la cartera de servicios debe contener el catálogo de servicios, el flujo de creación de servicios y los servicios retirados”. (Van Bon, y otros, 2008, pág. 39)

Desarrollo de los Activos Estratégicos.

“El uso de capacidades como iniciativa para la coordinación y gestión de recursos es considerado como activo estratégico de la gestión de servicios.” (Van Bon, y otros, 2008, pág. 41). De esta manera los activos estratégicos se enfocan en el uso de capacidades y recursos adecuadamente con el fin de aumentar el nivel del servicio; ante esto es necesario observar la gestión del servicio desde cuatro enfoques importantes: La gestión del servicio como un sistema de control de bucle cerrado; la cual lleva a desarrollar y mantener activos del servicio, comprender el potencial del rendimiento de los activos del cliente, vincular activos del cliente a activos del servicio a través de servicios, y diseñar, desarrollar y adaptar servicios. La gestión como un activo estratégico, El aumento del potencial de servicio, y, por último, el aumento del potencial de rendimiento.

Preparación para la Implementación.

La preparación para la implementación inicia con el desarrollo de la auditoria estratégica la cual permite identificar las capacidades de diferenciación con la competencia, teniendo en cuentas aspectos como: servicios más diferenciadores y lucrativos, clientes e interesados más satisfechos, y las actividades más eficaces. Esto faculta explorar puntos fuertes y débiles, factores críticos de éxito, identificar riesgos y oportunidades. Adicionalmente, es necesario la definición de objetivos que garanticen la toma de decisiones, teniendo claridad de las necesidades específicas que presentan los clientes,

y la investigación del potencial del negocio, la cual permitirá determinar los mercados en los cuales se pueden ofrecer los servicios de acuerdo a los activos existentes y aquellos mercados en los que no se pueden ofrecer.

Procesos de la Estrategia de Servicio de ITIL V3.

En este apartado se presentan los tres procesos que son vinculados a la estrategia del servicio de ITIL V3.

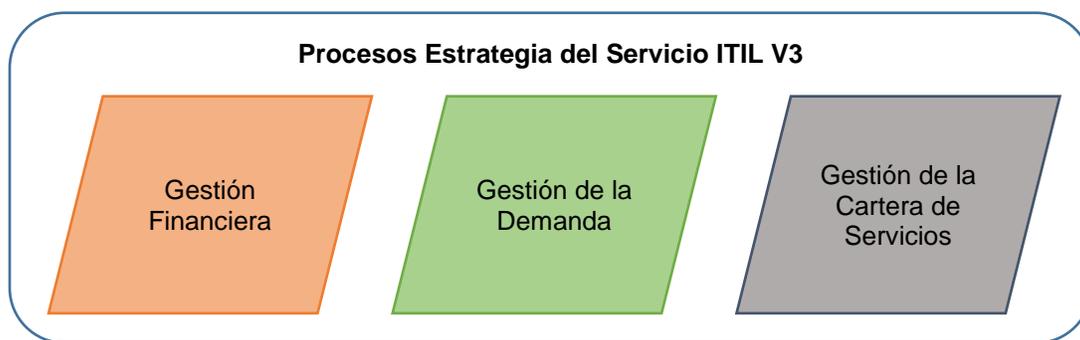


Figura 7: Procesos estrategia del servicio

Fuente: Librería ITIL V3

Gestión Financiera.

La integralidad de la gestión del servicio incluye la gestión financiera, la cual adelanta la información necesaria para asegurar una prestación de servicios rentable y eficaz. Para Van Bon y otros (2008), “una buena gestión financiera coloca a la organización en posición de llevar una contabilidad responsable de todos los gastos y de aplicarla directamente a los servicios.” Adicionalmente, afirman que “uno de los objetivos de la gestión financiera es garantizar la financiación para la provisión y adquisición de servicios.” (Van Bon, y otros, 2008, pág. 48)

La gestión financiera vincula actividades que aumentan la confianza de los datos para proporcionar información precisa para el desarrollo de la demanda y el suministro de servicios; estas actividades están definidas como: Valoración del servicio, Alternativas

de modelos de financiación, Análisis del impacto sobre el negocio, y las Decisiones claves para la gestión financiera.

Gestión de la Demanda.

La gestión de la demanda plantea un equilibrio en la oferta y la demanda, ya que una demanda mal gestionada genera riesgos para los proveedores de servicios, ya que el aumento en la capacidad genera costos que no se compensaran en valor. A lo anterior “una capacidad insuficiente afecta a la calidad de los servicios prestados y limita el crecimiento del servicio” (Van Bon, y otros, 2008, pág. 49). De esta manera el objetivo de la gestión de la demanda se centra en inferir con precisión la compra de servicios y que esta se pueda regular lo más posible. La gestión de la demanda contempla las siguientes actividades: Servicios esenciales y servicios de soporte, Desarrollo de una oferta diferenciada, y Paquetes de servicios.

Gestión de la Cartera de Servicios.

La gestión de la cartera se encarga de la gestión de las inversiones, con el propósito de crear el máximo valor en el tiempo que se identifican los costos y los riesgos. “Esta gestión inicia con la documentación de servicios básicos de la empresa, en especial los del catálogo. Para que sea viable económicamente, la cartera debe contener una combinación de servicios en el flujo de creación y un catálogo” (Van Bon, y otros, 2008, pág. 50). Este proceso de gestión es dinámico y continuo que incluye las siguientes actividades: Definición, Análisis, Aprobación e Institución. A lo anterior la gestión de la cartera de servicios fusiona las necesidades del negocio y las respuestas del proveedor de los servicios ante estas; permitiendo así mayor competitividad en servicios frente a la competencia.

Plan Estratégico de Gestión de Servicios

Luego de los análisis documentales realizados y los resultados preliminares presentados anteriormente, donde se exponen los elementos relevantes de la atención en salud, la caracterización de los servicios médicos basados en Telesalud, los componentes y los aspectos necesarios para la implementación bajo esta modalidad; y la identificación de los fundamentos de estrategia de ITIL V3. Este último apartado de resultados presenta la planeación estratégica realizada para ofertar servicios de salud basados en Telesalud bajo los fundamentos de estrategia del servicio de ITIL V3, integrando conjuntamente los apartes de información ya presentados.

Este plan de acción se construye teniendo en cuenta las buenas prácticas de ITIL V3, las cuales se deben llevar a cabo al interior de la empresa como medio necesario para el mejoramiento en el desempeño mediante la prestación de servicios ajustados a modalidad de Telesalud tomando en cuenta aspectos obligatorios de calidad. También, permite que la organización se proyecte a un mayor posicionamiento mediante la prestación de servicios ofertados en bases de TI. A continuación, se plantea el esquema de actividades que fueron analizadas para la construcción del plan, teniendo en cuenta que este plan se construye como una iniciativa para gestionar servicios de salud basados en modalidad de Telesalud.

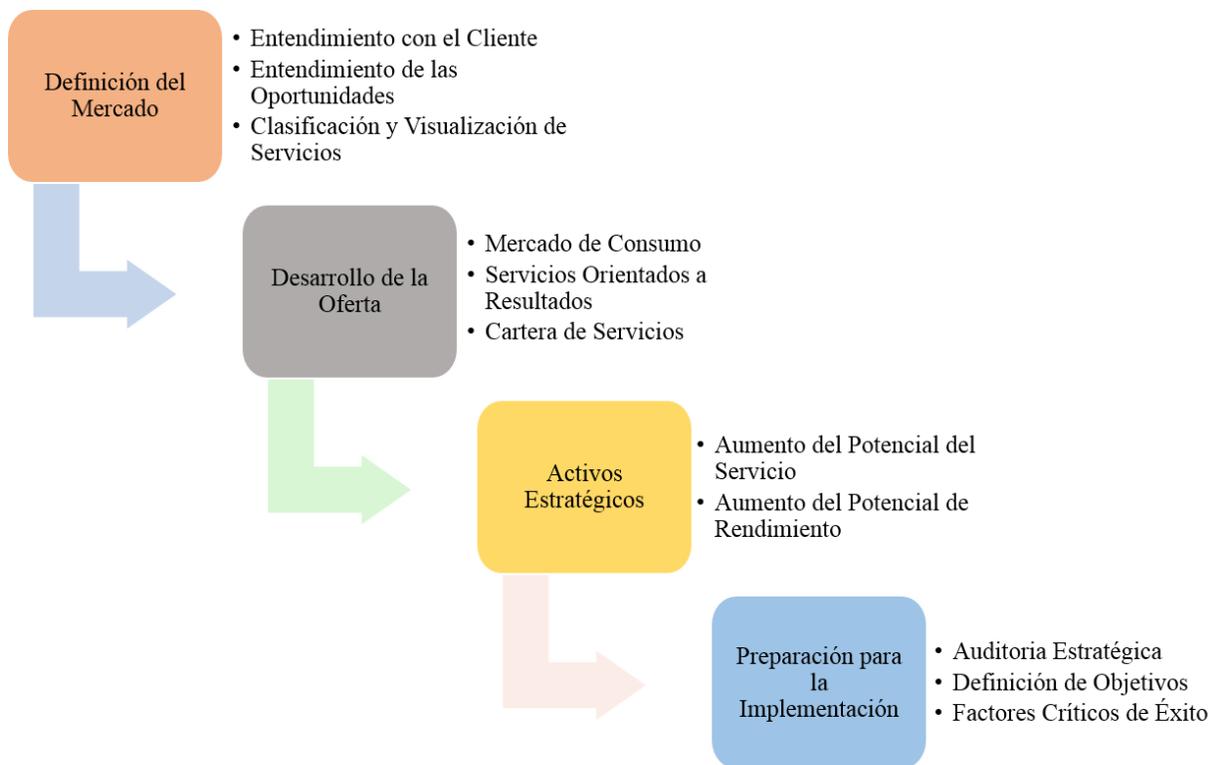


Figura 8: Esquema de actividades estrategia del servicio ITIL V3

Fuente: Librería ITIL V3

De acuerdo al esquema de actividades presentado anteriormente, a continuación, se presenta el plan estratégico que contempla cada una de estas tomando como zona de influencia el departamento de Norte de Santander, siendo una zona que presenta características relevantes que permitirán generar un mayor acceso, oportunidad y equidad a los servicios de salud.

Definición del mercado.

La definición de mercado para este plan estratégico se fundamenta en la zona de influencia del departamento de Norte de Santander ubicado al noreste del país, con una superficie de 21.648 km² y una población de 1'367.716 habitantes. El departamento presenta una distribución geográfica política de 40 municipios entre los cuales se categorizan municipios de difícil acceso y mayor movilidad para el transporte de usuarios que prestan los servicios de atención en salud, siendo esto factores que impiden el

acceso oportuno en la atención de usuarios del sistema general de salud. Es así, como la Telesalud se convierte en una gran alternativa para que la zona de influencia se vea beneficiada por la oferta de servicios en salud que les permita generar una disminución en los costos de desplazamiento a centros médicos y tiempos de espera para atención temprana de consultas. Adicional a lo anterior, se identifica como una necesidad de los usuarios puesto que permite favorecerlos mediante una oferta de prestación de servicios de calidad, innovadores, oportunos, equitativos, eficaces, y con los profesionales de la salud idóneos para su atención.

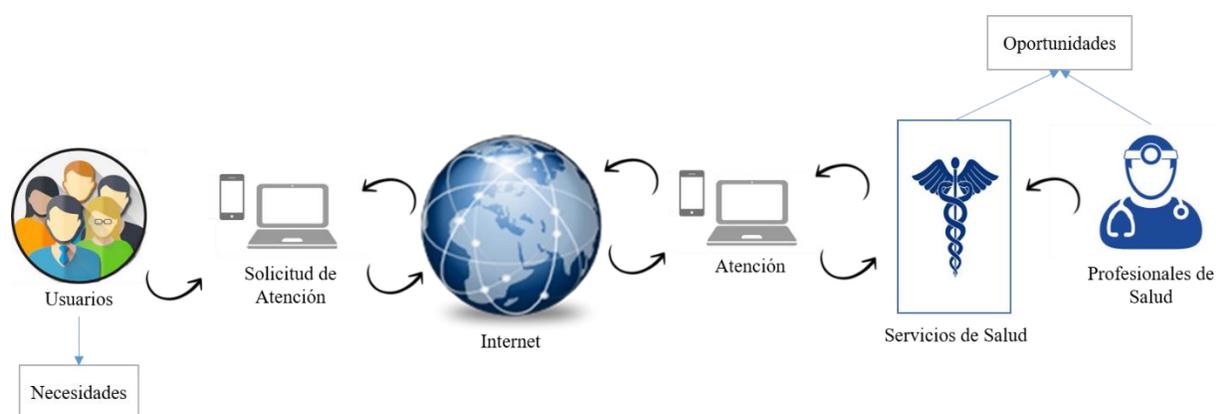


Figura 9: Esquema de mercado

Fuente: Autor del proyecto

Entendimiento con el cliente.

Para determinar el valor de los servicios se hace necesario la identificación de los activos del usuario, teniendo en cuenta esto se identifican los activos que presentan los usuarios a la hora de demandar necesidades de atención en salud como base para asegurar la utilidad y garantía de los servicios, estos activos son nombrados en la figura a continuación:

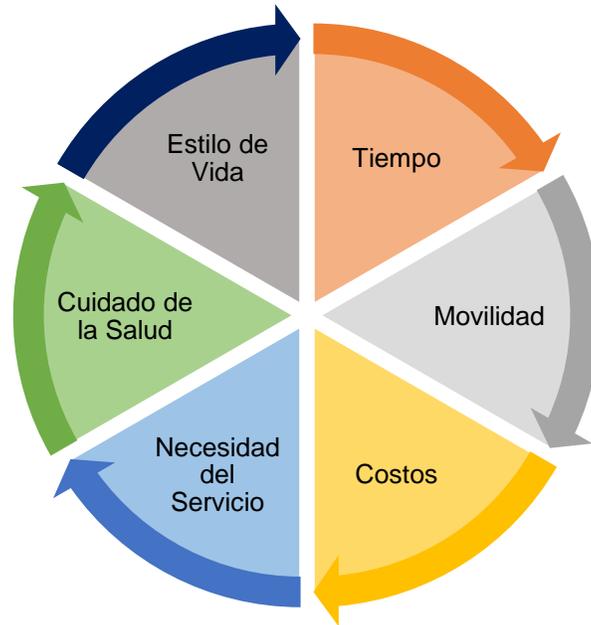


Figura 10: Activos de los clientes

Fuente: Autor del proyecto

Entendimiento de las oportunidades.

La identificación de las oportunidades para esta propuesta se centra en generar un respaldo para la adhesión a los servicios, esto como meta para cumplir las necesidades y los objetivos que demanda el usuario a la hora de prestar los servicios de salud. Las oportunidades identificadas como solución a los problemas presentados por los usuarios son expuestas en la figura a continuación:

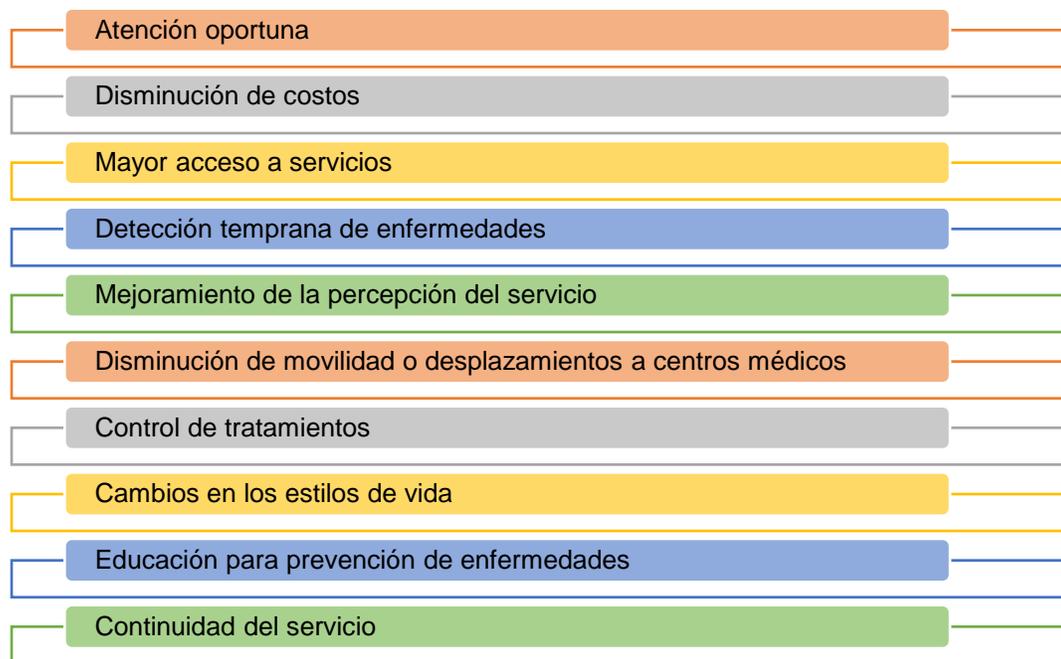


Figura 11: Oportunidades de los servicios

Fuente: Autor del proyecto

Clasificación y visualización de servicios.

La clasificación de los servicios se orienta directamente a aquellos servicios de salud evaluados e identificados como aquellos que no requieren para cierto tipo de procedimientos la presencia física del profesional de la salud como necesidad obligatoria en la atención de los usuarios. Esta clasificación fue identificada mediante la evaluación de servicios de salud recolectados mediante la revisión documental realizada a la capacidad de prestación que posee un centro de atención médica de la ciudad de Pamplona. Posteriormente se categorizan los servicios de acuerdo a la subdivisión de actividades que cada servicio puede ofrecer a los usuarios, tomando como punto de referencia parámetros de atención básica de cada una de las áreas de salud que pueden ser vinculadas a la prestación bajo modalidad de Telesalud.

En la evaluación de servicios de salud para oferta bajo modalidad de Telesalud se articulan los siguientes: Enfermería, Fisioterapia, Medicina General, Nutrición y Dietética, Psicología, Planificación Familiar, Promoción en Salud, Terapia Ocupacional y

Fonoaudiología. De acuerdo a lo anterior, la identificación de los servicios de salud permite categorizar cuales son las actividades que directamente pueden ser vinculados a la propuesta estratégica de modalidad de Telesalud. Esta categorización presenta las líneas de servicios, los arquetipos de servicios, y los activos de los usuarios, y se refleja en la figura a continuación:

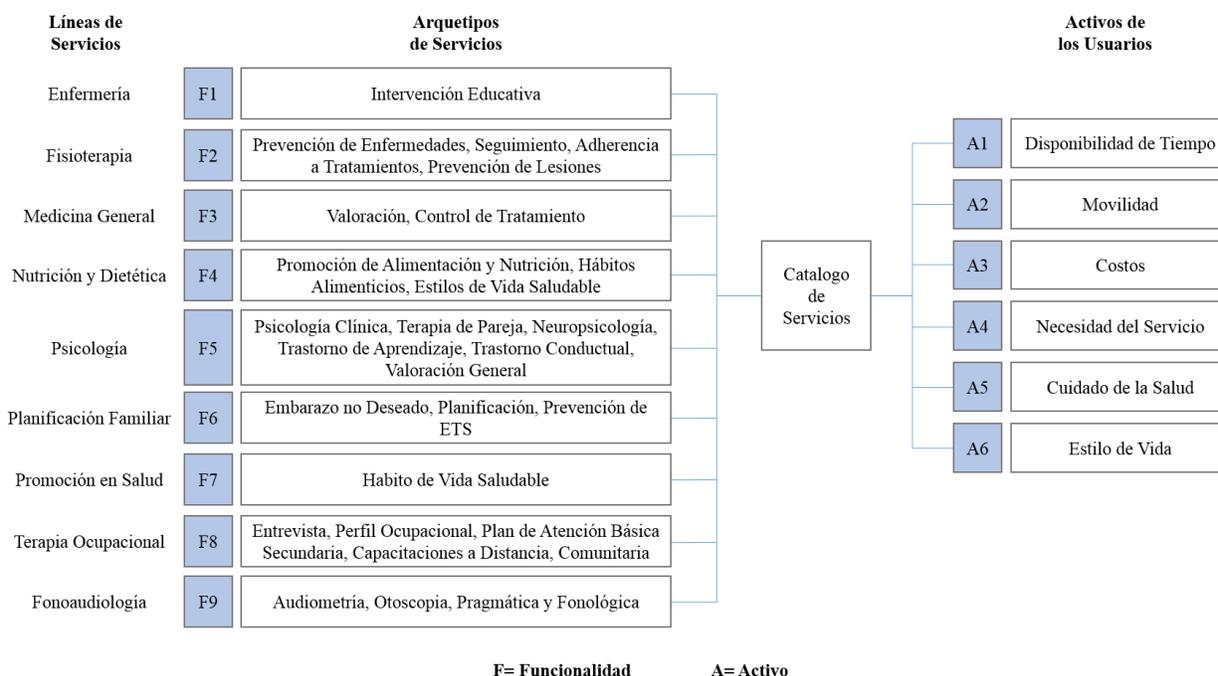


Figura 12: Clasificación y visualización de servicios

Fuente: Autor del proyecto

Desarrollo de la oferta.

El desarrollo de la oferta de la propuesta se centra en la evaluación de las necesidades de los usuarios, teniendo en cuenta los servicios de salud que son más demandados por estos, y también el análisis de la competencia presente en el mercado estimando la prestación de servicios basados en modalidad de Telesalud. De esta manera se genera una propuesta que genere mayor valor a los servicios que se ofertan a los usuarios de la zona de influencia.

El mercado de consumo.

El mercado de consumo definido para el plan estratégico se centra en el mercado de los servicios de salud, bajo estándares y parámetros tecnológicos que permitan mediar y atender a los usuarios finales bajo la modalidad de Telesalud. Es importante determinar que los servicios de salud son demandados por los usuarios con el fin que estos tengan un mayor acceso oportuno. Teniendo como mecanismos de facilitación las tecnologías de la información y las comunicaciones para la atención, control y prevención de enfermedades en los usuarios del sistema general de salud.

Esta incorporación de tecnologías al interior de las empresas prestadoras de servicios de salud potencia un mayor acceso a los usuarios del sistema ya que se fundamenta según la CEPAL en: “Fortalecimiento de los sistemas de salud, Integración descentralización y eliminación de obstáculos que dificultan el acceso a los servicios, la gestión óptima de la infraestructura y los recursos humanos, la promoción de la participación ciudadana, la movilización y fortalecimiento de redes de apoyo, y el establecimiento de alianzas.” (Dos Santos & Fernández, 2013)

A lo anterior, es importante determinar que para una correcta gestión de servicios es relevante la identificación de la competencia presente dentro de la zona de influencia que pretende este plan; ante esto en el departamento de Norte de Santander actualmente existen 14 entidades prestadoras de servicios de salud con conectividad, se encuentran establecidos 12 puntos de atención, y son ofrecidos alrededor de 110 servicios de salud bajo la modalidad de Telesalud. Adicionalmente, la base de servicios ofrecidos contra la base de servicios propuestos en la oferta se relaciona en la prestación de servicios de las siguientes áreas de salud: Medicina General, Nutrición y Dietética, Promoción en Salud y Psicología.

Sin embargo, la demanda de servicios actualmente se centra en el cumplimiento de los requerimientos y necesidades de los usuarios, los aspectos de calidad, el uso de los servicios, y las disposiciones de pago por la prestación; esto con el fin de conceder a los

usuarios una mayor equidad y atención, aumento en el acceso, garantizar el derecho a la salud, mayores desarrollos socioeconómicos en la región y la adherencia a los servicios por la disminución de costos para los usuarios. Por estas razones la prestación de servicios en modalidad de Telesalud, se convierte en una iniciativa que apunta al cumplimiento de las necesidades de los usuarios facilitándoles una mayor oferta de servicios de salud en más áreas profesionales de la salud como lo son: Enfermería, Fisioterapia, Planificación Familiar, Terapia Ocupacional y Fonoaudiología.

Definición de servicios orientados a resultados.

La definición de los servicios orientados a los resultados se relaciona con el cumplimiento de las necesidades demandadas por los usuarios del sistema, ante estos es pertinente precisar que los servicios ofertados en el plan se enfocan en aquellos donde el profesional de salud puede generar un espacio de atención virtual (no presencial) con el usuario con el fin de facilitarle un acceso oportuno y eficaz.

Los usuarios de los servicios se clasifican como la población del departamento de Norte de Santander que presta los servicios de salud categorizados en la oferta del plan propuesto, también se identifican los usuarios como aquellos cuyas necesidades de prestación se vean afectadas o limitadas por aspectos de tiempo en desplazamientos, dificultad en movilidad, costos de inversión, y tiempo oportuno de respuesta a la atención de salud.

Los resultados directos para los clientes se fundamentan en: disminución de tiempos de espera para la atención del servicio, facilidad en el proceso de atención, mayor equidad y acceso, disminución de costos de inversión en la prestación de servicios, gestión del conocimiento en el manejo de herramientas de comunicación digitales, acceso y oportunidad a los servicios a poblaciones alejadas de zonas urbanas, control de tratamientos, prevención de posibles enfermedades, mejoramiento en los estilos de vida de los usuarios, y disponibilidad de profesionales de la salud para la atención de consultas.

Por último, las limitaciones a las que hacen frente los clientes mediante el uso de la oferta de servicios de salud bajo la modalidad de Telesalud, se identifica como: el proceso de formación que debe tener el cliente en el manejo de herramientas digitales como necesidad del servicio prestado, y la apropiación y adhesión a los servicios puesto que se transforma el ambiente de atención con los profesionales de la salud.

Cartera de servicios.

La cartera de servicios del plan formulado se enfoca en la identificación de los recursos y las oportunidades que se poseen para facilitar los servicios al mercado identificado en la zona de influencia del departamento de Norte de Santander. A lo anterior, la cartera de servicios formulada para el plan se orienta en el flujo de creación de servicios ya que actualmente no se dispone de un catálogo que exprese conjuntamente la capacidad operativa del proveedor. Adicionalmente no se vinculan servicios en retiro ya que la propuesta se centra en gestionar servicios de salud bajo modalidad de Telesalud, y estos no han pasado por las fases continuas a la estrategia del servicio para ser retirados.

El flujo de creación de servicios se orienta a la oferta de servicios de salud mediante el uso de infraestructura tecnológica como requerimiento necesario para impactar aspectos relevantes en la atención de los usuarios del sistema de salud, como lo son: los tiempos de atención a consultas, la disminución de costos de pago de servicios, disminución de traslados y movilidades a centros de atención, adherencia a los procesos de control y tratamientos de sintomatologías, entre otros. Por otro lado, el flujo de creación de servicios potencia y maximiza la capacidad de atención de los profesionales de la salud, permitiendo generar una mayor atención a poblaciones dispersas y alejadas de centros de salud con servicios especializados, llevar un control más efectivo de los usuarios y pacientes, y generar una colaboración interdisciplinaria para la detección de posibles enfermedades.

Este flujo de creación de servicios requiere de una efectiva financiación económica que permita adquirir la infraestructura tecnológica necesaria para la comunicación virtual y

estable con los usuarios, la capacitación y gestión del conocimiento de los profesionales de la salud y los usuarios para el uso correcto de los medios digitales de atención oportuna, cumplir con los requerimientos de calidad de los servicios seleccionados en la oferta, gestionar la seguridad de la información de los usuarios y el cuidado de misma para el debido manejo de los historiales médicos digitales, la adecuación de instalaciones físicas que cumplan con los requerimientos necesarios para la atención eficaz, adquirir el equipamiento médico necesario para que el profesional pueda desarrollar la atención cumpliendo el objetivo de la consulta, y por último, el establecimiento continuo de funcionamiento de los servicios de salud propuestos para la oferta.

Activos estratégicos.

Los activos estratégicos identificados para el plan formulado se centran en la identificación de las posibilidades para aumentar las capacidades y los recursos para la prestación de la oferta de servicios, y así, generar un incremento en el valor de los activos del servicio y los activos de los clientes.

Aumento del potencial del servicio.

El aumento del potencial del servicio identifica la mejora de las capacidades y los recursos, permitiendo una oferta que cumpla con las necesidades que demandan los usuarios. La figura que se presenta a continuación muestra los activos estratégicos identificados de la oferta de servicios del plan formulado, que se valoran como activos de potencial del servicio.



Figura 13: Activos de potencial de servicios

Fuente: Autor del proyecto

Como medida para el aumento del potencial del servicio este plan establece el desarrollo de procedimientos, con el fin de incrementar las capacidades y recursos de la prestación de los servicios. Estos procedimientos son listados en la figura siguiente:

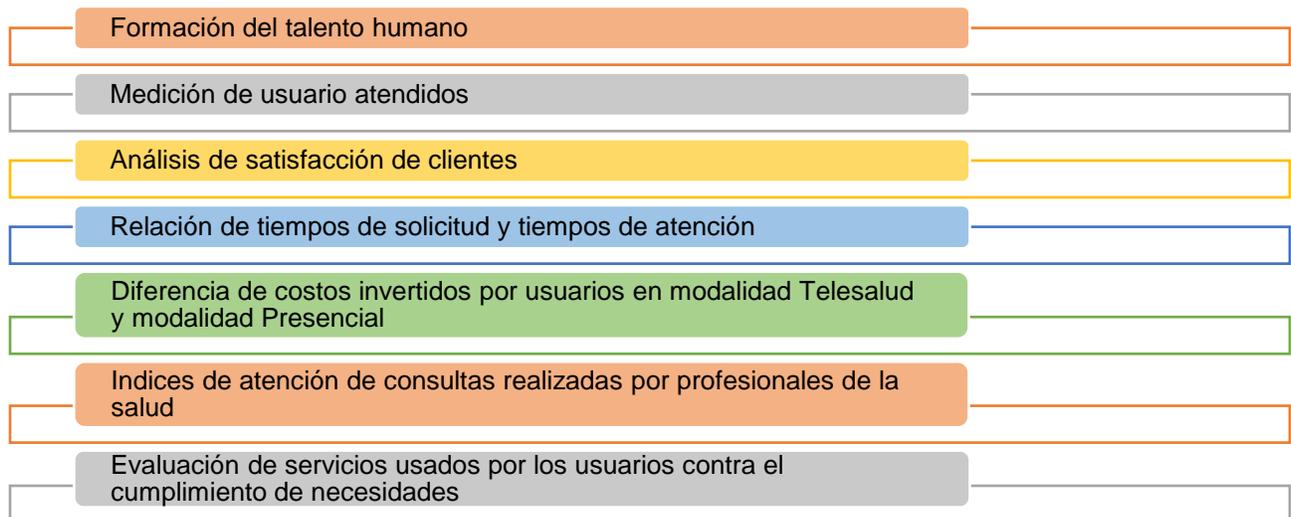


Figura 14: Procedimientos para aumentar las capacidades y recursos en la prestación de servicios

Fuente: Autor del proyecto

Aumento del potencial de rendimiento.

El aumento del potencial de rendimiento se toma como aquella estrategia que permita “mejorar el rendimiento de los activos del cliente, como medio para generar una mayor creación de valor para los mismos.” (Van Bon, y otros, 2008). A esto el aumento de potencial de rendimiento del plan estratégico formulado se enfoca en los siguientes factores:

Mercado: La salud es el mercado de influencia del plan estratégico formulado, tomando como zona específica de evaluación el departamento de Norte de Santander, con 40 municipios, 11 de ellos vinculados directamente a la zona del Catatumbo; municipios distribuidos geográficamente con diferentes dificultades de acceso de acuerdo a las distancias de atención a centros médicos de servicios especializados de profesionales de la salud. Adicional a esto 14 municipios no cuenta con servicios de salud de Nivel 2; 4 municipios adicionales no cuentan con servicios de nivel 3, y 21 municipios no cuentan con servicios de atención de niveles 1, 2 y 3.

Requerimientos del mercado: Los requerimientos del mercado se centran en la demanda de los usuarios referente a: atención oportuna, eficaz y eficiente de los servicios, aumento en el acceso a servicios, atención cercana a las zonas de ubicación de los usuarios, posibilidades de disminución de inversiones en costos por traslados para la atención de consultas; y mayor disponibilidad de profesionales de diferentes áreas de la salud.

Oferta exclusiva: La oferta exclusiva se centra en la prestación de servicios de salud bajo la modalidad de Telesalud de las áreas de: Enfermería, Fisioterapia, Medicina General, Nutrición y Dietética, Psicología, Planificación Familiar, Promoción en Salud, Terapia Ocupacional y Fonoaudiología.

Cartera adecuada para el mercado: Los servicios de salud seleccionados en este plan como oferta disponible para los usuarios, se enfocan en el cumplimiento de las

necesidades demandadas por los mismos teniendo en cuenta la clasificación de los servicios realizada en este plan, con el fin de facilitar una atención oportuna según las funcionalidades de cada uno de los servicios de salud evaluados para ofertar bajo la modalidad de Telesalud.

Servicios orientados a los resultados deseados: Los servicios de salud evaluados y clasificados en el plan formulado, fueron identificados como aquellos que pueden ser ofertados desde la modalidad de Telesalud, lineados a cumplir con su objetivo a la hora de ser usados por los usuarios; dando cumplimiento a la necesidad del usuario bajo los lineamientos de atención oportuna y eficaz. Siendo estos una oferta disponible para facilitar: un mayor acceso y atención temprana, disminución de costos de inversión, mejores estilos de vida, y la detección de posibles enfermedades en etapas iniciales.

Estructuras adecuadas para un proveedor de servicios: La implantación de infraestructura tecnológica permite tener a disposición de los usuarios una oferta de servicios de los diferentes niveles de atención, mediante el uso de mecanismos de comunicación digital, los cuales les permitirán disminuir: el tiempo de espera para consultas y los costos de inversión para las mismas. Por otra parte, esta infraestructura tecnológica implantada facilita a los profesionales de la salud aumentar la capacidad de atención de pacientes de diferentes regiones y no estar concentrados en la atención física en una sola unidad de atención. También, disponen de información de historiales clínicos los cuales aportan datos relevantes para generar un resultado efectivo. Por último, genera espacios de participación interdisciplinar de diferentes áreas de la salud como medio para la generación de un diagnóstico integral del usuario.

Preparación para la implementación.

Auditoría estratégica.

La auditoría estratégica se centra en la evaluación de la clasificación y visualización de los servicios, desde el punto de vista de los servicios que se diferencian de los demás

respecto a la competencia, los más lucrativos, los que generan una satisfacción y cumplen las necesidades de los clientes, y aquellos que generan actividades más eficientes. Ante esto se genera un esquema de evaluación que permita establecer la auditoría estratégica como un factor clave de éxito.

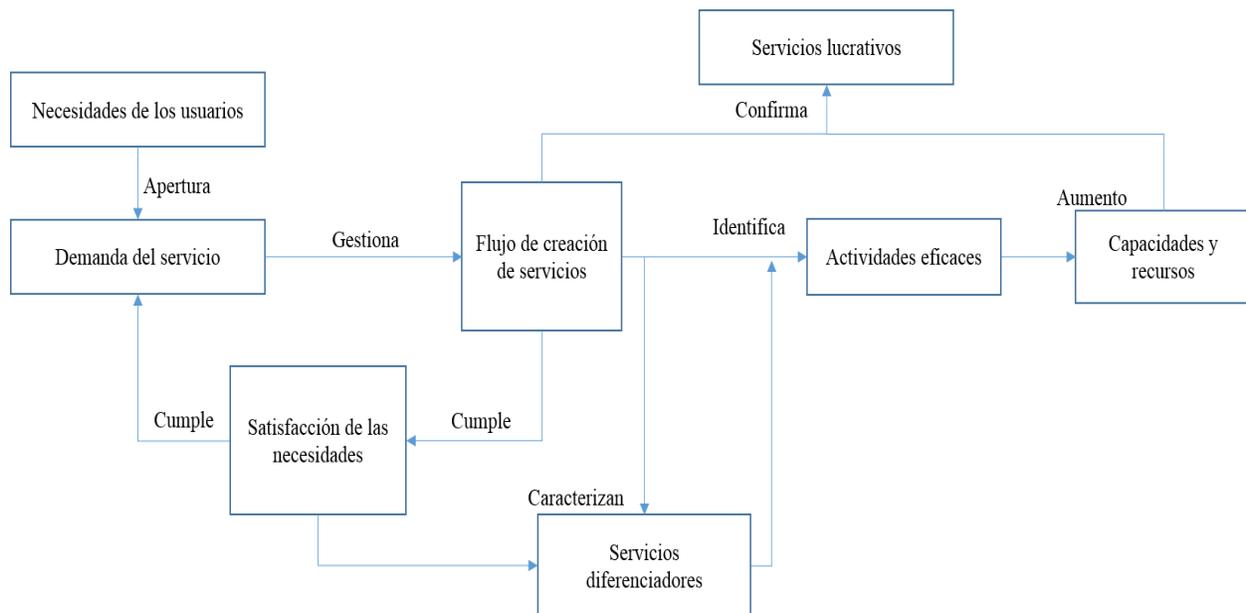


Figura 15: Esquema de evaluación auditoría estratégica

Fuente: Autor del proyecto

Este esquema de evaluación permite identificar los servicios que propenden ser diferenciadores dentro de la oferta clasificada, estos servicios se centran en aquellos que no tienen un requerimiento obligatorio o una autorización para poder usarlos. Ante esto, los servicios diferenciadores de la oferta establecida en el plan de acuerdo a sus funcionalidades son: Enfermería, Medicina General, Nutrición y Dietética, Planificación Familiar, Promoción en Salud y Psicología.

Definición de objetivos.

Los objetivos que se definen para los servicios planteados en la oferta se afrontan desde la perspectiva del cumplimiento de las necesidades de los usuarios, generando un resultado significativo que es obtenido mediante el desarrollo de las tareas que se

vinculan a las funcionales de cada uno de los servicios de salud ofertados, todo esto teniendo en cuenta las posibles limitaciones que presenten los clientes al momento de usar el servicio. Estos objetivos son definidos a continuación:

- Encargar al profesional del área de la salud la atención de la solicitud del usuario llevando a cabo todas las tareas que vincula la funcionalidad del servicio.
- Cumplir los requerimientos y necesidades del servicio de salud solicitado por el usuario bajo parámetros de calidad necesarios de satisfacción.
- Obtener un resultado eficaz que cumpla con las necesidades que el usuario del servicio de salud bajo la modalidad de Telesalud demanda.
- Orientar al usuario del servicio de salud bajo la modalidad de Telesalud con el fin de disminuir tiempos de atención en consultas y disminución de costos de inversión.
- Encaminar en la formación de los usuarios y profesionales de la salud en el uso correcto de los mecanismos de comunicación, como requisito para el cumplimiento de la funcionalidad del servicio de salud bajo la modalidad de Telesalud y la satisfacción de las necesidades del usuario.
- Demostrar a los usuarios la utilidad y funcionalidad como medio para el aumento de capacidades y recursos de la oferta de servicios de salud bajo la modalidad de Telesalud.

Factores críticos de éxito.

Los factores críticos de éxito establecidos para el plan se centran en los siguientes aspectos de análisis:

- Evaluación de la demanda de servicios de salud.
- Generación de una oferta de servicios que demuestre a los usuarios funcionalidad, utilidad y cumplimientos de necesidades.
- Formación del talento humano como requisito en el aumento de capacidades.

- Apropiación de los servicios ofertados bajo la modalidad de Telesalud por los usuarios.
- Satisfacción de las necesidades demandadas por los usuarios.
- Mercado y competencia presente en la zona de influencia.
- Administración de recursos y capacidades de cada servicio de la oferta.
- Disponibilidad de los servicios.
- Continuidad de los servicios.
- Atención eficaz de los servicios ofertados.

De esta manera las actividades establecidas en el plan estratégico formulado orientan las buenas prácticas para realizar una gestión de servicios efectiva al interior de las organizaciones, es importante aclarar que para realizar esta gestión es necesario identificar los activos estratégicos de los usuarios y reconocer las oportunidades que ofrece el mercado, con el fin de generar un uso eficiente de los recursos y capacidades con los que dispone la empresa para la oferta de servicios.

Como mecanismo de evaluación para la implementación del plan estratégico construido, se hace necesario el establecimiento de indicadores que permitan verificar los niveles de cumplimiento que se pueden alcanzar con su implementación. Estos indicadores facilitan a las organizaciones prestadoras de salud que deseen generar una iniciativa de Telesalud evaluar el nivel de aplicabilidad del plan dentro de la oferta de servicios de salud construida, estos indicadores son:

Indicadores:

- Áreas de la salud implementadas bajo la modalidad de Telesalud en relación a las Áreas de la salud propuestas en el plan estratégico.
- Servicios de salud implementados por área bajo la modalidad de Telesalud en relación a los servicios de salud propuestos en el plan estratégico.
- Características del componente de demanda de servicios implementadas en la iniciativa en relación a las características propuestas.

- Características del componente de capacidad de prestación de servicios implementadas en la iniciativa en relación a las características propuestas.
- Características del componente de formación de talento humano implementadas en la iniciativa en relación a las características propuestas.
- Características del componente de disponibilidad de infraestructura tecnológica implementadas en la iniciativa en relación a las características propuestas.
- Aspectos económicos implementados para la iniciativa de Telesalud en relación de los aspectos económicos planteados.
- Aspectos tecnológicos implementados para la iniciativa de Telesalud en relación de los aspectos tecnológicos planteados.
- Aspectos salud implementados para la iniciativa de Telesalud en relación de los aspectos salud planteados.
- Aspectos talento humano implementados para la iniciativa de Telesalud en relación de los aspectos talento humano planteados.
- Aspectos normativos implementados para la iniciativa de Telesalud en relación de los aspectos normativos planteados.
- Proyección del aumento de la prestación de servicios bajo la iniciativa de Telesalud en relación a la prestación actual de servicios.

Diagrama plan estratégico

Como herramienta orientadora para la implementación del plan estratégico elaborado, a continuación, se expone un diagrama que sintetiza toda la estructura relevante para la implementación de la iniciativa de Telesalud para organizaciones prestadores de servicios.

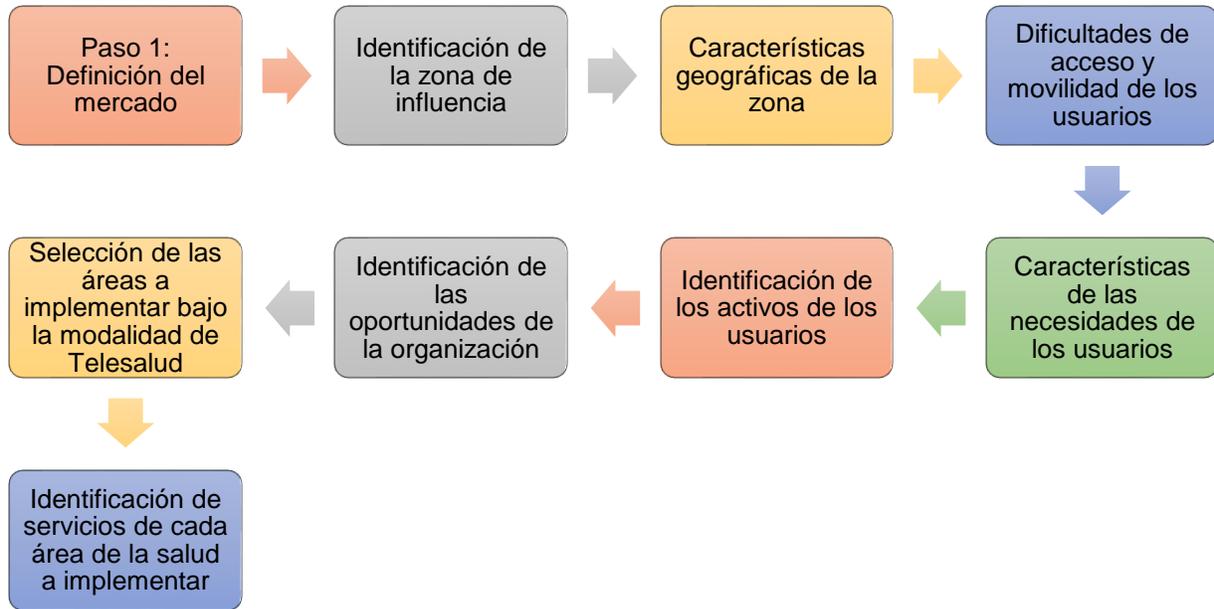


Figura 16: Paso 1 diagrama plan estratégico

Fuente: Autor del proyecto

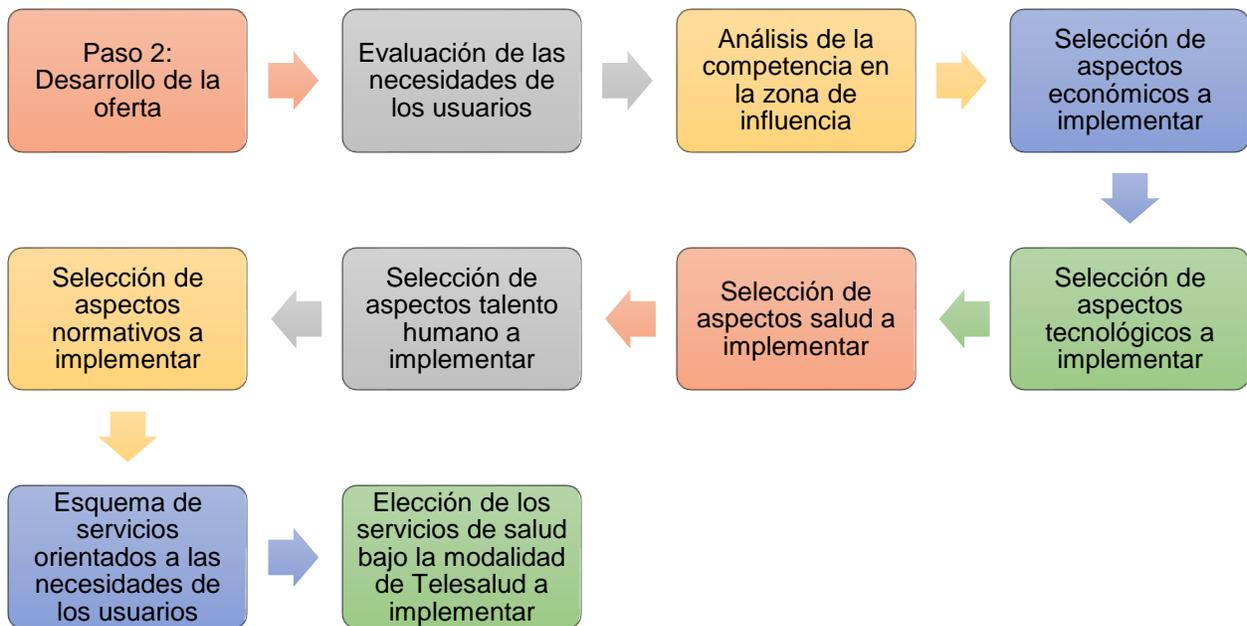


Figura 17: Paso 2 diagrama plan estratégico

Fuente: Autor del proyecto

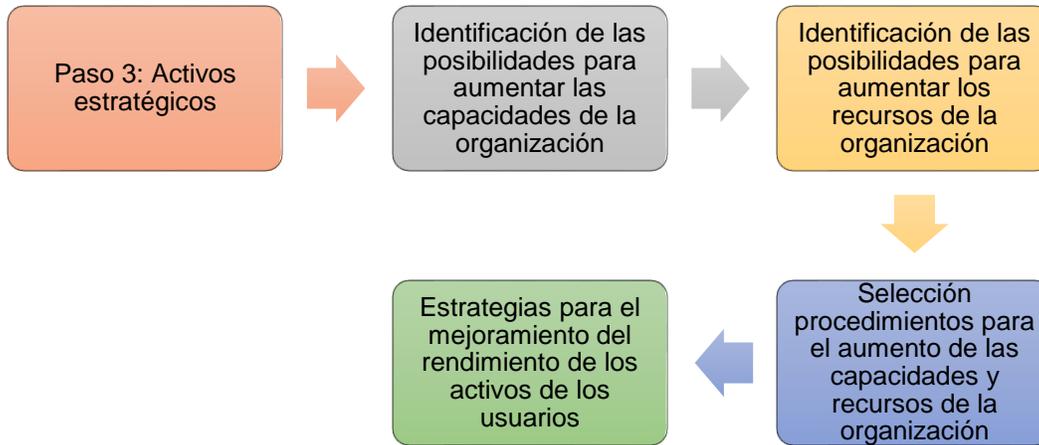


Figura 18: Paso 3 diagrama plan estratégico

Fuente: Autor del proyecto



Figura 19: Paso 4 diagrama plan estratégico

Fuente: Autor del proyecto

Conclusiones

Gracias al desarrollo de este proyecto de investigación se puede concluir que la oferta de servicios de salud debe cumplir con parámetros relevantes orientados a prestar un servicio de calidad que cumpla con las demandas y necesidades del cliente, teniendo en cuenta que el mercado actual requiere que las entidades prestadoras de servicios de salud generen una oferta adecuada para los usuarios y que tengan una capacidad de prestación suficiente para generar disponibilidad y continuidad en los servicios de su oferta.

Adicionalmente, se hace necesario establecer y evaluar componentes para realizar una gestión efectiva del flujo de creación de servicios orientados a cumplir las necesidades de los usuarios, estos componentes económicos, de infraestructura tecnológica, talento humano, de salud, y normativos; permiten tener una visión amplia y generar un uso eficiente de las capacidades y recursos con los que dispone la organización para generar una oferta diferenciadora en el mercado.

También se deduce que la implementación de las buenas prácticas de la librería de ITIL V3, genera al interior de la organización una gestión eficiente de la oferta de servicios, esto tomando como parámetro central la guía sistémica que presenta cada una de las fases del ciclo de vida. En este caso podemos determinar que una gestión de servicios eficiente se puede lograr si se tiene una perspectiva de las necesidades reales del cliente y las oportunidades que ofrece el mercado.

Por último, se concluye que la construcción del plan estratégico para la gestión de servicios de salud basados en Telesalud bajo fundamentos de actividades de la estrategia del servicio de ITIL V3, sirve como guía orientadora para la identificación de los activos estratégicos de los usuarios como requisito para generar un uso eficiente de los recursos y las capacidades en el flujo de creación de servicios acorde a las oportunidades que presenta el mercado.

Recomendaciones

Es importante resaltar que la implementación de iniciativas innovadoras como la oferta de servicios de salud basados en modalidad de Telesalud, se proyectan como una oportunidad que genera una diferencia significativa en la forma en la que actualmente se prestan los servicios a los usuarios, de esta manera este proyecto recomienda continuar desarrollando iniciativas de este tipo que permitan generar un impacto positivo en la zona de influencia para la cual fue construido.

Se recomienda a las entidades prestadoras de servicios de salud gestionar sus catálogos de servicios haciendo uso de las buenas prácticas de la librería de ITIL V3, ya que la implantación de infraestructura tecnológica al interior de las empresas disminuye las barreras y limitaciones que de una u otra manera afectan a los clientes, permitiéndoles tener una oportunidad de mayor acceso y atención eficaz a la hora de prestar los servicios.

A las Instituciones de Educación Superior se recomienda desarrollar proyectos innovadores en miras de las necesidades particulares de las zonas de influencia dónde se encuentran ubicadas, esto con el fin de generar un impacto positivo en la resolución de problemáticas que afectan a la sociedad y que de cierta manera desde la academia pueden ser solucionadas a través de este tipo de desarrollo de iniciativas.

Cabe resaltar que esta iniciativa de planeación estratégica está proyectada a ser continuada en futuras investigaciones donde se propenda llevar a cabo el desarrollo de las fases del ciclo de vida del servicio establecidas en la librería de ITIL V3.

Referencias

- Arriezu, L. S. (2005). Telemedicine: Science or Fiction? *Anales del sistema sanitario de Navarra*, 311-312.
- Benavides la Cruz, M. A. (2017). Oferta y demanda de la salud en Colombia. *Boletín Informativo CEI*, 65-66. Recuperado el 17 de febrero de 2018, de <file:///D:/Downloads/1274-2671-1-PB.pdf>
- BITCompany. (21 de Febrero de 2015). *BITCompany*. Obtenido de BITCompany: <http://www.bitcompany.biz/que-es-itil-cursos/#.WhXmsVXibIV>
- Carrera Pola, M. (21 de Enero de 2016). *Universidad Autonoma de Chiapas*. Obtenido de Universidad Autonoma de Chiapas: <https://pt.slideshare.net/ElviJE/unidad-i-introduccion-a-las-tics-6-57357778?nomobile=true>
- COLPRENSA. (26 de Octubre de 2014). *Vanguardia*. Recuperado el 17 de Febrero de 2018, de Vanguardia: <http://www.vanguardia.com/actualidad/colombia/284573-infraestructura-tecnologica-en-beneficio-de-la-salud-del-pais>
- Corono Martínez, L. A., & Fonseac Hernández, M. (19 de Abril de 2010). Un modelo simplificado del proceso de atención médica. Implicaciones asistenciales, docentes e investigativas. *Revista Científica de las Ciencias Médicas*, 8(2), 34-37. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v8n2/v8n2a1062.pdf>
- DefiniciónABC. (04 de Diciembre de 2016). *DefiniciónABC Tu Diccionario Hecho Fácil*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/comunicacion/encuesta.php>
- Dos Santos, A. D., & Fernández, Á. (Octubre de 2013). *Desarrollo de la telesalud en América Latina*. Recuperado el 26 de Febrero de 2018, de Desarrollo de la telesalud en América Latina: http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/35453/S2013129_es.pdf;jsessionid=BBA392E841B612645CDB2C56C5ED5B52?sequence=1
- El Congreso de la Republica. (13 de Diciembre de 2010). Ley 1419 de 2010. Bogotá, Colombia. Recuperado el 24 de Febrero de 2018, de <https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/Leyes/L1419010.pdf>
- Escobar Pérez, J., & Cuervo Martínez, Á. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. *Revista Avances en Medición*(6), 27-36. Obtenido de

http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3_Juicio_de_expertos_27-36.pdf

Gabriel, R., & Acosta, T. (01 de Mayo de 2009). *Fundación para la diabetes*. Obtenido de Fundación para la diabetes:

<http://www.fundaciondiabetes.org/general/articulo/105/telediabetes-las-tecnologias-de-la-informacion-al-servicio-de-la-diabetes>

Gómina, C. (09 de Agosto de 2012). *Comunicación e Investigación*. Recuperado el 16 de Febrero de 2018, de Comunicación e Investigación:

<https://comunicacioneinvest3.wordpress.com/2012/08/09/revison-documental/>

Guzmán, A. (Agosto de 2012). ITIL v3 -Gestión de Servicios de TI. *Revista ECORFAN*, 3(7), 801-806. Obtenido de file:///D:/usuario/Downloads/Dialnet-ITILV3GestionDeServiciosDeTI-4001967.pdf

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014).

metodología de la Investigación. México D.F: McGRAW-HILL. Recuperado el 25 de Abril de 2017, de <http://upla.edu.pe/portal/wp-content/uploads/2017/01/Hern%C3%A1ndez-R.-2014-Metodologia-de-la-Investigacion.pdf.pdf>

Herrera Derramadero, J. J. (17 de Noviembre de 2015). Teleconsultorio Cortázar. México. Obtenido de

<https://www.slideshare.net/JuanJoseHerrera1/teleconsultorio>

J. Young Oh, P. Y. (2015). Current Status and Progress of Telemedicine in Korea and Other Countries. *Healthcare Informatics Research*, 26.

Jiménes Paneque, R. E. (2004). Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. *Revista Cubana de Salud Pública*, 30(1), 17-36. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000100004

Medina Cárdenas, Y. C., & Rico Bautista, D. W. (Agosto de 2009). Modelo de gestión basado en el ciclo de vida del servicio de la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información (ITIL). *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*(27), 4-21. Obtenido de

<http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/viewFile/105/208>

- Mesquida, A. L., Mas, A., & Amengual, E. (Septiembre de 2009). La madurez de los servicios TI. *Revista Española de Innovación, Calidad e Ingeniería del Software*, 5(2), 77-87. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=92217153011>
- Ministerio de Salud y Protección Social. (11 de Noviembre de 2016). *Departamento Nacional de Planeación*. Recuperado el 17 de Febrero de 2018, de Departamento Nacional de Planeación:
<https://www.dnp.gov.co/programas/desarrollo-social/subdireccion-de-salud/Paginas/prestacion-de-servicios-de-salud.aspx>
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2016). *Ministerio de Salud y Protección Social*. Obtenido de Ministerio de Salud y Protección Social:
<https://www.minsalud.gov.co/salud/PServicios/Paginas/Prestacion-servicios-home.aspx>
- Ministerio de Salud Y Protección Social. (2018). *MinSalud*. Recuperado el 17 de Febrero de 2018, de MinSalud:
<https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/Formaci%C3%B3n-Talento-Humano-en-Salud.aspx>
- Monteagudo, L. J. (2012). El marco del desarrollo de la e-salud en España. *Instituto de Salud Carlos III*, 22.
- Nader Chujfi, K. (Marzo de 2011). *El Hospital*. Obtenido de El Hospital:
<http://www.elhospital.com/temas/Que-es-la-telemedicina+8082249?pagina=1>
- Ohannessian, R. (2015). Telemedicine: Potential Applications in Epidemic Situations. *European Research in Telemedicine*, 40.
- Organismo de Salud Andino. (2006). Aplicaciones de telecomunicaciones en salud en la subregion andina. Lima, Perú. Obtenido de
<http://www.orasconhu.org/documentos/libro%20telemedicina.pdf>
- Riós Huércano, S. (2014). ITIL V3 Manual Íntegro. Obtenido de
<http://www.biable.es/wp-content/uploads/2014/ManualITIL.pdf>
- Ruiz Ibáñez, C., Zuluaga De Cadena, Á., & Trujillo Zea, A. (2007). TELEMEDICINA: Introducción, aplicación y principios de desarrollo. *Revista CES Medicina*, 21(1), 77-93. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=261120984009>

Saldívar Hadad, A. H. (01 de Junio de 2003). *Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de monterrey*. Obtenido de Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de monterrey: file:///D:/Downloads/DocsTec_1183.pdf

Sánchez, U. (10 de Marzo de 2015). *Red Clara*. Obtenido de Red Clara: https://www.redclara.net/news/DV/DV_Salud14/4Colombia.pdf

Van Bon, J., De Jong, A., Kolthof, A., Pieper, M., Tjassing, R., Van der Veen, A., & Verheijen, T. (2008). *Estrategia del Servicio Basada en ITIL V3*. Holanda: Van Haren Publishing. doi:9789087531478

Vásquez Velásquez, A. M. (2013). LA CONSTRUCCIÓN DE CONOCIMIENTO SOBRE ESALUD EN COLOMBIA. Medellín, Antioquia, Colombia. Obtenido de <http://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/85/La%20construcci%C3%B3n%20de%20conocimiento%20sobre%20eSalud%20en%20Colombia%202010-2012.pdf?sequence=1>