

TÉCNICAS DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN:

Buscando la manera más rápida y eficaz de tener la información esencial para el desarrollo del sistema, se utilizó el formato de la encuesta; con la intención de recopilar los datos que definirán los requerimientos que deberá tener el sistema de información que le será presentado a la clínica. Dichas encuestas fueron realizadas al representante de la clínica que está en constante comunicación con el equipo de trabajo, a los profesionales de la salud que actualmente trabajan en la clínica, a los pacientes que reciben los servicios que ofrece la clínica y, adicionalmente, una breve encuesta donde, de manera puntual se pregunta sobre los procesos detallados que se llevan a cabo actualmente en la clínica, tanto de agendamiento de citas como el diligenciamiento del historial clínico de los pacientes.

La manera de organizar los formatos y las preguntas que se utilizaron, además de las respuestas fueron las siguientes:

ENCUESTA APLICADA AL REPRESENTANTE DE LA CLÍNICA HEALTH HOME:

1. Nombre completo:

- Jean Paul Rodríguez Cortéz

2. Tipo de documento de identificación:

- Cédula de ciudadanía

3. Número de documento:

- 1000352264

4. Cargo que ocupa en la organización:

- Gestor de documentación e información

5. Funciones en la organización:

- Registro, control y actualización de información de los pacientes y profesionales de la salud, y manejo de base de datos

6. ¿Qué información debe recibir para realizar sus funciones?

- Nombre de paciente, número de documento, datos de contacto, datos de acudiente, sexo, historia clínica, agenda de los profesionales de la salud

7. Información o entregables que produce:

- Actualización de bases de datos de pacientes, en la que se incluye datos de pacientes, registro de historia clínica; agenda de profesionales para que se pueda asignar citas.

8. ¿A quién le entrega esa información?

- La información de la base de datos solo la puede ver el personal administrativo y el gerente, los documentos de información de los pacientes la puede ver el personal administrativo, los profesionales de la salud que lo requieran y los pacientes; las agendas de los profesionales se comparten con el recepcionista.

9. ¿Qué cosas hacen que su trabajo sea más fácil o más difícil? (Orientado al sistema de gestión de información de la clínica):

- No tener un sistema de información donde aparezca de manera ordenada y práctica todo lo anexado en una base de datos.

10. ¿Cuáles problemas presenta la clínica de acuerdo al sistema de información?:

- Formularios de manera escrita, base de datos a manera de archivos digitales, agendamiento de citas de manera telefónica o presencial con el médico.

11. ¿A qué cree que se debe dicho problema?:

- Al no tener un sistema de información confiable y práctico, que permita ver la información de forma completa y organizada.

12. ¿Cómo están resolviendo el problema actualmente?:

- No se está resolviendo porque es el sistema que se describe, son bases de datos y archivos digitales que se manejan en la nube de drive y de forma local.

13. ¿Cómo le gustaría que se resolviera?:

- Creando un sistema de información por medio de una plataforma web.

14. ¿Quiénes serán los usuarios del sistema? (Qué tipos de usuarios):

- Gerentes generales
- Personal administrativo
- Especialistas

- Médicos generales
- Pacientes
- Instrumentador quirúrgico
- Administrador del sistema
- Terapeutas
- Jefes de enfermería
- Auxiliares de enfermería
- Otro

15. Si seleccionó “Otro”, describa cuál:

- Recepcionistas

16. ¿Cuántos usuarios de la clínica utilizarían el sistema? (Personal de la clínica):

- 20

17. ¿En qué lugar se utilizará el sistema?:

- Computadoras y celulares

18. ¿Conoce aplicaciones relevantes a tener en cuenta para el sistema que requiere? Especifique cuales:

- No

19. ¿Cuáles son las expectativas de formación a los usuarios para el uso del sistema?:

- Vídeo tutoriales
- Manuales de uso

20. ¿Cuáles son las expectativas respecto a la confiabilidad? (constante actualización, seguridad, obtención de mismos resultados en diferentes situaciones, manejo de información personal):

- Tiene que ser un muy buen sistema, ya que se necesita de seguridad en las bases de datos para que el personal administrativo solo tenga acceso y los del personal de profesionales de la salud tendrían que tener el consentimiento del directivo para ver las bases de datos completas, y para utilizar el sistema lo ideal es que sea con contraseña para que cada profesional de la salud y usuario del sistema tenga acceso a lo que es relevante para cada uno.

21. ¿Qué tipo de mantenimiento espera?:

- Cuando se requiera

22. ¿Qué nivel de control y seguridad espera?:

- Usuario y contraseña
- Restablecimiento de contraseña o usuario por correo electrónico

ENCUESTA APLICADA A LOS PROFESIONALES DE LA SALUD DE LA CLÍNICA HEALTH HOME

1. Nombre completo:

- Carlos Eduardo Pinzón Rojas

2. Tipo de documento de identificación:

- Cedula de ciudadanía

3. Número de identificación:

- 1022152200

4. Cargo que desempeña en la organización:

- Médico general.

5. ¿Qué problema se presenta actualmente con el manejo de la información en su cargo? (Registro y seguimiento de historial médico):

- Falta de orden en el registro y seguimiento de la información de los pacientes

6. ¿Cómo considera que se podría solucionar este problema?:

- Por medio de una plataforma web

7. ¿Tiene conocimiento sobre manejo de equipos de cómputo y herramientas de ofimática básica? (Internet, paquete de office, etc.):

- Si

8. Si respondió “Sí”, diga cuales programas maneja:

- Paquete de office, navegador de internet (Chrome, Opera y Edge)

9. ¿Conoce usted alguna plataforma web que sirva como referencia? (sistema de información que implemente el manejo de historial clínico de los pacientes):

- Si

10. Si respondió “Sí”, diga cuál:

- Plataforma Colsubsidio, Cafam.

11. ¿Cuáles son las expectativas respecto al sistema de información que se pretende desarrollar?:

- Ahorro Tiempo
- Facilitar Al Usar (Navegación)
- Interfaz
- Colores Neutros

ENCUESTA APLICADA A PACIENTES DE LA CLÍNICA HEALTH HOME

1. Nombre completo:

- Luz Nelly Parra Martínez

2. Tipo de documento de identificación:

- Cédula de ciudadanía

3. Número de documento:

- 51724264

4. ¿Está usted conforme con la gestión de sus datos personales? (Ver historial clínico, fórmulas, órdenes):

- No

5. Dé una breve explicación de la respuesta anterior:

- Para pedir la historia clínica que se necesita para poder pedir autorizaciones de medicamentos o citas, debo llamar a la clínica o ir presencialmente, y la verdad el servicio telefónico es muy demorado en ocasiones y no me conviene ir a cada rato presencialmente porque debo gastar dinero en pasajes.

6. ¿Está usted conforme con la facilidad para acceder a los servicios de la clínica? (Agendamiento de citas y servicios médicos entre otros):

- No

7. Dé una breve explicación de la respuesta anterior:

- Me pasa lo mismo que en la pregunta anterior, ya que para sacar una cita me toca llamar o ir hasta la IPS y esto representa gastos y desplazamiento y mi condición económica y de salud me limita bastante.

8. De acuerdo a sus respuestas anteriores, ¿usted considera la posibilidad de mejorar su experiencia con una plataforma web? Explique brevemente su respuesta:

- De acuerdo a sus respuestas anteriores, ¿usted considera la posibilidad de mejorar su experiencia con una plataforma web? Explique brevemente su respuesta.

9. ¿Estaría dispuesto(a) a utilizar una plataforma web que le facilite su interacción con la clínica?:

- Sí

10. ¿Cuáles son las expectativas con respecto a la confiabilidad del nuevo sistema? (Seguridad, disponibilidad, constante actualización):

- Me gustaría que la página de internet estuviera disponible a toda hora, también que no cualquier persona pueda entrar a ver mis documentos, y que me deje ver la disponibilidad de los profesionales con los que necesite las citas médicas.

11. ¿Cuáles son las expectativas respecto a la velocidad de la aplicación?:

- Sería bueno que la página no se cayera a cada rato y que no se quede cargando porque si se piensa crear una página esta debería funcionar bien, y también quisiera poder utilizar la página en mi teléfono celular.

ENCUESTA DE PROCESOS ACTUALES (AGENDAMIENTO CITAS E HISTORIAL CLÍNICO) DE LA CLÍNICA HEALTH HOME.

1- Nombre completo:

- Jean Paul Rodríguez Cortez

2- Tipo de documento de identificación:

- Cédula

3- Número de documento:

- 1000352264

4- Cargo que desempeña en la organización:

- Gestor de documentación e información

5- Describa brevemente cómo es el proceso actual de agendamiento de citas en la clínica:

- El paciente solicita la cita por teléfono o de manera presencial en la clínica, el auxiliar administrativo le pide su documento de identidad y verifica si el paciente está registrado en el sistema, si no está registrado se le solicitan los datos requeridos para realizar el nuevo registro, pero si ya está registrado se hace una actualización de datos. Luego de realizar el registro o actualización se verifica la agenda disponible por especialidad y profesional y se le informa al paciente las fechas, horas y profesionales disponibles, el paciente elige la fecha en la que quiere agendar su cita y se registran los datos de la cita en el sistema, por último, se le confirma la cita al paciente y se le dan algunas recomendaciones.

6- Describa brevemente cómo es el proceso de registro del historial clínico del paciente:

- Primero se le informa a el paciente el consultorio del cual será llamado y atendido dando las indicaciones de que espere en la sala el llamado del profesional, el profesional hace pasar al consultorio al paciente luego se le piden datos básicos registrándolos en el sistema para empezar a digitar el historial clínico, el profesional empieza a hacer la valoración y el diagnóstico del paciente y a diligenciar el historial clínico o la orden médica, estos datos se suben al sistema y dependiendo de la evaluación que hizo el profesional le da

una orden o fórmula médica solo si es necesario, luego se le da salida al paciente.

Además de haber respondido a la encuesta, posteriormente el representante de la clínica hizo llegar un total de seis (6) audios donde complementa la información respondida en la encuesta acerca de los procesos clave que se llevan a cabo actualmente en la clínica y que aportarán a mejorar la idea de por dónde se llevará el desarrollo del sistema.

Los audios se pueden encontrar en la carpeta compartida de Google Drive, y la información dicha explícitamente es la siguiente:

- “Los pacientes para poder agendar una cita tienen que acercarse a la parte administrativa o en su defecto a atención al usuario y ahí se les será asignada”.
- “¿Qué se necesita para poder registrar a los pacientes? Se necesita de información personal, nombre completo, número de cédula, teléfono, un número de un acompañante, nombre del acompañante, se necesita que esté afiliado a una IPS y ya”.
- “¿Cómo se registran los pacientes? Se registran bien sea virtual o presencial, pero en su defecto sería mucho mejor registrarlos presencial”.
- “Si fuera virtual, se haría mediante una llamada telefónica en la cual nosotros hacemos el registro en una base de datos y dejando en consignación toda la información”.
- “Para el registro de una historia clínica se tiene que hacer siempre presencial, porque la historia clínica siempre tiene que quedar guardada en el archivo, en el archivo que siempre muere después de veinte (20) años; o sea, ese archivo siempre va a quedar guardado en una clínica, como mínimo veinte (20) años”.
- “El descanso de un profesional, después de estar laborando, es en el momento que uno le quede libre, debido a que uno no tiene un horario, o bueno, tiene un horario de entrada más no de salida”.