
IMPORTANCIA DEL USO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN S.I.R.I. EN EL CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL DE QUINTANA ROO

POR

URIEL ANTONIO CERÓN INTERIAN

uriel.ceron@hotmail.com

ALUMNO DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE CHETUMAL

GRUPO: B SEMESTRE: VII

ASESOR:

DR. MANUEL PECH PALACIOS

OCTUBRE 2008

ÍNDICE

CAPITULO 1	
I. Planteamiento del problema	4
II. Justificación de la investigación	5
III. Objetivo general.....	8
IV. Objetivos especificos	8
 CAPITULO 2	
I. Marco Teorico Conceptual	10
II. Estado del arte.....	12
III. Hipótesis	15
IV. Metodología de la Investigacion.	15
 CAPITULO 3.....	
I. Resultados esperados.....	17
II. Presupuesto.....	17
III. Cronograma de actividades.....	18
IV. Referencias Bibliografica:.....	19

CAPITULO 1

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en los noventa estimó que aproximadamente el 10% de la población mundial tiene alguna discapacidad, variando según el país. En algunos países 90 por ciento de los niños con discapacidad no viven más de 20 años. Cada año en el mundo, a causa de la desnutrición, un millón de niños se convierte en discapacitado. [1]

Como datos estadísticos del Censo General de Población y Vivienda en el año 2000, en México las personas que tienen algún tipo de discapacidad son 1 millón 795 mil, lo que representa 1.8% de la población total.

Los niveles de atención del Gobierno del País de México se dividen en 3, el primer nivel lo integran los consultorios, casas de salud y centros de salud. El segundo nivel ofrece atención en hospitales generales, el tercer nivel realiza actividades de alta complejidad y súper especialidad, y se caracteriza por cubrir la educación y la investigación de alta calidad.[2]

Los centros de rehabilitación se encuentran repartidos en el País como centros de rehabilitación de tercer nivel en salud.

Es indudable que la creciente urbanización y desarrollo que se tiene en el país mexicano necesariamente conlleva a un incremento en los diferentes tipos de discapacidad. Situación que se ve reflejada en una mayor demanda de los servicios que se ofertan en los Centros de Rehabilitación del País.

La atención a la discapacidad desde hace ya 25 años forma parte de uno de los grandes ejes de atención de la Asistencia Social en el Estado de Quintana Roo. Cada día crece el número de personas que adquieren algún tipo de discapacidad, por lo tanto son susceptibles de atención.

La atención médica en los centros de rehabilitación desde Junio del 2005 ha sido a través de un modulo de Discapacidad del Sistema de Información Federal Estatal y Municipal **SIFEM**. Anteriormente el sistema era manual o tradicional regido hasta la fecha por un manual de procedimientos de atención médica de los usuarios en la consulta de primera vez y subsecuente, como tal los CREE's han funcionado por más de 35 años.

El objetivo de la investigación es demostrar la **problemática administrativa en el registro de los expedientes clínicos** y aportar elementos que permitan sustentar la **importancia del uso del sistema de información SIRI en los centros de**

rehabilitación. Con el propósito de contar con registros fiables, que permitan una adecuada planeación para la toma de decisiones y la creación de políticas públicas para la atención de las personas con discapacidad.

Esta investigación parte del interés de solucionar un problema, que existe por la demanda del servicio y por la innovación tecnológica y profesionalización en el mejoramiento de la calidad en los procesos que se llevan a cabo en la atención a usuarios en los centros de atención del tercer nivel en salud mexicana, su delimitación actual es a nivel local, pero podría ser a nivel regional, ya que existen Centros de rehabilitación alrededor del país de México.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La necesidad de plantear los antecedentes del problema, parte del criterio de que para poder comprender la situación actual de un fenómeno se debe partir de cómo el fenómeno en estudio se ha venido manifestando anteriormente.

Para poder hablar de los antecedentes del problema, hablaremos acerca de uno de los Centros de Rehabilitación y Educación Especial CREE, esta institución proporcionó atención medica durante más de 24 años y quien se encontraba ubicado en la ciudad de Chetumal del Estado de Quintana Roo, debido a que es el lugar donde se inicio la motivación de mejorar los servicios de atención a los usuarios, presentando los problemas que se observaron por la dirección, subdirecciones y personal que laboró en el.

Antes de la introducción del Sistema SIFEM se contaba con un sistema manual o tradicional. Sus herramientas de trabajo por lo tanto eran maquinas de escribir y documentación escrita, la problemática que se presento como antecedente al problema fue:

- Trámites administrativos burocráticos que ocasionan pérdida de tiempo en la atención de los usuarios al tener que estar por más de 2 horas en trámites administrativos antes de ser atendido por un médico especialista, eso sin mencionar la disposición del actor a la hora de atender al usuario.
- Diferimientos en el tiempo de consulta y en la asignación de citas excedan a la norma establecida en el Manual de procedimientos, ejemplo de ello, es que la cita del usuario cuando consulta por primera vez con el médico especialista la tenga por más de 1 semana.

- Insuficiencias en la elaboración y uso del expediente, expedientes incompletos, escritura ilegible, extravíos, duplicación y que el archivo no se encuentre actualizado.
- Impunidad y maltrato a los usuarios por un mala atención y servicio.

El impacto de esta problemática contribuyo durante muchos años al abandono del usuario de su rehabilitación.

Tan solo en Quintana Roo afectó a más de 12,186 personas con discapacidad, cantidad obtenida del mismo Censo del año 2000.

En el país existen más de 30 centros distribuidos en 26 estados y el Distrito Federal. En quintana Roo, existen 2 Centros de Rehabilitación y 8 Unidades básicas de Rehabilitación.

Con el problema era necesario pasar a la era tecnológica fue así como se desarrollo un Sistema Nacional para la Asistencia Social que se denomino SNIAS, y al paso del primer año se cambio por SIFEM Sistema de Información Federal Estatal y Municipal solución creada a partir de la necesidad de contar con un padrón para la asistencia social, quien desarrollo módulos para cada eje de la asistencia social como el modulo de discapacidad realizado para los CREE's del País.

En él CREE de Chetumal, se utilizo el sistema SIFEM en su modulo discapacidad durante más de 6 meses, durante su uso el sistema fue analizado por la dirección del CREE, y a pesar de su buena construcción se observaba que su diseño fue en base a la realización de un padrón de discapacidad por lo tanto no cumplía con los requerimientos de un manual de operación de atención a la consulta médica donde participa no solo un capturista, sino recepcionista, médicos, paramédicos, trabajadoras sociales, además de que los inconvenientes de su uso fueron que el acceso era lento debido a que este se encontraba vía web, los expedientes se podían duplicar al igual que los usuarios, la agenda no era funcional debido a que los tiempos de consulta médico y paramédico varían. Los inconvenientes eran muchos y la única alternativa por parte del SIFEM era la de realizar un reporte para su modificación que tenía que ser aprobada por el DIF nivel nacional ya que el código pertenecía al grupo de programadores y todo cambio era de esperarse.

Para finales del año 2005 el CREE tuvo participación con la visión del Gobernador del Estado Félix González Canto, y de la primera trabajadora social, Narcedalia Martín de González de realizar un Centro de Rehabilitación Integral de Quintana Roo uno en Chetumal y de tener en la ciudad de Cancún el Centro de Rehabilitación Teletón, fue

así como la participación del hoy director del CRIQ de Chetumal el Dr. David Landa Juárez inicio, se inicio la construcción a principios del año 2006.

En la realización del CRIQ se contemplaba la introducción de la tecnología al contar con equipo de computo, servicios de voz y datos, fue así como se empezaba a analizar la posibilidad de contar con un sistema de gestión de datos que permitiera la participación de todos los actores para la atención de las personas con discapacidad.

Se tenía la posibilidad de adquirir el sistema SCRIT del Teletón, los inconvenientes eran un techo presupuestal limitado que como prioridad contemplaba la construcción del edificio y la compra de equipo médico, el impacto de adquirir un software de valor aproximado a los 3 millones y medio no era una buena decisión.

Además de que al adquirir el software de tipo propietario los inconvenientes eran obvios solo se podría tener la facultad de hacer uso del programa mediante un contrato denominado licencia, el programa sigue siendo propiedad de la fundación Teletón, por lo tanto está prohibido el desarrollo del programa para solucionar posibles fallos o para buscar nuevos usos para su aplicabilidad.

La posibilidad de adquirir no era una buena opción, en cambio la de construir sí, porque se tiene el beneficio de que al ser código abierto a largo plazo de podría mejorar.

Fue así como a mediados del mes de julio del 2006 se iniciaba la primera etapa en la construcción del Sistema de Información en Rehabilitación Integral SIRI que como objetivo inicial fue la de sistematizar la operación y control de las áreas para la optimización de los recursos humanos, financieros y materiales en la prestación de servicios de atención a la salud a los pacientes del futuro Centro de Rehabilitación Integral de Quintana Roo.

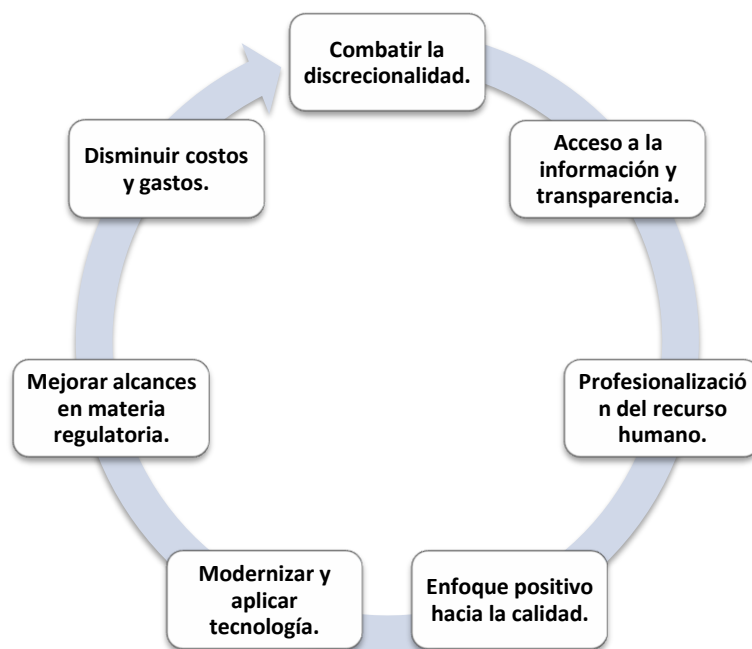
OBJETIVO GENERAL

El objetivo de la investigación es aportar los elementos que permitan sustentar la importancia del uso del sistema de información SIRI en los centros de rehabilitación CREE's al contar con registros fiables, que permitan una adecuada planeación, gestión y evaluación para la toma de decisiones y la creación de políticas públicas, que beneficien a las personas con discapacidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Demostrar los beneficios que trae el uso del sistema de información SIRI.

- Combatir a la discrecionalidad.
- Proporcionar beneficios de facilidad de acceso a la información y transparencia.
- Desarrollar una profesionalización del recurso humano.
- Demostrar un enfoque positivo hacia la calidad.
- Modernizar y aplicar la tecnología.
- Mejorar los alcances en materia regulatoria.
- Disminuir los costos y gastos.



CAPITULO 2

MARCO TEÓRICO

CREE → Son centros no hospitalarios que brindan servicios de rehabilitación e integración social a personas con discapacidad, así como servicios de prevención a personas en riesgo de presentar algún tipo de discapacidad. Estos centros son operados por personal profesional altamente capacitado. El DIF nacional cuenta con más de 30 centros distribuidos en 26 estados y el Distrito Federal.

CRIQ → El Centro de rehabilitación integral de Quintana roo, es una institución de tercer nivel de atención en salud, que tiene como objetivo brindar servicios de rehabilitación biopsicosocial a las personas con discapacidad para favorecer y consolidar su integración familiar, educativa, laboral y social contribuyendo así a mejorar su calidad de vida.

Empezamos definiendo que es un sistema de información.

Un sistema de información (SI) es un conjunto organizado de elementos, estos elementos son de 4 tipos:

- Personas.
- Datos.
- Actividades o técnicas de trabajo.
- Recursos materiales en general (típicamente recursos informáticos y de comunicación, aunque no tienen por qué ser de este tipo obligatoriamente).

Todo ese conjunto de elementos interactúan entre sí para procesar los datos y la información (incluyendo procesos manuales y automáticos) y distribuirla de la manera más adecuada posible en una determinada organización en función de sus objetivos. Normalmente el término es usado de manera errónea como sinónimo de sistema de información informático, estos son el campo de estudio de la tecnología de la información (IT), y aunque puedan formar parte de un sistema de información (como recurso material), por sí solos no se pueden considerar como sistemas de información, este concepto es más amplio que el de sistema de información informático. No obstante un sistema de información puede estar basado en el uso de computadoras, según la definición de Langefors[3] este tipo de sistemas son:

Un medio implementado tecnológicamente para grabar, almacenar y distribuir expresiones lingüísticas, así como para extraer conclusiones a partir de dichas expresiones.

Cuáles son los tipos de sistemas que existen.

Según la función a la que vayan destinados o el tipo de usuario final del mismo, los SI pueden clasificarse en: (esta clasificación obedece a un punto de vista empresarial)

- Sistema de procesamiento de transacciones (TPS).- Gestiona la información referente a las transacciones producidas en una empresa u organización.
- Sistemas de información gerencial (MIS).- Orientados a solucionar problemas empresariales en general.
- Sistemas de soporte a decisiones (DSS).- Herramienta para realizar el análisis de las diferentes variables de negocio con la finalidad de apoyar el proceso de toma de decisiones.
- Sistemas de información ejecutiva (EIS).- Herramienta orientada a usuarios de nivel gerencial, que permite monitorizar el estado de las variables de un área o unidad de la empresa a partir de información interna y externa a la misma.
- Sistemas de automatización de oficinas (OAS).- Aplicaciones destinadas a ayudar al trabajo diario del administrativo de una empresa u organización.
- Sistema experto (SE).- Emulan el comportamiento de un experto en un dominio concreto.
- Sistema Planificación de Recursos (ERP).- Integran la información y los procesos de una organización en un solo sistema.

Estos sistemas de información no surgieron simultáneamente en el mercado; los primeros en aparecer fueron los TPS, en la década de los 60, y los últimos fueron los SE, que alcanzaron su auge en los 90 (aunque estos últimos tuvieron una tímida aparición en los 70 que no cuajó, ya que la tecnología no estaba suficientemente desarrollada).

Otra clasificación, según el entorno de aplicación.

- Entorno transaccional: Una transacción es un suceso o evento que crea/modifica los datos. El procesamiento de transacciones consiste en captar, manipular y almacenar los datos, y también, en la preparación de documentos; en el entorno transaccional, por tanto, lo importante es qué datos se modifican y cómo, una vez ha terminado la transacción. Los TPS son los SI típicos que se pueden encontrar en este entorno.
- Entorno decisional: Este es el entorno en el que tiene lugar la toma de decisiones; en una empresa, las decisiones se toman a todos los niveles y en todas las áreas (otra cosa es si esas decisiones son estructuradas o no), por lo que todos los SI de la organización deben estar preparados para asistir en esta

tarea, aunque típicamente, son los DSS los que encargan de esta función. Si el único SI de una compañía preparado para ayudar a la toma de decisiones es el DSS, éste debe estar adaptado a todos los niveles jerárquicos de la empresa.

ESTADO DEL ARTE

Importancia de los sistemas de información para las organizaciones y las empresas

Fuente. La Informática y su Impacto Social.

Un sistema de información es importante porque:

- Es el área funcional principal del centro, tan importante para el éxito del mismo.
- Permite lograr la eficiencia operacional, la productividad, el servicio y la satisfacción del paciente.
- Es una fuente importante de información y respaldo, para la toma de decisiones efectivas por parte del personal del alto mando, ya que permite alimentar los indicadores estratégicos.
- Es un elemento importante para el desarrollo de mejores servicios.
- Representa una oportunidad profesional esencial, dinámica y retadora para millones de hombres y mujeres.

Sistemas de Información del tercer nivel en salud mexicana.

Algunos de los de sistemas de información, que demuestran la importancia de su uso en los Centros de Rehabilitación del país son:

1. SNIAS del DIF Nacional en su Modulo de Discapacidad.
2. SIRI del CRIQ de Quintana Roo.

1.- S.N.I.A.S.

Servicio Nacional de Información en Materia de Asistencia Social de Quintana Roo S.N.I.A.S. que es un conjunto de soluciones informáticas interrelacionadas que permiten identificar a las personas que son sujetos de asistencia social, determinar la naturaleza del apoyo que requieren y dar seguimiento de su atención por medio de expedientes electrónicos, los cuales conforman una base de datos nacional sobre la

Asistencia Social y permiten realizar investigación y facilitar la generación de políticas públicas acorde a las necesidades de la población vulnerable en México.

De los cuales sus objetivos principales son:

- Garantizar la integridad, acceso y compatibilidad de la información.
- Facilitar la comunicación e intercambio de información entre las instituciones públicas y privadas.
- Proporcionar a los diferentes usuarios, así como a toda persona que lo requiera información en materia de asistencia social.
- Proveer y generar la información que facilite los proceso de toma de decisiones, diagnóstico, seguimiento y supervisión.
- Difundir los apoyos y estímulos públicos existentes en materia de asistencia social, así como de las acciones de fomento que realicen las instituciones públicas y privadas.
- Difundir el contenido de las Normas Oficiales mexicanas en materia de asistencia social.
- Difundir los programas, mecanismos y requisitos para el acceso al financiamiento nacional e internacional para actividades de asistencia social.

Su visión tecnológica consiste en generar bases de datos estatales con soluciones WEB (Internet) que sirvan como una herramienta de trabajo para los usuarios finales, es decir, simplemente sistematizar los procesos de recopilación y captura de información que actualmente se llevan a cabo.

Los Módulos que compone el SNIAS son:

1. Adopciones
2. Adulto Mayor
3. Atención a la Salud del Niño
4. Cadi - Caic
5. Difusores Infantiles
6. Discapacidad
7. Explotación Sexual Comercial Infantil
8. Menores Albergados
9. Menores Trabajadores
10. Prevención de Riesgos Psicosociales
11. Programas Alimentarios
12. Trabajo Social
13. Violencia Familiar

De la lista de módulos destacamos el de **Discapacidad** ya que busca cumplir la función de ser el sistema Informático que permita llevar una mejor administración y control de cada uno de los expedientes utilizados en el Área de Rehabilitación, así como los formatos que se generan en el área de Integración.

Siendo su propósito el de optimizar la recopilación de la información de cada uno de los pacientes atendidos, así como en cada una de las actividades y los programas operativos de Rehabilitación y de Integración social, que maneja esta área.

2.- S.I.R.I. del CRIQ de Quintana Roo.

Sistema de Información en Rehabilitación Integral, es un sistema de gestión de datos que permita a los usuarios la prestación de los servicios de rehabilitación integral de una forma oportuna, suficiente y con buena calidad desde el ingreso hasta su alta.

Su objetivo es automatizar la operación y control de las áreas para la optimización de los recursos humanos, financieros y materiales en la prestación de servicios de atención a la salud a los usuarios del Centro de Rehabilitación.

Su visión es ser un sistema de información que brinde a todos los usuarios de los centros de rehabilitación del Estado de Quintana Roo la automatización en sus operaciones como prestadores de servicio.

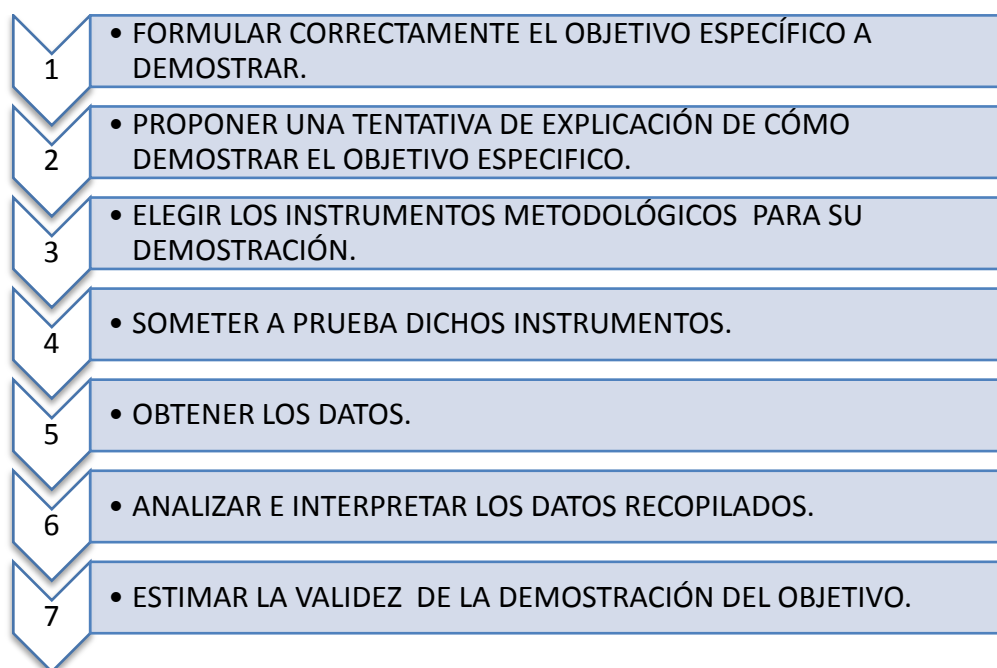
Es creado a partir de la necesidad de contar con una herramienta tecnológica, de acuerdo a las actividades que indican los dos procesos de atención médica de los usuarios del Centro de Rehabilitación. [1. Manual de atención médica de consulta de primera vez.](#) 2. Manual de atención medica de los usuarios subsecuentes.

HIPÓTESIS

EL SISTEMA DE INFORMACIÓN SIRI MEJORA LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL DE QUINTANA ROO.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

Debido a la diversidad de los objetivos específicos y para demostrar los beneficios, opto por el método de investigación científico.



CAPITULO 3

RESULTADOS ESPERADOS

Demostrar que la atención de los usuarios del CRIQ ha mejorado con el uso del sistema de información SIRI y destacar su importancia para su uso en los CREE's del País.

PRESUPUESTO

PRESUPUESTO PARA LA INVESTIGACIÓN		
Personal con cargo al proyecto		\$65,000.00
Gastos de ejecución		
Pequeño inventariable (computadoras, libros, información no gratuita)		\$50,000.00
Fungible (material de oficina)		\$30,000.00
Viajes y comida.		\$35,000.00
Incentivos.		\$15,000.00
	Subtotal	\$130,000.00
	Total	\$195,000.00

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Pasos	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL
Formular correctamente el objetivo específico a demostrar.							
Proponer una tentativa de explicación de cómo demostrar el objetivo específico.							
Elegir los instrumentos metodológicos para su demostración.							
Someter a prueba dichos instrumentos							
Obtener los datos							
Analizar e interpretar los datos recopilados							
Estimar la validez de la demostración del objetivo							

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1].- Estadística de la Organización Mundial de la Salud (OMS)
- [2].- Universidad Autónoma de Puebla. Niveles de Atención en Salud, M.S.P. GUADALUPE PÉREZ GUTIÉRREZ.
- [3].- Langefors, Börje (1973). Theoretical Analysis of Information Systems. Auerbach.
- [4].- FUENTE: INEGI. Tabulados Temáticos de sobre la población con discapacidad XII Censo General de Población y Vivienda.
- [5].- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.- Solicitud electrónica número 0001200029106 de fecha 17 de marzo de 2006.
- [6].- Servicio Nacional de Información en Materia de Asistencia Social de Quintana Roo <http://sniasgroo.spaces.live.com/>
- [7]<http://www.othonpblanco.gob.mx/qroo/WebPage.php?IdUbicacion=2&Pagina=Nota.php&IdNota=3841>
- [8]<http://sistema-de-la-globalizacion.blogspot.com/2006/03/software-propietario-vs-software-libre.html>
- [9] Impacto de Tecnologías Informáticas I- [En Línea]. <http://www.deltaasesores.com>
- [10 La Informática y su Impacto Social- [En Línea]. <http://monografias.com>