



Caso de Éxito



Daruma

www.darumasoftware.com



CO-SC-CER231460

Llevando a los hogares atención en salud humanizada y oportuna.



Desde 1990, Servicio de Salud Inmediato nace para superar las necesidades y expectativas en cuanto a la seguridad, comodidad y bienestar de sus usuarios, creando así experiencias positivas en servicios de salud.

Actualmente, SSI cuenta con dos unidades de negocio: Servicio de Salud Inmediato MP SA y Servicio de Salud Inmediato IPS SAS, con más de 16 servicios habilitados que brindan atención de calidad al paciente en la comodidad de su hogar, bajo la asistencia de profesionales capacitados en atención domiciliaria.

Caminando hacia el éxito

Desde el 2016, la organización se enmarcó en un Modelo Integrado de Gestión que, en primera instancia, cumplió con las normas de referencia en Colombia para los sistemas de Calidad (ISO 9001), de gestión ambiental (ISO 14001), y de seguridad y salud en el trabajo (ISO 45001). Esto contribuyó a obtener las certificaciones de SGS, BVQI y actualmente, la certificación nacional del ICONTEC y la internacional por IQNET.



Pero esto no se quedó solo aquí, gracias al modelo de gestión, disciplina y aplicación de mejores prácticas, SSI ha alcanzado reconocimientos a nivel internacional en temas de innovación y buenas prácticas.

SSI antes de Daruma



En el inicio de la compañía los procesos en su interior se llevaban a cabo de forma manual, esto suponía la inversión de mucho tiempo y recursos humanos en mantener actualizada la información, además del impacto ambiental que ocurría al desechar grandes cantidades de papel. Este mecanismo no era sostenible en el tiempo así que el siguiente paso fue migrar a servidores con carpetas compartidas.

Aunque el ejercicio de actualización se facilitó un poco más, el control de versiones de los códigos seguía siendo manual, así que si bien con esta solución se mitigaron los problemas ambientales, el sistema seguía siendo muy humano-dependiente y por lo tanto, seguía sin responder a las necesidades de una compañía que día a día continuaba creciendo.

La capacidad del equipo de gestión de calidad estaba volcado enteramente a mantener manualmente todo el sistema, esto requería mucho tiempo, así que era imposible dedicarse a pensar en cómo mejorar los procesos. Fue aquí que se determinó la necesidad de encontrar e implementar una herramienta que subsanara estas necesidades y así, que su talento humano se pudiera enfocar en desarrollar estrategias que contribuyeran a mejorar la gestión de la organización y no utilizaran toda su capacidad en solo mantener el sistema de gestión de calidad a flote.

¿Cómo entra Daruma a la acción?

Desde Daruma se apropiaron las necesidades de SSI y para realizar un acompañamiento desde el principio y así lograr la implementación del software con éxito.

A continuación, SSI comparte algunos de los retos que presentaron y las estrategias que les fueron útiles en su proceso:



Implementar un plan de trabajo:

Para lograr un cambio significativo e incorporar una cultura de mejora continua en la organización, SSI enfocó cerca de un 60% de su plan de trabajo a fortalecer el manejo de Daruma, esto ayudó a cambiar el pensamiento de muchos de los colaboradores que tenían cierta resistencia al cambio, pues pensaban que una nueva herramienta supondría mayor trabajo.



Capacitarse para capacitar:

Además del acompañamiento que brinda el equipo de Daruma, en SSI se designó un equipo que se convertiría en experto en el software y actualmente sus integrantes son quienes apoyan día a día las actividades del resto de colaboradores. De esta manera, se garantiza sacar el máximo potencial de la herramienta.



Compromiso de la organización:

Es importante que desde la alta gerencia se genere conciencia y se estimule el concepto de mejora continua, para que así todos los procesos que se lleven a cabo dentro de la organización estén permeados por esta nueva cultura que, como vemos en este caso, ha contribuido al éxito de SSI.

Acompañando la gestión de SSI en cada paso

Actualmente, SSI cuenta con más de 8 módulos entre los que está documentos, indicadores, eventos adversos, PAMEC, acreditación, habilitación, auditorías y planes de acción con los que, a través de los años y el acompañamiento que Daruma les ha brindado, se ha logrado empoderar la gestión de todos los colaboradores de la organización, facilitando y potenciando sus labores.

1

Información confiable, accesible y centralizada:

Este es uno de los factores que más se destaca y facilita las labores de los colaboradores en SSI, incluso, los entes de control que llegan a SSI resaltan la importancia y pertinencia de tener toda su información en un solo lugar, pues la accesibilidad y la confiabilidad de la información facilita dar cuenta ante las entidades regulatorias de la gestión que se lleva a cabo en SSI.

“Tenemos toda la información alojada en el software así que es muy fácil disponer de ella en cualquier momento”.

“...para nosotros es bastante funcional porque tenemos una visualización de lo que sucede en términos de gestión de toda la compañía”

Toma de decisiones basadas en información real:

Daruma potencia la gestión de sus usuarios a través de tecnología que permite visualizar indicadores, realizar comparaciones y definir tendencias a través de gráficos que ahorran tiempo de operación y proveen un mapa completo sobre el estado de la gestión, de ésta manera los líderes pueden tomar decisiones basadas en lo que realmente está sucediendo en la compañía.

2

3

Gestión siempre al día: Control y seguimiento de tareas.

En SSI las tareas siempre están al día, desde el panel principal, cada colaborador puede revisar sus tareas pendientes o el estado de las mismas. También se resalta la practicidad y pertinencia que tiene esta característica a la hora de definir los compromisos en las reuniones, ya que desde el módulo de **Actas** es posible designar al encargado de cada una de las actividades a ejecutar y de esta manera, llevar un mayor control sobre los pendientes de cada colaborador.

“... si tengo un compromiso puedo ver si está registrado, qué notas de avance tiene o si está cerrado.”

4

Más control y conocimiento en las auditorías:

Las auditorías con Daruma ya no suponen un dolor de cabeza, ya sea desde el punto de vista del auditor, quien puede crear listas de verificación asociadas directamente a los requisitos de las normas que se van a validar, haciendo su gestión más fácil; o desde el punto de vista del auditado, que le resulta muy práctico, puesto que los registros que realiza el auditor a partir de las oportunidades de mejora y hallazgos se convierten en alertas que están encaminadas a la creación y desarrollo del plan de acción relacionado.

“La posibilidad de tener todo articulado en un solo lugar es una gran ventaja”

5

Todos los procesos bajo control

Después de la implementación de Daruma, el equipo de calidad por fin tiene la certeza de estar enterado y tener bajo control todos los procesos que se llevan a cabo al interior de la institución. Gracias a que la información está alojada en un solo lugar, éste equipo puede monitorear y hacer permanente seguimiento a la gestión de los procesos sin necesidad de invertir tiempo extra en buscar la información en otras fuentes.

“yo sin Daruma no podría (...) sería muy complicado lograr ese nivel de control sin el software...”

6

Todos los procesos en un solo lugar.

En SSI existían procesos que demandaban tiempo y capacidad del equipo pero que no quedaban registrados ni tenían un seguimiento como tal. Luego de la adquisición de Daruma y gracias a sus características fue posible parametrizar y condensar todas estas tareas en un solo lugar, permitiendo así monitorear el estado de cada uno de los procesos y tener un mayor control sobre ellos.

7

Requisitos normativos al día

En SSI es importante mantenerse al tanto de los cambios que surgen en la normativa para así dar cumplimiento a todo lo que los entes regulatorios requieren, es por eso que Daruma se convierte en una herramienta poderosa que reduce el tiempo y facilita la gestión de esta tarea, pues está pensada y alineada con los requisitos y necesidades de las entidades y los colaboradores, haciendo de su gestión un camino más agradable.

“...en Daruma ya está todo lo que necesito para responder ante cualquier requisito”

El futuro esperado

Daruma ha acompañado a SSI a través de los años a mejorar y fortalecer los procesos que impactan positivamente en la tranquilidad y felicidad de los usuarios, haciendo que sus labores no sean desgastantes y permitiéndoles liberar tiempo y carga para enfocarse en alcanzar cada día los objetivos que los lleve al éxito en su sector. Recientemente, SSI incorporó a su software el módulo de documentos legales, en donde esperan que, al igual que los módulos ya implementados, suponga una ventaja operativa y simplifique muchas más de sus labores.

Listado de eventos adversos

Eventos / filtroevento / Eventos / Listado de eventos adversos

Cristhian Castro O.
Director Calidad Clínica

Id	Código	Descripción	Identificación	Fecha de ocurrencia	Estado
<input type="checkbox"/>	EA-APSDC-004	Caída del nivel de satisfacción	*****	2017-11-07 02:51	Información
<input type="checkbox"/>	EA-APSDC-003	Se presenta entrega de examen errado al paciente "AL". El informe entregado correspondía a un paciente VIH - "Positivo", situación que difiere a la condición médica del paciente afectado.	*****	2017-07-18 10:19	Información
<input type="checkbox"/>	EA-NA-002	Ejercicio fríasco			
<input type="checkbox"/>	EA-NA-001	Paciente de sexo masculino trasladado a la respiratoria. Se infunde dextrosa al 10% en			
<input type="checkbox"/>	EA-CE-001	Se presenta entrega de examen errado al pa condición médica del paciente afectado.			
<input type="checkbox"/>	EA-APSDC-002	Aplicación intravenosa de 3ml de un medic			
<input type="checkbox"/>	EA-APSDC-001	El paciente presentó caída de la cama, la cual			

SEGURIDAD DEL PACIENTE

REGISTRO DEL EVENTO

RUS

- Clasificación de eventos
- Desde Dispositivos Móviles
- Campos Paramétricos
- Envío de la Información del EA al Jefe de Seguridad del Paciente
- Sin usuario, ni contraseña

GESTIÓN DEL EVENTO

- Registro Centralizado de Eventos
- Gestión por Equipos de Trabajo
- Investigación del Evento/protocolo de Londres
- Clasificación de eventos

ACCIONES DE MEJORA

- Creación de planes de acción resultado del análisis de los EA
- Tratamiento por tipo de EA
- Creación de acciones por responsable
- Seguimiento de acciones
- Definición de las actividades en Base
- Ajustar evidencia de la ejecución de las acciones
- Monitores de Seguimiento a Acciones y Planes

RIESGOS DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

- Creación de Controles Internos
- Creación de Riesgos
- Creación de Criterios de Seguimiento en cuanto a EA
- Definición de Notificaciones de Seguimiento de los Riesgos

EVALUACIÓN DE LA CULTURA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

- Diseño las preguntas enfocadas al Programa de SP
- Envío la encuesta por correo electrónico
- Responde la encuesta desde dispositivos móviles
- Consolida la información
- Análisis los resultados por proceso, servicios, sedes

REPORTES

Para el INVIMA

FORMATOS DE REPORTE DE EVENTOS ADVERSOS EN PROTOCOLOS DE INVESTIGACIÓN: (Preditigados)

Reporte de Sospecha de Eventos Adversos a Medicamentos

Reporte VOLUNTARIO de Evento o Incidente Adverso asociado al uso de un Dispositivo Médico

Reporte VOLUNTARIO de Evento o Incidente Adverso asociado al uso de un Dispositivo Médico

Desde Daruma seguiremos fortaleciendo nuestras herramientas día a día a través del entendimiento de sus necesidades, la incorporación de nuevas tendencias y tecnología que nos permitan seguir acompañando a nuestros clientes en su gestión y aportando lo mejor de nosotros para su mejora y éxito.

¡Tecnología al servicio de las personas!