

IV. OTROS EBUSINESS EN LA SANIDAD

Principalmente se corresponden con aplicaciones B2B que permiten, por ejemplo:

–La compra de bienes y servicios, en particular:

- Suministros médicos y quirúrgicos
- Medicamentos
- Equipos

–Servicios administrativos compartidos como finanzas y recursos humanos

–Servicios on line, como farmacias

Las aplicaciones B2B han demostrado tener un potencial considerable para el sector sanitario con oportunidades de mayor eficiencia operativa y ahorro de costes. Sin embargo, a pesar de estas ventajas, su aceptación ha sido lenta. Es previsible que el coste de desarrollo de las aplicaciones B2B será asumido parcialmente por los proveedores de servicios.

Se calcula que el potencial de ahorro del Servicio Nacional de Salud del Reino Unido en compras de suministros médicos y quirúrgicos, asciende a cientos de millones según una revisión de la *Cabinet Office*. Como resultado de dicha revisión, el Departamento de Sanidad dispuso la implantación de un sistema de compra electrónica en todos los hospitales del Reino Unido. Sin embargo, sólo unos pocos han cumplido adecuadamente esta instrucción.

Uno de los motivos por el que las aplicaciones no se han desarrollado tan rápido como se esperaba es el cambio organizativo que es necesario para aprovechar al completo sus ventajas.

Por ejemplo, si se considera la compra electrónica de los hospitales, aunque pueden conseguirse ahorros significativos, la organización tiene que asegurarse de que cuenta con:

–Sistemas internos que puedan utilizarse en múltiples puntos, con capacidad de agregar pedidos para hacer “compras inteligentes”; a la vez que se personalizan las entregas a los usuarios.

–Esto requiere un cambio en la forma de trabajar el servicio de logística, para beneficiarse de los menores niveles de existencias, y aumentar el número de puntos de entrega.

Sin este tipo de cambios, la mayoría de las ventajas que pueden obtenerse de las aplicaciones B2B no se convertiría en realidad.

Con la mayoría de las aplicaciones B2B surgen cuestiones similares. Otro ejemplo es el de los servicios compartidos donde pueden conseguirse grandes economías de escala, como en funciones administrativas como las finanzas y los recursos humanos. Beneficiarse de los servicios compartidos exige un cambio organizativo considerable, además de negociar un acuerdo de nivel de servicio entre los diferentes proveedores de servicios sanitarios. Tal como ocurre con la mayoría de los cambios organizativos, esto a menudo tropieza con resistencias internas y prácticas laborales restrictivas y protectoras.

V. ESTRATEGIAS DE LANZAMIENTO

Las ventajas que podrían obtenerse con un uso mayor y más completo del eBusiness son las siguientes:

Funciones y procesos de apoyo al eBusiness

Lo que podría proporcionar la integración del eBusiness

- Ampliación de la cadena de procesos de flujo de trabajo hasta el cliente/paciente
- Información actualizada en todo momento
- Disponibilidad de un sistema productivo las 24 horas
- Interacciones específicas cliente/paciente
- Capacidad para reaccionar más rápidamente ante acontecimientos externos
- Integración de acontecimientos externos en procedimientos de procesamiento interno
- Cambio de tareas entre el personal y el usuario del sistema

Los sistemas de *eSalud* para la atención del paciente no han sido adoptados ampliamente a pesar de su potencial de mejora y perfeccionamiento. Uno de los motivos parece ser la falta de convicción sobre los beneficios, además del riesgo operativo (en muchos casos) de un producto no probado. Hay pocas dudas de que la conectividad de Internet, junto con la digitalización de la información, pueda suponer importantes avances a la hora de orientar, tanto a los médicos de atención primaria como a los de especializada y a la organización sanitaria hacia el paciente. La capacidad de integrar toda la información médica del paciente en una Historia Clínica Electrónica disponible en todos los puntos de la cadena de asistencia, ha sido reconocida como un objetivo para el sector sanitario desde hace tiempo. Con el aumento de enfermedades crónicas en Europa, relacionadas con una población cada vez más envejecida, y la necesidad de equipos sanitarios específicos para cada enfermedad, una Historia Clínica Electrónica parecería inevitable, pero sigue siendo tan difícil de alcanzar como antes.

El desarrollo de *eSalud* en cuanto a la información y las historias clínicas se producirá inexorablemente, aunque se precisa una estrategia de integración con los sistemas y procesos existentes para minimizar los riesgos. También es preciso que se lleve a cabo con el mínimo trastorno para el paciente. Estas innovaciones llevarán tiempo y deben planificarse, implantarse y probarse en fases, para garantizar que los cambios organizativos se mantienen al ritmo de las capacidades de los sistemas.

AGRADECIMIENTOS

Departamento de Sanidad – NHS Direct – Una nueva vía a la sanidad.

Cabinet Office – Revisión de suministros del Servicio Nacional de Salud