



Hospital Infantil Los Ángeles

Caso de éxito en Sistemas Integrados de Gestión.

ISOTools
EXCELLENCE





Hospital Infantil Los Ángeles

Automatización del sistema integrado de gestión en el sector Salud

La Fundación Hospital Infantil los Ángeles es una institución prestadora de servicios de salud, privada, sin ánimo de lucro, clasificada como de mediana complejidad y con servicios de alta complejidad.

La Fundación atiende a la población pediátrica del suroccidente colombiano, especialmente la perteneciente a los Departamentos de Nariño, Cauca, Putumayo y Caquetá y para nosotros es fundamental la Responsabilidad Social.

Actualmente la Fundación Hospital Infantil los Ángeles, cuenta con 118 camas, con una única sede ubicada en la ciudad de San Juan de Pasto en la que trabajamos casi 750 personas.

Sus instalaciones, desde 2003 están en continuo proceso de mejora, adaptándose al usuario, a su familia y a las demás partes interesadas, cumpliendo la normatividad vigente para generar un ambiente seguro, agradable y ameno.

En su portafolio de servicios médicos cuentan con una amplia cartera de servicios. **Entre sus especialidades se puede destacar pediatría clínica, neurología clínica pediátrica, cirugía pediátrica o neumología pediátrica**. Al mismo tiempo **disponen de un servicio de hospitalización con unidades de cuidado intensivo de alta tecnología o una unidad especializada en Cáncer Infantil UACAI única en Colombia**.

A lo largo de su trayectoria, **han recibido premios por parte del Instituto Nacional de Salud y están recertificados en buenas prácticas de elaboración (BPE) por el INVIMA** en reenvase y reempaque, así como en producción de aire medicinal.

Desde la implementación de ISOTools hemos conseguido además otros reconocimientos:

- » Acreditación en salud
- » Galardón Nacional Hospital Seguro 2014,2016,2018
- » Empresa familiarmente responsable.
- » Buenas Prácticas de manufacturas en aire medicinal comprimido.
- » Buenas prácticas de elaboración para la central de mezclas del servicio farmacéutico.
- » Primera unidad de atención de cáncer infantil UACAI
- » Ranking 2016,2017,2018,2019,2020 mejores hospitales y clínicas de Latinoamérica
- » Miembro de la red global de hospitales verdes y saludables

La Fundación Hospital Los Ángeles tiene prevista la certificación próxima en ISO 9001, 14001, 45001, 27001, PLANETREE y como Hospital Universitario.

Problemas que impulsaron a Fundación Hospital Los Ángeles a decidirse por la automatización de sus sistemas de gestión con una plataforma tecnológica

- ✘ Dificultades para la determinación del grado de cumplimiento de los estándares de habilitación y acreditación.
- ✘ Falta de información acerca del avance en los planes de acción a causa de los procesos manuales de autoevaluación del cumplimiento, que únicamente aportan información acerca de si cumplen o no.
- ✘ Falta de trazabilidad en la información acerca de los procesos de evaluación y sus componentes, corriendo el riesgo de defectos en los informes finales.
- ✘ Dificultades en el control del cumplimiento de requisitos legales a causa de la gran cantidad de documentación que llegaron a generar en su crecimiento y el empleo de procesos manuales instrumentados en herramientas de ofimática.
- ✘ Exceso de recursos empleados en la recopilación de documentos históricos y la consolidación de la información acerca de los mismos.
- ✘ La información se manejaba de forma manual, centralizando gran parte de la gestión en ciertas personas. Esto a su vez causaba falta de implicación de los colaboradores en el Sistema de Gestión y aumentaba el riesgo de pérdida de información y errores en la misma.
- ✘ Pérdida de oportunidades de mejora debido a una baja detección de hallazgos. El principal motivo del escaso número de hallazgos detectados era que el proceso de revisión, detección, documentación y tratamiento posterior se realizaba de forma manual.
- ✘ Con la implicación de más personas en la detección activa de hallazgos el problema pasó a ser la alta carga de trabajo que los hallazgos generaban, ocasionando cuellos de botella en el área de calidad que posteriormente se traducen en falta de información real actualizada.
- ✘ Elevados costes de papel ocasionados por el uso de soportes físicos para la detección y reporte de hallazgos.
- ✘ Ausencia de trazabilidad entre la detección de hallazgos y los planes de acción.
- ✘ La información no llegaba a estar disponible en tiempo real, ocasionándose retrasos en la definición y puesta en marcha de acciones de mejora. Además, se hacía complejo compartirla con la dirección al estar centralizada en soportes físicos.
- ✘ La información se presentaba de forma aislada, ocasionando diferencias entre esta y la realidad al no tener en cuenta otras áreas de implicación.

Problemas que impulsaron a Fundación Hospital Los Ángeles a decidirse por la automatización de sus sistemas de gestión con una plataforma tecnológica

- ✘ El hecho de no contar con un lugar centralizado para el reporte, almacenamiento y tratamiento de la información ocasionaba un exceso de recursos empleados en la recolección de información y su tratamiento para la generación de informes, auditorías y evaluaciones.
- ✘ Ausencia de información acerca de la evolución histórica de la organización en su estrategia de crecimiento. En lugar de contar con información actualizada en cada momento debían esperar a terminar ciclos trimestrales para consolidar la información, tratarla y presentar los informes necesarios.
- ✘ Dificultad para la implicación de todos los líderes en el Sistema de Gestión debido a la falta de usabilidad de dicho sistema.
- ✘ Exceso de recursos empleados para la evaluación de la satisfacción del cliente, que se realizaba mediante encuestas en formatos físicos. El uso de papel no solo aumentaba el coste si no que dificultaba la gestión de la información que había que digitalizar y tratar para definir las acciones necesarias para la mejora del servicio.
- ✘ La falta de un lugar accesible desde el que consultar la última documentación vigente exigía que los líderes de procesos necesitaran imprimir la documentación necesaria, aumentando un costo en papel que ya era elevado. Esta falta de accesibilidad de la información ocasiona también retrasos entre la aprobación de una nueva versión documental y su empleo por parte de los líderes correspondientes.



Soluciones que ha aportado ISOTools

- ✓ ISOTools aporta un completo sistema de autoevaluación, habilitación y acreditación para la realización de procesos de evaluación basados en estándares o requisitos específicos, observando la situación en un momento determinado y vinculando con planes de mejoramiento y comparación de evaluaciones. Gracias a la alta usabilidad del sistema de autoevaluación, que utiliza un sistema semafórico, se ha conseguido implicar a todos los líderes de procesos y partes interesadas en el Sistema de Gestión.
- ✓ ISOTools mediante la trazabilidad entre todos sus registros, facilita el seguimiento y evaluación, permitiendo ahorrar tiempo y recursos de gestión.
- ✓ HILA necesitaba de un gestor documental de alta seguridad y disponibilidad, con estructuras complejas que pudieran dar respuesta a los requisitos legales y de acreditación que las particularidades del sector de la salud requieren. ISOTools aporta, además, un completo sistema de gestión de permisos y accesos para que la información tenga una alta accesibilidad 24/7 desde cualquier lugar, únicamente para las personas o grupos de personas que deben acceder a ella.
- ✓ ISOTools aporta un Software de gestión cuya seguridad de la información está acreditada bajo las normas ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 20000, garantizando así que la información sensible que pueda albergar HILA cuente con los máximos estándares de seguridad.
- ✓ El Sistema de Gestión de acreditaciones aportado por ISOTools ha facilitado el proceso de acreditación, mejorando el seguimiento y evaluación de los distintos grupos de personas y procesos, permitiendo además una autoevaluación continua que aporta a la misma.
- ✓ ISOTools permite una trazabilidad completa de las evaluaciones, así como la comparativa entre grupos, periodos y objetivos establecidos, posibilitando extraer el máximo rendimiento y aporte de valor a la organización.
- ✓ El Sistema de Evaluación aportado por ISOTools permite visualizar rápidamente el grado de cumplimiento con los estándares de acreditación y certificación requeridos por los distintos organismos e instituciones.
- ✓ ISOTools aporta un sistema para la gestión integral de riesgos corporativos, que HILA actualmente emplea para la gestión de riesgos estratégicos, riesgos en procesos, riesgos de vulnerabilidad, Sarlaft, aspectos e impactos ambientales, seguridad y salud en el trabajo, riesgos de seguridad de la información, riesgos de gestión clínica, riesgos ocasionados por el COVID 19 y continuidad de negocio, todo ello bajo la norma ISO 31000.
- ✓ ISOTools se ha adaptado fácilmente a las metodologías empleadas por HILA gracias a que cuenta con un alto nivel de parametrización que ayuda a satisfacer todas las necesidades de sus usuarios, sean cuales sean las acreditaciones y modelos que desee gestionar.
- ✓ El Sistema de Indicadores facilitado por ISOTools permite contar con una visual completa del estado de situación de los distintos riesgos, procesos o planes de acción entre otros para la toma de decisiones en tiempo real.

Soluciones que ha aportado ISOTools

- ✓ ISOTools ha facilitado un sistema integral para la identificación y gestión de hallazgos mediante códigos QR o URLs, gracias a esto ha podido aumentar significativamente el número de hallazgos y con ello sus oportunidades de mejora.
- ✓ Sistema de seguimiento de hallazgos con el que HILA puede contar con una trazabilidad completa del ciclo del hallazgo desde su detección hasta el cierre por parte de las personas asignadas. Su integración con el sistema de indicadores y avisos permite un control total de los hallazgos.
- ✓ Sistema de Gestión estratégica e indicadores con el cual gestionar de forma integral la estrategia e indicadores asociados a la misma en toda la organización. Con ella se mejora el análisis y la definición que permiten a la organización el estudio crítico que los hace avanzar hacia la mejora. Gracias a la definición de objetivos por tramos y metas, tanto numéricas como en porcentaje, integradas con el sistema de indicadores, se cuenta con una visión en tiempo real del grado de avance de la organización hacia su visión organizacional, algo de gran ayuda para la dirección de la organización.
- ✓ Trazabilidad completa de la estrategia organizacional, gracias a la cual hacer un seguimiento de los avances hacia las metas establecidas y el histórico de las mismas como apoyo en la toma de decisión. Para ello la alta dirección cuenta con informes exclusivos y dashboard personalizados actualizados en tiempo real con la información que necesitan acerca de los distintos mapas estratégicos.
- ✓ Sistema de encuestas adaptado a las necesidades del cliente con el que definir formatos de preguntas y respuestas dinámicas que serán ejecutadas por clientes, personal interno u otras partes interesadas. Del mismo modo, estas encuestas se pueden hacer públicas y ser contestadas por cualquier persona, por ejemplo, para las encuestas de satisfacción del cliente, que ahora se integra de forma automática en el sistema facilitando la extracción y tratamiento de la información para su presentación en los paneles de información para la toma de decisión.



Mejoras que se han alcanzado gracias a la Automatización del Sistema de Gestión Integrado

- ↑ ISOTools ha facilitado la transformación digital de la organización, un cambio cultural en todas las personas implicadas que ha ayudado a HILA a crecer de forma exponencial desde su implementación en 2016.
- ↑ Desde la implementación de ISOTools, HILA ha conseguido numerosos reconocimientos:
 - » Acreditación en salud
 - » Galardón Nacional Hospital Seguro 2014,2016,2018
 - » Empresa familiarmente responsable.
 - » Buenas Prácticas de manufacturas en aire medicinal comprimido.
 - » Buenas prácticas de elaboración para la central de mezclas del servicio farmacéutico.
 - » Primera unidad de atención de cáncer infantil UACAI
 - » Ranking 2016,2017,2018,2019,2020 mejores hospitales y clínicas de Latinoamérica
 - » Miembro de la red global de hospitales verdes y saludables
- ↑ El uso de papel, sus costes asociados y el impacto en el medio ambiente por esta causa se ha reducido en aproximadamente un 70%, con lo que se han reducido costos de oportunidad.
- ↑ El tiempo dedicado al Sistema de Gestión se ha visto reducido en más de un 80%. Con ello se han podido destinar recursos en labores orientadas al crecimiento de la organización.
- ↑ Gracias a ISOTools el número de hallazgos detectados se ha visto incrementado un 3000%, pasando de 89 hallazgos al año a 2500.
- ↑ El Know How de HILA está garantizado gracias al completo Sistema de Gestión Documental y la transformación cultural que se ha producido en la organización. Al mismo tiempo se ha optimizado la accesibilidad, consiguiendo que la documentación esté disponible 24/7 para los usuarios a los que se le dé permiso.
- ↑ La plataforma tecnológica ISOTools ha facilitado el proceso de autoevaluación, auditoría y acreditación de HILA.
- ↑ Ahora, HILA cuenta con un sistema de Gestión de Riesgos integrado mediante el que hacer un seguimiento visual en base a indicadores semafóricos del grado de cumplimiento y un análisis objetivo de los riesgos que les afectan.

ISOTools
EXCELLENCE

