

Hospital Victoria La Salle

Caso de éxito

| 2024



Entrevista con Mario García Baltazar, Director del departamento de Tecnología.

Si bien los hospitales conjuntan a profesionales de salud que atienden a la población, existe un equipo de organización, coordinación y administración que permite que los cuidados clínicos se otorguen de manera constante y sin obstáculos.

Mario García Baltazar, director del área de Tecnología (TI) del Hospital Victoria La Salle, relató la manera en la que el departamento que él lidera, apoyado en Cirrus y Estela, brinda servicio a los clientes internos de la institución e impulsa una experiencia positiva en el paciente.



Fotografía: Hospital Victoria La Salle
Fuente: hospitalvictorialasalle.com

Conoce el Hospital Victoria La Salle



**En Ciudad Victoria,
Tamaulipas, México**

21 habitaciones para estancia
31 camas censables



**Inició operaciones
en el año 2016**

13 camillas
+174 integrantes en su plantilla



**Forma parte del Consorcio
Mexicanos de Hospitales**

+120 equipos médicos de alta tecnología
+900 pacientes atendidos

Módulos utilizados de Cirrus

HIS | EHR | ERP | Estela - Business Intelligence



Desde tu punto de vista como director del área de tecnologías de la información, **¿qué es lo primordial que un software hospitalario debe cumplir para ser seleccionado para una institución?**

Mario García (MG): Para mí, lo que más me interesa dentro del software es que sea totalmente configurable. Que todos los módulos con los que cuento, yo mismo los pueda configurar de acuerdo a las necesidades del hospital; es decir, que el sistema se adapte a nosotros y no al revés. Eso es lo que hemos encontrado con Cirrus. Nosotros podemos modificar todos los parámetros y si no tenemos la oportunidad de hacerlo con alguno, lo hacemos a través de un ticket. Eso es lo que nos gusta, que tenemos una respuesta pronta a nuestras necesidades.

Otra cuestión que veo es la generación de los reportes. Podemos generar reportes de manera inmediata y hacer consultas de todo nuestro historial a través del BI (Business Intelligence) que nos ofrece Estela.

En resumen, eso es lo que más considero como importante siendo responsable de TI: la generación de reportes y que sea totalmente configurable.

Al ser una área de servicio interno, **¿cuáles son las funcionalidades que más se utilizan desde el lado de TI de Cirrus? ¿o cómo procuran el óptimo funcionamiento del hospital?**

MG: Bueno, yo siempre le comunico al equipo que estoy liderando que nuestros clientes son nuestro personal. La principal ventaja es que nosotros podemos trasladar al personal las bondades que nos está dando el software, es decir, nosotros podemos configurar un usuario, capacitarlo y ofrecerle herramientas que le ayuden a realizar más eficiente su trabajo.

Además, tenemos la manera de descargar información, hacer análisis y presentársela al área directiva o a quien lo necesite. Esto es lo que me gusta: podemos hacer muchos cruces de información y la ventaja es que todos los reportes coinciden.

“ Eso también me agrada: no hay información perdida. Podemos rastrear todo; sabemos quién creó algo, quién modificó algo y eso es lo que me da total confianza a la hora de estar manipulando el sistema. ”

Cuando llega un nuevo integrante al hospital, ¿cómo es el proceso de adopción a Cirrus?

MG: Cada área tiene un responsable. En el caso de enfermería, son las supervisoras las que capacitan a las enfermeras en el uso del sistema; en el caso de los médicos, yo soy quien les da un curso de introducción de cómo deben manejar el sistema; en el caso de personal administrativo, hay un responsable encargado. En fin, la mayoría de las áreas tienen a alguien responsable que capacita al personal que está entrando.

Si es personal médico, lo hace directamente el área de sistemas. Esto porque hacemos mucho hincapié en que deben de llenar correctamente las notas clínicas, ya que generamos reportes para el INEGI (Instituto Nacional de Estadística y Geografía) y es muy importante que esté completo el expediente clínico electrónico.

Sabemos que la transición hacia las herramientas digitales o hacia un nuevo sistema puede generar fricciones en algunas personas, **¿cómo han lidiado con esto en los nuevos ingresos del Hospital Victoria La Salle?**

MG: [Anteriormente,] la capacitación hacia los médicos la daban los propios médicos pero arrastraban errores tras ello. Es decir, si el médico que estaba capacitando al nuevo ingreso tenía algún “vicio” —por así decirlo— a la hora de capturar un paciente, un atajo o algo que no era correcto, lo trasladaba al siguiente médico. Nos percatamos de esta situación, cambiamos las formas y la nota clínica, capacitamos a los médicos y notamos que era más fácil para ellos, pues redujimos el número de campos a llenar y la convertimos en una nota más completa, más fácil de entender y de capturar.

Ahora, se invita a los nuevos integrantes a que acudan a esta capacitación, que dura dos horas aproximadamente. Les entregamos videos que hemos tenido de capacitación con ustedes [el equipo de Ecaresoft], una liga de cada equipo que manejan y también una liga de Cirrus para capacitación, donde les hacemos saber que pueden ingresar y realizar los movimientos que deseen dentro del sistema fuera del ambiente de producción. Así, ellos con confianza pueden mover lo que quieran, hacer experimentos y ya se dan cuenta de que no es tan difícil estar manejando el sistema de forma clínica.

“ Que el sistema se adapte a nosotros y no al revés. Eso es lo que hemos encontrado con Cirrus. ”



Hablando de Estela, el Business Intelligence adicional de Cirrus, **¿cómo es que ustedes como hospital aprovechan la información que están generando?**

MG: Nosotros utilizamos Estela para generar reportes que nos piden del 2016 a la fecha. El área directiva nos puede solicitar la evolución de cómo hemos ido creciendo en el número de pacientes, en finanzas, en el número de camas, etcétera. ¿Lo podemos hacer a través de Cirrus? Sí, pero tardamos más tiempo. Con Estela podemos hacer esas mismas búsquedas y descargarlas en una sola consulta.

Otra opción que también usamos es que podemos crear "Pulsos", donde en una consulta que ya está preprogramada le enviamos información por correo electrónico a cualquier persona. Nosotros lo utilizamos para enviar cierta información a personas que no queríamos que tuvieran acceso a Cirrus o restringiendo información sensible de pacientes o de la institución. Entonces esa información, la ocultamos a través de Estela y lo enviamos por correo a esa persona para que realizara su trabajo de manera más fácil.

Entonces, sí hemos aprovechado Estela. En ocasiones cuando hay dudas, abrimos un ticket y podemos saber exactamente lo que necesitamos o nos ayudan a generar una tabla, una vista o una consulta dentro de Estela para lo que necesitamos.

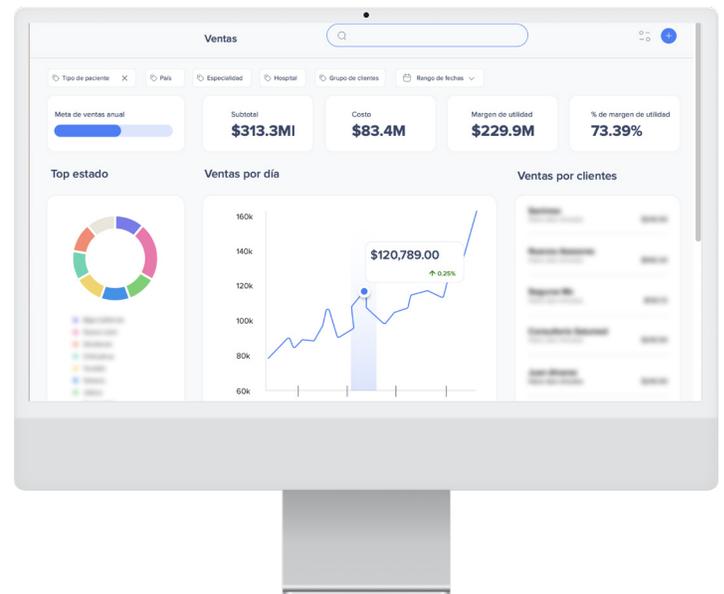
¿Cómo describirías al soporte de Cirrus?

MG: En cuanto al servicio, me gusta cómo lo están manejando actualmente. La herramienta de chat que tienen dentro de Cirrus me permite hacer contacto directo con los asesores

expertos, ya que pueden aclarar cualquier pregunta, tanto a mí como a cualquier personal del hospital. Si no está dentro del horario de atención, simplemente levantamos un ticket.

Al utilizar los tres módulos de Cirrus y Estela, el intercambio de información del Hospital Victoria La Salle es precisa y siempre exacta, permitiendo a todos los colaboradores de la institución contar con una sola fuente verídica para su operación.

“ Nosotros utilizamos Estela para generar reportes que nos piden del 2016 a la fecha. El área directiva nos puede solicitar la evolución de cómo hemos ido creciendo en el número de pacientes, en finanzas, en el número de camas, etcétera. ”



Cirrus es un producto de

Ecaresoft

© Ecaresoft Inc.

ecaresoft.com

Headquarters
AUSTIN, TX
1606 Headway
Cir Suite 9136,
Austin Texas 78754

Oficina LATAM
MONTERREY, MÉXICO
Frida Kahlo 195 Ste.
1205 Col. Valle Oriente,
66269, San Pedro G G, NL

Oficina Argentina
BUENOS AIRES,
ARG Esmeralda 950,
piso 3 C1007ABL
CABA

Oficina Arabia Saudita
RIYADH, SA
8139 Takhassusi Branch
- Al Muhammadiyah Unit
No. 6, 12363 - 3269