



enRED

REVISTA DE GESTIÓN MÉDICA REDSALUD

Nº 9 | AÑO III

CALIDAD Y EXCELENCIA OPERACIONAL

UNO DE LOS PRINCIPALES
DESAFÍOS PARA LA CONSOLIDACIÓN
DEL TRABAJO EN RED

Primera Reunión Ampliada:
formando la red de salud líder de Chile
pág. 12

Daniel de la Maza: "TI debe convertirse en
un músculo relevante para construir la red"
pág. 16

Apoyo diagnóstico a la Trombosis:

estudios integrales, oportunos y al alcance

La trombosis corresponde a la formación de coágulos sanguíneos potencialmente mortales en las paredes de arterias o venas, debido a una condición anormal del sistema de reparación de los vasos. Una vez formados, estos coágulos pueden entretener o bloquear el flujo sanguíneo y, en ocasiones, desprenderse y llegar a órganos como el cerebro y el pulmón, con consecuencias potencialmente fatales.

El día 13 de Octubre se celebra el World Thrombosis Day, establecido en 2014 por la International Society on Thrombosis and Hemostasis (ISTH) como una campaña mundial para darle relevancia a la prevalencia de la Trombosis, que a menudo es la patología subyacente de infarto agudo de miocardio, accidente cerebrovascular tromboembólico y tromboembolismo pulmonar, las más graves y principales patologías del sistema cardiovascular.

El portafolio de Siemens Healthineers para el área de Hemostasia tiene la potencialidad de cubrir todos los ensayos coagulométricos necesarios para el estudio de trombosis y así determinar sus posibles causas, permitiendo a los laboratorios clínicos ofrecer el menú más completo de estudios de hemostasia.

Los laboratorios de Red Salud hoy cuentan con gran parte de las soluciones que dispone Siemens Healthineers para la realización de la mayor parte de los exámenes. En el ámbito de la hemostasia, el laboratorio de Clínica Bicentenario cuenta con el instrumento CS-2500: el más reciente de su generación que incorpora tecnologías de verificación pre-analítica de las muestras y corrige interferencias potenciales para no afectar los resultados. Este instrumento, además, ofrece la posibilidad de cubrir el abanico completo para el apoyo diagnóstico de trombofilia y otras alteraciones de la hemostasia.

El Dr. Jorge Aldunate, Director Técnico de los laboratorios de Red Salud, comenta que con este menú de ensayos y la tecnología de CS-2500 en el área de coagulación se posicionan en la primera línea de vanguardia de diagnóstico y control de este tipo de patologías.

Durante el mes de Octubre, Siemens Healthineers estará trabajando en conjunto con los laboratorios de Clínica Bicentenario y Clínica Tabancura en la incorporación de tecnologías para el estudio de alteraciones de hemostasia primaria y agregación plaquetaria, con INNOVANCE PFA 200.

Con estas tecnologías complementadas de CS-2500 e INNOVANCE PFA 200 de Siemens Healthineers, Red Salud contará con el perfil más completo de ensayos de coagulación en el país, permitiendo una respuesta integral a las necesidades diagnósticas en hemostasia.



ENSAYOS DISPONIBLES ACTUALMENTE EN CLÍNICA BICENTENARIO PARA LA MEDICIÓN EN EL ÁREA DE COAGULACIÓN CON SIEMENS HEALTHINEERS

- Tiempo de Protrombina
- Tiempo parcial de tromboplastina activado
- Fibrinógeno
- Estudio de Factores de las vías de la coagulación (V, VII, X, XI, XII)
- Factor Von Willebrand
- Dímero D
- Antitrombina III
- Anticoagulante lúpico
- Proteína C
- Proteína S

*Con la capacidad de incluir mediciones adicionales, como Heparina, Tiempo de Batroxobina, Factor XIII cromogénico, entre otras.



Sebastián Reyes Gloffka
Gerente General de Redsalud

ÍNDICE

01. Publireportaje	02
02. Juan Pablo Acevedo: "Estamos trabajando día a día para alcanzar la excelencia operacional en cada uno de los servicios que entregamos en nuestra RED"	04
03. Apuntes de la Red	09
04. Primera Reunión Ampliada: formando la red de salud líder de Chile	12
05. Salud en Breve	15
06. Daniel de la Maza: "TI debe convertirse en un músculo relevante para construir la red"	16
07. Publicidad	19

Edición N°9 / Año III. Los contenidos de esta publicación son desarrollados por Redsalud, con apoyo de sus distintos prestadores. Más información: enred@redsalud.cl

Como hemos compartido anteriormente con ustedes, nos encontramos en un proceso muy relevante de construcción de red para alcanzar la aspiración bajo la cual nació Redsalud: llegar a ser la red de salud privada líder de Chile, y ser reconocidos como tal por nuestros pacientes, médicos y colaboradores.

En el inicio de este camino, hemos alcanzado importantes logros en términos de eficiencias, mejoras operacionales y de fortalecimiento del trabajo en equipo, los cuales nos permiten augurar un lindo sueño: que somos capaces de hacernos cargo de grandes desafíos.

Es así como, con esa convicción, damos cuenta en esta edición de los proyectos –definidos en nuestra Hoja de Ruta–, que hoy estamos abordando para cimentar el modelo de red. Como por ejemplo, el trabajo mancomunado entre el área médica y de operaciones, para fortalecernos y optimizar nuestros procesos, logrando eficiencias y buscando entregar a los pacientes una experiencia de primer nivel, así como también nuestra área de Tecnología, cuya etapa de transformación se irá implementando gradualmente, con el fin de convertirse en una ventaja competitiva para la compañía.

Estos son sólo algunos ejemplos de los frentes que como Redsalud estamos abordando para fortalecernos como red, convencidos de nuestro enorme potencial y capacidad para impactar positivamente en la salud de la población. Los dejo cordialmente invitados a revisar esta edición y a ser protagonistas de este desafío que tenemos como grupo de conformar la mayor red prestadora de Chile.



Juan Pablo Acevedo, nuevo Gerente de Operaciones y Servicios en Red de Redsalud

“Estamos trabajando día a día para alcanzar la **excelencia operacional** en cada uno de los servicios que entregamos en nuestra RED”

Generar procesos y formas de trabajo equivalentes en cada uno de los servicios que entregan los distintos prestadores es parte de los objetivos planteados por el ejecutivo. Junto con ello, entregar a los pacientes una experiencia de servicio significativa, lo que demanda el compromiso de los colaboradores y un trabajo coordinado entre las diferentes áreas.

Juan Pablo Acevedo asumió la Gerencia de Operaciones y Servicios en Red de Redsalud a inicios de 2017. Uno de sus principales desafíos es consolidar el trabajo desarrollado durante los últimos dos años para pasar de ser un grupo de empresas a una red de salud propiamente tal.

Destaca que los avances han sido muy importantes. Entre otros, lograr integración en las áreas contables y financieras, negociaciones centralizadas con proveedores, y el fortalecimiento de las áreas corporativas. Explica que el siguiente paso “busca poder integrarnos como RED a través de la operación”.

Sobre su tarea, detalla que “convertirnos en la red de salud más importante del país, dando acceso a salud de calidad, a precio justo a todos los chilenos, es la aspiración que nos moviliza como organización y a la Gerencia de Operaciones y Servicios en Red, para lo cual estamos trabajando día a día para alcanzar la excelencia operacional en cada uno de los servicios que entregamos en nuestra Red”.

Por eso, esta nueva etapa exige una operación estandarizada, a través de procesos y formas de trabajo equivalentes en cada uno de los servicios que entregan los prestadores de Redsalud.

“(…) **convertirnos en la red de salud más importante del país, dando acceso a salud de calidad**, a precio justo a todos los chilenos, es la aspiración que nos moviliza como organización y a la Gerencia de Operaciones y Servicios en Red”



— Juan Pablo Acevedo, definiciones de **RED**

“Al trabajar en red, potenciamos la accesibilidad y que **todos los pacientes puedan optar a los distintos prestadores del país y a los servicios que entregan**”

“Ser red nos permite eficiencias que, a su vez, hacen que **el sistema sea sustentable**”

“**Posibilita poder transferir la demanda ambulatoria al mundo clínico.** Y esa ventaja sólo la tiene Redsalud”

“Genera una operación de **salud sustentable, de calidad y a un precio justo**”

“Para lograrlo, es necesario tener estructuras comunes, modelos de gestión operacional equivalentes, indicadores y metas operacionales con un mismo nivel de exigencia en cada uno de nuestros servicios y para cada uno de nuestros prestadores. Tener estándares comunes no significa que la operación no busque la excelencia operacional, sino todo lo contrario. Queremos estándares de excelencia en cada uno de nuestros procesos”, dice.

Otra de las exigencias para la consolidación del trabajo en red es la capacidad de generar sinergias operacionales entre las unidades, especialmente en procesos que son intensivos en costos fijos y que se pueden gestionar en forma centralizada, asegurando eficiencia y estándares equivalentes, sostiene Juan Pablo Acevedo. No obstante, agrega, “esto no impide que tengamos que estar atentos a lo que está pasando en otros países en la industria de la salud o bien en otras industrias, de manera de fomentar la innovación y poder estar a la vanguardia del mercado”.

VALOR PARA LAS PERSONAS

Detrás de la excelencia operacional está la búsqueda de la eficiencia y sincronía en cada uno de los procesos, pero, lo más importante, es que representa la condición necesaria para que los pacientes tengan una experiencia de servicio significativa.

De cara al paciente, dice el ejecutivo, operar de manera estandarizada

es ofrecer un servicio de calidad equivalente en todos los prestadores, con políticas de derivación que le permitan atender todas sus necesidades de salud dentro de una sola red. Desde una consulta médica, toma de exámenes, hasta una atención clínica. “Si logramos eso”, asegura, “nos potenciamos como red y entregamos un mayor valor a las personas”.

La gran ventaja competitiva de Redsalud es la red ambulatoria que tiene, una de las más grandes que existen en el país. Traspasar la alta demanda ambulatoria a las clínicas permite maximizar la utilización de infraestructura y equipos, volúmenes de compras de insumos que generan economías de escala, sistemas comunes de gestión médica, administrativa y laboratorios. Todo ello hace que una operación sea de excelencia, eficiente, a costos razonables, que pueden ser transferidos a precio a los pacientes, generando un círculo virtuoso, con salud de calidad en un sistema viable económicamente. “El ser una Red permite eficiencias que hacen que el sistema sea sustentable”, recalca.

Para hacer más evidente las ventajas, lo explica a través de una analogía. “Si vemos que el paciente tiene un viaje en nuestra Red, desde que ingresa hasta que sale, la excelencia operacional representa la carretera en la que el paciente viaja. Por lo que, si la carretera no es uniforme o tiene grietas, por más esfuerzo que se haga en otras dimensiones, la experiencia del paciente no será buena”. Por ello, el trabajo en equipo entre las distintas áreas es fundamental. “Poder trabajar de forma coordinada y colaborativa es un pilar crítico que buscamos como Gerencia”, dice.

Trayectoria profesional

Seis meses lleva Juan Pablo Acevedo como Gerente de Operaciones y Servicios en Red de Redsalud.

De profesión Ingeniero Civil Industrial, formado en la Universidad de Chile, el inicio de su vida laboral estuvo ligado al área de transporte y logística, desempeñándose durante 14 años en distintas empresas.

Al rubro Salud llegó tras una invitación que le hicieron desde la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) para participar en su proceso de modernización. Los dos primeros años se hizo cargo de la red de agencias

de la Región Metropolitana Sur y la Región de O'Higgins, para luego, en los tres siguientes años, asumir la nueva Gerencia de Operaciones y, posteriormente, la Gerencia de Experiencia.

Ya iniciado el 2017, llega a hacerse cargo de la Gerencia de Operaciones y Servicios en Red de Redsalud, creada en 2016 en el marco de la estrategia de operar como una verdadera red de salud. Su rol, por tanto, es crucial para llevar a cabo la tarea asumida por el equipo gerencial encabezado por Sebastián Reyes.

Apuntes de la Red

LABORATORIO REDSALUD DA A CONOCER SU EXPERIENCIA EN IMPORTANTE FERIA EN EE.UU



Hasta el Congreso Anual de la American Association for Clinical Chemistry (AACC) llegó el Dr. Jorge Aldunate, Director Técnico del Laboratorio Redsalud, junto a Álvaro Tacchi, gerente de Negocios en Red de Redsalud, para compartir la experiencia de la compañía en la construcción de su red de laboratorios. Un proyecto que busca generar dentro de Redsalud una red de laboratorio totalmente integrada y funcional, tanto a nivel de sistemas como de operación.

“Fue una participación muy positiva, ya que nos permitió dar cuenta de lo que estamos haciendo en materia de funcionamiento de red; pero también enriquecemos en términos de saber dónde estamos, lo que hemos avanzado y qué podemos mejorar o profundizar. Sin dudar, puedo afirmar que tecnológicamente estamos en la vanguardia en Latinoamérica, incluso por sobre países como Brasil y Argentina”, señala el Dr. Aldunate.

Médico especialista en laboratorio clínico y con un doctorado en bioquímica, el Dr. Aldunate fue quien en 2008 asumió el desafío de armar desde cero el laboratorio Megasalud, repitió el reto en 2011, en Clínica Bicentenario, y actualmente se encuentra abocado a concretar esta integración total de los prestadores de Redsalud en materia de laboratorio, tarea ya avanzada.

“Hoy las clínicas Bicentenario, Elqui, Valparaíso y Temuco ya están en esta condición, y básicamente se trata de desarrollar los laboratorios de Redsalud de manera eficiente, escalable y sustentable. ¿Cómo? Dotando a los laboratorios de la red de una Administración Central, la que será responsable de liderar la estrategia operacional y el plan de desarrollo de esta unidad”, explica.

Destaca que las oportunidades de este modelo de trabajo son múltiples en términos de eficiencia (ahorros y productividad), escalabilidad (consolidación de volúmenes) y calidad (estandarización), y que se trata de un eje estratégico para Redsalud en miras a fortalecerse como red de salud privada líder en Chile.

“Es importante, porque el Laboratorio Clínico es una especialidad de la medicina, que es transversal al resto de las especialidades, ya que atiende los requerimientos diagnósticos de todas y cada una de ellas. Por otra parte, se desarrolla tanto en el ámbito ambulatorio como para los pacientes hospitalizados, de distintas edades, desde los recién nacidos hasta los adultos. El laboratorio siempre está presente, con funciones de pronóstico, de diagnóstico y de control de tratamiento”, enfatiza el Dr. Aldunate.

Tras el encuentro de la AACC, cuenta que prestadores de Colombia, Perú y Ecuador, se interesaron en conocer también la experiencia de Redsalud, por lo que nuevamente el equipo podría compartir su trabajo con otros países de Latinoamérica.

MEGASALUD GRAN AVENIDA OBTIENE REACREDITACIÓN EN CALIDAD

En una ceremonia encabezada por el Intendente de Prestadores, Enrique Ayarza, el Centro Médico Dental de Megasalud de Gran Avenida, recibió por segundo periodo consecutivo la Acreditación en Calidad en los Procesos de Atención en Salud, distinción otorgada por la Superintendencia de Salud a todos aquellos prestadores -tanto públicos como privados- que cuentan con las garantías de calidad y seguridad en el servicio entregado a sus pacientes.

“Como parte de Red Salud, compartimos un propósito común, que es ofrecer acceso a salud de calidad a todas las familias de Chile, poniéndolas en el centro de nuestro quehacer y tratándolas con especial empatía y calidez. Esta distinción nos inspira aún más a continuar por este camino, en pro de nuestros pacientes y sus familias”, recalzó Rodrigo Medel, Gerente General de Megasalud.



TRABAJO EN EQUIPO

Para alcanzar este contexto colaborativo, plantea Juan Pablo Acevedo, resulta crucial el compromiso de cada uno de los colaboradores de entregar lo mejor de sí mismos, lo que facilitará su desarrollo laboral, tanto en sus áreas como en otras, aspirando a nuevos desafíos. Así se potencian las áreas y toda la organización, produciendo beneficios para ellos y los pacientes.

Generar equipos de trabajo capaces de ponerse desafíos exigentes, que vayan más allá de lo convencional, atreviéndose a innovar, buscando el crecimiento profesional de cada uno, es parte de su sello como Gerente de Operaciones y Servicios en Red, afirma. Algo importante en este contexto, destaca el ejecutivo, es la capacidad de rescatar las buenas prácticas que existen en los prestadores, tanto en procesos administrativos como estándares técnicos, de manera de exportarlas a todos de manera transversal.

En línea con esta mirada, se establecieron nuevas gerencias de Operaciones en las

distintas clínicas de la Región Metropolitana. Más adelante ello sería extensivo a las clínicas regionales.

“Alcanzar la excelencia operacional y poder entregar a nuestros pacientes una experiencia de servicio significativa, no sólo es trabajo de las distintas Gerencias de Operaciones, sino que requiere de un trabajo colaborativo, integrado y sinérgico con las Direcciones Médicas de cada uno de los distintos prestadores y Corporativa. Esta fórmula es la única que nos permitirá cumplir con nuestros objetivos y metas”, concluye.

Los nuevos equipos de Operaciones son encabezados por:

- Matías Larraín, Gerente de Operaciones Clínica Avansalud
- Raúl Aguayo, Gerente de Operaciones Clínica Bicentenario
- Werner Pieber, Gerente de Operaciones Clínica Tabancura

Fiestas Patrias en REDSALUD



NUEVO CENTRO MÉDICO DE CLÍNICA MAGALLANES ENTRA EN FUNCIONAMIENTO



Un nuevo y moderno edificio que alberga 35 consultas médicas, con más de 80 profesionales de vasta trayectoria, se sumó a la infraestructura de este prestador de Redsalud de Punta Arenas.

“Siempre hemos dicho que Clínica Magallanes crece junto a la demanda de sus pacientes y éste es un claro ejemplo de ello”, señala Carolina Saldivia, su Gerente General. “Nuestra principal motivación es entregar mejor salud a las familias de nuestra región acogiendo, cuidando y sanando a los magallánicos, es por eso que estamos felices de poder crecer y de entregar salud de calidad, con equipos modernos y acorde a los requerimientos de la comunidad”, agrega.

En este ámbito, Saldivia enfatiza que esta es una tremenda oportunidad para la consolidación regional de Redsalud en el diagnóstico avanzando de patologías, tratamiento y recuperación de los pacientes, al contar con la infraestructura adecuada, el equipamiento médico de alta tecnología, y especialistas médicos de reconocido prestigio, todos atributos respaldados por la acreditación entregada por la Superintendencia de Salud por dos periodos consecutivos.

El nuevo Centro Médico de Clínica Magallanes cuenta con una superficie de 2.332 mt², distribuidos en 5 pisos. Cuatro pisos son habitables y uno -el quinto- es una sala de máquinas para climatización.

MOVILIDAD INTERNA Y NUEVAS INCORPORACIONES



Dra. Elsa Cabrera,
Jefa de Oncología de Redsalud



Dra. Rosa María Porras,
Subdirectora de Proyectos
Médicos de Redsalud

Como parte del robustecimiento de la Dirección Médica Corporativa liderada por el Dr. Juan Pablo Pascual, Rosa María Porras asumió la Subdirección de Proyectos Médicos de Redsalud. Con más de treinta años de experiencia en la gestión de Servicios Médicos, la Dra. Porras se desempeñaba anteriormente en Clínica Bicentenario. Adicionalmente, la Dra. Elsa Cabrera, asume desde Avansalud como Jefe de Oncología de Redsalud, primer servicio de especialidad transversal de la organización.

También en Casa Matriz, se integró Carlos del Río, quien llega desde Megasalud para liderar el cargo de Subgerente Técnico de Diagnóstico, dependiente de la Gerencia de Negocios en Red. Carlos tendrá el objetivo de desarrollar la nueva unidad de negocio, que tiene como fin generar modelos de operación, calidad y de gestión desde la perspectiva técnica para toda la Red a lo largo del país.

En nuestras filiales, en tanto, se sumó como Gerente de Operaciones de Clínica Tabancura, Werner Pieber, quien anteriormente se desempeñaba como Subgerente de Experiencia Operacional en Redsalud. En tanto, en Clínica Bicentenario, Pamela Alvear se incorporó como Gerente de Personas; en Megasalud, la Dr. Carolina Pattillo asumió como Gerente Odontológico; y, a Clínica Valparaíso, se integró Marco Rivera como su nuevo Gerente de Administración y Finanzas, en reemplazo de Silvio Flores.

Finalmente, en Clínica Bicentenario se incorporan María Elena Rojas como Enfermera Jefe y Luis Felipe Escarpentier como Subgerente de Operaciones de Centro Médico. Asimismo, Clínica Iquique registró movimientos internos dentro de su organización; de esta manera, Pilar Martínez asumió la Sub-Gerencia de Operaciones y Andrina Barahona, la Sub-gerencia Comercial de esa institución.

Les damos la bienvenida a todos ellos, deseándole el mayor de los éxitos en los nuevos desafíos en Redsalud.

CLÍNICA MAYOR CONCRETÓ PRIMER ACUERDO DE SERVICIOS MÍNIMOS DE UNA CLÍNICA EN EL PAÍS



Gracias a una mesa de trabajo que permitió sostener conversaciones que sirvieron de puente entre este prestador de Temuco y sus dos sindicatos, Clínica Mayor se convirtió en la primera clínica en el país en concretar un acuerdo de servicios mínimos. Este acuerdo considera mantener, en caso de huelga, el 37% de la dotación de la empresa y, en las Unidades de Urgencia y Unidad de Paciente Crítico, más del 65% de la dotación.

“El acuerdo obtenido, en nuestra clínica, fue el fruto de arduas negociaciones, en que el foco estuvo en la discusión técnica y en que las dudas que surgieron, producto de los vacíos que contiene la nueva normativa laboral, se resolvieron con interpretaciones compartidas”, señala Marisol Vega, Subgerente de Recursos Humanos de Clínica Mayor.

“A partir de esta experiencia, soy una convencida que la negociación de Servicios Mínimos se constituirá en un termómetro que dará cuenta del tipo de relación que se ha construido entre la clínica y el sindicato”, finaliza.



Primera Reunión Ampliada: formando la red de salud líder de Chile

Como un hito en la construcción del trabajo de red con todas las filiales, Redsalud realizó, en julio pasado, este primer encuentro que congregó a los principales ejecutivos y directores médicos que forman parte de la organización a lo largo de Chile.

En los últimos dos años Redsalud ha vivido cambios organizacionales importantes, los que han tenido un impacto positivo en la forma de trabajar, en su modelo de negocio y también en los resultados. En ese contexto y con el objetivo de entregar los lineamientos estratégicos de cara al 2017-2018 se realizó, durante julio pasado, la primera Reunión Ampliada Redsalud.

En la cita, realizada en el auditorio de Clínica Avansalud, participaron cerca de 80 personas, entre ellas Gerentes, Subgerentes y Directores Médicos de las clínicas y centros médicos de todo el país. Adicionalmente, se habilitaron canales de videoconferencia para permitir que los ejecutivos de los prestadores que no pudieron asistir a este primer



presentación de Matías Moral, Gerente de Finanzas y Desarrollo, quien compartió los resultados de la organización, destacando los desafíos y cambios que ha tenido Redsalud junto a las filiales durante su expansión y consolidación este año y el anterior, permitiendo así mejorar la gestión financiera y operacional.

encuentro en Santiago pudieran participar de manera remota.

Sebastián Reyes, Gerente General de Redsalud, encabezó la bienvenida e invitó a todos a ser protagonistas del gran sueño de la Cámara Chilena de la Construcción: convertir a Redsalud en la red privada más grande de Chile.

“La idea es reunirnos trimestralmente para compartir como equipo de liderazgo. Estamos en un proceso de construir Redsalud, que es una etapa compleja, pero muy linda y desafiante, y contamos con una Hoja de Ruta para alcanzar ese objetivo. A través de esta instancia, queremos compartir cómo estamos avanzado en este camino fijado y lo que falta por hacer”, señaló.

Junto con destacar los principales hitos de la organización, se dieron a conocer los ejes de trabajo y atributos que serán las bases para ser reconocidos como la red de salud privada líder del país, destacando la **Calidez**, a través de la entrega de una experiencia de servicio distintiva; **Disponibilidad**, garantizando el acceso a la salud a la familia chilena; **Calidad**, inspirando confianza y haciendo las cosas bien y, finalmente, la **Sustentabilidad**, generando una red que se proyecta en el largo plazo.

PRESENTACIÓN DE ÁREAS ESTRATÉGICAS

El encuentro incluyó también la

En tanto, Juan Pablo Acevedo, Gerente de Servicios y Operaciones en Red, junto al Dr. Juan Pablo Pascual, Director Médico Corporativo, dieron a conocer el nuevo modelo de salud, cuyo objetivo y trabajo mancomunado permitirá fortalecer y consolidar el modelo operativo, optimizando los procesos y la excelencia operacional, logrando eficiencias y buscando entregar a los pacientes una experiencia de excelencia y calidad de primer nivel.

Al cierre, Sebastián Reyes invitó a todos a salir fortalecidos de la reunión, para convertirse en un equipo de liderazgo de alto desempeño, bajo una cultura organizacional en común, contribuyendo con ello al objetivo de ser reconocidos como la red de salud privada líder en Chile, por sus pacientes, médicos y colaboradores.



HOJA DE RUTA REDSALUD

EJES DE TRABAJO PARA CONSTRUIR LA RED DE SALUD LÍDER DE CHILE

Modelo clínico
de **Excelencia**

Excelencia
Operacional

Inteligencia
de negocios comercial

Tecnología
e infraestructura

Personas y
Cultura

“Estamos en un proceso de construir Redsalud, que **es una etapa compleja, pero muy linda y desafiante, y contamos con una Hoja de Ruta para alcanzar ese objetivo.** A través de esta instancia, queremos compartir cómo estamos avanzado en este camino fijado y lo que falta por hacer”

Sebastián Reyes G.,
Gerente General de Redsalud

Salud en Breve

PRESTADORES DE SALUD PRIVADOS LIDERAN SATISFACCIÓN DE PACIENTES

Un reciente estudio ProCalidad indica que la percepción de satisfacción es más alta entre quienes se atienden en prestadores de salud privados que entre aquellos que lo hacen en el sistema público. Este año,

la percepción de satisfacción en el sector privado es de 86%, mientras que en el sector público alcanza el 41%. De acuerdo al análisis, esta brecha aumenta año a año.

EL 40% DE LOS ACCIDENTES DEL TRABAJO SON POR GOLPES O CAÍDAS

Las caídas o golpes por descuido pueden generar lesiones leves, no obstante, representan el 40% de los accidentes del trabajo y generan en promedio 17 días de reposo y 860 mil días perdidos si se suman las licencias médicas de todas las empresas, indican las estadísticas de la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS). Su gerente de Prevención, Arturo Cares, señala que se trata de accidentes bastante comunes y provocados por distracción en el desplazamiento o en el lugar de trabajo.

GASTO DE ISAPRES POR TERAPIAS VIH CRECE 47% EN DOS AÑOS

Entre 2014 y 2016 el gasto de las isapres por terapias derivadas del VIH ha tenido un crecimiento de 47%, informó la asociación que reúne a las aseguradoras. Cada año son cerca de mil los pacientes que se suman a este tipo de tratamientos, llegando en 2016 a 7.388 personas. En tanto, un informe de Onusida indica que los nuevos casos en Chile experimentaron un alza de 34% entre 2010 y 2016.

CÁNCER GANA TERRENO ENTRE LAS CAUSAS DE MUERTE DE LOS CHILENOS

Lentamente el cáncer va en aumento como causa de muerte entre los chilenos. Si bien a nivel nacional las enfermedades cardiovasculares siguen siendo las principales, en las regiones de Arica-Parinacota, Antofagasta, La Serena-Coquimbo, Los Lagos y Aysén, el cáncer ya es la principal causa de muerte, indica el Anuario de Estadísticas Vitales 2015 que recientemente publicó el Instituto Nacional de Estadísticas (INE).

DESTACAN ACCESO A VACUNAS EN CHILE RESPECTO AL RESTO DE LATINOAMÉRICA

A través del informe mundial sobre inmunización, la Organización Mundial de la Salud y Unicef destacaron el alto nivel de cobertura en vacunas que tiene Chile, sobrepasando el promedio de la Región. Esto, a juicio de Cecilia González, experta del Ministerio de Salud, se explica por la tradición que tiene el país frente a estas materias. “La mayoría de las personas toma las vacunas como un bien que protege a la población”, dice. A ello se agrega que ya en los años 50 se comenzaron a aplicar sistemáticamente.

CERCA DE DOS MILLONES DE PACIENTES ESPERAN UNA ATENCIÓN EN EL SISTEMA PÚBLICO DE SALUD

La lista de personas que esperan ser atendidas por un especialista o realizarse una intervención quirúrgica en el sector público se acerca a los dos millones. Según un informe del Ministerio de Salud, a mayo de este año 1.661.826 pacientes requerían una consulta con un médico especialista y 278.061 una intervención quirúrgica. A ellos se suman 11.622 con prestaciones garantizadas por el AUGE, pero cuyos plazos máximos de espera no se han cumplido, lo que representa un aumento de 11% respecto a 2014.



Daniel de la Maza: “TI debe convertirse en un músculo relevante para **construir la red**”

En esta entrevista, conversamos con quien lidera la transformación de TI al interior de Redsalud. Cuáles son los desafíos del área en el fortalecimiento del trabajo en red, los aborda en este diálogo.

El reto implicaba partir casi desde cero, y fue precisamente esa razón la que motivó a Daniel de la Maza a asumir la nueva Gerencia Corporativa de Sistemas y Tecnología (TI) de Redsalud en junio pasado. Ingeniero Comercial con Magister en Marketing de la Universidad Adolfo Ibáñez y MBA de la Universidad Católica de Chile, con amplia experiencia en áreas digitales en empresas como LATAM Airlines e Indumotora, hoy tiene a su cargo desarrollar uno de los ejes estratégicos definidos por Redsalud: **generar una ventaja competitiva para la compañía a través de la tecnología, que le permita funcionar como una verdadera red de salud.**

“Creo firmemente que la tecnología puede apalancar una empresa. Me ha tocado verlo y hacerlo. Aquí el desafío es grande, lo que lo hace ser atractivo. Pero es más atractivo

por ejemplo, vemos que cada clínica tiene su propio sistema, los que entregan información diferente, son usados de manera distinta y, además, tienen brechas de funcionalidades. Entonces, vemos que tecnológicamente hablando funcionamos de modo separado y con ciertos limitantes, lo que dificulta que, en la práctica, seamos una verdadera red. Crearla no es fácil de lograr. Se requiere inversión, tiempo y trabajo en conjunto para que, por ejemplo, un médico que tiene su consulta en Megasalud, después pueda realizar una intervención quirúrgica en Clínica Tabancura. Esto viendo la misma ficha médica del paciente, haciendo su trabajo de manera fluida y entregando también mejor atención y experiencia para sus pacientes. Justamente es esto lo que hace tangible la propuesta de valor de Redsalud.

“Creo firmemente que la tecnología puede apalancar una empresa. Me ha tocado verlo y hacerlo. Aquí el desafío es grande, lo que lo hace ser atractivo. Pero es más atractivo todavía cuando **pensamos en nuestros colaboradores y especialmente en nuestros pacientes, que son los que resultarán beneficiados**”

todavía cuando pensamos en nuestros colaboradores y especialmente en nuestros pacientes, que son los que resultarán beneficiados”, señala Daniel de la Maza.

¿Cuáles son los principales lineamientos definidos por Redsalud en materia de TI?

El principal objetivo es construir red a nivel de tecnología y sistemas, considerando desde aspectos básicos, como generar un directorio único integrado de todos quienes forman parte de la red, hasta aspectos más complejos y de fondo, como la homologación en el uso de softwares. En este último punto,

¿Cuáles serán los ejes de trabajo?

Son dos ejes. El primero, es precisamente **construir red a través de la tecnología.** Eso involucra una serie de elementos, desde homologar sistemas y facilitar el trabajo en red, y empezar a pensar en cómo maximizamos el valor de la red, es decir, cómo mejoramos el sistema para que beneficie al conjunto en su totalidad. Ese trabajo ya lo comenzamos, y creo que existe pleno alineamiento de esta necesidad. Un segundo eje, es **posicionar a TI como una ventaja competitiva para la compañía,** lo que implica, entre otras cosas, **ser**

El principal objetivo es construir red a nivel de tecnología y sistemas, considerando desde aspectos básicos, como generar un directorio único integrado de todos quienes forman parte de la red, hasta aspectos más complejos y de fondo, como la homologación en el uso de softwares

costo eficientes –es decir, cómo logramos el máximo retorno invirtiendo de manera inteligente en herramientas tecnológicas modernas; ser escalables– que significa contar con una plataforma que nos permita ir creando, ser flexibles y llevar rápidamente a la tecnología aquellos requerimientos del negocio; **ir a la vanguardia**, aprovechando tecnología como Cloud, Big Data y la Internet de las Cosas; y, por último, pero no menos importante, **ser seguros tecnológicamente**, para sortear con éxito eventuales riesgos cibernéticos y resguardar que nuestras plataformas sean sustentables.

¿Qué requerirá esta gran tarea?

Requerirá ir trabajando por etapas en conjunto con todas las áreas para lograr que TI vaya acompañando los procesos, los que también se irán definiendo en este camino hacia construir una red. Estamos plenamente conscientes de que ésta es una tarea que se tiene que hacer bien, con prudencia y de manera gradual. Vamos a ir generando cambios, pero de forma modular y, en ese sentido, hemos definido algunas áreas iniciales de trabajo, como la financiera y otras específicas, como la administrativa-hospitalaria, en las que vamos a ir avanzando en los próximos meses.

¿Cuáles serán las implicancias para los distintos públicos de Redsalud?

Tiene varias implicancias. En el caso de los

pacientes, podrán contar –como es el ideal– con un único canal de comunicación, es decir, un sitio web donde tengan la oferta completa de la red que les permita decidir a qué prestador y médico acudir de acuerdo a su conveniencia, acceder a todos sus exámenes, independiente si fueron tomados en distintos prestadores, y contar con toda su información en un único lugar. En el caso de los médicos, los beneficios son similares: disponer de un sistema único donde la información de los pacientes esté integrada. Hay pleno consenso de que nosotros deberíamos caminar hacia un sistema único, homologado, con los mismos procesos detrás de eso. Que sea flexible, altamente eficiente, rápido y amigable con nuestros pacientes y profesionales médicos.

¿Han efectuado ya algunos avances?

Sí. Un ejemplo concreto es que ya generamos la primera versión oficial de una base de datos única de acreditación de médicos, que se desarrolló en conjunto con la Dirección Médica Corporativa. Ésto es una muestra clara de lo que queremos lograr. Primero, el área se planteó que necesitaba contar con una base de datos única, luego ordenó su proceso con un gobierno completo y nosotros trabajamos en conjunto con ellos para llevar esa realidad a un sistema de apoyo. Lo hicimos de una manera ágil, rápida, costo eficiente y escalable. Se le dio el vamos y fue muy bien recibida por los médicos. Probablemente esta es la primera pieza simbólica de lo que construiremos para adelante.



LABORATORIO **BARNAFI KRAUSE**

Laboratorio Barnafi Krause, apoyo de alta tecnología

Espectrometría de masas

- Hormonas
- Aminoácidos
- Inmunosupresores

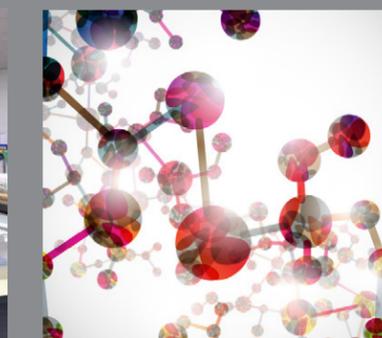
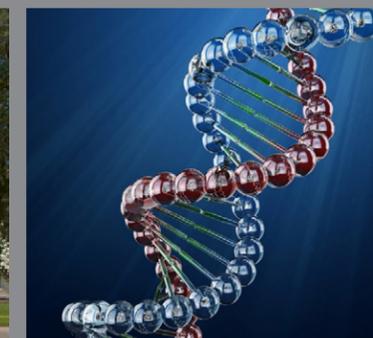
Biología Molecular (PCR)

La más alta gama de agentes patógenos del mercado.

Con un menú de más de 350 pruebas de alta especialización



Para cualquier consulta estamos a su disposición en:
laboratorio@bklab.cl o el teléfono 226 633 400





Una completa red de clínicas acreditadas

Gracias al compromiso y trabajo en equipo, hoy todas nuestras filiales cuentan con el sello de calidad entregado por la Superintendencia de Salud



WWW.REDSALUD.CL