

# CRM en sanidad: empoderamiento del paciente

Alumna: Mónica García Taboada  
Consultor: José Luis González García



# ÍNDICE

01

Introducción

02

Objetivos

03

Metodología

04

Fase de  
adopción

05

Fase de  
selección

06

Fase de  
implantación

07

Puesta en  
marcha

08

Conclusión

# 01. Introducción

- Empoderamiento
- Escenario de trabajo

## Paciente empoderado

- ◆ El paciente **asume** parte del protagonismo en el ámbito sanitario.
- ◆ Paciente con **información previa**.
- ◆ Paciente **digital**.
- ◆ Paciente **implicado**.

## Contribución del sistema sanitario al empoderamiento

- ◆ Facilidad de **acceso** a la información y a los recursos.
- ◆ Oportunidad de **participar e influir** en los factores que afectan a su salud y bienestar.
- ◆ Entorno sanitario **colaborativo**.
- ◆ **Humanización** hospitalaria.
- ✗ Evolución lenta y discontinua en el tiempo.



# 01. Introducción

- Empoderamiento
- Escenario de trabajo

## Complejo hospitalario Saudelia

- ◆ Formado por cuatro centros hospitalarios situados en Galicia. Dos centros se integraron en la organización en el último año.
- ◆ Más de 30 especialidades médicas y quirúrgicas, y más de 400 camas de hospitalización.
- ◆ Atención de urgencias 24x7, todos los días del año.
- ◆ Equipo de profesionales especializado y comprometido.
- ◆ Equipamiento de alta tecnología.
- ◆ Referente de confianza y garantía de calidad asistencial.
- ◆ Proporciona servicios y experiencias de calidad al paciente y a sus acompañantes. Atención integral.
- ◆ Organigrama flexible que facilita el flujo de información.
- ◆ Plan a futuro de expansión.



## 02. Objetivos



## 03. Metodología

### ✓ Fases de implementación de un SIE



✓ **Gestión del cambio.** Maneja la transición y facilita el cambio.

✓ **Gestión del proyecto.** Planifica, dirige el proyecto, y asegura el cumplimiento de los objetivos.

# 04. Fase de adopción

- **Mapa de procesos**
- Causas del cambio y requisitos
- Beneficios, riesgos y costes



## 04. Fase de adopción

- Mapa de procesos
- **Causas del cambio y requisitos**
- Beneficios, riesgos y costes

### Motivos del cambio



- **Distintos repositorios** de información.
- Información **no disponible en tiempo real**.
- Procesos **manuales**.
- Comunicación **poco efectiva**.
- **Campañas** deficientes.
- Desconocimiento de **patrones** de comportamiento.
- Pacientes **insatisfechos**.
- Toma de decisión **sin criterios sólidos**.

### Requisitos



- **Centralización** de la información.
- **Movilidad y flexibilidad**.
- Escalabilidad.
- Procesos **automatizados**.
- Colaboración y apoyo a la planificación.
- **Comunicación** proactiva.
- **Segmentación** y explotación de datos.
- **Información y soporte**.
- **Mejorar la experiencia** del paciente.



## 04. Fase de adopción

- Mapa de procesos
- Causas del cambio y requisitos
- **Beneficios, riesgos y costes**

### Beneficios

Aumento de la productividad y disminución de costes.  
Centralización de la información.  
Seguridad e integridad de los datos.  
Reingeniería de procesos.  
Coordinación de departamentos.

### Riesgos

Curva de aprendizaje alta.  
Cumplimiento de protección de datos.  
Costes.  
Resistencia al cambio.  
El sistema no se adapta al negocio.  
Gestión del proyecto.

### Costes

Hardware.  
Licencias.  
Puesta en marcha.  
Adaptaciones y módulos adicionales.  
Mantenimiento y actualizaciones.  
Esfuerzo corporativo y coste humano.

# 05. Fase de selección

- **Tipos CRM**
- Criterios de selección
- Candidatos

## Funcionalidad



Servicios *front office*:

- ◆ Ventas
- ◆ Marketing
- ◆ Servicios



Correlación de datos:

- ◆ Productos
- ◆ Servicios
- ◆ Clientes



Gestión colaborativa:

- ◆ Comunicación
- ◆ Información compartida

## Instalación



- ◆ Instalación en la infraestructura de la empresa.



- ◆ Instalación en servidores externos. Acceso a través de la red.

## Propiedad



- ◆ Software adquirido por licencias.

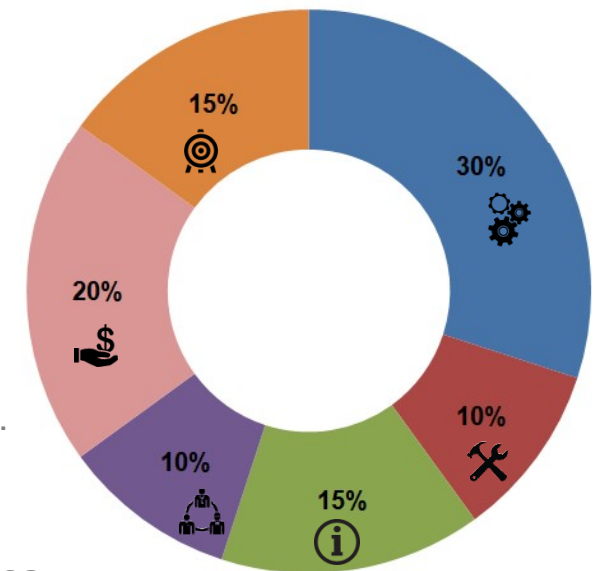


- ◆ Software de código abierto.

## 05. Fase de selección



- Aspectos funcionales  
⚙️ Funciones y procesos de la solución.
- Aspectos técnicos del producto  
🔧 Necesidades de hardware y equipamiento técnico.
- Características propias del proveedor  
① Evolución, desarrollo y crecimiento.
- Características del servicio  
👥 Implantación, soporte, formación, etc.
- Aspectos económicos  
💰 Licencias, mantenimiento, implantación.
- Aspectos estratégicos de la empresa  
🎯 Misión, objetivos, identidad de la empresa.



# 05. Fase de selección

- Tipos CRM
- Criterios de selección
- **Candidatos**



Clínicas privadas y hospitales  
 Alcance del paciente cliente  
 Retención de pacientes  
 Email marketing



Clínicas privadas  
 Satisfacción del paciente  
 Adquisición de pacientes  
 Atención al paciente  
 Tareas diarias

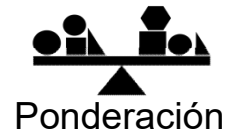


Clínicas privadas y hospitales  
 Gestión del paciente  
 Alcance del paciente  
 Pagos y seguros  
 Ventas y marketing

1862,5

1983

1987,75



## Características



- Vista 360° del paciente.
- Análisis predictivo.
- Acceso móvil.
- Comunicación con los pacientes.
- Formación de los pacientes.

- Herramientas de colaboración.
- Implicación del paciente.
- Integraciones de terceros.
- Selección de pacientes.
- Gestión de flujos de trabajo.

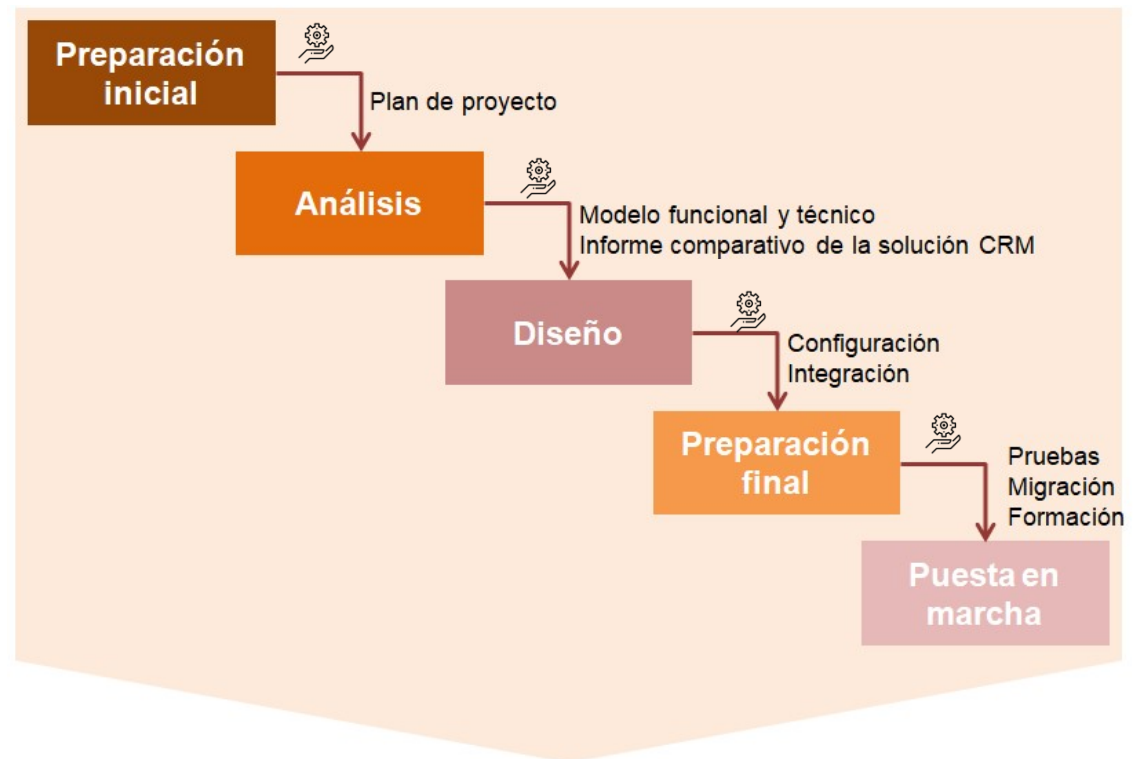
Proveedor especializado

## 06. Fase de implantación

- Metodología
- Cronograma
- Equipo de proyecto
- Gestión del cambio

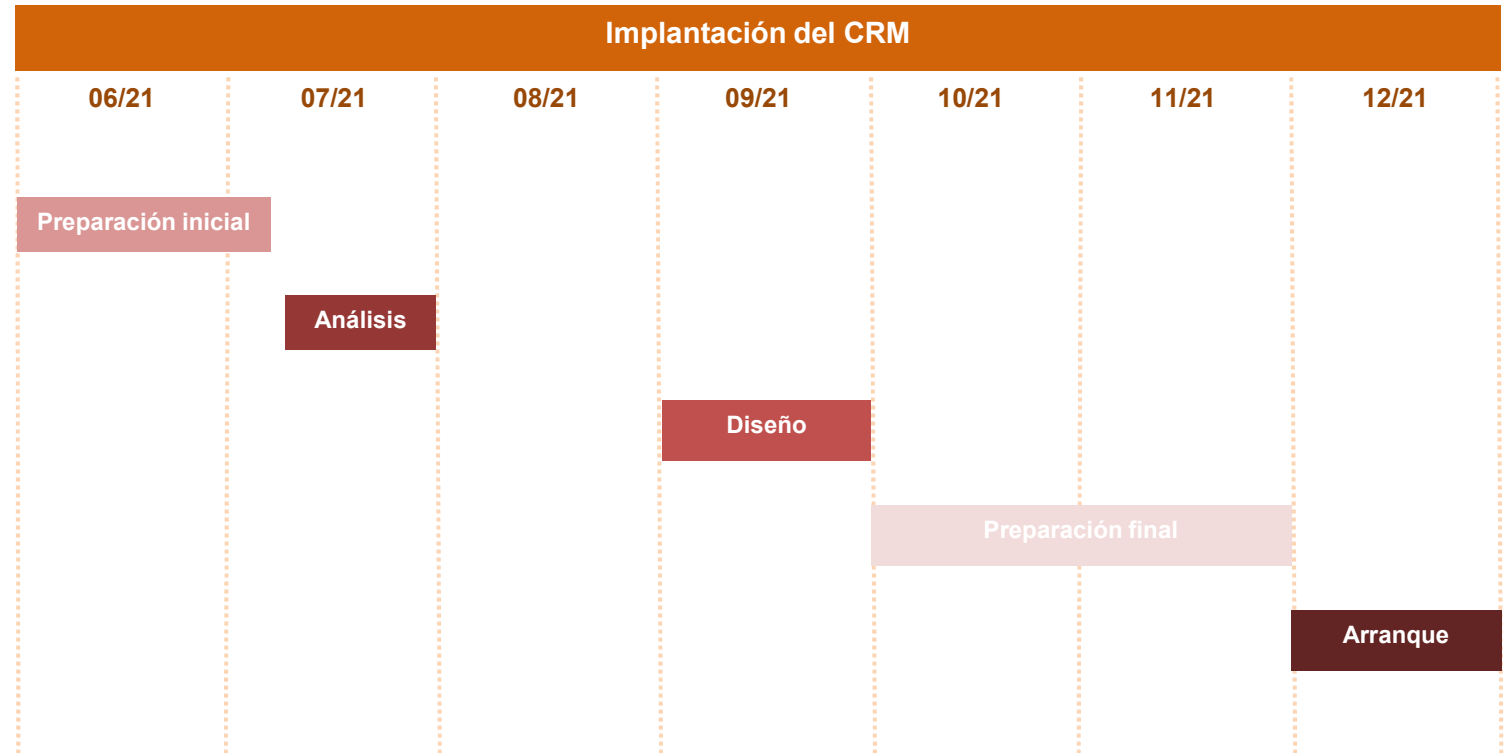
### Metodología en cascada

- Alcance claramente definido.
- Coste cerrado.
- Equipo con experiencia.



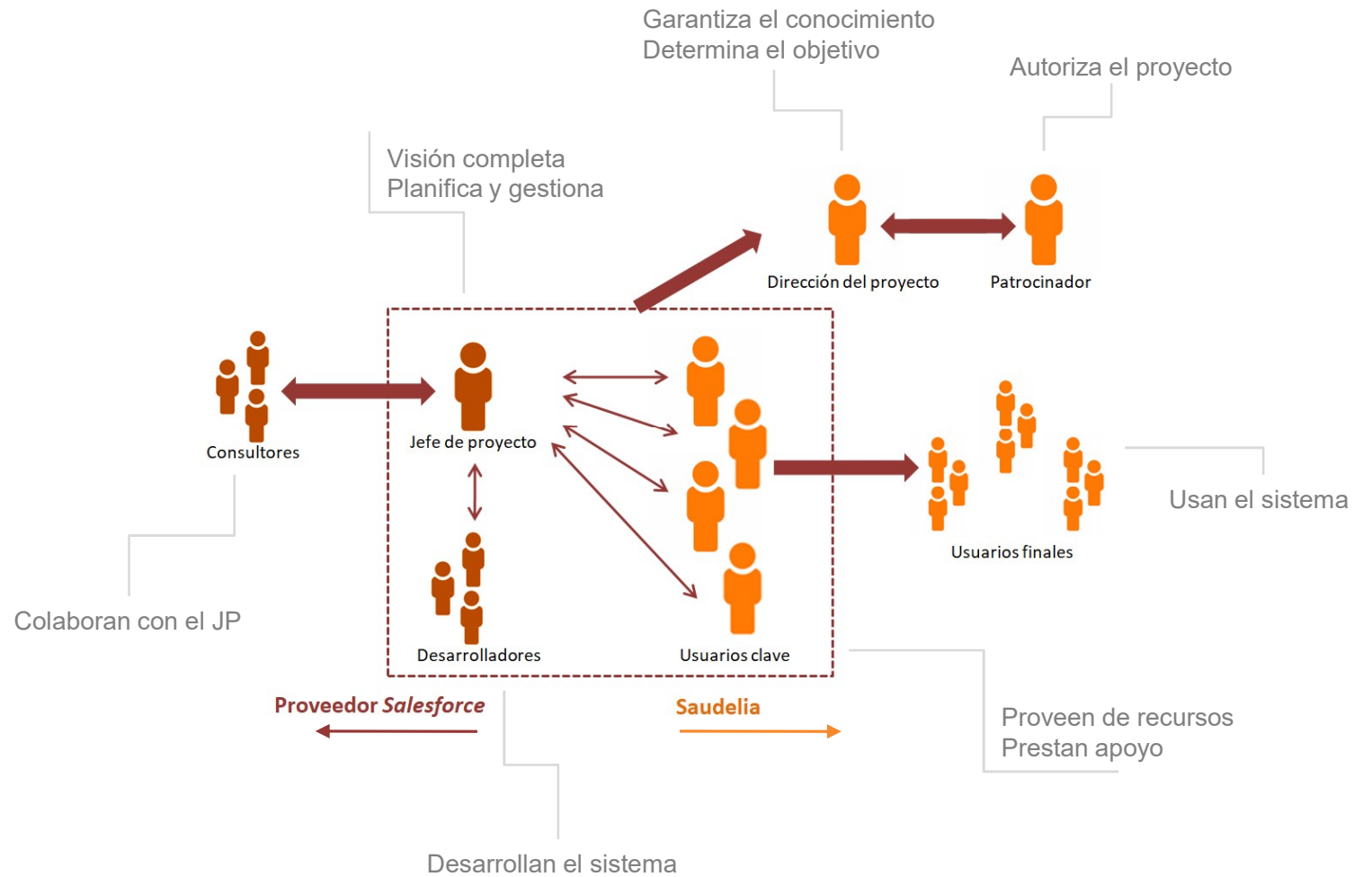
## 06. Fase de implantación

- Metodología
- **Cronograma**
- Equipo de proyecto
- Gestión del cambio



# 06. Fase de implantación

- Metodología
- Cronograma
- Equipo de proyecto
- Gestión del cambio



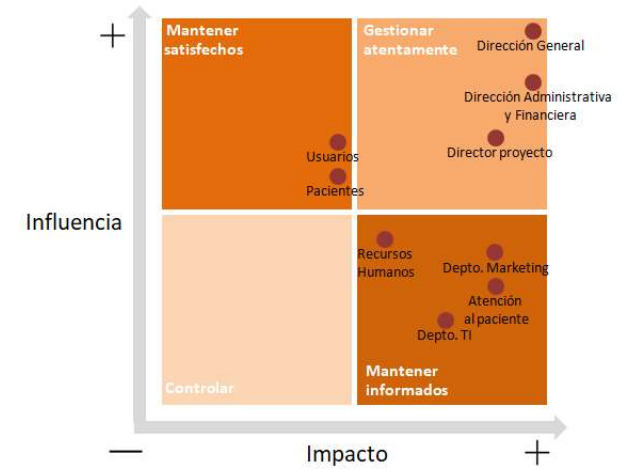
# 06. Fase de implantación

- Metodología
- Cronograma
- Equipo de proyecto
- Gestión del cambio

## Interesados

Gestión de interesados:

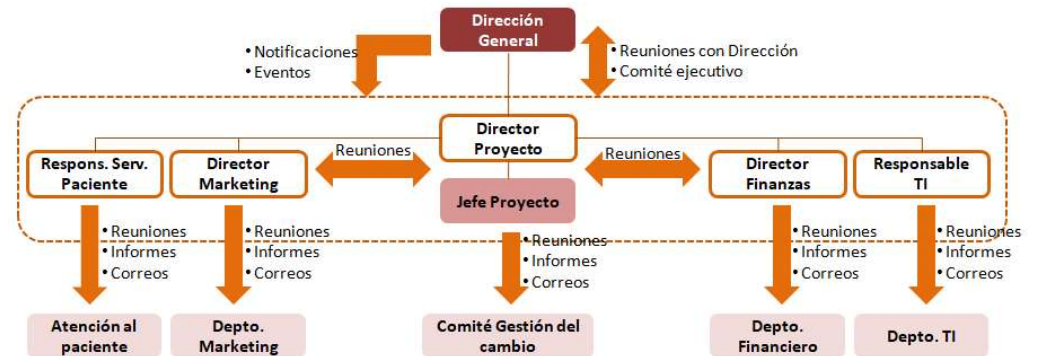
- ◆ Identificación
- ◆ Expectativas
- ◆ Resistencia al cambio



## Comunicación

Plan de comunicación:

- ◆ Destinatarios
- ◆ Contenido
- ◆ Canales
- ◆ Periodo





# 06. Fase de implantación

- Metodología
- Cronograma
- Equipo de proyecto
- Gestión del cambio

Formación

- ◆ Formación en procesos de gestión.
- ◆ Formación en varias fases.
- ◆ Específica según cada rol.
- ◆ Periodo de pruebas con soporte.
- ◆ Bases de datos de conocimiento.

Riesgos

- ◆ Identificación del riesgo.
- ◆ Medidas preventivas.
- ◆ Probabilidad e impacto.
- ◆ Responsable.

ID	Riesgo	Medidas preventivas	Probabilidad	Impacto	Responsable
R01	Aversión al cambio	Plan de gestión del cambio.	Medio	Alto	Director proyecto
R02	Análisis de los procesos inadecuado	Planificación de reuniones más frecuentes y efectivas con los responsables.	Baja	Alto	Director proyecto
R03	Retraso por parte del proveedor del sistema CRM	Planificación de reuniones de seguimiento con el proveedor con más frecuencia.	Medio	Alto	Director compras
R04	Falta de apoyo por parte de los interesados clave	Plan de comunicación y realización de reuniones con más frecuencia.	Baja	Alto	Director proyecto
R05	Planificación inadecuada	Aprobación de la planificación una vez revisada.	Baja	Alto	Director proyecto
R06	Estimación costes inadecuado	Realizar análisis de los costes reales y ocultos del proyecto y revisión de presupuestos de partida acordado.	Baja	Medio	Director finanzas
R07	Problemas de conexión de red	Revisar contrato con proveedor de internet.	Medio	Alto	Responsable TI
R08	Ubicación del proveedor del CRM que dificulta la comunicación	Revisar plan de comunicación.	Bajo	Medio	Director proyecto
R09	Inconvenientes en la migración de datos	Elaborar plan de migración y copias de seguridad de los datos.	Bajo	Alto	Responsable TI
R10	Formación insuficiente	Reforzar la formación y revisar el plan de formación.	Alto	Bajo	Director RRHH
R11	Incidencias técnicas que pongan en peligro el proyecto (p. ej.: bajo rendimiento del sistema CRM)	Análisis del resultado de pruebas de validación del sistema y seguimiento periódico del proyecto.	Bajo	Alto	Responsable TI
R12	Cumplimiento de las normativas legales en cuanto a protección de datos	Disponer de plan acerca de la normativa de protección de datos.	Bajo	Alto	Director asesoría jurídica

# 07. Puesta en marcha

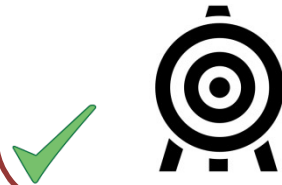


Comité de seguimiento

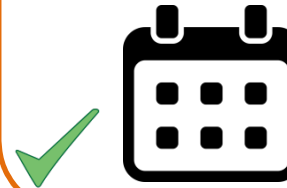
- Evaluación de las incidencias.
- Evaluación de las mejoras.
- Evaluación del grado de uso.

## 08. Conclusión

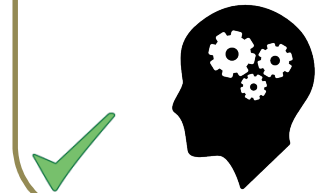
Cumplimiento de los  
objetivos iniciales



Cumplimiento de los  
plazos  
iniciales



Puesta en práctica de  
los conocimientos  
adquiridos



*“Proceso mediante el cual las personas adquieren un **mayor control** sobre las decisiones y acciones que afectan a **su salud**. Para ello, los individuos y las comunidades necesitan **desarrollar habilidades**, tener **acceso** a la información y a los recursos, y la **oportunidad** de **participar e influir** en los factores que afectan a su salud y bienestar”.*

Definición de empoderamiento del paciente, OMS.

