



GRADO EN INGENIERÍA INFORMÁTICA.
UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA



15 de Enero de 2024

Optimización de Procesos Clínicos en Entornos de Colaboración Pública-Privada Mediante Sistemas CRM

Alumno:

Javier Álvarez Balado

Tutorizado por:

Eva Carolina Rodríguez
Higuera

Responsable:

María Isabel Guitart
Hormigo

Índice de contenidos

1. Introducción
2. Plan de trabajo
3. Estado actual de los Procesos Clínicos
4. Definición de Requisitos
5. Primera Fase de implantación: Evaluación General de Soluciones CRM en el Mercado
6. Segunda Fase: Refinamiento de Criterios y Preselección
7. Tercera Fase: Evaluación Comparativa y Selección Final
8. Posibles implantadores del proyecto
9. Implementación CRM con AGILE en 5 fases
10. Calendario de implantación
11. Análisis de Riesgos
12. Análisis de Costes
13. Gestión del Cambio



Introducción



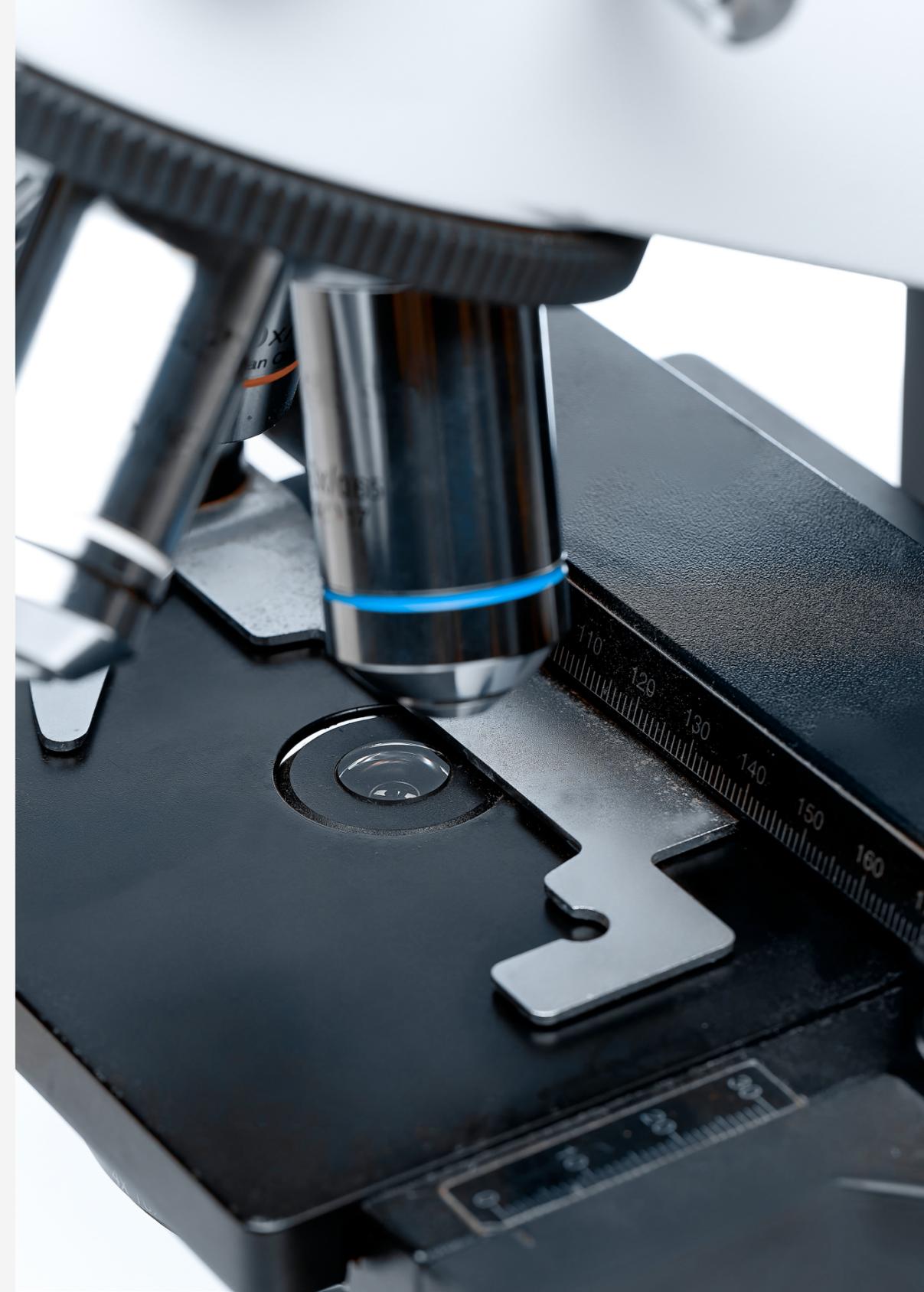
Problema

En la actualidad no existe interconexión de sistemas de salud público y privado, lo cual dificulta el acceso a la información de los pacientes



Solución

Implantación de un sistema de gestión CRM el cual actúe con sistema central y mantenga actualizada toda la información de los pacientes



Plan de trabajo

PEC 1



Realizamos el plan de trabajo junto con la introducción que explica el tema que vamos a tratar en este TFG

PEC 2



Revisamos correcciones de la tutora, hablamos sobre el estado actual de los procesos, necesidades y distintos CRM

PEC 3



Revisamos correcciones de la tutora, seleccionamos CRM e implementador además de las fases implicadas en la implantación

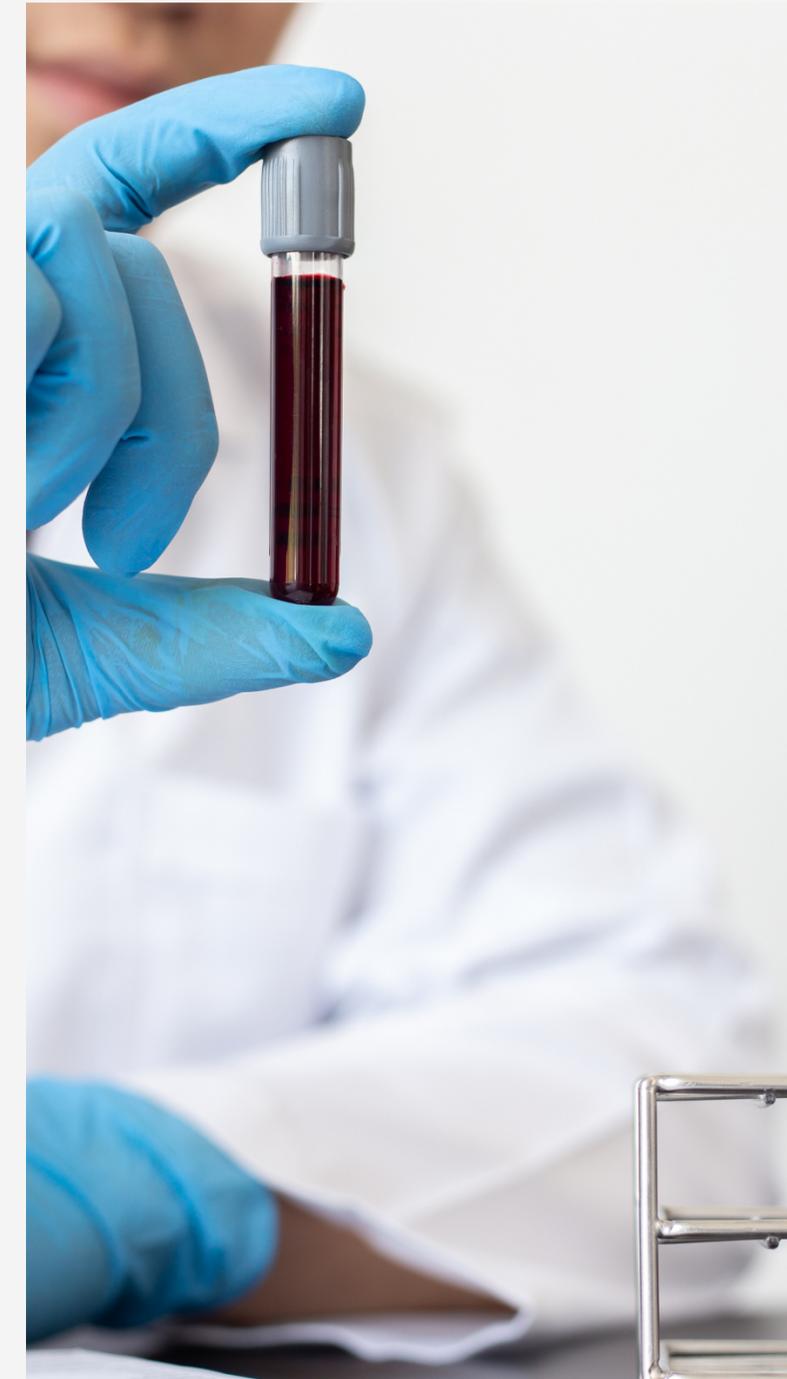
PEC 4



Ultimamos detalles, realizamos las conclusiones, el glosario, la bibliografía y la presentación

Estado actual de los Procesos Clínicos

Propuesta de implementación de un sistema CRM en la Junta de Andalucía para mejorar la gestión de citas médicas y la coordinación entre los sectores público y privado. Este sistema permitirá una asignación más eficiente de citas, agilizando procesos, mejorando la colaboración entre entidades, optimizando recursos y, en última instancia, elevando la satisfacción del usuario. Las mejoras incluirían agilización en la gestión de citas, mayor coordinación entre sectores, optimización de recursos, incremento de la satisfacción del usuario, interoperabilidad de sistemas de información, gestión eficiente de casos de pacientes y mejor accesibilidad a los servicios de salud.

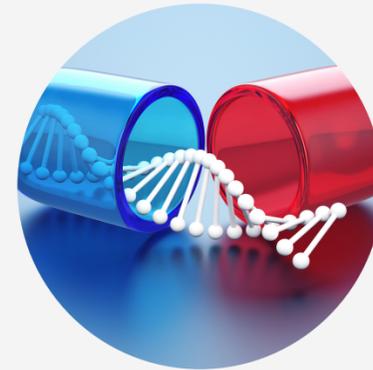


Definición de Requisitos



Requerimientos generales

Plataforma innovadora para gestionar citas médicas en España, promoviendo la colaboración público-privada. Enfocados en escalabilidad, integración, seguridad de datos y accesibilidad para lograr un sistema de salud eficiente en Andalucía.



Requerimientos funcionales

Plataforma de salud: citas eficientes, datos seguros, acceso para pacientes, gestión de recursos, soporte integral, programas de salud, historiales clínicos, control de acceso y monitorización normativa.



Requerimientos operacionales y técnicos

Plataforma garantiza eficiencia y seguridad cumpliendo estándares, asegurando escalabilidad, adaptabilidad móvil, integración con sistemas existentes, actualizaciones regulares y procesamiento eficiente de datos, alineada con políticas de salud.

Primera Fase de implantación: Evaluación General de Soluciones CRM en el Mercado

Beneficios

Amplio soporte.
Escalabilidad rápida.
Implementación ágil.
Costes previsibles.

Inconvenientes

Menor flexibilidad.
Posibles funciones innecesarias.
Gasto de licencia.

CRM Estándar

Beneficios

Alta personalización.
Adaptación a procesos específicos.
Sin gastos de licencia.

Inconvenientes

Gastos de desarrollo.
Riesgo de obsolescencia.
Dependencia del desarrollador.

CRM a Medida

Segunda Fase: Refinamiento de Criterios y Preselección



Salesforce Health Cloud:

- Especializado en salud, con enfoque en mejorar la experiencia del paciente.
- Plataforma en la nube con estructura de precios basada en suscripciones.
- Destaca por inteligencia artificial, personalización y rápida implementación.

Microsoft Dynamics 365:

- Integrado CRM y ERP ofrecido por Microsoft, adaptable al sector salud.
- Ofrece eficiencia operativa con integración fluida con productos de Microsoft.
- Amplias opciones de personalización y potentes capacidades de análisis.

Oracle CRM:

- Robusto y adaptable, adecuado para grandes organizaciones de salud.
- Disponible tanto en modalidades on-premise como en la nube.
- Destaca por su capacidad de integración, aunque puede requerir mayor inversión inicial.

Tercera Fase: Evaluación Comparativa y Selección Final

Para ello se realiza la evaluación detallada de soluciones CRM vistas previamente para el sistema de salud de Andalucía. Utilizando un método de scoring, **Salesforce Health Cloud destaca como la opción óptima** debido a su especialización en salud, sólida integración, avanzadas capacidades analíticas, escalabilidad y seguridad. A pesar de una inversión inicial no tan económica, se justifica por su robustez, fiabilidad y el enfoque especializado, elementos cruciales para el éxito a largo plazo del sistema de salud de Andalucía.

The Salesforce logo, consisting of the word "salesforce" in white lowercase letters inside a blue cloud-like shape.

salesforce

Posibles implantadores del proyecto

 **accenture**

Accenture

Amplia experiencia en implementaciones a gran escala y soluciones digitales complejas

Deloitte.

Deloitte Digital

Experiencia en integración de sistemas y gestión de cambio organizacional

Capgemini 

Capgemini

Capacidades avanzadas, proyectos tecnológicos complejos y soluciones innovadoras

 everis

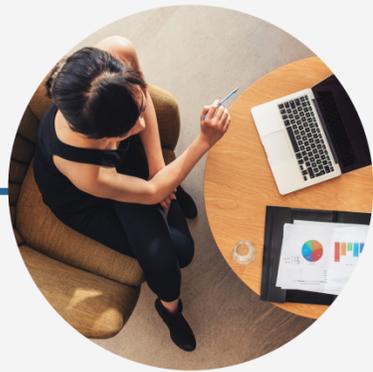
an NTT DATA Company

Everis (an NTT Data Company)

Innovación tecnológica constante y enfoque en soluciones escalables

Implementación CRM con AGILE en 5 fases

PREPARACIÓN DEL PROYECTO



Establecimiento de objetivos, definición del alcance, preparación del presupuesto y organización del calendario.

VISIÓN DEL PROCESO



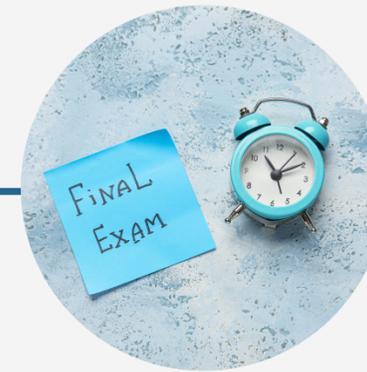
Requerimientos específicos de CRM, análisis de necesidades de usuarios finales y creación de un Business Blueprint centrado en CRM.

CONSTRUCCIÓN



Configuración del sistema CRM, creación de un prototipo, pruebas y planificación de mejoras para un funcionamiento óptimo.

PREPARACIÓN FINAL



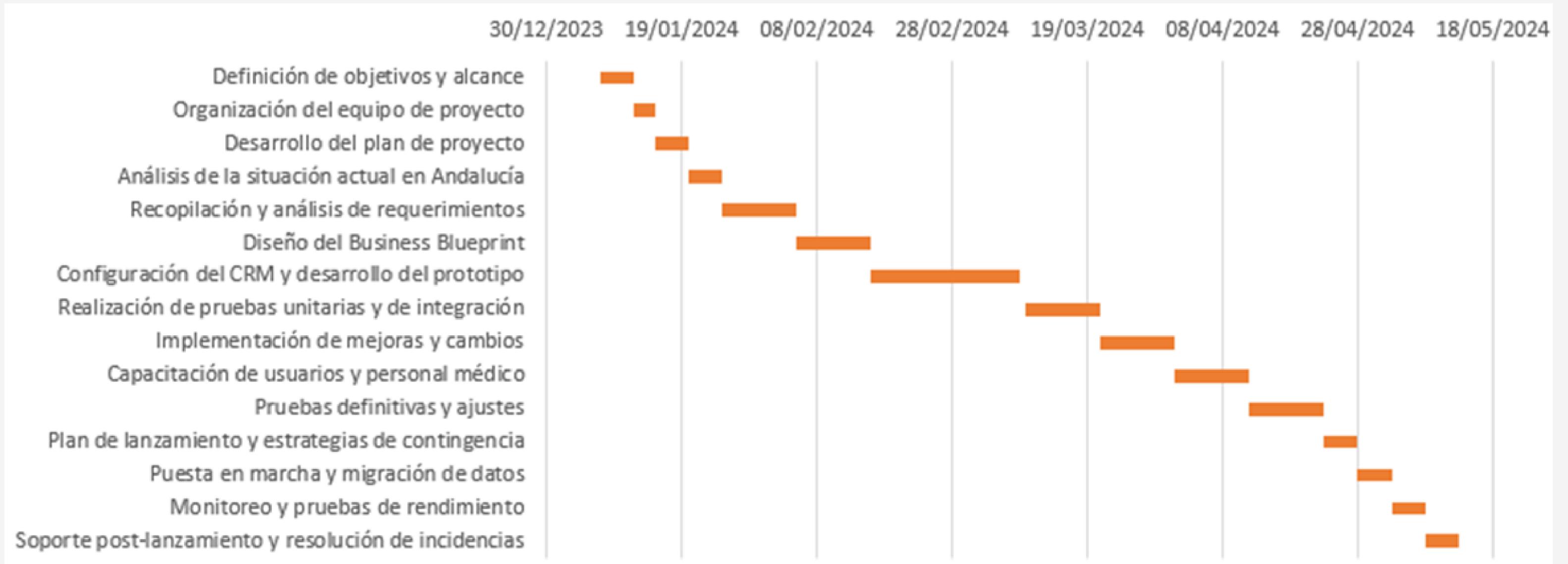
Documentación para usuarios, formación, pruebas definitivas y planificación de la migración de datos hacia el nuevo sistema CRM.

ARRANQUE



Monitorización del arranque, resolución de incidencias, soporte a usuarios y puesta en marcha efectiva del CRM.

Calendario de implantación



Análisis de Riesgos

Falta de adaptación al sistema

Probabilidad: Media

Impacto: Alto

Retrasos en la implementación

Probabilidad: Alta

Impacto: Medio

Resistencia al cambio

Probabilidad: Media

Impacto: Alto

Problemas de integración

Probabilidad: Baja

Impacto: Alto

Inexactitud de datos

Probabilidad: Media

Impacto: Alto

Fallos de seguridad

Probabilidad: Baja

Impacto: Muy Alto

Dependencia de proveedores

Probabilidad: Media

Impacto: Medio

Insuficiente soporte post-lanzamiento

Probabilidad: Media

Impacto: Alto

Falta de financiación

Probabilidad: Media

Impacto: Medio

Análisis de Costes

El análisis de costes destaca la importancia de presupuestar de manera efectiva los recursos financieros para la implementación exitosa de Salesforce Health Cloud en el sistema sanitario de la Junta de Andalucía, abarcando licencias, hardware, implementación, capacitación y otros aspectos críticos.



A hand is shown from the bottom right, pointing its index finger towards a row of seven light-colored wooden blocks. The blocks are arranged to spell out the word 'CHANGE' in capital letters. The top row of blocks shows 'C', 'H', 'A', 'N', 'G', 'E'. The bottom row of blocks shows 'C', 'H', 'A', 'N', 'G', 'E'. The word 'CHANGE' is written in a dark blue font over the top row of blocks.

Gestión del Cambio

La implementación de Salesforce Health Cloud en el sistema de salud de la Junta de Andalucía se apoya en una gestión del cambio integral, centrada en acciones estructurales, comunicación efectiva y formación personalizada para asegurar una transición exitosa

MUCHAS GRACIAS

Javier Álvarez Balado

jalvarezbala@uoc.edu

Estudiante del grado de Ingeniería Informática en UOC

Salesforce Admin, Developer and Platform APP Builder Certified

Salesforce Consultant at **Telefónica**

[LinkedIn](#) - [GitHub](#)

