SALUD CONECTADA 360°

Transformación digital para una atención integral, preventiva y centrada en el beneficiario

¿QUÉ DESARROLLAMOS Y POR QUÉ FUE NECESARIO?

Salud P&P, a través de su equipo de Gestión de Información, desarrolló un ecosistema de soluciones institucionales en **Microsoft Power Apps**, **Power BI** y un **modelo de comunicación omnicanal**, con el propósito de fortalecer la atención de los beneficiarios de los Servicios Médicos de Ecopetrol. Esta iniciativa integra tecnología, datos y talento humano para ofrecer una atención más oportuna, preventiva, segura y efectiva.

1. SITUACIÓN INICIAL: ¿QUÉ NECESITÁBAMOS TRANSFORMAR?

La información clínica, preventiva, operativa y de seguimiento se encontraba distribuida en múltiples bases de datos, hojas de cálculo, reportes de prestadores y canales de comunicación independientes. Esta fragmentación dificultaba comprender integralmente al beneficiario, mantener la trazabilidad, hacer seguimiento a pendientes y consolidar información oportuna para la toma de decisiones.

- **Información dispersa**
- **Procesos manuales**
- **Canales fragmentados**
- **Baja trazabilidad**
- **Dificultad para consolidar la gestión**

2. ACCIÓN IMPLEMENTADA: ¿EN QUÉ CONSISTE SALUD CONECTADA 360°?

Salud Conectada 360° es un conjunto de soluciones tecnológicas complementarias que organizan la información del beneficiario, la convierten en un recurso útil para la atención y apoyan los procesos clínicos, preventivos y administrativos. La iniciativa integra herramientas digitales y un modelo de comunicación que trabajan de forma articulada para conocer, acompañar y gestionar integralmente la atención.

1. **Conocer integralmente al beneficiario**
   Herramientas que consolidan información, riesgos, programas y pendientes.
2. **Acompañar su proceso de atención**
   Canales omnicanales, recordatorios, demanda inducida, seguimiento y apoyo ante barreras de acceso.
3. **Evaluar, aprender y mejorar**
   Seguridad del paciente, documentación del valor clínico, analítica e información para la gestión.

3. HERRAMIENTAS QUE INTEGRAN LA INICIATIVA

Gestión de Usuarios
Consolida la hoja de vida del beneficiario y permite consultar programas, riesgos, controles pendientes, estudios y antecedentes de gestión. Apoya la consulta médica, la demanda inducida y el seguimiento preventivo.

ChatSuri y Central de Comunicaciones
Integra telefonía, WhatsApp y atención humana en un modelo omnicanal que facilita orientación, trazabilidad de interacciones, recordatorios, campañas y seguimiento a ordenamientos y barreras de acceso.

Soy Vigía
Digitaliza el reporte, análisis y seguimiento de incidentes, eventos adversos y acciones inseguras, así como las rondas de seguridad.

Bitácora de Acciones de Valor
Documenta intervenciones clínicas orientadas a la pertinencia, la resolutividad y el uso responsable de los recursos.

Tableros de Indicadores
Consolidan y visualizan información asistencial y operativa para facilitar el seguimiento de la prestación y la toma de decisiones.

Biblioteca Virtual
Centraliza documentos institucionales, técnicos, contractuales y normativos que respaldan el modelo de atención y la gestión del conocimiento.

La innovación convierte información antes dispersa en herramientas de uso cotidiano para conocer mejor a los beneficiarios, orientar decisiones y acompañar su atención.

CONTRIBUCIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA

Cómo aporta la iniciativa y bajo qué indicadores se mide su efectividad

4. CONTRIBUCIÓN DE LA INICIATIVA

Salud Conectada 360° ha fortalecido la gestión integral de los beneficiarios, facilitando la articulación entre los procesos asistenciales y administrativos, la identificación de necesidades preventivas, la comunicación efectiva con los usuarios, la seguridad del paciente y la disponibilidad de información organizada para la toma de decisiones.

Mayor integralidad en la atención
Articula información clínica, preventiva y administrativa para una visión completa del beneficiario.

Mejor trazabilidad de la gestión
Permite registrar, seguir y consolidar todas las actividades realizadas en la atención.

Más oportunidad de respuesta
Facilita la comunicación y reduce tiempos en la atención y el seguimiento.

Fortalecimiento de la seguridad del paciente
Apoya la identificación de riesgos, el reporte de eventos y la gestión de acciones de mejora.

Mejor soporte a las decisiones clínicas
Brinda información confiable, actualizada y consolidada para orientar la conducta clínica.

Gestión basada en información
Convierte datos en conocimiento para la toma de decisiones y la mejora institucional.

5. INDICADORES PARA MEDIR LA EFECTIVIDAD DE LA IMPLEMENTACIÓN

La efectividad de la implementación se monitorea a través de indicadores trazadores, que permiten evaluar el avance, identificar oportunidades de mejora y fortalecer de manera continua los procesos y resultados.

Oportunidad
Evalúa la capacidad de respuesta de los canales y la disponibilidad oportuna de información.

Productividad
Mide la capacidad operativa en demanda inducida, seguimiento y registro de intervenciones.

Trazabilidad
Verifica el registro, seguimiento y continuidad de las actividades realizadas.

Continuidad del cuidado
Evalúa la identificación de necesidades pendientes y el acompañamiento al beneficiario.

Seguridad del paciente
Mide el reporte de eventos, gestión de acciones de mejora y seguimiento de rondas.

Gestión del conocimiento y toma de decisiones
Valora la disponibilidad de información consolidada, actualización documental y consulta de indicadores.

6. INDICADORES TRAZADORES Y EVIDENCIAS

Indicadores trazadores

- Tiempo de respuesta en canales telefónicos y digitales
- Contactos efectivos realizados
- Cobertura de recordatorios y seguimiento
- Usuarios no contactados o con barreras identificadas
- Registros de demanda inducida y actividades programadas
- Reporte y análisis de eventos en salud
- Seguimiento a acciones de mejora
- Oportunidad de actualización de indicadores institucionales
- Consulta y actualización de documentación institucional
- Registro de acciones clínicas de valor

Evidencias que sustentan la implementación

- Registros de las aplicaciones institucionales
- Trazabilidad de la gestión
- Reportes operativos y tableros de seguimiento
- Soportes de seguridad del paciente
- Evidencias de gestión documental
- Controles de ciberseguridad y protección de la información

7. MEJORA CONTINUA Y SOSTENIBILIDAD

La iniciativa se desarrolla bajo un *enfoque de mejora continua*. La información generada por las herramientas permite identificar oportunidades de mejora, ajustar procesos, fortalecer la adopción por parte del equipo de trabajo y optimizar progresivamente la prestación de los servicios.

Identificar necesidad › **Implementar solución** › **Medir desempeño** › **Analizar resultados** › **Ajustar y estandarizar**

8. CIBERSEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

El ecosistema tecnológico se soporta en autenticación multifactor, soluciones especializadas de ciberseguridad para la protección de dispositivos y redes, monitoreo remoto de equipos, profesionales responsables designados y procedimientos documentados de gestión de incidentes.

Salud Conectada 360° refleja la capacidad de Salud P&P para transformar necesidades operativas y asistenciales en soluciones tecnológicas aplicadas a la prestación real de los servicios de salud.
Tecnología para comprender mejor, acompañar oportunamente y mejorar continuamente.