CASO DE ÉXITO

Implementación de SISTAM en CESFAM Dr. Carlos Godoy

contacto@infosistam.uv.cl www.infosistam.uv.cl

La municipalidad de Maipú levantó una convocatoria para resolver desafíos asociados a la innovación en salud, enfocados en la gestión de la demanda en atención primaria de los Centros de Salud Familiar (CESFAM) municipales con el fin de brindar un tratamiento oportuno y monitoreo de personas con patologías crónicas. En este contexto se identificó que muchas consultas consistían sólo en resolver dudas que podrían haberse manejado de manera más eficiente mediante otros medios.

A raíz de esta convocatoria el Centro Gerópolis a través de la solución SISTAM se adjudicó el abordaje de este sub desafío considerando el co-diseño de un plan de trabajo ajustado a la realidad del **CESFAM piloto: Dr. Carlos Godoy**.

En el CESFAM Dr. Carlos Godoy, se detectaron gracias a diferentes espacios de trabajo directo con los equipos del centro de salud, otras problemáticas importantes a resolver, como por ejemplo la cantidad de horas pérdidas y la desconexión con sus usuarios debido a que no podían comunicarse eficazmente con ellos, lo que implicaba dedicar gran cantidad de tiempo dedicado a entregar información, dificultando el lograr avisar oportunamente a los usuarios sobre la cancelación de citas ante ausencia de un profesional, avisar sobre paros, o entrega de información básica como los horario de atención de los servicios dentro del CESFAM.

Con la implementación de SISTAM, se esperaba empoderar a los usuarios en el manejo de su salud, alentándolos a tomar un papel más activo en el cuidado de sus condiciones crónicas. Esto se traduciría en una disminución de las consultas de carácter informativo. Al mismo tiempo, se proporcionaría a los equipos de salud una herramienta valiosa para resolver sus necesidades de gestión, facilitando la comunicación oportuna con sus usuarios a través de SISTAM y disminuyendo la ausencia de los mismos a sus controles.

Se trabajó en conjunto con el equipo del CESFAM, por un lado, en la elaboración de contenido específico para incentivar el automanejo de sus usuarios, y paralelamente, en el desarrollo de un módulo para facilitar el recordatorio de citas y cancelación de estas, velando por que estas funcionalidades fueran compatibles con los programas manejados dentro del CESFAM.

A su vez, como herramienta para apoyar la gestión de 3 programas de salud (cardiovascular, respiratorio y salud mental) se implementaron módulos específicos para cada uno de estos programas, perimiento a los encargados visualizar de forma rápida el estado general de sus programas, su distribución epidemiológica dentro del territorio, entre otras funciones, permitiendo dar apoyo en la toma de decisiones.

Resultados de la implementación

- Se logró con el contenido de automanejo que 878 usuarios pertenecientes a algún programa crónico retomarán contacto con el CESFAM para ponerse al día con sus controles de salud.
- Se aumentó a 91% la asistencia de usuarios convocados a operativos de salud aplicando la convocatoria mediante mensajería.
- Se disminuyó en 15% la ausencia de usuarios a exámenes de Electrocardiograma gracias al uso de recordatorio de citas.
- Se redujo en 95% el tiempo dedicado por funcionarios del CESFAM para dar aviso de cancelación de citas. Antes llegaban a dedicar 3 horas y ahora con tan sólo 10 minutos aproximadamente pueden dar aviso a un gran número de usuarios.

65% **Se sintió más cuidado por el centro de salud gracias a las estrategias de mensajería.**

62% **Consideró que no olvió sus citas gracias a los mensajes de recordatorio de citas.**

91% **Le gustaría seguir recibiendo mensajes (automanejo, recordatorios, entre otros).**

En consecuencia a lo anterior, se fomenta el desarrollo de la conciencia de los usuarios de mantener actualizados sus números de teléfono en el CESFAM para seguir recibiendo información y no perder el contacto.

Desafíos superados

Para lograr la implementación de SISTAM en el CESFAM, fue muy importante contar con el apoyo de distintos profesionales y áreas de la municipalidad para alcanzar los objetivos planteados. Un ejemplo de los buenos resultados de establecer estas colaboraciones fue el gran aumento del porcentaje de numeros de telefonos disponibles de los usuarios crónicos del centro, el cúal inicialmente era de aproximadamente un 40%, sin embargo, gracias al trabajo colaborativo entre diversas unidades de la municipalidad, se logró aumentar este porcentaje hasta cerca del 91%. Este incremento resultó fundamental para obtener los resultados tras la implementación de SISTAM.

Otro desafío que pudimos resolver gracias al trabajo en equipo, fue que, debido a la existencia de múltiples planillas para el registro de datos se hacía más compleja la integración de datos, en este sentido, fue crucial el trabajo realizado por la unidad de informática de la Dirección Salud Municipalidad (DISAM), quienes recopilaron la información necesaria para visualizar todos los datos requeridos en la plataforma y posteriormente la enviaron de forma periódica para mantener la base de datos actualizada, ya que debido a que los sistemas de Registros Clínicos Electrónicos (RCE) utilizados en los CESFAM, por lo general, no son interoperables, este proceso de actualización no se podía realizar de manera automática.

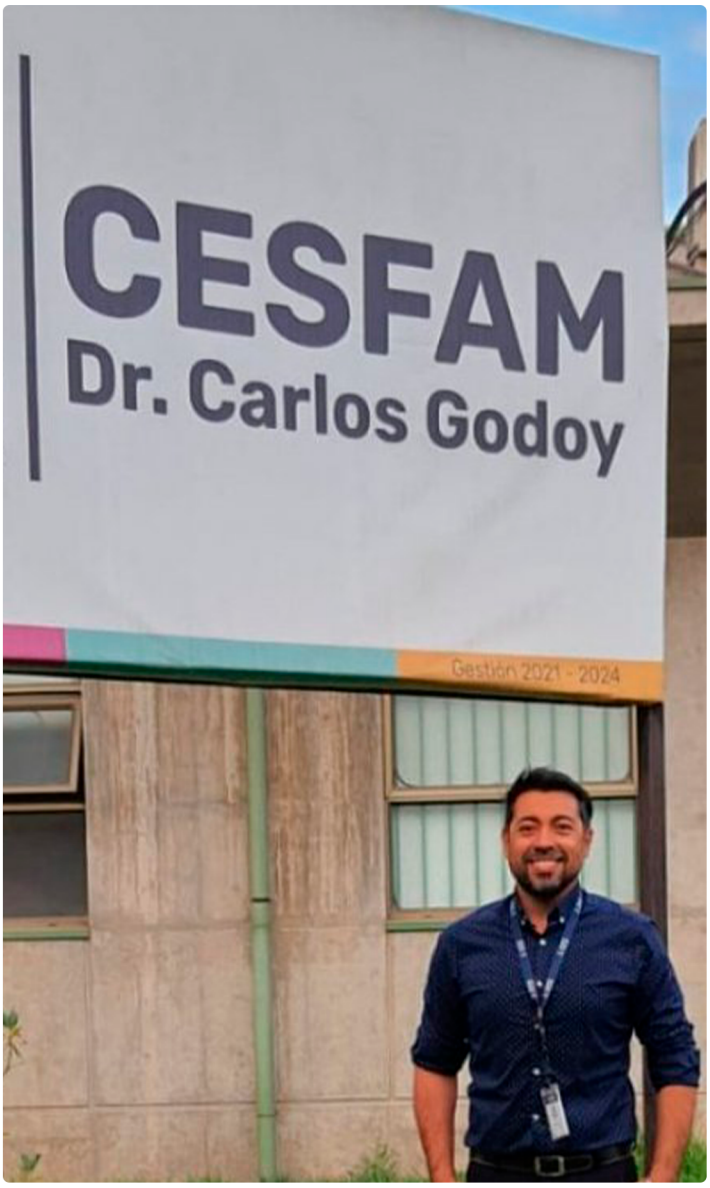
Asimismo, fue de suma importancia contar con el apoyo de la alianza público-privada generada por la municipalidad de Maipú , el Centro Nacional en Sistemas de Información en Salud (CENS) y el Cámara de Innovación en Formación (CIF), para difundir la estrategia entre la población y los funcionarios del CESFAM.

Conclusiones

Entre los principales logros de este piloto, se destaca lo bien recibida que fue por la comunidad usuaria del CESFAM, la mensajería de automanejo y recordatorio de citas. Por otro lado, las estrategias de reincorporación de usuarios, también se visualizaron buenos resultados, donde un 47% de los usuarios contactados, se acercaron al cesfam a solicitar una cita. Así mismo el impacto ocasionado en la reducción del tiempo dedicado (95%) en avisar cancelaciones de agenda o paros del centro también fue muy bien valorado por los funcionarios.

La plataforma SISTAM, permite comunicarse de manera rápida con los usuarios ya sea de forma masiva personalizada , apoya en la gestión de acciones propias de los centros de salud, disminuye los tiempos de aviso. Es una herramienta fácil de utilizar, que no requiere instalaciones complejas y es personalizable, de acuerdo a la cantidad y tipo de información de cada centro.

Esta oportunidad de innovación ha permitido contar con una herramienta de gestión al servicio de la APS más robusta, añadiendo mejoras a las funcionalidades ya existentes y desarrollando nuevas capacidades que ya se encuentran en funcionamiento.



SISTAM permite realizar con su módulo múltiples acciones que no solo pueden ser relacionadas a acciones de salud, pudiendo explorar incluso áreas más sociales de las municipalidades, para por ejemplo enviar avisos de reparación de calles, operativos municipales, entre otros. Pudiendo tener un gran impacto a nivel de gestión municipal debido al vínculo generado con los usuarios y a la optimización del tiempo destinado para actividades de por ejemplo difusión. .

Como aprendizajes para futuras ocasiones destacamos mucho la buena estrategia de comunicación que se tuvo por parte de la municipalidad, CENS y CIF. Esto permitió mantener tanto a la comunidad usuaria del cesfam como a los funcionarios del mismo informados de lo que se estaba realizando y lo que significaría para ellos. Así también el trabajo coordinado con distintas áreas para mejorar la calidad de la información proporcionada dio muy buenos resultados.