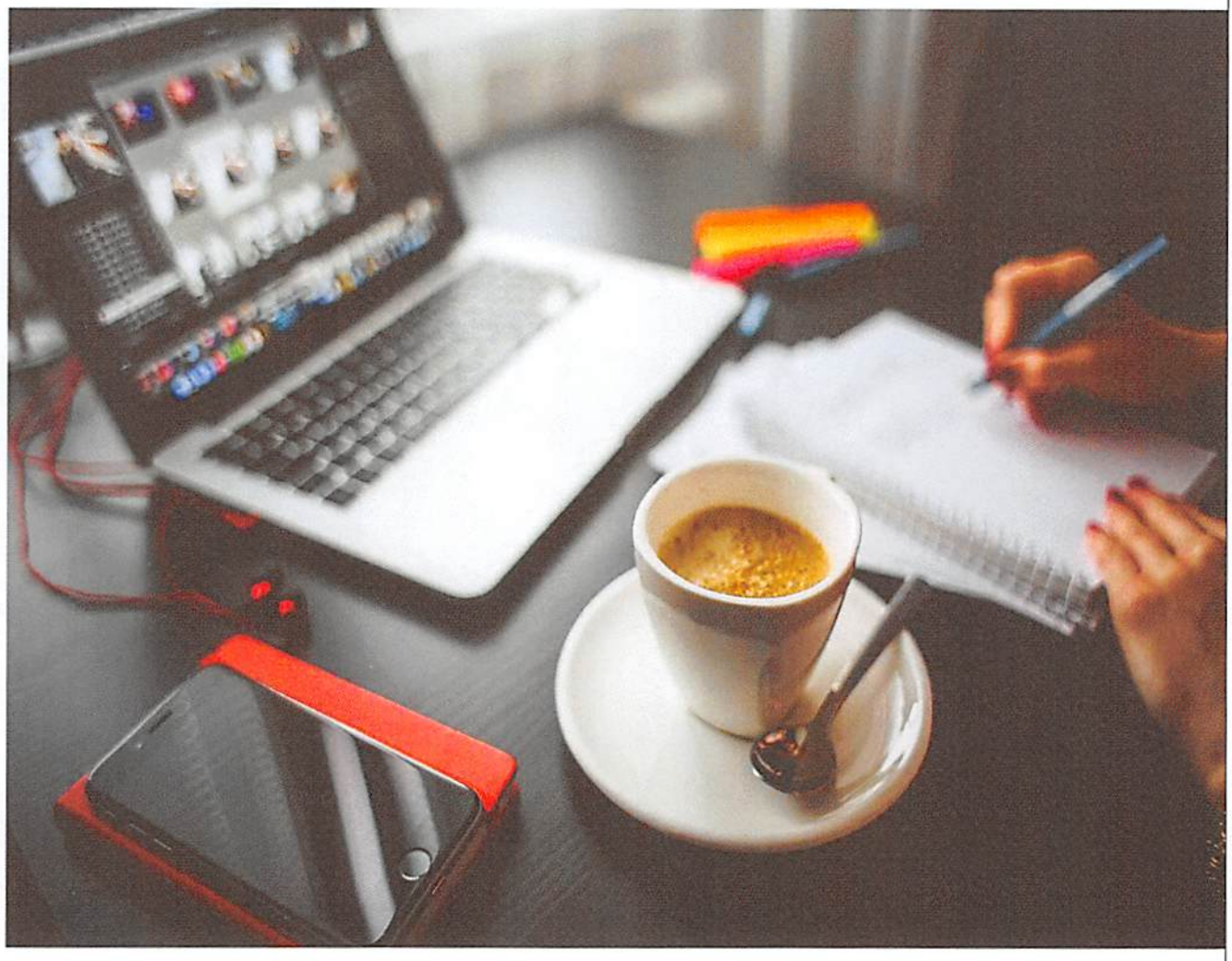


CAPACITACIÓN Y GESTIÓN DEL CAMBIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE SALUD (HIS) EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD CONTRATO 36/2020

4to. Informe Bimensual

Abril 2022

BDO

Contenido

I. OBJETIVO 2

II. ALCANCE POR ESTABLECIMIENTO DE SALUD.....2

III. ACTIVIDADES REALIZADAS.....3

ACTIVIDADES GENERALES.....3

ACTIVIDADES ESPECÍFICAS 7

B. Fase 2 - Capacitación a Implementadores.....7

C. Fase 3 - Acompañamiento en la consolidación del uso del HIS y su adopción 10

D. Fase 4 - Evaluación de los resultados del proceso de capacitación 12

IV. OTRAS ACTIVIDADES REALIZADAS..... 13

V. PROPUESTAS DE MEJORA..... 14

CAPACITACIÓN Y GESTIÓN DEL CAMBIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE SALUD (HIS) EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD CONTRATO Nº 36/2020

CUARTO INFORME BIMENSUAL

I. OBJETIVO

Lograr, mediante el uso de metodologías de gestión de cambio y programas de capacitación diseñados a medida, que el personal de los 110 establecimientos de salud seleccionados pueda utilizar el sistema HIS exitosamente.

El alcance del servicio consiste en:

- Aprender y entender el sistema HIS, para llevar adelante el proceso de capacitación en el uso de los establecimientos de salud seleccionados.
- Capacitar y acompañar a formadores (implementadores) designados en cada establecimiento.
- Llevar adelante los trabajos y destinar los recursos necesarios para desarrollar las actividades necesarias en los diferentes establecimientos de salud, tales como: capacitaciones, coordinación entre los actores involucrados y acompañamiento al personal de los establecimientos a lo largo de las 4 (cuatro) Fases definidas dentro del alcance del presente servicio.
- Realizar evaluaciones de las personas capacitadas (personal clave del establecimiento) y a los involucrados en el proceso de implementación del sistema HIS en los establecimientos.

II. ALCANCE POR ESTABLECIMIENTO DE SALUD

La fase 1, que consistió en la elaboración de un **Plan de Trabajo** y la **Capacitación en el uso del Sistema HIS,** impartido por técnicos de la Dirección General de Tecnología de la Información y Comunicación (DGTIC) del Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social (MSPBS) a los integrantes del equipo de nuestra firma, ha sido **cumplido** conforme a lo planificado y organizado.

El alcance del presente proyecto comprenderá además las siguientes fases, con sus actividades y productos:

A. Fase 2 - Capacitación a implementadores

- Verificar la infraestructura de TIC necesaria, según el checklist de la guía de la implementación del sistema HIS.
- Realizar la capacitación al personal implementador del establecimiento seleccionado por el MSPBS.

B. Fase 3 - Acompañamiento en la consolidación del uso del HIS y su adopción

- Realizar el acompañamiento del personal clave capacitado en cada establecimiento de salud, que serán los encargados de la transferencia de conocimiento al personal.
  - Soporte a capacitación a usuarios
  - Acompañamiento producción

C. Fase 4 - Evaluación de los resultados del proceso de capacitación

- Evaluar el nivel de asimilación de la capacitación y el uso del Sistema HIS al personal en todos los establecimientos (Hospitales y USF).

III. ACTIVIDADES REALIZADAS

ACTIVIDADES GENERALES

En el presente informe estamos incluyendo los detalles de las actividades realizadas durante los meses de marzo y abril del 2022.

Con la finalidad de registrar el avance de nuestras actividades, adjuntamos el Cronograma Detallado -versión 4- del abordaje realizado en cada establecimiento de salud, entregado al MITIC en la Nota HIS N° 47/2021 del presente. Al respecto, podemos mencionar que se tiene **100% de ejecución** conforme a lo Planificado. Ver anexo I - Cronograma Detallado V5.

Hemos mantenido reuniones con diferentes referentes y responsables del Proyecto HIS, del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación (MITIC), cuyos temas y decisiones fueron mencionados y presentados en cada informe de avance semanal y mensual.

Se adjuntan registros fotográficos donde se visualizan las actividades efectuadas y resultados descriptos en el presente informe, que permiten evidenciar los trabajos realizados. Ver anexo II - Registros Fotográficos

A la fecha del presente informe, cuantificamos **90 (noventa) Establecimientos de Salud con actividades finalizadas hasta la fase 4 (cuatro)**, de los cuales 11 (once) fueron presentados en el primer bimestre, 28 (veintiocho) en el segundo bimestre, 25 (veinticinco) en el tercer bimestre y en el presente informe estamos sumando otros 26 (veintiséis) establecimientos, que listamos a continuación:

Tabla N°1: **Datos Generales por Establecimiento de Salud**

DATOS GENERALES DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD FINALIZADOS						
N°	Nombre del Establecimiento	Tipo de Establecimiento	# de capacitados en el EDS	Fase 2 y 3		Fase 4
				Fecha de Inicio	Fecha de Fin	Fecha de Fin
1	Hospital Distrital de Repatriación	Hospital Distrital	60	01-03-22	01-04-22	04-04-22
2	USF Arroyito Chacore	Unidad de Salud Familiar (USF)	7	01-03-22	01-04-22	04-04-22
3	USF Irrazabal (2da Línea)	Unidad de Salud Familiar (USF)	6	01-03-22	01-04-22	04-04-22
4	USF Arroyito (Ruta 5)	Unidad de Salud Familiar (USF)	11	07-03-22	08-04-22	12-04-22
5	USF Primavera	Unidad de Salud Familiar (USF)	8	07-03-22	08-04-22	12-04-22
6	USF Cuero Fresco	Unidad de Salud Familiar (USF)	8	07-03-22	08-04-22	12-04-22
7	Hospital Regional Fuerte Olimpo	Hospital Regional	52	02-03-22	05-04-22	08-04-22
8	Hospital Regional Encarnación	Hospital Regional	58	14-02-22	18-03-22	22-03-22
9	Hospital Distrital Tomás Romero Pereira	Hospital Distrital	68	21-03-22	26-04-22	28-04-22

DATOS GENERALES DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD FINALIZADOS						
N°	Nombre del Establecimiento	Tipo de Establecimiento	# de capacitados en el EDS	Fase 2 y 3		Fase 4
				Fecha de Inicio	Fecha de Fin	Fecha de Fin
10	Hospital Materno Infantil de Hohenau	Hospital Materno Infantil	58	21-02-22	25-03-22	28-03-22
11	Hospital Distrital de San Juan Nepomuceno	Hospital Distrital	86	24-01-22	25-02-22	01-03-22
12	Hospital Distrital de Yuty	Hospital Distrital	71	31-01-22	04-03-22	07-03-22
13	Hospital Regional de Ciudad del Este	Hospital Regional	173	14-02-22	18-03-22	18-03-22
14	USF Km 7 Monday	Unidad de Salud Familiar (USF)	8	14-02-22	18-03-22	18-03-22
15	USF Ciudad Nueva	Unidad de Salud Familiar (USF)	6	14-02-22	18-03-22	18-03-22
16	Hospital Distrital de Pdte. Franco	Hospital Distrital	120	21-02-22	25-03-22	28-03-22
17	Hospital Distrital de Hernandarias	Hospital Distrital	107	21-03-22	26-04-22	28-04-22
18	USF Villa San Francisco	Unidad de Salud Familiar (USF)	7	21-03-22	26-04-22	28-04-22
19	USF Paso Ita	Unidad de Salud Familiar (USF)	2	21-03-22	26-04-22	28-04-22
20	Hospital Distrital de Areguá	Hospital Distrital	145	14-02-22	18-03-22	18-03-22
21	Hospital General de Luque	Hospital General	122	21-02-22	25-03-22	25-03-22
22	Hospital Distrital Itauguá	Hospital Distrital	84	21-03-22	26-04-22	28-04-22
23	USF Valle Pucú (Areguá)	Unidad de Salud Familiar (USF)	8	14-02-22	18-03-22	18-03-22
24	USF Barrio Molino (Luque)	USF Reemplazada	14	21-02-22	25-03-22	25-03-22
25	USF Rojas Cañada (Capiatá)	Unidad de Salud Familiar (USF)	8	21-03-22	26-04-22	28-04-22
26	USF Pindolo (Areguá)	USF Reemplazada	6	14-02-22	18-03-22	18-03-22

En los establecimientos de salud identificados en la tabla N°1, se ha concluido con las siguientes fases:

- Fase 2: Capacitación a implementadores
- Fase 3: Acompañamiento en la consolidación del uso del HIS y su adopción
- Fase 4: Evaluación de los resultados del proceso de capacitación

Con relación a los trabajos referidos a la **Gestión del Cambio**, podemos mencionar lo siguiente:

- Se percibió, en varios casos, que los participantes en las capacitaciones no poseen la información correcta y necesaria con respecto a su rol como "semilla" para la implementación de HIS en su establecimiento. En estos casos, hemos trabajado en el empoderamiento y el compromiso de ellos para que puedan aprender a utilizar el HIS y puedan trasmitir dichos conocimientos a sus compañeros en la Fase 3 y posterior.

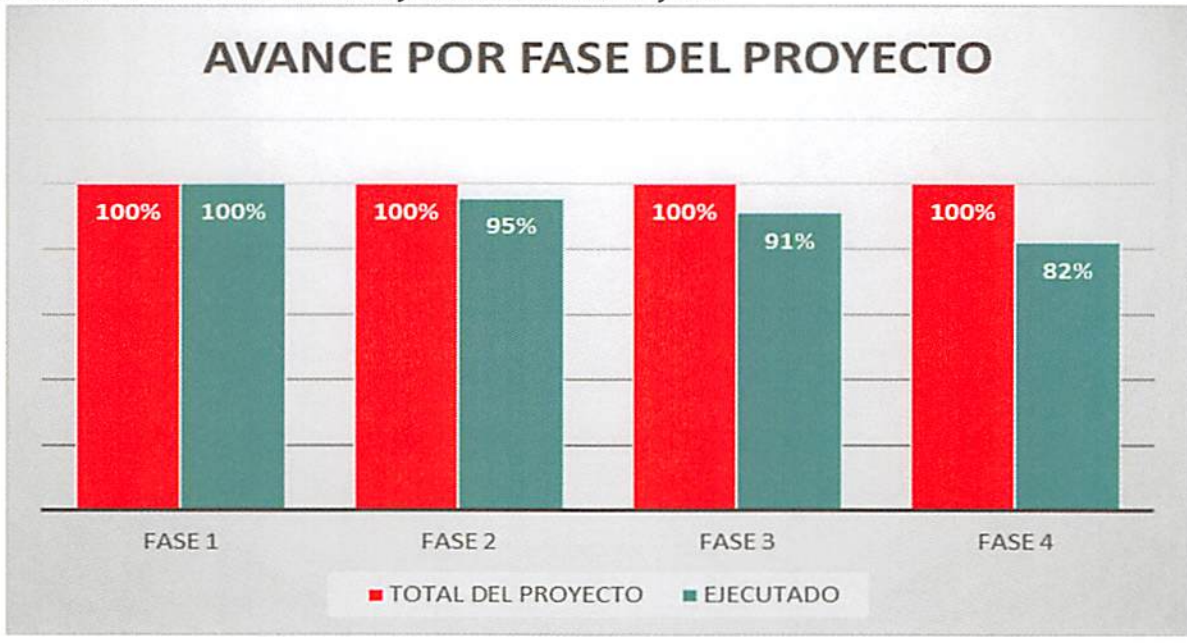
- Hemos notado bastante predisposición de los directivos de cada establecimiento para la implementación del Sistema HIS, siendo capaces de liderar y llevar adelante la entrada a producción, sin embargo, la mayoría de ellos no se encontraba previamente bien informado del proyecto y de los recursos humanos y los perfiles necesarios para poder lograr dicha implementación. En estos casos, informamos a los mismos del alcance del proyecto, la finalidad de las sesiones de capacitación y del resultado esperado.

- En varias oportunidades, detectamos la falta de habilidades en la utilización de las herramientas informáticas en las semillas, lo que dificultó la aplicación de las capacitaciones, casos en los que hemos incurrido en tiempo adicional al previsto, a fin de entrenarlos en habilidades básicas de computación, como manejo del mouse, poseer una cuenta de correo electrónico, experiencia en el uso de computadoras, entre otros. Para mejorar esto, hemos desdoblado esfuerzos, armando grupos de trabajo con tiempos adicionales para que puedan nivelar las habilidades y sólo posteriormente, continuar con la capacitación en el sistema.

- La brecha existente entre la oportunidad de las capacitaciones y la futura entrada a producción del Sistema HIS, genera bastante ansiedad y desánimo en los funcionarios de la institución. En estos casos, hemos planteado alternativas de retroalimentación de las capacitaciones, a fin que no se pierdan el interés y los conocimientos adquiridos.

A continuación, algunas métricas del avance del presente proyecto, a la fecha del presente informe:

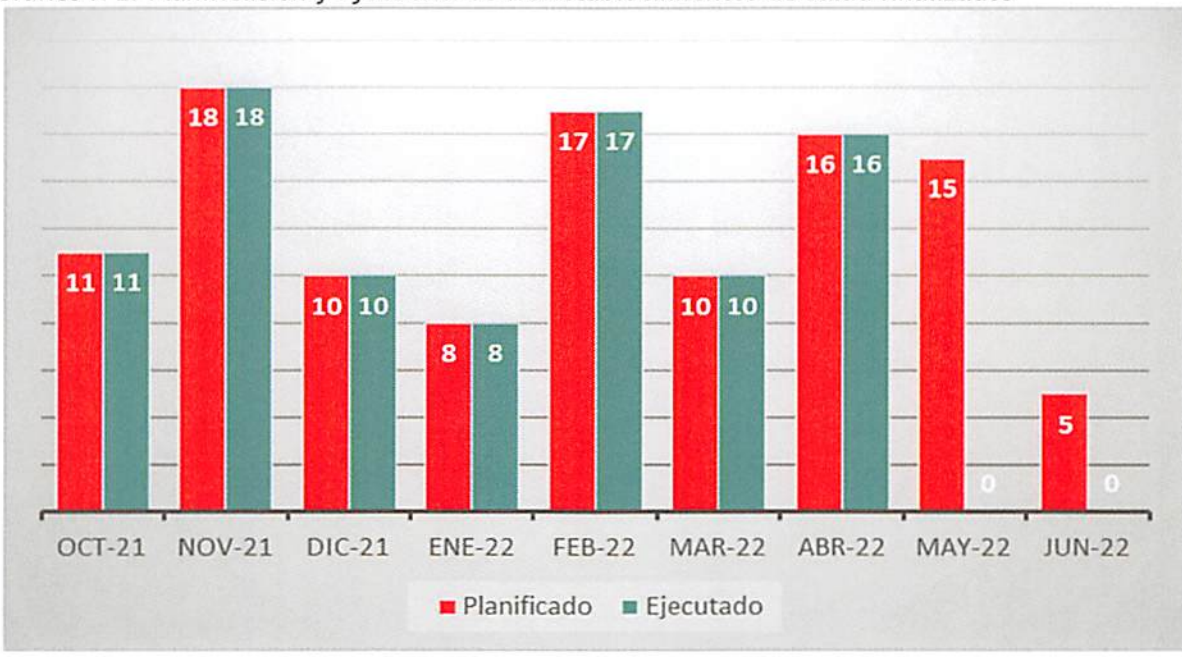
Gráfico N°1: **Gráfico de Porcentaje de Avance del Proyecto**



Como se ve en el Gráfico N°1, a la fecha del presente informe se han logrado avances importantes, que podríamos cuantificar como un avance en general del 87%, considerando el alcance de los 110 establecimientos de salud del presente proyecto. Se puede corroborar que la **Fase 1 - Plan de Trabajo**, fue cumplida en tiempo y forma con los resultados alcanzados del Plan de Trabajo y la Capacitación en el uso del Sistema HIS por parte de nuestro equipo de trabajo. La **Fase 2 - Capacitación a implementadores**, llegamos a un 95% de avance con 100 Establecimientos de Salud culminados y 5 en proceso de culminación. La **Fase 3 - Acompañamiento en la consolidación del uso del HIS y su adopción** con un avance del 91%, que significa 90 Establecimientos de Salud culminados y 10 en proceso de culminación. La **Fase 4 - Evaluación de los resultados del proceso de capacitación** con un avance del 82%, que representa 90 Establecimientos de Salud finalizados.

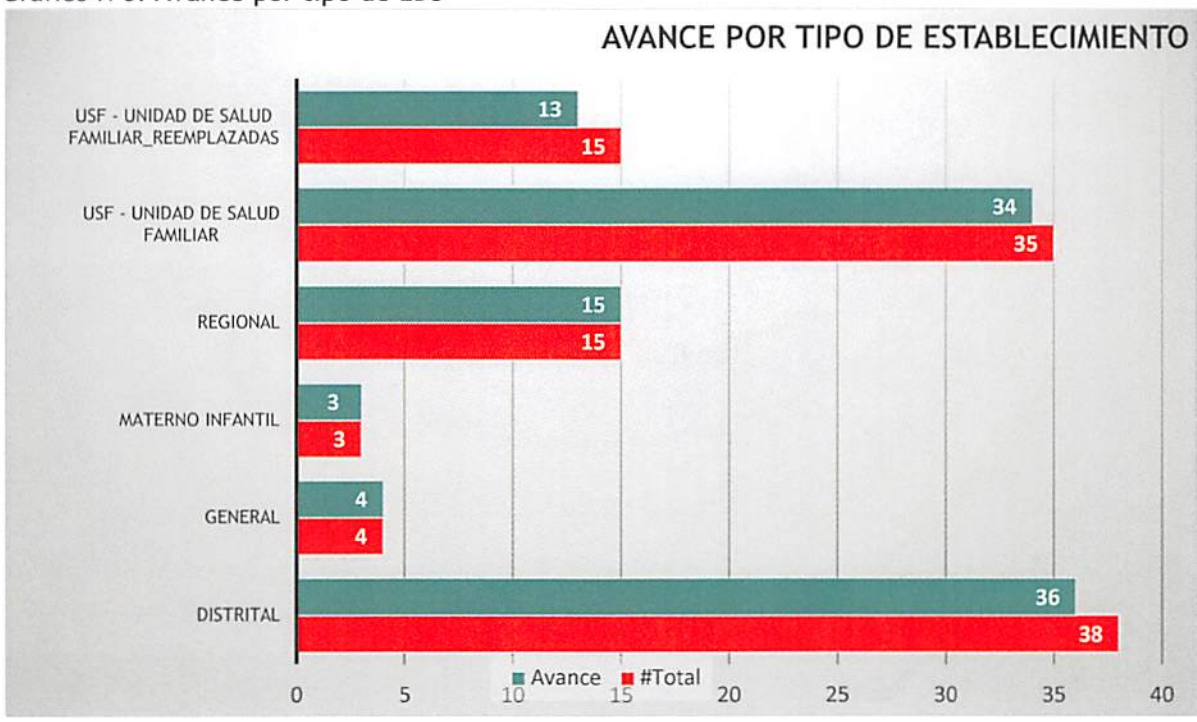
BDO Auditores Consultores

Gráfico N°2: **Planificación y Ejecución de los Establecimientos de Salud finalizados**



En el gráfico N°2, podemos visualizar que, para este cuarto informe bimensual, estaba planificada la finalización de 26 establecimientos de salud, 10 en marzo y 16 en abril, lo cual fue ejecutado en un 100%. También, se muestra la proyección de Establecimientos de Salud que deben de finalizar por mes hasta el cierre del presente proyecto.

Gráfico N°3: **Avance por tipo de EDS**



En el gráfico N°3, podemos ver el avance de ejecución por tipo de Establecimiento de Salud (EDS), con 105 establecimientos de las regiones de **Concepción, Cordillera, Caaguazú, Paraguari, Misiones, San Pedro, Amambay, Boquerón, Pte. Hayes, Concepción, Itapuá, Caazapá, Alto Paraná, Ñeembucú, Canindeyú, Central y Capital**, conforme al alcance establecido en el presente proyecto.

En relación a lo expuesto, hemos generado un **Informe Final** por cada Establecimiento de Salud finalizado, conforme a la Tabla N° 1, detallando las actividades desarrolladas en cada una de ellas, desglosadas por fase. Ver anexo III - Informe Final por Establecimiento de Salud

BDO Auditores Consultores

ACTIVIDADES ESPECÍFICAS

B. Fase 2 - Capacitación a Implementadores

- **Verificar la infraestructura de TIC necesaria, según el checklist de la guía de la implementación del sistema HIS.**

Los informes de la situación actual de las infraestructuras de TIC de cada uno de los establecimientos mencionados en la tabla N°1, ya lo hemos incorporado en los **Informes de Avance**, como **reportes del Diagnóstico Situacional** realizado en las visitas previas a la fase 2, en los cuales registramos los detalles de la situación encontrada. También, dejamos constancia de lo realizado en los **informes de Fase 2** entregados.

Los diagnósticos realizados a cada establecimiento de salud, consistieron en una visita in situ a los directivos o responsables del establecimiento, recorriendo las instalaciones, verificando la infraestructura disponible y conversando con los involucrados directos a capacitar.

Tabla N°2: **Referencias a informes realizados y entregados**

N°	REGIÓN SANITARIA	TIPO DE ESTABLECIMIENTO	ESTABLECIMIENTO	FECHA DE DIAGNÓSTICO	INFORME DE REFERENCIA
1	REGIÓN V - CAAGUAZÚ	DISTRITAL	Repatriación	29/12/2021	Informe Mensual de Avance N° 12
2	REGIÓN V - CAAGUAZÚ	USF	USF- Arroyito Chacore	29/12/2021	Informe Mensual de Avance N° 12
3	REGIÓN V - CAAGUAZÚ	USF	USF- Irrazabal (2da Línea)	29/12/2021	Informe Mensual de Avance N° 12
4	REGIÓN I - CONCEPCIÓN	USF	USF- Arroyito (Ruta 5)	30/12/2021	Informe Mensual de Avance N° 12
5	REGIÓN I - CONCEPCIÓN	USF	USF- Primavera	30/12/2021	Informe Mensual de Avance N° 12
6	REGIÓN I - CONCEPCIÓN	USF	USF- Cuero Fresco	30/12/2021	Informe Mensual de Avance N° 12
7	REGIÓN XVII - ALTO PARAGUAY	REGIONAL	Fuerte Olimpo	20/01/2022	Informe Mensual de Avance N° 13
8	REGIÓN VII - ITAPÚA	REGIONAL	Encarnación	30/07/2021	Informe Mensual de Avance N° 7
9	REGIÓN VII - ITAPÚA	DISTRITAL	Tomás Romero Pereira	30/12/2021	Informe Mensual de Avance N° 12
10	REGIÓN VII - ITAPÚA	MATERNO INFANTIL	Hohenau	05/01/2022	Informe Mensual de Avance N° 13
11	REGIÓN VI - CAAZAPÁ	DISTRITAL	San Juan Nepomuceno	10/01/2022	Informe Mensual de Avance N° 13
12	REGIÓN VI - CAAZAPÁ	DISTRITAL	Yuty	10/01/2022	Informe Mensual de Avance N° 13
13	REGIÓN X - ALTO PARANÁ	REGIONAL	Ciudad del Este	05/01/2022	Informe Mensual de Avance N° 13
14	REGIÓN X - ALTO PARANÁ	USF	USF- Km 7 Monday	05/01/2022	Informe Mensual de Avance N° 13
15	REGIÓN X - ALTO PARANÁ	USF	USF- Ciudad Nueva	05/01/2022	Informe Mensual de Avance N° 13
16	REGIÓN X - ALTO PARANÁ	DISTRITAL	Pdte. Franco	05/01/2022	Informe Mensual de Avance N° 13

BDO Auditores Consultores

Nº	REGIÓN SANITARIA	TIPO DE ESTABLECIMIENTO	ESTABLECIMIENTO	FECHA DE DIAGNÓSTICO	INFORME DE REFERENCIA
17	REGION X - ALTO PARANÁ	DISTRITAL	Hernandarias	07/01/2022	Informe Mensual de Avance N° 13
18	REGIÓN X - ALTO PARANÁ	USF	USF- Villa San Francisco	07/01/2022	Informe Mensual de Avance N° 13
19	REGIÓN X - ALTO PARANÁ	USF	USF- Paso Ita	07/01/2022	Informe Mensual de Avance N° 13
20	REGIÓN XI - CENTRAL	DISTRITAL	Areguá	04/02/2022	Informe Mensual de Avance N° 14
21	REGIÓN XI - CENTRAL	GENERAL	Luque	09/02/2022	Informe Mensual de Avance N° 14
22	REGIÓN XI - CENTRAL	DISTRITAL	Itaugua	09/03/2022	Informe Mensual de Avance N° 15
23	REGIÓN XI - CENTRAL	USF	USF- Valle Pucú (Areguá)	04/02/2022	Informe Mensual de Avance N° 14
24	REGIÓN XI - CENTRAL	USF Reemplazada	USF- Barrio Molino (Luque)	09/02/2022	Informe Mensual de Avance N° 14
25	REGIÓN XI - CENTRAL	USF	USF- Rojas Cañada (Capiata)	09/03/2022	Informe Mensual de Avance N° 15
26	REGIÓN XI - CENTRAL	USF Reemplazada	USF- Pindolo (Areguá)	04/02/2022	Informe Mensual de Avance N° 14

A la fecha, podemos mencionar que hemos llegado al **100%** de los Establecimientos de Salud con las visitas e informes realizados, conforme al alcance del presente proyecto. Cabe mencionar que los 26 (veintiséis) establecimientos de salud mencionados precedentemente forman parte de dicho porcentaje.

- **Realizar la capacitación al personal implementador del establecimiento seleccionado por el MSPBS.**

Primeramente, hemos desarrollado las sesiones de capacitación en los establecimientos de salud o en las locaciones seleccionadas por los coordinadores/lideres HIS de cada establecimiento de salud, en modalidad presencial. También, como complemento a las capacitaciones presenciales, hemos implementado una plataforma E-learning, en la cual, los participantes pudieron ingresar y realizar una retroalimentación de los módulos vistos, a través de distintos materiales como ser: guías de usuario, presentaciones, videos de casos de éxito, videos tutoriales, evaluaciones, entre otros.

Los participantes, pudieron obtener los certificados digitales por módulo, a través de la plataforma e-learning.

La cantidad de "Semillas" (Funcionarios designados como implementadores del Sistema HIS en su establecimiento) ascienden a un promedio de 10 a 15 personas por establecimiento de salud, ya que varios funcionarios acudían a las capacitaciones de acuerdo al tema relacionado a sus responsabilidades, correspondientes a los establecimientos de categoría Regionales, Distritales y Generales. En el caso de las Unidades de Salud Familiar (USF), las mismas tienen un promedio de 3 a 5 "Semillas", cantidad que implica entre el 90 y 100% de funcionarios de este tipo de establecimiento.

La cantidad de personas convocadas diariamente fue definida por los responsables del Establecimiento de Salud, enfatizando los módulos del Sistema HIS a abarcar en la sesión de cada fecha.

Cada sesión de capacitación contó con un refrigerio ofrecido por nuestra firma; además, se facilitaron de forma impresa las **guías de usuario del Sistema HIS,** según el módulo abarcado, como también otros materiales, como bloc de notas, guías prácticas, ejercicios, entre otros.

El desarrollo programático fue efectuado conforme al Cronograma diseñado para el efecto, el cual incluye las actividades realizadas con los funcionarios seleccionados, con respecto al conocimiento técnico del sistema HIS y las actividades de gestión del cambio a aplicar, tanto a las semillas como a los usuarios finales. Dicho cronograma fue entregado a los directivos de cada establecimiento de salud, junto con la nota de presentación del equipo. Ver Anexo IV - Acuse de las Notas presentadas a cada Establecimiento de Salud

En dichas capacitaciones, hemos generado registros de asistencia para cada sesión, en los que se pueden visualizar los datos de los participantes, además de la firma de la máxima autoridad del Hospital. En dichos registros, también se indican los miembros de nuestro equipo que han llevado adelante las diferentes sesiones, con sus respectivas firmas.

Cabe mencionar que, durante el desarrollo de esta fase, en varios casos hemos reforzado la composición de las cuadrillas originalmente definidas, casos que pueden observarse en los registros de asistencia, a fin de cubrir las necesidades adicionales identificadas en determinados establecimientos.

Hemos hecho entrega de los informes de Fase 2, según fechas reflejadas en la Tabla N° 3, para los 26 (veintiséis) Establecimientos de salud, con sus respectivos registros de respaldo. Ver Anexo V - Acuse de las Notas de entrega de informes

Tabla N°3: **Informes de Fase 2 realizados y entregados**

N°	REGIÓN SANITARIA	TIPO DE ESTABLECIMIENTO	ESTABLECIMIENTO	FECHA DE ENTREGA DE INFORME
1	REGIÓN V - CAAGUAZÚ	DISTRITAL	Repatriación	06-04-22
2	REGIÓN V - CAAGUAZÚ	USF	USF- Arroyito Chacore	06-04-22
3	REGIÓN V - CAAGUAZÚ	USF	USF- Irrazabal (2da Línea)	06-04-22
4	REGIÓN I - CONCEPCIÓN	USF	USF- Arroyito (Ruta 5)	06-04-22
5	REGIÓN I - CONCEPCIÓN	USF	USF- Primavera	06-04-22
6	REGIÓN I - CONCEPCIÓN	USF	USF- Cuero Fresco	06-04-22
7	REGIÓN XVII - ALTO PARAGUAY	REGIONAL	Fuerte Olimpo	18-04-22
8	REGIÓN VII - ITAPÚA	REGIONAL	Encarnación	12-04-22
9	REGIÓN VII - ITAPÚA	DISTRITAL	Tomás Romero Pereira	25-04-22
10	REGIÓN VII - ITAPÚA	MATERNO INFANTIL	Hohenau	21-04-22
11	REGIÓN VI - CAAZAPÁ	DISTRITAL	San Juan Nepomuceno	14-03-22
12	REGIÓN VI - CAAZAPÁ	DISTRITAL	Yuty	14-03-22
13	REGIÓN X - ALTO PARANÁ	REGIONAL	Ciudad del Este	18-04-22
14	REGIÓN X - ALTO PARANÁ	USF	USF- Km 7 Monday	18-04-22
15	REGIÓN X - ALTO PARANÁ	USF	USF- Ciudad Nueva	18-04-22
16	REGIÓN X - ALTO PARANÁ	DISTRITAL	Pdte. Franco	21-04-22
17	REGIÓN X - ALTO PARANÁ	DISTRITAL	Hernandarias	25-04-22
18	REGIÓN X - ALTO PARANÁ	USF	USF- Villa San Francisco	25-04-22

BDO Auditores Consultores

Nº	REGIÓN SANITARIA	TIPO DE ESTABLECIMIENTO	ESTABLECIMIENTO	FECHA DE ENTREGA DE INFORME
19	REGIÓN X - ALTO PARANÁ	USF	USF- Paso Ita	25-04-22
20	REGIÓN XI - CENTRAL	DISTRITAL	Areguá	30-03-22
21	REGIÓN XI - CENTRAL	GENERAL	Luque	30-03-22
22	REGIÓN XI - CENTRAL	DISTRITAL	Itaugua	25-04-22
23	REGIÓN XI - CENTRAL	USF	USF- Valle Pucú (Areguá)	30-03-22
24	REGIÓN XI - CENTRAL	USF Reemplazada	USF- Barrio Molino (Luque)	30-03-22
25	REGIÓN XI - CENTRAL	USF	USF- Rojas Cañada (Capiata)	25-04-22
26	REGIÓN XI - CENTRAL	USF Reemplazada	USF- Pindolo (Aregua)	30-03-22

C. Fase 3 - Acompañamiento en la consolidación del uso del HIS y su adopción

- **Realizar el acompañamiento del personal clave capacitado en los 110 establecimientos de salud (Hospitales y USF), que serán los encargados de la transferencia de conocimiento al personal.**

Hemos acompañado al personal clave (semilla) de cada área del proceso ambulatorio de los establecimientos, en la transferencia de conocimiento y experiencias a funcionarios / usuarios finales en el uso del sistema HIS.

Nuestra participación en los establecimientos tuvo implicancia con la implementación o capacitación del Sistema HIS, en las siguientes áreas:

- **Admisión Consultorios**
- **Admisión Urgencias**
- **Preconsulta Consultorios**
- **Preconsulta Urgencias**
- **Consultorios médicos**
- **Farmacia**
- **Estadísticas**
- **Administración del Sistema**

Acompañamiento en Producción

Hemos apoyado las implementaciones en los establecimientos **HD de Repatriación, USF-Arroyito (Ruta 5), HR de Fuerte Olimpo, HD de Tomás Romero Pereira, HMI de Hohenau, HD de San Juan Nepomuceno, HD de Yuty, USF- Ciudad Nueva, HD de Pdte. Franco, HD de Hernandarias y USF- Barrio Molino (Luque)** (en modalidad presencial y en otros casos virtual), acompañando a las semillas y funcionarios de dichos establecimientos.

En los establecimientos de salud que ya se encontraban utilizando el Sistema HIS a nuestra llegada, como el **Hospital Regional de Encarnación, Hospital General de Luque y el Hospital Regional de Ciudad del Este**, hemos fortalecido los conocimientos con las capacitaciones, con la finalidad de que los responsables puedan expandir la implementación en otros servicios de la institución.

Asimismo, poco después de nuestra salida de los establecimientos de salud, varios de ellos han logrado el pase a producción gracias a la excelente formación de los funcionarios, tales son los casos de los establecimientos del Departamento de Caazapá (**Hospital Distrital de Yuty y el Hospital Distrital San Juan Nepomuceno**).

IEDO Auditores Consultores

Soporte a Capacitación a Usuarios

En los casos de establecimientos de salud que no contaban con la infraestructura informática requerida para la implementación del Sistema o aún no contaban con la disposición de la DGTIC del Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social (MSPBS), hemos fortalecido los conocimientos, experiencias y competencias, acompañando a las semillas y usuarios finales, generando capacidad instalada en las personas del establecimiento.

Para ello, hemos dispuesto de nuestros recursos (equipos informáticos y conectividad), a fin de abarcar el proceso ambulatorio, capacitando a los responsables de realizar la admisión, preconsulta y consulta de pacientes, además de las actividades de farmacia.

Para avanzar en el proceso de implementación del Sistema HIS en los establecimientos de salud, además de las actividades específicas de capacitación, hemos acompañado al personal de la institución en la generación de la información, como ser la creación de usuarios, la asignación de roles, la creación de horarios, entre otros datos requeridos para la puesta en marcha.

Hemos realizado la entrega de los informes de Fase 3, según fechas reflejadas en la Tabla N°4, de los 26 (veintiséis) Establecimientos de salud, con sus respectivos registros de respaldo. Ver Anexo V - Acuse de las Notas de entrega de informes

Tabla N°4: **Referencia a informes de Fase 3 realizados y entregados**

N°	REGIÓN SANITARIA	TIPO DE ESTABLECIMIENTO	ESTABLECIMIENTO	FECHA DE ENTREGA DE INFORME
1	REGIÓN V - CAAGUAZÚ	DISTRITAL	Repatriación	12-04-22
2	REGIÓN V - CAAGUAZÚ	USF	USF- Arroyito Chacore	12-04-22
3	REGIÓN V - CAAGUAZÚ	USF	USF- Irrazabal (2da Línea)	12-04-22
4	REGIÓN I - CONCEPCIÓN	USF	USF- Arroyito (Ruta 5)	27-04-22
5	REGIÓN I - CONCEPCIÓN	USF	USF- Primavera	27-04-22
6	REGIÓN I - CONCEPCIÓN	USF	USF- Cuero Fresco	27-04-22
7	REGIÓN XVII - ALTO PARAGUAY	REGIONAL	Fuerte Olimpo	20-04-22
8	REGIÓN VII - ITAPÚA	REGIONAL	Encarnación	13-04-22
9	REGIÓN VII - ITAPÚA	DISTRITAL	Tomás Romero Pereira	29-04-22
10	REGIÓN VII - ITAPÚA	MATERNO INFANTIL	Hohenau	26-04-22
11	REGIÓN VI - CAAZAPÁ	DISTRITAL	San Juan Nepomuceno	21-04-22
12	REGIÓN VI - CAAZAPÁ	DISTRITAL	Yuty	21-04-22
13	REGIÓN X - ALTO PARANÁ	REGIONAL	Ciudad del Este	21-04-22
14	REGIÓN X - ALTO PARANÁ	USF	USF- Km 7 Monday	21-04-22
15	REGIÓN X - ALTO PARANÁ	USF	USF- Ciudad Nueva	21-04-22
16	REGIÓN X - ALTO PARANÁ	DISTRITAL	Pdte. Franco	27-04-22
17	REGIÓN X - ALTO PARANÁ	DISTRITAL	Hernandarias	27-04-22
18	REGIÓN X - ALTO PARANÁ	USF	USF- Villa San Francisco	27-04-22
19	REGIÓN X - ALTO PARANÁ	USF	USF- Paso Ita	27-04-22
20	REGIÓN XI - CENTRAL	DISTRITAL	Areguá	18-04-22

Nº	REGIÓN SANITARIA	TIPO DE ESTABLECIMIENTO	ESTABLECIMIENTO	FECHA DE ENTREGA DE INFORME
21	REGIÓN XI - CENTRAL	GENERAL	Luque	18-04-22
22	REGIÓN XI - CENTRAL	DISTRITAL	Itauguá	27-04-22
23	REGIÓN XI - CENTRAL	USF	USF- Valle Pucú (Areguá)	18-04-22
24	REGIÓN XI - CENTRAL	USF Reemplazada	USF- Barrio Molino (Luque)	18-04-22
25	REGIÓN XI - CENTRAL	USF	USF- Rojas Cañada (Capiatá)	27-04-22
26	REGIÓN XI - CENTRAL	USF Reemplazada	USF- Pindolo (Aregua)	18-04-22

D. Fase 4 - Evaluación de los resultados del proceso de capacitación

- **Evaluar el nivel de asimilación de la capacitación y el uso del Sistema HIS al personal en todos los establecimientos (Hospitales y USF).**

Para la evaluación del nivel de asimilación de la capacitación y el uso del Sistema HIS, hemos elaborado una serie de indicadores, complementando con los criterios requeridos por el MSPBS a partir de las guías prácticas facilitadas.

Los indicadores definidos son subdivididos de la siguiente manera:

- **Capacitación:** métricas relacionadas a las actividades de capacitación, a través de cuyos resultados se puede visualizar el nivel de participación e involucramiento de los funcionarios de cada área del proceso ambulatorio y funcionarios "semillas" en lo que refiere al dominio del Sistema HIS.

- **Producción:** métricas relacionadas a las actividades de las "semillas", y capacitación correspondiente a la entrada en producción del establecimiento de salud.

Los resultados de los indicadores definidos cuentan con las evidencias correspondientes, donde una de ellas es obtenida a través de la plataforma e-learning, en la cual se encuentra información como el estado de aprobación de cada módulo por parte de los funcionarios y las interacciones de los mismos. Ver Anexo VI - Reportes de Interacción de los usuarios

Los indicadores establecidos y los resultados obtenidos, pueden ser visualizados en el informe final de cada establecimiento de salud.

IV. OTRAS ACTIVIDADES REALIZADAS

- Hemos provisto de los recursos necesarios (conexión a internet) en establecimientos de salud que no contaban con los mismos o se encontraban muy limitados, especialmente para el inicio de la Fase 3. En algunos casos, nuestros capacitadores tuvieron que proveer el servicio de internet desde sus propios equipos celulares.

- En los establecimientos de las regiones de Alto Paraná, Alto Paraguay, Concepción, entre otros; donde algunos funcionarios no contaban con conocimientos o tenían mucho temor acerca del manejo de herramientas informáticas (PC, mouse, impresora), primeramente, hemos instruido a los mismos en la utilización de dichas herramientas informáticas, para luego proceder a brindar capacitación sobre el Sistema HIS.

- En los establecimientos de salud que ingresaron a producción, hemos apoyado en la instalación de los equipos informáticos, ya que, en la mayoría de los casos, la institución no cuenta con un funcionario con el perfil informático para realizar estas actividades.

- Hemos capacitado a los Lideres HIS, en funcionalidades básicas de informática, para que puedan ser apoyo para la implementación del sistema y la configuración del servidor informático.

- Hemos establecido comunicación con los directivos de cada establecimiento de salud, como ser directores regionales, directores de hospitales y coordinadores HIS, con el fin de informar acerca de la finalidad de nuestra llegada y las actividades previstas. Además, hemos asesorado y comunicado el alcance de este proyecto y cuál es el objetivo final, ya que varios de ellos no contaban con la información adecuada.

- En los establecimientos de salud que ingresaron a producción, hemos apoyado a los Lideres HIS en la obtención de información relacionada al legajo de cada funcionario y/o la actualización de sus expedientes, como por ejemplo "los números de registro de los médicos" y "los horarios de atención", con el fin de poder contar con información integra y certera previa a la carga de datos en el Sistema. Así, de esta manera, evitamos los retrasos para el ingreso a producción.

- Hemos informado al MITIC, de los eventos ocurridos en cada establecimiento de salud, que en algunos casos dificultaban nuestra estadía o retraía el ingreso a producción del Sistema HIS.

- Hemos generado una encuesta en nuestra plataforma e-learning, sobre las capacitaciones que realizamos en cada establecimiento de salud; en dicha encuesta se puede obtener la percepción de los capacitados con relación a los contenidos desarrollados, los materiales facilitados, el desenvolvimiento de las cuadrillas y la sesión de capacitación. Los resultados, en un gran porcentaje, fueron positivos ya que la gran mayoría manifestó su conformidad con nuestro equipo de trabajo y las actividades realizadas. Ver Anexo VII - Resultados de la encuesta de satisfacción

- Hemos solicitado al MITIC, poder contar con la información oficial generada en el Sistema HIS, de los establecimientos de salud que ingresaron a producción, ya que el Sistema no cuenta con reportes que nos permitan obtener datos como: cantidad de usuarios creados, cantidad de usuarios creados por roles, entre otros tipos de información requeridos para la generación de los indicadores de Fase 4.

- Queremos destacar que notamos el entusiasmo y el compromiso de varias de las autoridades, semillas o referentes de cada Establecimiento, lo cual hace que reforcemos y apoyemos con actividades de preparación y, en conjunto con los representantes de la DGTIC del MSPBS y de la Cooperación de Taiwán, a fin de lograr la entrada en Producción (implementación) del Sistema HIS, lo cual marcará una gran diferencia entre el antes y el después en la atención a los pacientes.

BDO Auditores Consultores

V. PROPUESTAS DE MEJORA

En base a las distintas situaciones vivenciadas en estos meses, hemos elaborado propuestas de mejora, que creemos podrán ser de utilidad para la mejora y perdurabilidad del uso del Sistema HIS:

- Establecer y formalizar un perfil para funcionarios de la institución con denominación "Semillas del HIS" (formador de formadores), lo cual podría facilitar la preparación para la puesta en producción del sistema HIS en cada Establecimiento de Salud.

- Para optimizar los tiempos de entrada a producción, sería conveniente que los equipos ofimáticos ya se encuentren instalados y posicionados en los Establecimientos de Salud, ya que, hasta el momento, existen establecimientos en los cuales las instalaciones aún no finalizaron. Cabe mencionar que en varios casos hemos apoyado en la instalación de los mismos, la primera semana de Fase 3, con el fin de posibilitar el avance de las capacitaciones.

- En establecimientos donde aún no cuentan con equipos instalados durante el desarrollo de la Fase 2, consideramos sumamente necesario que se realicen comunicaciones a la empresa que realiza la instalación de ofimática, para posibilitar la finalización de sus trabajos.

- Consideramos fundamental, incorporar a representantes de las áreas de Recursos Humanos, Asesoría Jurídica y Auditoria, en la pre y post entrada a producción del HIS en los establecimientos de salud, como apoyo en las implementaciones. Además, la generación de documentos normativos como ser el diseño y/o actualización de los instrumentos organizacionales: Procesos y Procedimientos, Políticas Operacionales, Indicadores, Perfiles y Funciones, entre otros; como así también, buscar los mecanismos necesarios para que aspectos tales como la operativa de la Firma de los médicos en las recetas para el retiro de los medicamentos, la importancia de tener un usuario y contraseña con los permisos otorgados, en base a su perfil, la confidencialidad de la información, entre otros, sean válidos a través del sistema HIS. Esto generaría mayor confianza en los funcionarios y menor resistencia a la utilización del Sistema como parte de sus funciones.

- Consideramos importante se realice un seguimiento semanal de planificación y avance de las tareas de los demás proveedores, que tienen a su cargo la puesta a punto en lo que se refiere a conectividad, infraestructura e instalación de equipos de ofimática. Esto ayudaría a tener visibilidad acerca del estado de cada establecimiento para el inicio de las fases 2 y 3, lo que se traduce en una mejor planificación de los recursos necesarios para cada abordaje.

- Establecer una biblioteca de documentos / normativas que pueda ser compartida con todos, en la que se puedan visualizar las reglamentaciones asociadas a la operatividad de los establecimientos de salud según sus categorías, y las reglamentaciones que puedan ser de utilidad para la implementación del sistema HIS. Esto facilitará las respuestas a las consultas actuales y futuras de los participantes, conforme a sus funciones, programas, auditorias, roles y las funcionalidades del sistema.

- Consideramos importante que los establecimientos de salud que ya se encuentren en condiciones óptimas para el ingreso a producción, lo puedan hacer en el periodo de tiempo en el cual nos encontramos desarrollando la Fase 3, ya que esto facilitaría las actividades del Líder HIS, que podríamos acompañar de forma óptima.

- Establecer un listado de fechas posibles de ingreso a producción en los establecimientos de salud y que dichas fechas se encuentran asociadas a nuestro cronograma de abordaje en cada establecimiento.

- Consideramos fundamental cubrir la necesidad de que los funcionarios de los establecimientos que ya hayan culminado la Fase 4 de las capacitaciones y han realizado el pase a producción, cuenten con el apoyo de un equipo de Help Desk para consultas sobre la utilización del Sistema HIS, luego de que los capacitadores de BDO hayan culminado sus labores en el establecimiento.

- Es importante contar con un mayor nivel de seguridad en los establecimientos donde son instalados los equipos del proyecto, de modo a evitar el robo de los mismos. Algunos establecimientos no cuentan con la seguridad necesaria para el resguardo de los equipos, por lo que manifiestan temor ante la instalación de los mismos en sus lugares de trabajo.

- Realizar un relevamiento de las necesidades en los Hospitales Distritales y de las USF antes de designar los equipamientos del proyecto, ya que hay casos en que se asignaron equipos en exceso (ej. 25 equipos para el caso de algunos hospitales más pequeños) y otros en que se asignaron equipos insuficientes (ej. 2 equipos para las USF con gran afluencia de pacientes).

- Incorporar ajustes en ciertos informes del sistema HIS de modo que los mismos estén alineados con los informes solicitados por el MSPBS.

- Adecuación de los módulos del Sistema HIS a la realidad de las USF, considerando que no es posible implementar la totalidad del circuito considerando la dinámica de trabajo.

- Contar con un módulo especialmente diseñado para el registro de las visitas domiciliarias que los médicos realizan a las USF.

*** *** ***

29 de abril 2022

Oscar Guillén
Socio

BDO Auditores Consultores