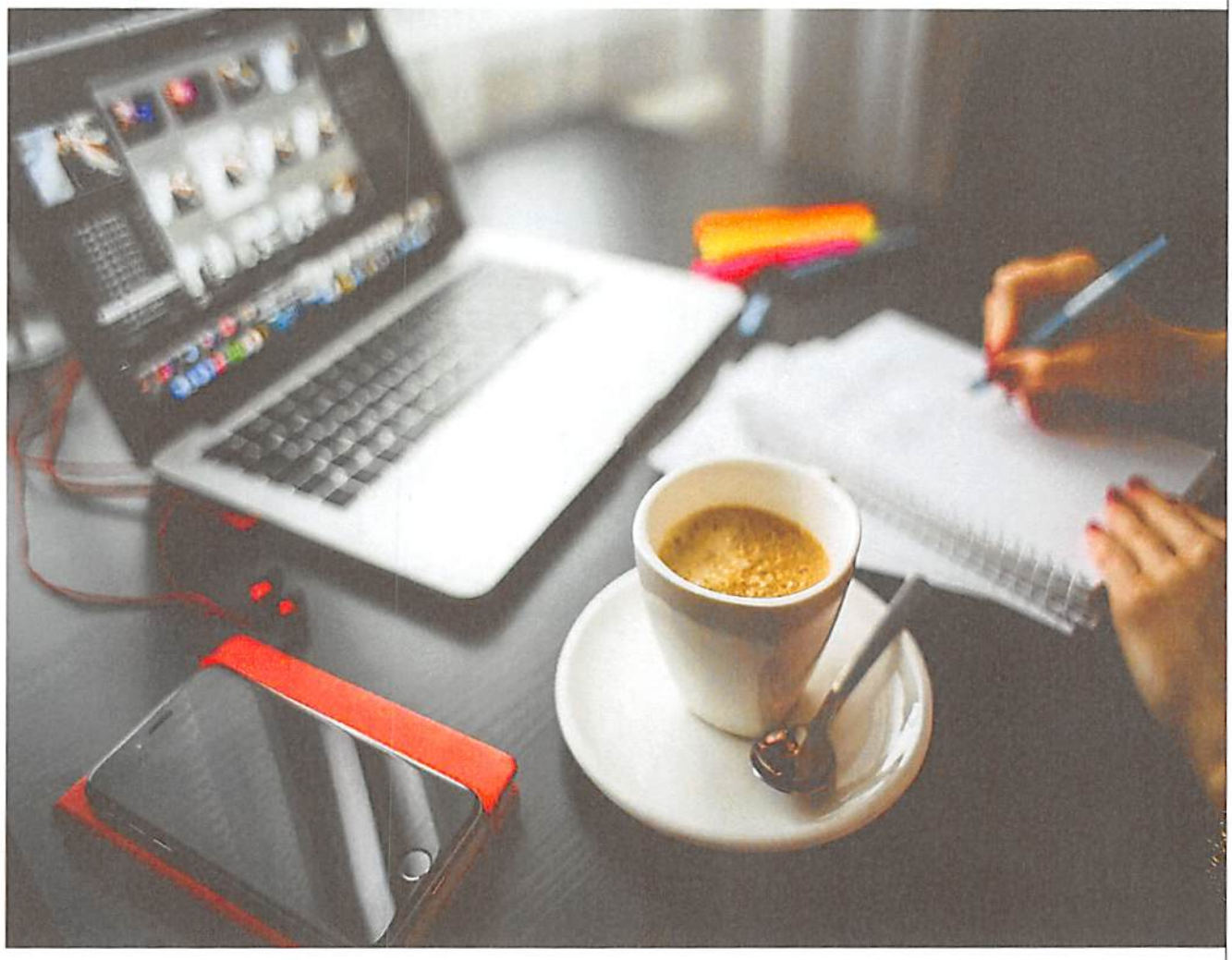


CAPACITACIÓN Y GESTIÓN DEL CAMBIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE SALUD (HIS) EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD CONTRATO 36/2020

2do. Informe Bimensual

Diciembre 2021

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 13

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

SEGUNDO 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 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 el 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 noviembre a diciembre del 2021.

Con la finalidad de registrar el avance de nuestras actividades, adjuntamos el Cronograma Detallado de actividades realizadas en cada establecimiento de salud, actualizado al 30/setiembre/2021 y entregado al MITIC en el Informe de Avance N°9 el 8 de octubre del presente. Al respecto, podemos mencionar que se tiene **100% de ejecución** conforme a lo Planificado, con excepción de la **USF José Domingo Ocampos,** en la cual, según informamos el pasado 29 de noviembre, por fuerza mayor no pudimos iniciar actividades debido a que dicho establecimiento estaría abocado en la campaña nacional de vacunación contra el COVID-19, evento que fue reglamentado mediante la Circular DGDS y RS N°11/2021 del Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social (MSPBS). Ver anexo I - Cronograma Detallado Actualizado al 30/setiembre/2021.

Hemos mantenido reuniones con diferentes referentes y responsables del Proyecto HIS, del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación (MITIC), las cuales fueron mencionadas y presentadas 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 **39 (treinta y nueve) Establecimientos de Salud finalizados hasta la fase 4 (cuatro),** de los cuales 11 (once) fueron presentados en el primer bimestre y en el presente informe estamos sumando otros 28 (veintiocho), 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	Cantidad de capacitados como "semillas" en Fase 2	Fecha de inicio	Fecha de fin (*)
1	Hospital Regional de Mariscal Estigarribia	Hospital Regional	24	04/10/2021	5/11/2021
2	Hospital Materno Infantil Villa Choferes del Chaco	Hospital Materno Infantil	4	04/10/2021	5/11/2021
3	Hospital Regional de Pedro Juan Caballero	Hospital Regional	15	04/10/2021	5/11/2021
4	Hospital Regional de Pilar	Hospital Regional	44	18/10/2021	19/11/2021
5	USF Crucecita	Unidad de Salud Familiar (USF)	6	18/10/2021	19/11/2021
6	USF San José	Unidad de Salud Familiar (USF)	4	18/10/2021	19/11/2021
7	USF Barrio Obrero I	Unidad de Salud Familiar (USF)	9	18/10/2021	19/11/2021
8	USF Ytororo	Unidad de Salud Familiar (USF)	6	18/10/2021	19/11/2021
9	USF Barrio Villa Parque	Unidad de Salud Familiar (USF)	5	18/10/2021	19/11/2021

DATOS GENERALES DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD FINALIZADOS					
N°	Nombre del Establecimiento	Tipo de Establecimiento	Cantidad de capacitados como "semillas" en Fase 2	Fecha de inicio	Fecha de fin (*)
10	USF Barrio Puerto Nuevo	Unidad de Salud Familiar (USF)	5	18/10/2021	19/11/2021
11	Hospital Regional de Caacupé	Hospital Regional	9	18/10/2021	19/11/2021
12	Hospital Distrital de Altos	Hospital Distrital	30	18/10/2021	19/11/2021
13	Hospital Distrital de Tobatí	Hospital Distrital	16	18/10/2021	19/11/2021
14	USF Cabañas I	Unidad de Salud Familiar (USF)	5	18/10/2021	19/11/2021
15	USF Aquino Cañada	Unidad de Salud Familiar (USF)	5	18/10/2021	19/11/2021
16	Hospital Distrital de Caaguazú	Hospital Distrital	34	25/10/2021	26/11/2021
17	USF Cambay	Unidad de Salud Familiar (USF)	3	25/10/2021	26/11/2021
18	USF Potrero Guayaki	Unidad de Salud Familiar (USF)	4	25/10/2021	26/11/2021
19	Hospital Distrital de Alberdi	Hospital Distrital	21	08/11/2021	10/12/2021
20	Hospital Distrital de Bella Vista Norte	Hospital Distrital	47	08/11/2021	10/12/2021
21	Hospital Regional de Concepción	Hospital Regional	59	08/11/2021	10/12/2021
22	Hospital Distrital de Horqueta	Hospital Distrital	13	08/11/2021	10/12/2021
23	Hospital Regional de Paraguari	Hospital Regional	14	22/11/2021	29/12/2021
24	Hospital Distrital de Carapeguá	Hospital Distrital	42	22/11/2021	29/12/2021
25	Hospital Distrital de Quiindy	Hospital Distrital	14	22/11/2021	29/12/2021
26	Hospital Distrital de Ybycui	Hospital Distrital	26	22/11/2021	29/12/2021
27	Hospital Distrital La Colmena	Hospital Distrital	20	22/11/2021	29/12/2021
28	USF Ñuati	Hospital Regional	5	22/11/2021	29/12/2021

(*) La fecha de fin corresponde a la culminación de la fase 4 en dicho establecimiento de salud.

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.

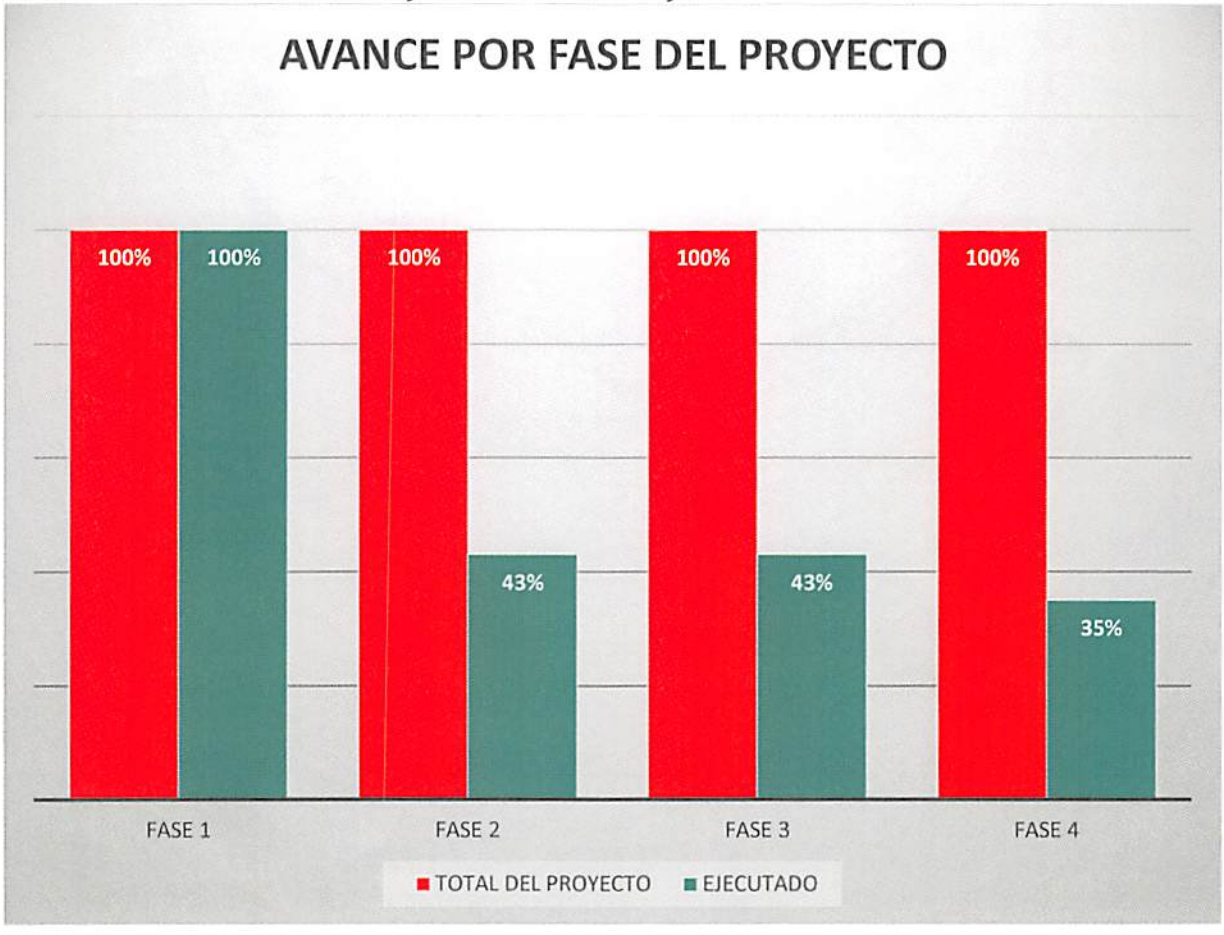
- Hemos notado bastante predisposición de los directivos de cada establecimiento para la implementación del Sistema HIS, siendo capaces de liderar y llevar adelante la entrada a producción, sin embargo, la mayoría de ellos no se encontraba previamente bien informados del proyecto y de los recursos humanos 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 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.

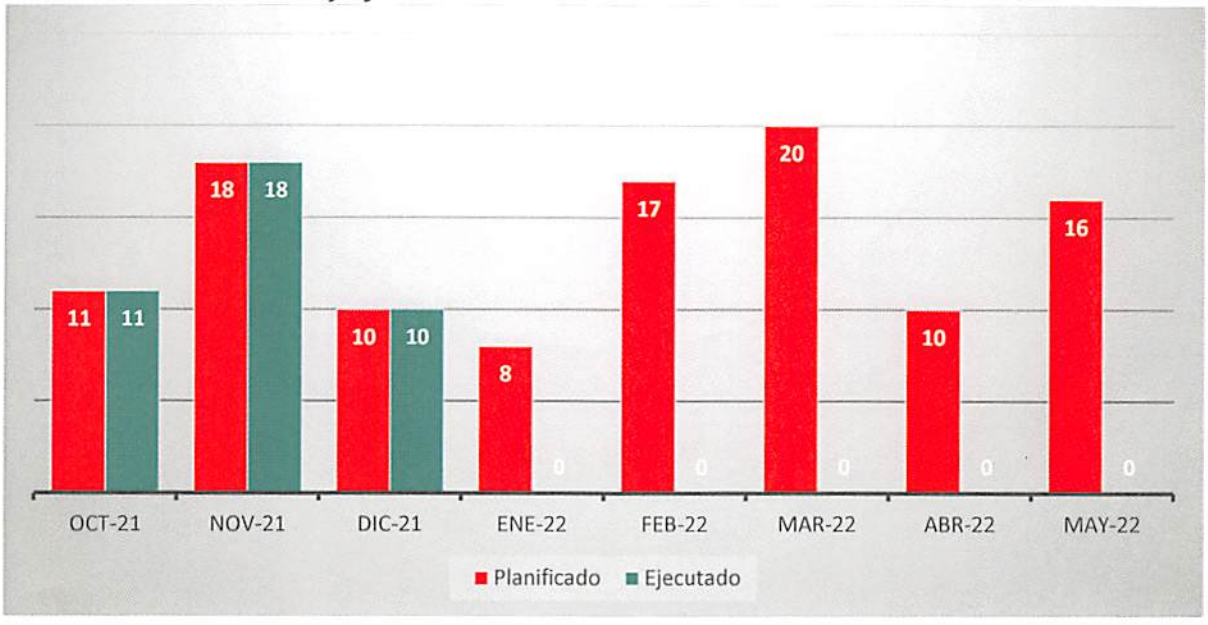
A continuación, algunas métricas del avance del presente proyecto, a la fecha del presente informe:

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



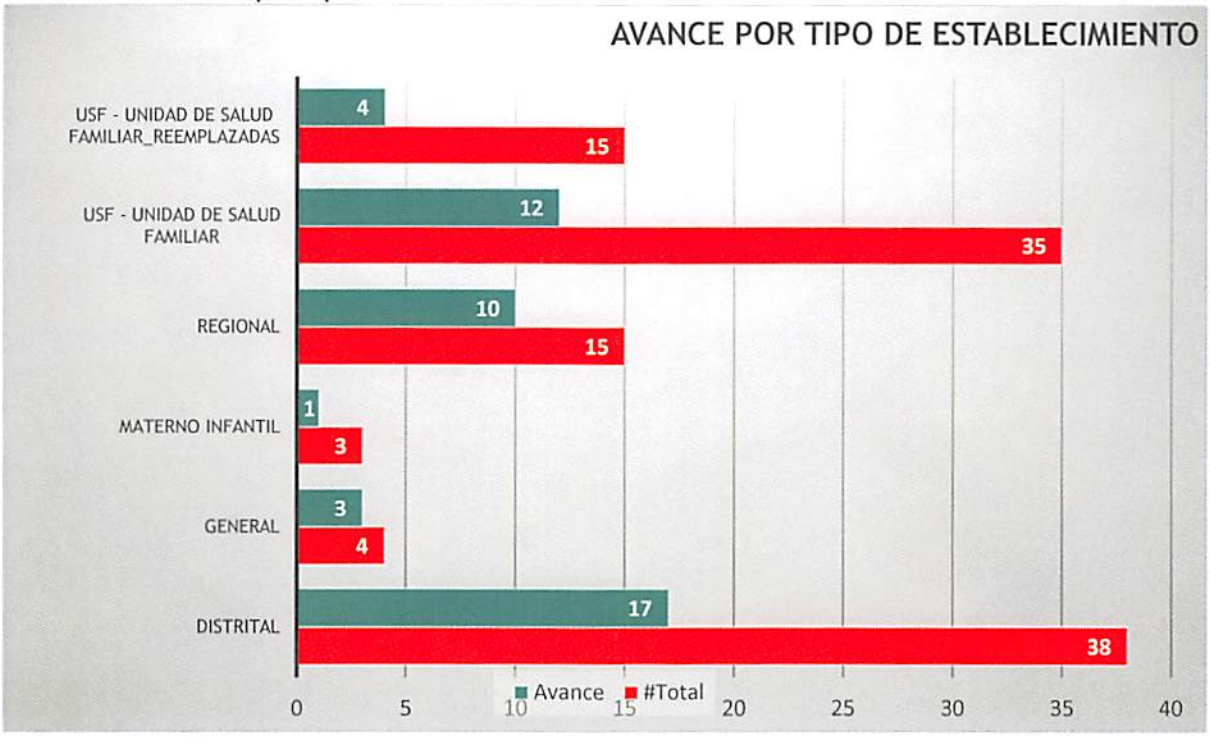
Como se ve en el Gráfico N°1, a la fecha del presente informe, hemos llegado a un avance en general de 43% y 35%, considerando el alcance de 110 establecimientos de salud del presente proyecto. Se puede corroborar que la **Fase 1 - Plan de Trabajo,** fue cumplida en tiempo y forma con los resultados 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 43% de avance con 47 Establecimientos de Salud culminados. La **Fase 3 - Acompañamiento en la consolidación del uso del HIS y su adopción** con un avance del 43%, que significa 39 Establecimientos de Salud culminados y 8 en proceso de culminación. La **Fase 4 - Evaluación de los resultados del proceso de capacitación** con un avance del 35%, que representa 39 Establecimientos de Salud finalizados.

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



En el gráfico N°2, podemos visualizar que, para este segundo informe bimensual, estaba planificado la finalización de 28 establecimientos de salud, 18 en noviembre y 10 en diciembre, 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 47 establecimientos de las regiones de **Cordillera, Caaguazú, Paraguari, San Pedro, Amambay, Boquerón, Concepción, Itapuá, Caazapá, Ñeembucú y Central,** conforme al alcance establecido en el presente proyecto.

Conforme 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

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 XVI - BOQUERÓN	REGIONAL	Mariscal Estigarribia	04/08/2021	Informe Mensual de Avance N° 7
2	REGIÓN XVI - BOQUERÓN	MATERNO INFANTIL	Villa Choferes del Chaco	04/08/2021	Informe Mensual de Avance N° 7
3	REGIÓN XIII - AMAMBAY	REGIONAL	Pedro Juan Caballero	28/09/2021	Informe Mensual de Avance N° 9
4	REGIÓN XII- ÑEEMBUCÚ	REGIONAL	Pilar	04/08/2021	Informe Mensual de Avance N° 7
5	REGIÓN XII- ÑEEMBUCÚ	USF Reemplazada	USF- CRUCECITA	04/08/2021	Informe Mensual de Avance N° 7
6	REGIÓN XII- ÑEEMBUCÚ	USF Reemplazada	USF- BARRIO PUERTO NUEVO	05/08/2021	Informe Mensual de Avance N° 7
7	REGIÓN XII- ÑEEMBUCÚ	USF	USF- YTORORO	05/08/2021	Informe Mensual de Avance N° 7
8	REGIÓN XII- ÑEEMBUCÚ	USF Reemplazada	USF- BARRIO VILLA PARQUE (Centro)	05/08/2021	Informe Mensual de Avance N° 7
9	REGIÓN XII- ÑEEMBUCÚ	USF Reemplazada	USF- BO. OBRERO I	04/08/2021	Informe Mensual de Avance N° 7
10	REGIÓN XII- ÑEEMBUCÚ	USF	USF - SAN JOSE	05/08/2021	Informe Mensual de Avance N° 7
11	REGIÓN III - COORDILLERA	REGIONAL	Caacupé	27/07/2021	Informe Mensual de Avance N° 7
12	REGIÓN III - COORDILLERA	USF	USF- CABAÑAS I	27/07/2021	Informe Mensual de Avance N° 7

Nº	REGIÓN SANITARIA	TIPO DE ESTABLECIMIENTO	ESTABLECIMIENTO	FECHA DE DIAGNÓSTICO	INFORME DE REFERENCIA
13	REGIÓN III - COORDILLERA	USF	USF- AQUINO CAÑADA	27/07/2021	Informe Mensual de Avance N° 7
14	REGIÓN III - COORDILLERA	DISTRITAL	Tobatí	27/07/2021	Informe Mensual de Avance N° 7
15	REGIÓN III - COORDILLERA	DISTRITAL	Altos	27/07/2021	Informe Mensual de Avance N° 7
16	REGIÓN V - CAAGUAZÚ	DISTRITAL	Caaguazú	11/10/2021	Informe Mensual de Avance N° 10
17	REGIÓN V - CAAGUAZÚ	USF	Potrero Guayaki	11/10/2021	Informe Mensual de Avance N° 10
18	REGIÓN V - CAAGUAZÚ	USF	Cambay	11/10/2021	Informe Mensual de Avance N° 10
19	REGIÓN XII - ÑEEMBUCÚ	Distrital	Alberdi	03/11/2021	Informe Mensual de Avance N° 11
20	REGIÓN XIII - AMAMBAY	Distrital	Bella Vista Norte	03/11/2021	Informe Mensual de Avance N° 11
21	REGIÓN I - CONCEPCIÓN	Regional	Concepción	03/11/2021	Informe Mensual de Avance N° 11
22	REGIÓN I - CONCEPCIÓN	Distrital	Horqueta	03/11/2021	Informe Mensual de Avance N° 11
23	REGIÓN IX - PARAGUARÍ	REGIONAL	Paraguarí	27/07/2021	Informe Mensual de Avance N° 7
24	REGIÓN IX - PARAGUARÍ	USF	USF- ÑUATI	27/07/2021	Informe Mensual de Avance N° 7
25	REGIÓN IX - PARAGUARÍ	DISTRITAL	Carapeguá	27/07/2021	Informe Mensual de Avance N° 7
26	REGIÓN IX - PARAGUARI	DISTRITAL	Quiindy	16/11/2021	Informe Mensual de Avance N° 11
27	REGIÓN IX - PARAGUARI	DISTRITAL	Ybycui	16/11/2021	Informe Mensual de Avance N° 11
28	REGIÓN IX - PARAGUARI	DISTRITAL	La Colmena	16/11/2021	Informe Mensual de Avance N° 11

El pasado 27/07/2021, realizamos nuevamente los diagnósticos en el **Hospital Regional de Caacupé, y en las USF Aquino Cañada y USF Cabañas I,** ya que los mismos habían quedado pendientes para dar continuidad. Por el tiempo transcurrido, volvimos a realizar una visita a dichos establecimientos de salud.

A la fecha, tenemos un avance del **47%** de visitas e informes realizados de los diferentes EDS, conforme al alcance del presente proyecto. Cabe mencionar que los 28 (veintiocho) establecimientos de salud mencionados precedentemente forman parte de dicho porcentaje, pero son sólo parte de los diagnósticos ya realizados.

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

Primeramente, hemos desarrollado las sesiones de capacitación en los establecimientos 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, además de los certificados físicos entregados en algunos casos, también pudieron obtener los certificados digitales por módulo, a través de dicha plataforma.

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.

Cada sesión de capacitación, contó con un pequeño 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 puede 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 identificadas en determinados establecimientos.

Hemos hecho entrega de los informes de Fase 2, según fechas reflejadas en la Tabla N° 3, para los 28 (veintiocho) Establecimientos de salud, con sus respectivos registros de respaldo. Ver Anexo V - Acuse de las Notas de entrega de informes

Tabla N°3: **Referencia a informes de Fase 2 realizados y entregados**

N°	REGIÓN SANITARIA	TIPO DE ESTABLECIMIENTO	ESTABLECIMIENTO	FECHA DE ENTREGA DE INFORME
1	REGIÓN XVI - BOQUERÓN	REGIONAL	Mariscal Estigarribia	15/10/2021
2	REGIÓN XVI - BOQUERÓN	MATERNO INFANTIL	Villa Choferes del Chaco	15/10/2021
3	REGIÓN XIII - AMAMBAY	REGIONAL	Pedro Juan Caballero	15/10/2021
4	REGIÓN XII- ÑEEMBUCÚ	REGIONAL	Pilar	11/11/2021
5	REGIÓN XII- ÑEEMBUCÚ	USF Reemplazada	USF- CRUCECITA	11/11/2021
6	REGIÓN XII- ÑEEMBUCÚ	USF Reemplazada	USF- BARRIO PUERTO NUEVO	11/11/2021

N°	REGIÓN SANITARIA	TIPO DE ESTABLECIMIENTO	ESTABLECIMIENTO	FECHA DE ENTREGA DE INFORME
7	REGIÓN XII- ÑEEMBUCÚ	USF	USF- YTORORO	11/11/2021
8	REGIÓN XII- ÑEEMBUCÚ	USF Reemplazada	USF- BARRIO VILLA PARQUE (Centro)	11/11/2021
9	REGIÓN XII- ÑEEMBUCÚ	USF Reemplazada	USF- BO. OBRERO I	11/11/2021
10	REGIÓN XII- ÑEEMBUCÚ	USF	USF - SAN JOSE	11/11/2021
11	REGIÓN III - COORDILLERA	REGIONAL	Caacupé	02/12/2021
12	REGIÓN III - COORDILLERA	USF	USF- CABAÑAS I	02/12/2021
13	REGIÓN III - COORDILLERA	USF	USF- AQUINO CAÑADA	02/12/2021
14	REGIÓN III - COORDILLERA	DISTRITAL	Tobatí	19/11/2021
15	REGIÓN III - COORDILLERA	DISTRITAL	Altos	19/11/2021
16	REGIÓN V - CAAGUAZÚ	DISTRITAL	Caaguazú	17/11/2021
17	REGIÓN V - CAAGUAZÚ	USF	Potrero Guayaki	17/11/2021
18	REGIÓN V - CAAGUAZÚ	USF	Cambay	17/11/2021
19	REGIÓN XII - ÑEEMBUCÚ	Distrital	Alberdi	22/11/2021
20	REGIÓN XIII - AMAMBAY	Distrital	Bella Vista Norte	24/11/2021
21	REGIÓN I - CONCEPCIÓN	Regional	Concepción	15/12/2021
22	REGIÓN I - CONCEPCIÓN	Distrital	Horqueta	15/12/2021
23	REGIÓN IX - PARAGUARÍ	REGIONAL	Paraguarí	21/12/2021
24	REGIÓN IX - PARAGUARÍ	USF	USF- ÑUATI	21/12/2021
25	REGIÓN IX - PARAGUARÍ	DISTRITAL	Carapeguá	21/12/2021
26	REGIÓN IX - PARAGUARI	DISTRITAL	Quiindy	21/12/2021
27	REGIÓN IX - PARAGUARI	DISTRITAL	Ybycui	21/12/2021
28	REGIÓN IX - PARAGUARI	DISTRITAL	La Colmena	21/12/2021

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

Las implementaciones en los establecimientos **Hospital Regional de Mariscal Estigarribia, Hospital Regional de Pilar y Hospital Regional de Concepción**, tuvieron el acompañamiento de la **Cooperación Técnica de Taiwán**, gestión que hemos apoyado y acompañado a las semillas y funcionarios de dichos establecimientos.

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, 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 28 (veintiocho) 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 XVI - BOQUERÓN	REGIONAL	Mariscal Estigarribia	25/11/2021
2	REGIÓN XVI - BOQUERÓN	MATERNO INFANTIL	Villa Choferes del Chaco	24/11/2021
3	REGIÓN XIII - AMAMBAY	REGIONAL	Pedro Juan Caballero	23/11/2021
4	REGIÓN XII- ÑEEMBUCÚ	REGIONAL	Pilar	1/12/2021
5	REGIÓN XII- ÑEEMBUCÚ	USF Reemplazada	USF- Crucecita	1/12/2021
6	REGIÓN XII- ÑEEMBUCÚ	USF Reemplazada	USF- Barrio Puerto Nuevo	2/12/2021
7	REGIÓN XII- ÑEEMBUCÚ	USF	USF- Ytororo	2/12/2021
8	REGIÓN XII- ÑEEMBUCÚ	USF Reemplazada	USF- Barrio Villa Parque (Centro)	2/12/2021
9	REGIÓN XII- ÑEEMBUCÚ	USF Reemplazada	USF- Barrio Obrero I	1/12/2021
10	REGIÓN XII- ÑEEMBUCÚ	USF	USF - Sas Jose	1/12/2021
11	REGIÓN III - COORDILLERA	REGIONAL	Caacupé	21/12/2021

Nº	REGIÓN SANITARIA	TIPO DE ESTABLECIMIENTO	ESTABLECIMIENTO	FECHA DE ENTREGA DE INFORME
12	REGIÓN III - COORDILLERA	USF	USF- Cabañas I	21/12/2021
13	REGIÓN III - COORDILLERA	USF	USF- Aquino Cañada	21/12/2021
14	REGIÓN III - COORDILLERA	DISTRITAL	Tobatí	21/12/2021
15	REGIÓN III - COORDILLERA	DISTRITAL	Altos	21/12/2021
16	REGIÓN V - CAAGUAZÚ	DISTRITAL	Caaguazú	23/12/2021
17	REGIÓN V - CAAGUAZÚ	USF	Potrero Guayaki	23/12/2021
18	REGIÓN V - CAAGUAZÚ	USF	Cambay	23/12/2021
19	REGIÓN XII - ÑEEMBUCÚ	Distrital	Alberdi	23/12/2021
20	REGIÓN XIII - AMAMBAY	Distrital	Bella Vista Norte	23/12/2021
21	REGIÓN I - CONCEPCIÓN	Regional	Concepción	24/12/2021
22	REGIÓN I - CONCEPCIÓN	Distrital	Horqueta	24/12/2021
23	REGIÓN IX - PARAGUARÍ	REGIONAL	Paraguarí	28/12/2021
24	REGIÓN IX - PARAGUARÍ	USF	USF- Ñuati	28/12/2021
25	REGIÓN IX - PARAGUARÍ	DISTRITAL	Carapeguá	28/12/2021
26	REGIÓN IX - PARAGUARI	DISTRITAL	Quiindy	28/12/2021
27	REGIÓN IX - PARAGUARI	DISTRITAL	Ybycui	28/12/2021
28	REGIÓN IX - PARAGUARI	DISTRITAL	La Colmena	28/12/2021

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, 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, la última vez que accedieron los usuarios a la plataforma 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 Concepción, Mariscal Estigarribia, Caaguazú, entre otros, donde algunos funcionarios no contaban con conocimientos o tenían mucho temor acerca del manejo de herramientas informáticas (PC, mouse, impresora), entonces, primeramente, hemos instruido a los mismos en la utilización de dichas herramientas informáticas, para luego proceder brindar capacitación sobre el Sistema HIS.

- Hemos establecido comunicación con los directivos de cada establecimiento de salud, entre 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.

- 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.

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 algunos 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 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.

*** *** ***

30 de diciembre 2021

Oscar Guillén
Socio
BDO Auditores Consultores