

# ¿Cómo Seleccionar un Buen Proveedor? Para que un Programa de Telesalud sea Exitoso

Ing. José Luis Martínez Hermida

Programa Universitario de Salud  
Monterrey, NL, México



**UANL**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



# ¿Qué es TeleSalud?

Es un sistema computarizado que permite la transmisión y recepción de señales de audio, vídeo y datos utilizando algún medio de telecomunicación como satélite, fibra óptica, línea telefónica digital o red (LAN/WAN). Es un concepto más amplio que la atención médica a distancia o telemedicina, ya que incluye los elementos necesarios para brindar servicio a médicos, enfermeras, paramédicos y administrativos



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



# No Todo es la Tecnología

- Equipar a pacientes y médicos no es la solución



- Cuidado puedes dejar pasar cosas muy importantes y perder muchas oportunidades.



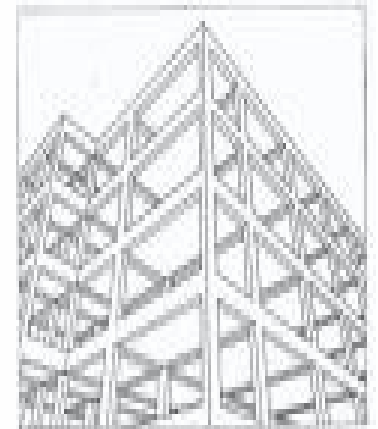
UANL

Reunión  
Otoño 2005  
Mérida, Yuc



# El Éxito Radica en la Planeación

- ♦ Visión Estratégica
- ♦ Metas y Objetivos de la Organización
- ♦ Necesidades de evaluación del estado actual de las tecnologías.
- ♦ Análisis de vacíos en el proceso
- ♦ Anticipación a las necesidades y futuras iniciativas
- ♦ Implementación y puesta en marcha
- ♦ Resultados esperados



**UANL**

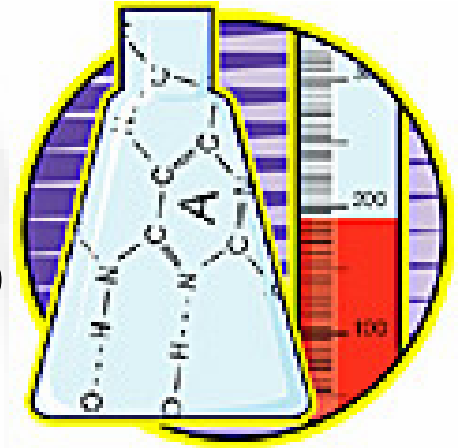
Reunión  
Otoño 2005  
Mérida, Yuc



# La Fórmula

- Tiempo Dedicado al Proyecto
- + Recursos Asignados
- + Conocimientos y Habilidades
- + Metodología para el Diseño
- + Más La Experiencia

\_\_\_\_\_ = Éxito



UANL

Reunión  
Otoño 2005  
Mérida, Yuc



# Atención en el Equipo de Trabajo!

- ◆ Colaboración entre personal y usuarios claves.
- ◆ Establecer relaciones con la organización
- ◆ Comunicar Efectivamente
- ◆ involucrar a todo el personal:
  - ◆ Administradores
  - ◆ Informática
  - ◆ Clínicos
- ◆ Promover su aceptación por la Organización
- ◆ Dar seguimientos a los compromisos



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



# El Compromiso es un Factor Crítico de Éxito

- ◆ Comenzar por el Principio
- ◆ Identificar al personal clave
- ◆ Trabajar en equipo estrechamente
- ◆ Constante comunicación
- ◆ Desarrollar los roles identificados
- ◆ Mantenga las responsabilidades claramente delineadas.
- ◆ Dar autonomía a los equipos en el manejo de los procesos
- ◆ Superar las expectativas



UANL



# Ahora pues, ¿Que es un Vendedor?, cualquier definición?

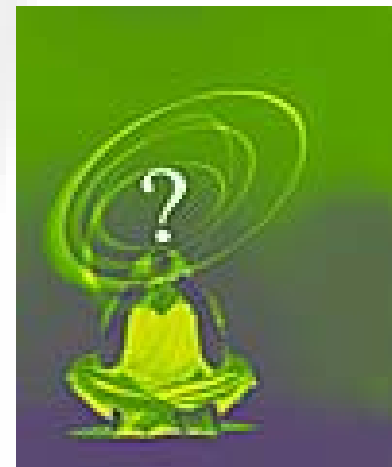
1. **Diccionario Webster's 1913:** Vendedor. Sustantivo. Un vendedor - un vendedor; el correlativo de comprador.

2. **Diccionario WordNet:** Sustantivo. Vendedor - Alguien que promueve o intercambia productos o servicios por dinero.

**Sinónimos:** vendedor, mercader, proveedor, mayorista

3. **Según Diccionario:** Contratos de Vendedor. Un Vendedor (q.v.<sup>1</sup>) Alguien que pone alguna cosa en consideración del dinero. Comprador. Vendedor.

1 [latín] quantum vis ['la cantidad que quieras']



UANL

Reunión  
Otoño 2005  
Mérida, Yuc





# ¿Socio vs Sociedad?

*‘Socio’: una relación mutuamente beneficiosa entre entidades de negocio separadas*

*‘Sociedad’: una relación beneficiosa con obligaciones legales contractuales.*



UANL

Reunión  
Otoño 2005  
Mérida, Yuc



# Criterios para Seleccionar un Vendedor



- ◆ **Visión:** que sea un buen socio de negocios?
- ◆ **Funcionalidad:** Solidez de acuerdo a nuestras necesidades?
- ◆ **Tecnología:** Que capacidades son importantes?
- ◆ **Riesgo:** Que riesgos de negocios asume el vendedor?
- ◆ **Costo:** Cuales son los costos totales comprendidos en la propiedad?
- ◆ **Experiencia:** Familiaridad con sus necesidades clínicas o de negocio?
- ◆ **Comunicación:** Plantea de manera abierta y clara sus objetivos?
- ◆ **Comité de Servicio al Cliente:** Tiene referencias de clientes similares?



UANL



# Objetivos para el Funcionamiento del Sistema

- ◆ **Confiabilidad:** ¿Cuanto necesita?
- ◆ **Tiempo de Respuesta:** ¿Que tan rápido atiende?
- ◆ **Accesibilidad:** Si es real, ¿porque no la tenemos?
- ◆ **Flexibilidad:** Pero, ¿a que costo?
- ◆ **Seguridad vs Acceso:** La clave es la balanza



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



# El mal esta en los Detalles.

## ◆ Cantidad Total del Costos:

◆ *Hardware*

◆ *Software*

◆ Interfaces

◆ Conversiones

◆ Red

◆ Mantenimiento



◆ Periféricos

◆ Entrenamiento

◆ Renovación

◆ Renovación de Licencias

◆ Inesperados



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

Reunión  
Otoño 2005  
Mérida, Yuc



# ¿Cómo Seleccionar?

## Metodología de Selección:

Seleccione el sistema del vendedor que cumpla con los siguientes requisitos:

- ◆ Necesidades Inmediatas
- ◆ Requerimientos estratégicos a largo plazo.

Desarrolle un contrato de compra detallado:

- ◆ Especificación de costos
- ◆ Definir claramente la responsabilidad de la implantación.
- ◆ Proteger los intereses de la organización a largo plazo los



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



# Preparativos para la Implementación

## Metodología a Implementar:

- ♦ Desarrollo de plan de trabajo para llevar el proceso 'a feliz termino'
- ♦ Incluya las tareas más importantes, responsabilidades y jerarquías:
  - Pruebas
  - Plan de conversión
  - Integración de Datos
  - Capacitación



UANL



# Pensando más allá de los detalles.

- ◆ Entender las necesidades de requerimientos de recursos internos
- ◆ Identificar los necesidades de tecnologías de la información y usuarios finales:
  - Personal,
  - Habilidades,
  - Procesos
- ◆ Definir las reglas administrativas para el personal clínico
- ◆ Definir un proceso de promover la mejora continua
- ◆ Definir todas la políticas y procedimientos para los nuevos requerimientos
- ◆ Identificación continua de necesidades de capacitación
- ◆ Implementar los nuevos sistemas en fases



UANL



# Mantenimiento del Sistema

- ♦ Conocer el programa lanzamiento de nuevos productos del vendedor
- ♦ Entender como trabaja el programa de actualizaciones de productos:
  - Mejoras Requeridas
  - Crecimiento del sistema a través del lanzamiento de nuevos productos
- ♦ Probar los nuevos productos en paralelo con los existentes
- ♦ Estar al día con las actualizaciones de productos
- ♦ Participar en grupos de usuarios de productos
- ♦ Desarrollar una continua relación con el proveedor



UANL

Reunión  
Otoño 2005  
Mérida, Yuc





# Consejos para los Vendedores

- ◆ Utilicen la habilidad de Saber Escuchar
- ◆ Conocer y seguir los tiempos del cliente
- ◆ Jugar de acuerdo a reglas
- ◆ Conocer como encajas con la lógica de negocios del cliente
- ◆ Nunca venda “al vapor”
- ◆ Utilice la funcionalidad del cliente como el criterio clave
- ◆ Visite con frecuencia a su cliente



UANL



# “Ir más Alla”

- ◆ Comparta Casos de Éxito
- ◆ Compartir retos y lecciones aprendidas
- ◆ Desarrolle de un portafolio de aplicaciones
- ◆ Identificar procesos donde se aplique una política de calidad de mejora continua
- ◆ Divulgar, divulgar, divulgar!
  - Publique sus resultados y datos relevantes en revistas
  - Participe en conferencias claves
  - Reconozca el esfuerzo de sus colaboradores.



UANL

Reunión  
Otoño 2005  
Mérida, Yuc



# En Resumen

La Telesalud ofrece una serie de ventajas tanto desde el punto de vista de gestión como asistencial. Existen variedad de proyectos que pueden ser implantados.

Antes de desarrollar un Sistema de Telesalud es necesario plantearse si el proyecto es adecuado a las necesidades, si es asequible y si será bien aceptado.

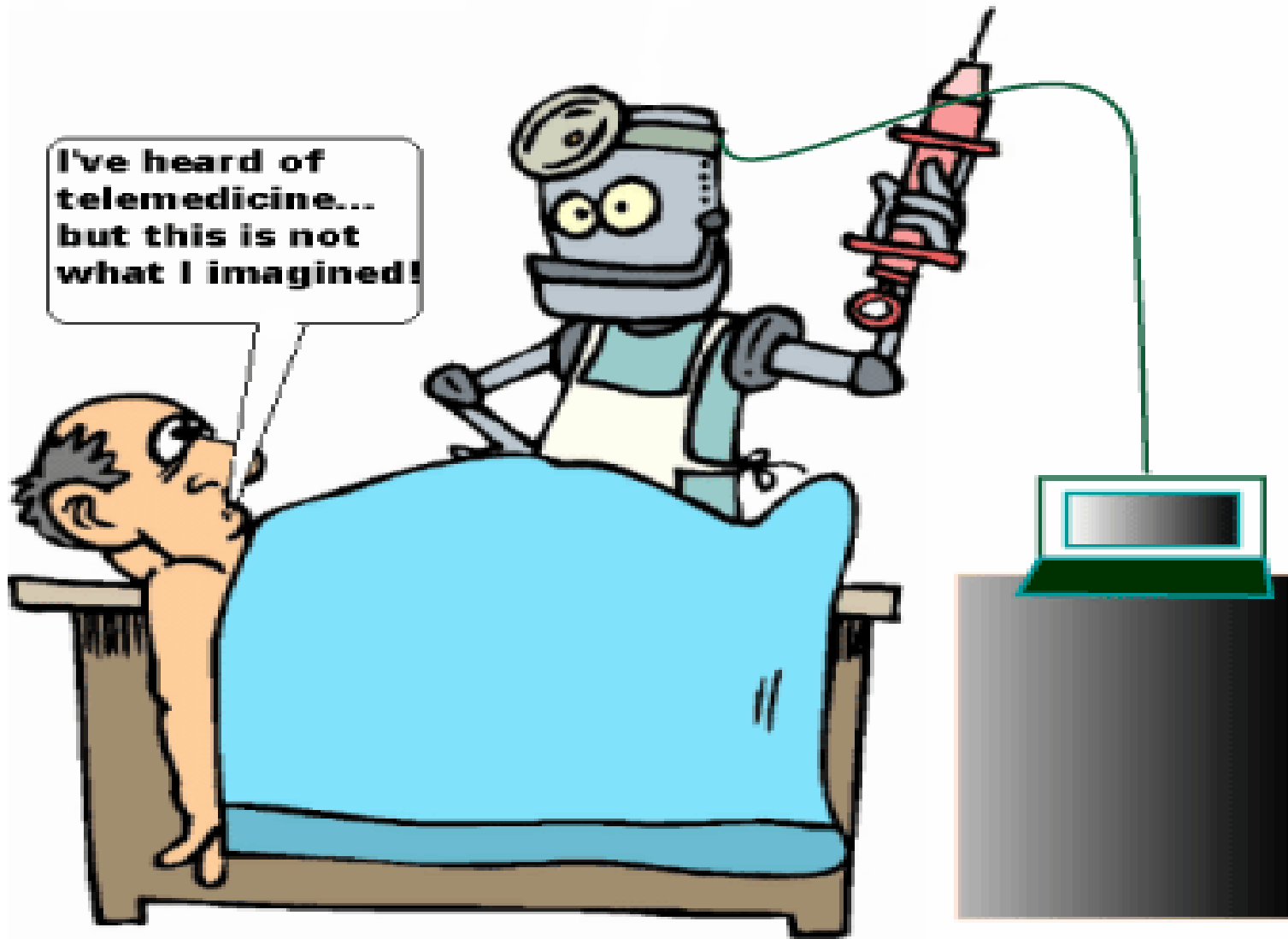
Actualmente existen muchas soluciones tecnológicas.

La clave está en utilizar la tecnología de manera adecuada.



UANL





**UANL**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

Reunión  
Otoño 2005  
Mérida, Yuc



# Agradecimientos

Joseph A. Tracy, MS, University of Missouri Health Care

Thelma McClosky Armstrong, Eastern Montana Telemedicine Network

Samuel Burgiss, PhD, University of Tennessee Graduate School of Medicine

Susan Dimmick, PhD, University of Tennessee Graduate School of Medicine

Karen Edison, MD, University of Missouri Health Care

Michael A. Ricci, MD, University of Vermont College of Medicine

Karen Rheuban, MD, University of Virginia Health System

Cynthia Scheideman-Miller, MHA, Integris Health

Richard J Settimo, MA Ed, University of Virginia Health System

Rob Sprang, MBA, University of Kentucky

Marie S. Mann, MPS-HSA, BSN, RN

National Business Manager: Government and Managed Markets

Viterion TeleHealthcare, LLC

Tarrytown, NY

Lorraine Pellegrino, RN, MHA

Rita Kobb, MS, MN, ARNP, BC



**UANL**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

