

LA ATENCIÓN EN SALUD BASADA EN EL VALOR DESDE EL APORTE DEL TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN EN SALUD EN UNIPANAMERICANA COMPENSAR

Autor: John Fredy Barrero Romero, Unipanamericana jfbarreror@unipanamericana.edu.co

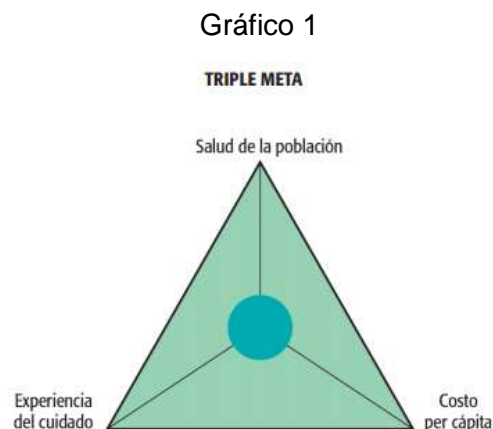
Resumen

La atención en salud basada en el valor incluye la importancia de una atención centrada en el paciente, sostenible en el tiempo y para que sea sostenible en el tiempo debe generar rentabilidad económica y social, entendida esta última como los resultados en salud que enmarca la triple meta en salud creada por Donald Berwick en el año 2007, en este método el papel del Técnico en Administración en Salud se convierte en la piedra angular en el desarrollo y éxito toda vez que desde los aportes que este realiza en los procesos de apoyo administrativos y financieros da soporte a una experiencia positiva para el paciente en todas las fases de la atención, así como un soporte en la gestión de los costes per cápita en dichas fases de la atención, contribuyendo de manera significativa a los resultados en salud que propone el método de la Triple Meta en Salud y en concordancia con una atención en salud basada en el valor.

Palabras claves: Triple Meta, Técnico en Administración en Salud, Atención en salud basada en el valor.

Michael Porter y Elizabeth Olmsted lanzaron el libro en el año 2006 Redefining Health Care: Creating Value-Based Competition on Results, que entre otros importantes conceptos resalta la importancia de lograr la mejor experiencia posible de los usuarios en los servicios de salud, que implica la satisfacción de sus necesidades en razón de sus expectativas en cuanto a prevención, cuidado, rehabilitación y paliación de la enfermedad a unos costos razonables que permitan a la institución de salud ser sostenible en el tiempo generando rentabilidad social y económica.

El anterior concepto también se enmarca en la definición de la triple meta en salud, de acuerdo con el Institute for Healthcare Improvement, que se refiere a la búsqueda simultánea de la mejor salud posible de la población, ofreciendo la mejor experiencia en atención en salud, al costo per cápita más justo (Delgado, 2012).



Fuente: Institute for Healthcare Improvement, Cambridge, MA, Estados Unidos

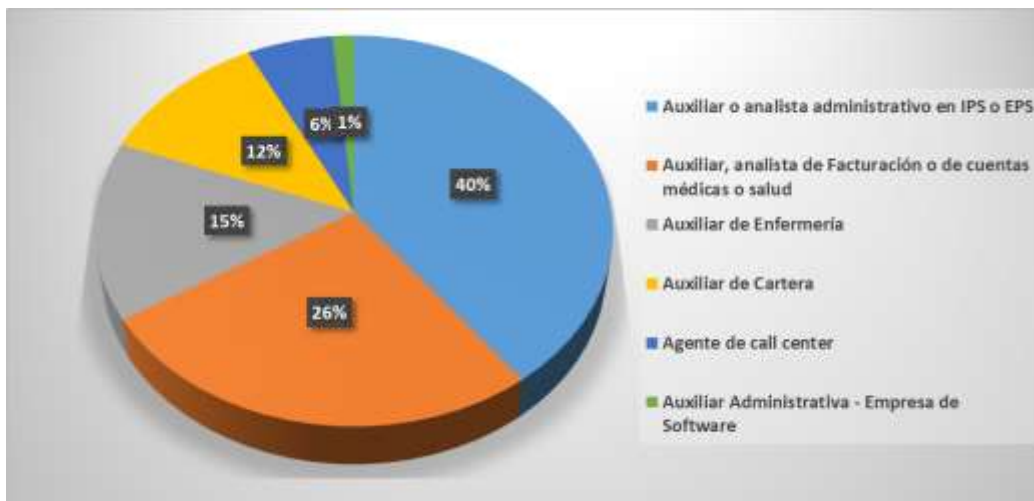
Las anteriores definiciones incluyen a todos los trabajadores del sector, en las cuales se encuentran personal asistencial como Médicos, Enfermeras, Odontólogos, Bacteriólogos y personal de apoyo administrativo como es el caso de los Técnicos en Administración en Salud que aportan desde cada uno de los componentes de la triple meta en salud:

- Experiencia del cuidado
- Control de los costos
- Salud de la población

Es importante indicar el carácter exploratorio de esta descripción, así las cosas, para describir cada uno de los componentes indicados anteriormente y el papel del Técnico en Administración en Salud, desde el programa de Administración de Servicios de Salud de Unipanamericana se realizó una encuesta con preguntas de selección múltiple a 100 estudiantes de las metodologías presencial y virtual a estudiantes que manifestaron que actualmente se encuentran con una vinculación laboral vigente, arrojando los siguientes resultados:

Gráfico 2

Cargos que actualmente desempeñan los Técnicos encuestados



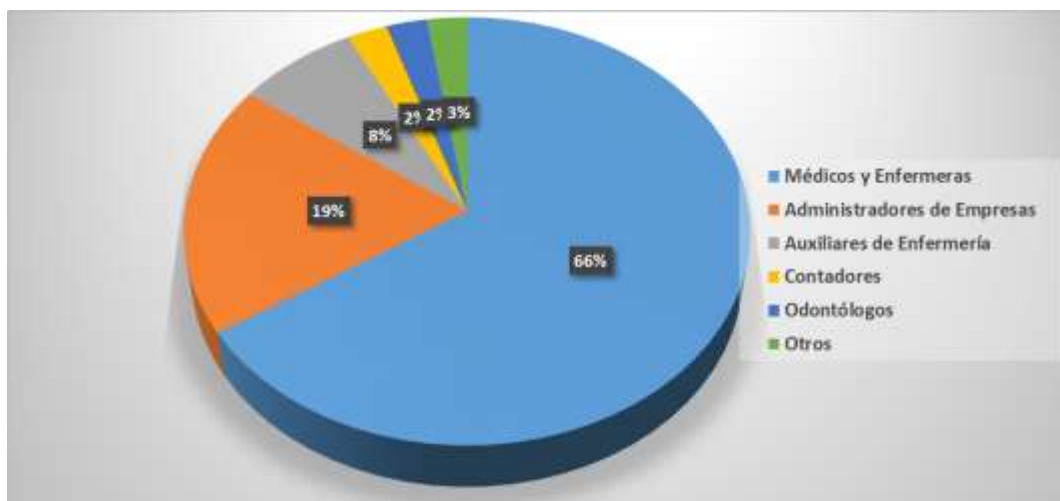
Fuente: Elaboración del autor

Es importante destacar que los Técnicos en Administración en Salud encuestados se desempeñan como auxiliares o analistas que desempeñan variadas funciones administrativas al interior de instituciones prestadores de servicios de salud como Clínicas, Hospitales o Centros Médicos, así como al interior de Entidades Promotoras de Salud con un 40%, seguido de cargos relacionados con el procesamiento y análisis de cuentas médicas o de salud en las entidades mencionadas anteriormente, con una menor participación encontramos Técnicos en Administración en Salud que anteriormente obtuvieron el título de Auxiliar de Enfermería con un 15% y aún se desempeñan en funciones asistenciales relacionadas con la formación anterior en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y finalmente encontramos cargos como auxiliar de cartera con un 12%, relacionados con procesos financieros al interior de las instituciones de salud, Agentes de Call Center que pueden desempeñar roles de asignación de citas y atención a los usuarios del Sistema de Salud vía telefónica con un 6% y con un 1% Auxiliar Administrativa de una Empresa de Software con un 1%.

De acuerdo con lo anterior, podemos afirmar que de los encuestados que actualmente trabajan, el 99% desempeña un cargo relacionado con instituciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud en cargos generalmente de apoyo a los procesos administrativos, financieros o asistenciales.

Gráfico 3

Profesiones de mayor interacción con el Técnico en Administración en Salud



Fuente: Elaboración del autor

En la gráfica 3 se indican aquellos estudiantes que se encuentran vinculados laboralmente a una institución del sector salud y las profesiones con quienes interactúan desde los cargos de apoyo que desempeñan, como se indicó en la gráfica 2 se muestra con una clara tendencia a labores como auxiliar o analista administrativo o de facturación, así las cosas el gráfico 3 indica que un 66% de estos Técnicos interactúa en gran medida con profesionales de la salud, en este caso Médicos y Enfermeras y menor medida con Administradores y otros profesionales de la salud.

En consecuencia, el Técnico en Administración en Salud en su labor de apoyo en procesos administrativos y financieros de las instituciones de la salud cumple un papel fundamental en brindar atención en salud con valor y contribuir en cada uno de los componentes que a continuación describo:

Experiencia del cuidado

La experiencia del cuidado es fundamental para proporcionar una atención centrada en el paciente, segura, eficaz, oportuna, equitativa (objetivos del IOM Quality Chasm) y que se presente de manera consistente durante todo el proceso de dicha atención, en el cual si bien el profesional de la salud es determinante en dicha atención también lo es el técnico administrativo que suministra información pertinente, oportuna, humanizada que complementa el acto médico per se, y por lo tanto puede ser determinante en la satisfacción del paciente.

Control de los Costos

Si bien la experiencia del cuidado durante el proceso de atención del paciente es fundamental acerca de la percepción del servicio recibido, el que esta sea consistente y perdurable en el tiempo depende en gran medida del manejo de los recursos económicos

con los que cuente la institución de salud, lo que implica el control del costo per cápita de las atenciones en el cual el Técnico en Administración en Salud, que como se evidenció en la encuesta realizada en el desempeño de funciones de apoyo administrativo y financiero puede ser garante en ese control, tal es el caso del seguimiento que puede realizar en los procesos asistenciales desde el gasto por procedimiento o atención o bien la cuantificación de los costos fijos y variables en que incurre una institución de salud para brindar una experiencia del cuidado con las características enunciadas en el anterior ítem.

Salud de la Población

Se refiere concretamente a mejorar en términos generales el estado de salud de la población, la cual es el resultado no sólo de un buen ejercicio financiero que involucre el control de los costos en la operación, ni solamente procurando en brindar la mejor experiencia en la atención del paciente, en palabras del exministro de Salud Juan Pablo Uribe: la triple meta obliga a enfocar la gestión del ministerio de Salud y Protección Social en mejorar las condiciones y el bienestar de la población; en promover el respeto del servicio por la persona y la comunidad cumpliendo sus expectativas. El tema de servicio es tan importante como el resultado en salud. No basta con mejorar los estados de salud poblacionales si lo hacemos atropellando la dignidad, la cultura, la creencia de las personas y las comunidades (Uribe, 2018).

En conclusión, podría afirmarse que, para el desarrollo de una atención en salud basada en el valor, en la cual deben tenerse en cuenta aspectos relativos al proceso de la atención, experiencia del paciente, sostenibilidad financiera que conduzcan a unos resultados en salud que mejoren la calidad de vida una comunidad el Técnico en Administración en Salud desde los procesos de apoyo que ejecuta se convierten en la piedra angular en los resultados que se esperan de un sistema de salud.

La Interacción con la Educación Interprofesional

Teniendo en cuenta que la educación interprofesional (EIP) considera un abordaje en la preparación al personal de salud para la práctica colaborativa, es importante propiciar escenarios para que los profesionales de la salud y los técnicos en administración en salud desarrollen encuentros que permitan un intercambio de saberes, donde el aporte del técnico viene desde su conocimiento en la normatividad vigente, procesos administrativos que le permitirán al profesional de la salud orientar y brindar un atención con mayor integralidad a los pacientes. Desde la formación de Técnicos en Administración en Salud, Unipanamericana ha buscado escenarios colaborativos con diferentes profesionales de la salud en escenarios como las Olimpiadas de Habilidades Técnicas en Salud, donde a través de escenarios en simulación se promueven encuentros interdisciplinarios y se comparten saberes para buscar una atención de manera integral, oportuna y de calidad en la prestación de servicios de salud.

Referencias

Delgado, P. (2012). En búsqueda de la Triple Meta, una invitación a la exploración conjunta. *Vía Salud*, 4-11.

Uribe, J. P. (31 de 08 de 2018). *Minsalud*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/La-triple-meta-de-Juan-Pablo-Uribe-al-mando-de-MinSalud.aspx>