



MERCEDES BARREIRO, CIO DE VITHAS

“Vithas ONE es la piedra angular de nuestra transformación digital”

« Vithas ha experimentado un crecimiento inorgánico muy fuerte y necesitaba homogeneizar sus procesos poniendo al paciente en el centro de su estrategia asistencial. Para ello diseñaron el plan Vithas ONE, basado en tecnología de SAP, y con la colaboración de Common en las labores de integración. Mercedes Barreiro explica los principales hitos del proyecto.



¿En qué ha consistido el proyecto de transformación digital de sus procesos asistenciales y su gestión hospitalaria?

Se trata de un proyecto que todavía está en curso y que abarca, no solo los procesos asistenciales, sino otros muchos procesos de la compañía. En estos momentos ya hemos terminado una primera fase y estamos trabajando en todo lo que tiene que ver con la transformación digital de los procesos asistenciales y la gestión hospitalaria.

En Vithas hemos tenido un crecimiento inorgánico muy fuerte en los últimos años, y nuestro objetivo era convertirnos en una sola compañía, con unos procesos homogéneos únicos, disponer de herramientas que soporten todos estos procesos y que sean iguales para todo el grupo. Esto que se dice en una sola frase de forma rápida, y parece sencillo, es un cambio radical, porque no solo consiste en disponer de procesos uniformes para todas las áreas de la compañía, sino que todos utilicemos las mismas herramientas, que la información esté concentrada y disponible para todos, que podamos compartir historias clínicas. Cuando este proyecto llegue a su fin, aunque será un proceso largo, nos va a parecer que estamos en otra compañía porque habremos dado un paso de gigante.

La tecnología SAP ha sido el núcleo del despliegue. ¿Puede dar detalles al respecto?

Cuando iniciamos el diseño de proyecto, al que denominamos Vithas ONE, realizamos un estudio muy detallado de las diferentes opciones que existían en el mercado. En este análisis intervinieron muchas personas de distintas áreas, no solo de la parte asistencial sino expertos de los departamentos de gestión, negocio, logística, y de diferentes hospitales, para definir perfectamente todos los procesos, y en todas las áreas, que queríamos implantar. A continuación, realizamos otro análisis, muy pormenorizado, de las ventajas e inconvenientes que tenían cada una de las herramientas y cuáles nos parecían más adecuadas. En el caso de SAP, no solo apostamos por ellos por su solidez, por sus metaestructuras o su BBDD, sino que, comparando las funcionalidades, vimos que era la más completa, la que más nos convencía de todos, y por eso la elegimos.

Poner en marcha un despliegue de estas proporciones durante la pandemia habrá tenido sus dificultades. ¿De qué forma han podido culminarlo con éxito?

Hemos hecho algo que nadie, incluso ni nosotros mismos, hubiéramos pensado o imaginado hace dos años. Iniciamos el levantamiento de los procesos de forma presencial y a las dos semanas tuvimos que irnos todos a casa por el confinamiento. A partir de ese momento todos los pasos hubo que hacerlos de forma virtual, y en áreas tan estratégicas para una empresa como logística, finanzas y compras. Ha sido un esfuerzo tremendo porque, aunque las nuevas herramientas ofrecen muchas posibilidades, nunca te plantearías cambiar las finanzas y las ventas de tu empresa con todas las personas en su casa. La realidad es que se puede hacer, aunque es cierto que exige un nivel de esfuerzo y compromiso máximo y una gran comunicación. En un proyecto de este tipo, es esencial que no tengas un proveedor, sino un colaborador y si es virtual más todavía, todo debe hacerse con mucha transparencia y con el compromiso total por parte de todas las personas que forman parte del proyecto. Además, la compañía en su conjunto tiene que estar convencida de que esto se tiene que llevar a cabo.

El objetivo es poner al paciente en el centro del proceso asistencial. ¿Se puede decir que lo han logrado con este proyecto?

En la definición de objetivos del proyecto ya teníamos como centro al paciente. Todos los procesos debían ser más ágiles, óptimos, rápidos y eficaces, pero sobre todo debían considerar al paciente como el centro, que se tuviera en cuenta su punto de vista para darle un mejor servicio. Tenemos que tratar siempre y a todos los niveles de dar la mejor asistencia a las personas que vienen a nuestros centros; el mejor servicio desde el punto de vista asistencial en primer lugar, pero también en otras áreas que podrían parecer menores, pero que cuando estás ingresado en un hospital son también importantes.

Por lo tanto, se ha analizado todos los procesos desde todos los puntos de vista, del negocio, pero también tratando de que el paciente esté en el centro, aunando los dos objetivos. En todo este proyecto, el hilo conductor debía ser el paciente.

Su grupo ha puesto ya en marcha antes algunos otros proyectos con Common MS, ¿cuáles han sido los factores que les han llevado a confiar en ellos como partner para afrontar la transformación tecnológica de sus procesos asistenciales?

En el caso de SAP, no solo apostamos por ellos por su solidez, por sus metaestructuras o su BBDD, sino que, comparando las funcionalidades, vimos que era la más completa



El nuevo sistema, cuando esté en pleno funcionamiento, va a suponer un salto cuántico, va a ser una gran ayuda en el desempeño de la profesión, que es cuidar a los pacientes

La selección de Common MS fue, al igual que hicimos para elegir la plataforma tecnológica, un proceso objetivo, con mucho rigor, porque para nosotros Vithas ONE es el proyecto estratégico de la empresa, uno de los más relevantes que tenemos en marcha.

Analizamos diferentes partners de SAP, pero finalmente la evaluación de la propuesta de Common MS fue la mejor en las distintas vertientes que analizamos. Por un lado, su experiencia al haber puesto en marcha proyectos similares en diferentes grupos hospitalarios. El planteamiento de implantación que nos hacían era muy serio. Teníamos que instalar la plataforma elegida en 41 centros, 19 hospitales y 22 centros médicos, por lo que debía ser una propuesta realista. Desde Common nos plantearon una instalación por fases, comenzando con un piloto y luego ir trasladando este piloto, con un plan establecido, al resto de los centros por territorios.

Common realizó un planteamiento muy realista y tocando los puntos más relevantes. Además, incorporaron una parte muy interesante y que nos gustó mucho, un programa de gestión del cambio. Todo encajó y nos llevó a tomar la decisión de aprobar su proyecto.

¿Cuáles han sido los principales beneficios que ha obtenido el Grupo Vithas con este nuevo proyecto?

Vithas ONE es, para la compañía, una revolución, y quienes más lo van a notar van a ser los profesionales de los hospitales, porque para ellos es un salto tecnológico muy relevante: les ofreceremos nuevas y eficaces herramientas para el diagnóstico, dispondrán de mucha más información. Todos aquellos que ya lo van conociendo inmediatamente te dicen que lo quieren ya, porque pone en sus manos una gran cantidad de información relacionada entre sí, a la que no habían tenido acceso nunca.

Hasta ahora, teníamos sistemas diferentes entre los que a veces hay problemas de integración y el nuevo sistema, cuando esté en pleno funcionamiento, va a suponer un salto cuántico, va a ser una gran ayuda en el desempeño de su profesión, que es cuidar a los pacientes.

Como compañía también supone una revolución porque ofrece una integración completa entre áreas como la administración del paciente, la parte financiera, de compras, logística; en el momento en el que estén todos los centros integrados nos va a posibilitar hacer muchas cosas.

Con respecto a la gestión del cambio, área en la que siempre surgen problemas porque en toda organización siempre hay resistencia a salir de la zona de confort, hemos creado un equipo multidisciplinar en el que hay representantes de todas las áreas: enfermería, médicos, farmacia, etc., responsables de cada una de las que se ven impactadas por el cambio para que ellos sean los que nos den el punto de vista del profesional a la hora de implantar la nueva plataforma. No hay que olvidar que estamos trabajando con herramientas orientadas a los profesionales de los hospitales, que, junto a los pacientes, están siempre en el centro de nuestras decisiones.

Además, Common MS ha puesto en marcha un plan de gestión del cambio, con un equipo dedicado, en el que se han integrado profesionales también de Vithas para ayudar en este proceso. Los técnicos de Common MS van a estar en los hospitales apoyando la implantación y ayudando a resolver problemas en el día a día, poco a poco, involucrándoles en la toma de determinadas decisiones a través de una metodología ágil, intentamos que se vayan familiarizando con cada cambio, que sea sencillo, que hagan suyos los cambios, que se involucren con ellos, aunque sabemos que, a pesar de todo, el cambio tendrá sus dificultades.

¿Cuáles son los proyectos de futuro que se pondrán en marcha después de este? ¿Seguirán colaborando con Common en ellos?

Vithas ONE es la piedra angular sobre la que se basará todo, y a partir de ahí tendremos que ir evolucionando hacia muchos aspectos que ya estamos trabajando como, por ejemplo, la explotación de los datos de forma inteligente, no solo de gestión sino también asistenciales; la robotización de procesos que permitirá que podamos dedicar más tiempo a los pacientes en lugar de a tareas con menos valor. Queremos impulsar y facilitar la digitalización del paciente y que pueda tener presencia por canales digitales, y a partir de ahí se abren muchas posibilidades; y por supuesto Common MS tendrá cabida en el resto de los procesos.

Somos un grupo que está creciendo continuamente y que no para de hacer cosas, de poner en marcha proyectos, y estamos en un sector que se apoya fundamentalmente en la tecnología. Common tiene además un gran conocimiento de nuestro trabajo y de nuestras necesidades, lo que le da una cierta ventaja. ■