

Texto
Laura del Río

MERCEDES BARREIRO, CIO DEL GRUPO VITHAS

“Queremos consolidar la relación con nuestros clientes a través de los canales digitales”



¿Cuál es su rol dentro de la organización?

Desempeño el cargo de directora corporativa de Sistemas de Información y Transformación Digital y, además, formo parte del Comité de Dirección de la compañía.

¿Con qué equipo y con qué recursos cuenta?

Entre los profesionales que operan desde las oficinas centrales y los que están distribuidos en los diferentes centros médicos del Grupo Vithas, cuento con un equipo de 43 personas. Si incluyo el capital humano encargado de los muchos servicios que tenemos externalizados,

el número asciende a más de 200 profesionales que trabajan en mi área.

Los resultados de nuestra actividad se reportan directamente al director general de Grupo, Pedro Rico.

¿Cuál es su relación con las demás áreas de Vithas?

No podría entender la dirección de Sistemas de Información y Transformación Digital si no fuera en estrecha colaboración con todas las áreas de la compañía. Los proyectos que desarrollamos en TI no tendrían sentido si no fuera porque desde cualquier área corporativa precisan de las herramientas de las que nosotros les

proveemos para alcanzar un objetivo común. En este sentido, trabajamos mano a mano, formando un único gran equipo, y todas las áreas nos beneficiamos de estas sinergias.

¿En qué punto de digitalización se encuentra Vithas?

Vithas está inmerso en pleno proceso de cambio, impulsado por proyectos estratégicos para el grupo que tienen como principal motor la transformación de todos los ámbitos de la compañía, no solo del área de negocio digital.

Nos hemos marcado un objetivo muy ambicioso: el de unificar los procesos que desarrolla la organización mediante la construcción de una plataforma tecnológica única para todos los centros y servicios. Esta solución se denomina Vithas One.

Esta transformación no solo se produce de puertas adentro de la empresa, sino que tiene una proyección en la relación con los clientes, que son nuestros pacientes, los cuales ya han empezado a beneficiarse de los instrumentos y canales que proporcionan las TIC para facilitar la asistencia sanitaria, como las teleconsultas, el portal del paciente o nuestra aplicación móvil.

¿Cuál ha sido el mayor impulsor de este cambio?

La crisis sanitaria que se ha generado en los últimos meses con la pandemia de la Covid-19 ha supuesto una evolución disruptiva en la implantación de algunas soluciones digitales que hasta ahora no habían sido adoptadas de forma masiva. Varios proyectos se han lanzado en mitad de la pandemia para facilitar el cuidado de los pacientes en circunstancias tan complejas, y los que estaban en marcha han continuado avanzando a un ritmo fantástico, superando con éxito el hecho de tener que realizar durante un tiempo todas las actividades en remoto, incluso aquellas tareas que nunca hubiéramos imaginado que podríamos hacer de este modo.

Además de las demandas de los pacientes en este nuevo contexto, la verdadera transformación de la empresa ha nacido del convencimiento de la dirección por la necesidad de establecer el cambio tecnológico como uno de los pilares estratégicos del Grupo Vithas.

¿Qué posición adoptan frente la nube?

En Vithas venimos implantando soluciones cloud desde hace años, no obstante, actualmente estamos migrando nuestros sistemas hacia un modelo de nube híbrida. En Sanidad mane-

jamos muchos datos sensibles de nuestros pacientes, estos datos los mantenemos en la cloud privada. Por otro lado, hemos llevado a la nube pública el área privada de nuestros pacientes, la aplicación de citas médicas y el middleware de microsistemas, y también hemos implantado Office 365.

¿Quiénes son sus principales partners?

En Vithas trabajamos con colaboradores de distinta naturaleza, desde grandes compañías a, en algunos casos, empresas de nicho especializadas en determinadas soluciones. Algunos de estos socios tecnológicos son The Cocktail, Singular, Avanade, Stratesys y Telefónica.

El factor común de nuestros partners es que todos ellos facilitan la creación de sinergias con el equipo de Vithas para trabajar de la manera más coordinada posible.

¿Qué proyectos TIC tienen en marcha?

Los proyectos de digitalización de Vithas giran en torno a tres pilares: aplicaciones, infraestructuras y telecomunicaciones. El proyecto de mayor envergadura, al que estamos dedicando ahora una mayor cantidad de recursos, es el de estandarización de procesos e implantación de herramientas únicas a través de la plataforma Vithas One, que he comentado anteriormente. Esto no solo está suponiendo un cambio a nivel tecnológico para la compañía, sino también a nivel cultural.

Otro de nuestros proyectos más relevantes es MyVithas, una plataforma que agrupa las aplicaciones del área virtual de clientes (web pública, web privada de clientes, videoconsulta y chat, entre otras); y que persigue consolidar la relación con nuestros pacientes a través de los canales digitales. Los usuarios cada vez demandan un modelo sanitario más telemático y menos presencial, lo que agiliza enormemente buena parte de los tratamientos y diagnósticos. MyVithas es el resultado de una estrategia y una toma de decisiones que pone al cliente siempre en el centro.

Y un tercer proyecto, que no es tan vistoso, pero que constituye la base sobre la que se soportan todos los demás desarrollos, es la transformación de toda nuestra infraestructura y nuestras comunicaciones. Hemos realizado un análisis exhaustivo de qué infraestructuras nos hacían falta para crecer y evolucionar desde el punto de vista tecnológico y cuáles no. A raíz de este análisis hemos rediseñado nuestro modelo TIC modernizando las aplicaciones y apo-

« El sector sanitario ha sido, -y sigue siendo-, puesto a prueba por el coronavirus causante de la Covid-19.

Mercedes Barreiro, CIO del grupo sanitario privado Vithas, nos cuenta cómo están afrontando este periodo desde dos de los "puntos calientes" de esta pandemia, Sanidad y Tecnología.



La digitalización de Vithas gira en torno a tres pilares: aplicaciones, infraestructuras y telecomunicaciones

yándolo en la cloud privada. También estamos redefiniendo nuestra red de comunicaciones digitalizando el 100% de las áreas de sistemas.

¿Apuestan por una estrategia que combine el trabajo presencial y telemático?

En Vithas implementamos todos los protocolos y normas establecidos por las autoridades sanitarias para garantizar la seguridad de nuestros profesionales en el desempeño de su trabajo. Hoy en día, esto conlleva, en algunos casos, que ciertos empleados deban teletrabajar, especialmente en los servicios centrales.

No ocurre lo mismo, lógicamente, con los profesionales de nuestros hospitales y centros médicos que, por la naturaleza de su trabajo,

deben realizarlo necesariamente de manera presencial, en contacto con los pacientes.

¿Están preparados para afrontar una nueva ola de la pandemia?

En Vithas no hemos bajado la guardia en ningún momento, ni siquiera cuando se produjo el desconfinamiento tras la primera ola. Como empresa sanitaria, sabíamos que había un altísimo riesgo de que la evolución epidemiológica de la pandemia derivara en rebrotes y, como ya está sucediendo, en nuevas olas de contagios que no podían cogernos desprevenidos. Por eso hemos mantenido nuestros hospitales y profesionales a punto para atender cualquier escenario, incluido el que ya tenemos delante. Aunque confiamos en no tener que afrontar una emergencia sanitaria del calibre de la que vivimos en primavera, si se diera el caso, no nos pillaría desprevenidos.

No en vano, nuestro modelo asistencial está basado en la Joint Commission International, que establece los estándares de seguridad y calidad sanitaria más exigentes del mundo. Esto nos ha sido de gran utilidad para mantener nuestro compromiso con la salud de las personas incluso en circunstancias tan excepcionales como las que han transcurrido durante este atípico año.

¿Ha adquirido mayor notoriedad el departamento TI durante estos tiempos?

Considero que el área TI lleva años adquiriendo protagonismo en, básicamente, casi todas las empresas. No obstante, durante los últimos meses, sobre todo durante el confinamiento, la tecnología ha jugado un papel fundamental en la supervivencia tanto de entidades como de personas, por lo que, quizá, la labor del equipo de TI se ha puesto más en valor.

¿Cómo afrontan el futuro cercano?

A pesar de que parece que aún quedan por pasar tiempos difíciles, sobre todo para el sector sanitario, en Vithas afrontamos el futuro con ganas e ilusión, y con la certeza de que más pronto que tarde habremos dado pasos de gigante en nuestro proceso de transformación digital a beneficio de nuestros pacientes y profesionales.

La actividad sanitaria posee un componente social y humano que puede proporcionar muchas satisfacciones. Facilitando la accesibilidad a la asistencia sanitaria de los pacientes estás, ya sea de forma directa o indirecta, cuidando de la salud de las personas y, en definitiva, ayudando a salvar vidas. ■