HERRAMIENTAS DE LA INVESTIGACIÓN OPERATIVA Y TECNOLOGÍAS DE GESTIÓN APLICADAS EN EL ÁMBITO DE LA SALUD

Lic. Estefania Nares[1] - Mg. Gloria Trovato[2]
Facultad de Ciencias Económicas - UNCBPA
nares@econ.unicen.edu.ar – trovato@econ.unicen.edu.ar

Resumen

Desde el proyecto "Gestión de Calidad como Instrumento de Innovación y Tecnología" dependiente del Centro de Estudios en Administración, se han desarrollado tareas de investigación e implementación de herramientas de Investigación Operativa -IO- y diferentes Tecnologías de Gestión -TG- en el ámbito de la salud pública. La finalidad de ello es no sólo generar conocimiento sino también realizar una transferencia específica en un municipio de la provincia de Buenos Aires, en Argentina.

Respecto de las herramientas de IO y en el marco de trabajo de una tesis de posgrado, una de las innovaciones desarrolladas es un algoritmo de resolución de un problema muy particular como es la distribución de insumos para la prestación de los servicios de los Centros de Atención Primaria de la Salud -CAPS- del municipio antes mencionado. A partir de la programación se ha conjugado el uso de la Programación Lineal y una secuencia de Simulaciones que resuelven el problema de la distribución de gran cantidad de insumos cuando las cantidades de los mismos son desconocidas o sólo se conoce su distribución de probabilidad.

Por otro lado, el surgimiento más reciente de la concepción de TG ha contribuido a generar un impacto significativo en el conocimiento, habilidades y actitudes de las personas que conforman una organización.

En el ámbito de aplicación analizado se trabajó en un Centro de Vacunación Materno-Infantil en aspectos concernientes a Calidad, a través de la implementación de la Norma ISO 9001:2008, logrando la mejora de sus procesos críticos y el desarrollo de nuevas formas de organizar el trabajo en torno a los mismos.

Otro aporte realizado fue el diseño de un sistema de medición y seguimiento de los programas de salud desarrollados e implementados por el municipio en cuestión, a través de la adaptación de indicadores propuestos por el HEDIS y la formulación de nuevos, para lo cual se generó una base sencilla en la cual se pudiera almacenar y analizar la evolución de los datos recabados a lo largo del tiempo.

Finalmente, se realizó la medición de satisfacción de profesionales y pacientes de los CAPS rurales del municipio. Esto aportó información certera sobre la opinión de los actores involucrados en la prestación y recepción de los servicios de salud, contribuyendo a la detección y posterior tratamiento de puntos de mejora.

Para concluir, es dable destacar que estos son algunos de los desarrollos e implementaciones realizados a través de la aplicación de herramientas de la IO y TG que contribuyen a mejorar u optimizar el proceso decisorio.

Palabras clave

Investigación Operativa – Tecnologías de Gestión – Salud

1 Becaria de Perfeccionamiento CIC 2011-2012
2 Co-directora becaria CIC

Abstract

From the project "Quality Management as a Tool for Innovation and Technology" depending of the Center for Studies in Administration, have been actively involved in research and implementation of tools from Operations Research -OR- and different Management Technologies -MT- in the field of public health. The purpose of this is not only generating knowledge but also making a specific transfer to a council in the province of Buenos Aires, Argentina.

Regarding OR tools and the framework of a graduate thesis, one of the innovations developed is an algorithm solving a particular problem such as the distribution of inputs for the provision of services in Primary Health Care Centers -PHCC-, of the council mentioned before. Since the program has combined the use of linear programming and a sequence of simulations that solve the problem of the distribution of a great number of inputs if the quantities are unknown or just the probability distribution is known.

On the other hand, the most recent emergence of the conception of MT has contributed to a significant impact on knowledge, skills and attitudes of people who work in an organization.

Another contribution was developed in a Maternal and Child Immunization Center, in areas related to Quality through the implementation of ISO 9001:2008, making improvements in their critical processes and developing new ways of organizing work around them.

Another contribution was made by designing a system for measuring and monitoring of health programs developed and implemented by the council in question, through the adaptation of indicators proposed by HEDIS and the development of new ones, for which it was generated a simple database which could store and analyze the evolution of data collected over time.

Finally, it was performed the measurement of satisfaction of professionals and patients in the rural PHCC of the same council. This provided accurate information about the different views of those involved in providing and receiving health services, contributing to the detection and subsequent treatment of improvement areas.

In conclusion it should be mentioned that these are some of the developments and implementations made through the application of OR tools and MT to help improving or optimizing the decision process.

Keywords

Operations Research - Management Technologies - Health