

## Caso de éxito CLÍNICA PORVENIR

La clínica Porvenir ubicada en Soledad Atlántico, es una comunidad capacitada, con vocación de servicio y comprometida con el bienestar de sus usuarios. Cuenta con procesos y con capacidad técnico científica y administrativa que permite garantizar los más altos estándares de calidad y seguridad en la prestación de servicios de salud al paciente y a la sociedad en general.

Jason Flores, Ingeniero Industrial, auditor médico y especialista en gerencia financiera en servicios de salud y en gerencia de la calidad del sector salud, es actualmente el Director Financiero y Administrativo de la clínica Porvenir. En entrevista, nos cuenta sobre la clínica, sus más grandes retos, sus próximos proyectos y como Dinámica Gerencial ha contribuido en su crecimiento y cumplimiento de sus objetivos.

### **SOBRE LA TRAYECTORIA DE LA CLÍNICA PORVENIR**

**J.F.** La clínica empezó inicialmente como un consultorio médico que fue añadiéndole servicios según las necesidades de los mismos pacientes del sector. Inicialmente y hasta la fecha se sigue especializando más que todo en temas materno infantil, debido a esto, aparte de los primeros consultorios, se empezaron a crear salas de partos y se fueron habilitando otros servicios complementarios como el de tomografías, ecografías y el aumento de la capacidad instalada, situación que ha generado mucha confianza en la comunidad. Con el tiempo y gracias al crecimiento en infraestructura, se abrieron nuevos servicios como las unidades de cuidados intensivos de adultos y neonatales, lo que permitió que se empezaran a demandar servicios complementarios como la farmacia, laboratorios y el servicio de RX.



### **¿CUÁLES HAN SIDO LOS MÁS GRANDES RETOS QUE HA TENIDO LA CLÍNICA PORVENIR?**

**J.F.** La clínica no es ajena a las situaciones que pasan a nivel país que es de conocimiento de todos, y es el comportamiento de pago que tienen las EPS hacia las IPS, situación que se convierte en un riesgo y que en muchas ocasiones nos pone en aprieto. Además de eso, este último año ha sido complejo por la pandemia, la disponibilidad de medicamentos, de insumos, incluso hasta del mismo oxígeno que nos ha puesto en riesgo, pero se ha podido solventar gracias a que contamos con aliados estratégicos muy importantes que nos han permitido sortear las situaciones y sacar adelante la operación.

### **¿CÓMO HA HECHO LA CLÍNICA PORVENIR PARA PODER SOBRELLEVAR LOS DESAFÍOS QUE HA TRAÍDO LA PANDEMIA AL SECTOR SALUD?**

**J.F.** La clínica no es ajena a las situaciones que pasan a nivel país que es de conocimiento de todos, y es el comportamiento de pago que tienen las EPS hacia las IPS, situación que se convierte en un riesgo y que en muchas ocasiones nos pone en aprieto. Además de eso, este último año ha sido complejo por la pandemia, la disponibilidad de medicamentos, de

insumos, incluso hasta del mismo oxígeno que nos ha puesto en riesgo, pero se ha podido solventar gracias a que contamos con aliados estratégicos muy importantes que nos han permitido sortear las situaciones y sacar adelante la operación.

## **¿CÓMO HA HECHO LA CLÍNICA PORVENIR PARA PODER SOBRELLEVAR LOS DESAFÍOS QUE HA TRAÍDO LA PANDEMIA AL SECTOR SALUD?**

**J.F.** Nosotros hemos contado con aliados estratégicos importantes que nos han apoyado en este proceso, se nos han aumentado los costos de la operación, no solamente en medicamentos o insumos, sino también en todo lo que tiene que ver con métodos de protección e incapacidades de nuestro personal. Yo siento que ha sido el trabajo que hemos hecho con todos los proveedores y con los mismos empleados lo que nos ha permitido salir adelante. Lo más importante en toda esta situación, ha sido el apoyo que hemos recibido por parte de todos los grupos de interés con los cuales trabajamos.

## **¿CUÁLES SON LOS PRÓXIMOS PROYECTOS DE LA CLÍNICA PORVENIR?**

**Y.F.** Nosotros ahora mismo queremos establecer o garantizar la continuidad de la atención de nuestros pacientes, con esto me refiero a que los pacientes no tengan que ser remitidos para que continúen su atención en otras instituciones porque hayan requerido un servicio que nosotros no prestamos, o le tengan que hacer algún apoyo diagnóstico o terapéutico por fuera de la clínica. Entonces con esto lo que estamos haciendo es que estamos identificando esos servicios que más demanda están teniendo nuestros mismos pacientes para poder habilitarlos.

## **¿CUÁLES SON LOS BENEFICIOS QUE TIENE LA CLÍNICA PORVENIR AL CONTAR CON DINÁMICA GERENCIAL?**

**J.F.** Yo no estuve cuando se manejaba la historia clínica manual, pero si siento que el hecho de que nosotros estamos manejando todo sistematizado nos da un beneficio importante en todos los aspectos, por lo menos en la radicación, ahora que se volvió virtual

en casi todas las EPS, entonces es mucho más fácil tener al alcance todos los documentos, y si de pronto no se armó correctamente, puedes volverlo a armar porque todo está ahí almacenado, y es muy fácil conseguirlo. Eso es una ventaja que nos ha permitido ser más oportunos con las respuestas, con la radicación o en los procesos de acreencia cuando las empresas son liquidadas. Nos facilitan mucho el trabajo y el almacenamiento también de los registros asistenciales.

## **¿COMO APOYA DINÁMICA GERENCIAL AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LOS LOGROS Y PROYECTOS FUTUROS DE LA CLÍNICA PORVENIR?**

**J.F.** Se podría decir que Dinámica Gerencial es la conciencia de la empresa, ahí queda registrado literalmente todo lo que pasa en la clínica. Ha sido muy importante porque de alguna manera la empresa es un solo un ser, y DG es el lugar donde va almacenándose todo lo que va sucediendo. Muchas veces lo que pasa en el servicio de urgencias no se entera laboratorio o la parte administrativa, y DG nos permite realizar una sinergia en todas las cosas que suceden, y lo mejor es que va dejando registro de todo permitiéndonos hacer trazabilidad del servicio que nosotros prestamos de la perspectiva médica, asistencial o administrativa. Adicional a esto nos permite hacer un seguimiento a la atención clínica y nos da la oportunidad de hacer seguimiento de los costos que estamos facturando por paciente. Considero que ha sido una herramienta importante para tomar decisiones más asertivas y tener una fuente de información confiable.

