

DOI: <https://doi.org/10.24054/16927257.v31.n31.2018.2769>Recibido: 18 de enero de 2019
Aceptado: 16 de abril de 2019**REDES SOCIALES COMO PRINCIPAL ALIADO DE LAS PLATAFORMAS
OMNICHANAL EN LA ATENCIÓN DE USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD****SOCIAL NETWORKS AS A MAIN ALLY OF THE OMNICHANNEL
PLATFORMS IN THE ATTENTION OF USERS OF THE HEALTH SYSTEM****Dr. Luis Escaf, MSc. Rodrigo Cienfuegos, MSc. Marjorie Jácome**

***Fundación Oftalmológica del Caribe**, Grupo de Investigación Instituto Colombiano de Investigación en Visión y Oftalmología (CIRVO), Barranquilla Colombia.
E-mail: jmjacome@unicesar.edu.co

Resumen: Con el propósito de aumentar los niveles de calidad, cobertura, seguridad de la atención y mantener altos niveles de satisfacción de los clientes, la Fundación Oftalmológica del Caribe participó y fue seleccionada en la ‘Convocatoria 787-2017’ del Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación-COLCIENCIAS, a través de la cual se creó e implementó el Sistema de Asesoría Virtual Online en Salud-SAVIOS. Este sistema está diseñado como una plataforma de comunicación interactiva omnicanal para la gestión automática de campañas con pacientes. En esta investigación etnográfica virtual, se evidenció que debido al auge de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-TIC, las redes sociales se constituyeron en el principal aliado de la plataforma omnicanal, generando un impacto positivo en la experiencia del usuario debido a la integración de todos los canales disponibles y facilidad de comunicación y acceso a los servicios desde sus redes sociales y dispositivos móviles.

Palabras clave: Redes sociales, omnicanal, plataforma, salud.

Abstract: In order to increase the levels of quality, coverage, security of care and maintain high levels of customer satisfaction, the Clínica Oftalmológica del Caribe participated and was selected in the ‘Call 787-2017’ of the Administrative Department of Science, Technology and Innovation-COLCIENCIAS, through which the Online Virtual Health Advisory System-SAVIOS was created and implemented. This system is designed as an interactive omnichannel communication platform for the automatic management of campaigns with patients. In this virtual ethnographic research, it was evidenced that due to the rise of Information and Communication Technologies-ICT, social networks became the main ally of the omnichannel platform, generating a positive impact on the user's experience due to the integration of all available channels and ease of communication and access to services from their social networks and mobile devices.

Keywords: Social networks, omnichannel, platform, health.

1. INTRODUCCIÓN

La Fundación Oftalmológica del Caribe (FOCA) es una de las principales entidades de atención en Oftalmología en Colombia, cuenta con más de 30 años de experiencia en el sector de la salud visual y brinda sus servicios a más del 90% de EPS que

tienen funcionamiento en la costa colombiana. Atiende más de 13.000 pacientes mensualmente y el volumen de atención sigue en aumento, lo que genera mayor exigencia y número de información a procesar.

FOCA debe garantizar la tasa de satisfacción global, oportunidad en la asignación de citas de consultas oftalmológicas, oportunidad en la atención de servicios de imagenología, porcentaje de PQRS gestionadas, oportunidad en las respuestas de las PQRS, y en la realización de cirugías programadas. Para esto cuenta con 165 empleados y diferentes medios que permiten atender a los usuarios para identificar y dar respuesta a sus necesidades.

Estos medios y canales dispuestos inicialmente no se encontraban integrados, por lo que, al igual que en la mayoría de Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud, se dificultaba garantizar a los usuarios una comunicación 24/7 y una atención oportuna a sus solicitudes. El Ministerio de Salud y Protección Social (2016), plantea que entre los principales problemas de calidad en el sistema de salud se encuentran: “Debilidad y falta de articulación en la gestión de los agentes y como segundo, dificultad en el acceso de la información a los usuarios del sistema para la toma de decisiones informadas” (p.10). Lo anterior, revela la necesidad que existe en las organizaciones de integrar los diferentes agentes y canales, para llevar a cabo todos los procesos de atención al usuario de manera eficiente y consistente.

La multicanalidad aunque es ventajosa, presenta como dificultad la falta de integración de dichos canales, es por esto que nace el concepto de omnicanalidad. “La omnicanalidad optimiza la eficiencia de los distintos canales, se centra en ofrecer al cliente una experiencia única y exclusiva, integrando canales con una misma apariencia, estilo, experiencia y mensaje a través de los mismos, consiguiendo una mayor conversión” (Moder, 2016, p.34).

En un análisis interno que realizó FOCA, identificó que entre las principales consecuencias que presentaban por no contar con un sistema omnicanal, se encuentran: Imprecisión o ausencia de indicadores de gestión de canales de comunicación no convencionales, disminución de la eficiencia de los agentes en las interacciones con los pacientes, disminución en el nivel de satisfacción de servicio al cliente, dificultad para mantener la fiabilidad de los datos de los pacientes para corregir errores y eliminar duplicidades cuando son contactados por diferentes medios alternos, incoherencia de las conversaciones a través de múltiples puntos de contacto, aumento significativo de los silos de información proporcionando la ausencia de un conjunto común de datos.

El Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS) se encarga de “auditar y evaluar la calidad esperada respecto de la atención de salud que reciben los usuarios, con el propósito de generar, mantener y mejorar la calidad de servicios de salud del país” (Ministerio de Salud y Protección Social, 2018). Contar con un sistema omnicanal, permite corregir debilidades en la comunicación y atención al usuario, y de esta forma obtener mejores resultados en calidad.

El Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud 2016-2021, propone tres directrices de calidad, entre las cuales se encuentra la coordinación, definida como “el trabajo articulado y colaborativo entre los agentes del Sistema que permite la integralidad y continuidad de la atención” (Ministerio de Salud y Protección Social, 2016, p.10). FOCA tiene establecido en sus objetivos estratégicos: Aumentar los niveles de calidad y seguridad de la atención, y mantener altos niveles de satisfacción de los clientes. Con el propósito de que los usuarios puedan continuar los procesos que están llevando a cabo por cualquier canal, de forma indistinta por el que lo hayan iniciado, surge la necesidad de crear un sistema de asesoría virtual online en salud, diseñado como una plataforma de comunicación interactiva omnicanal para la gestión automática de campañas con pacientes. SAVIOS integra cinco módulos: correo electrónico, SMS y USDD, chat de Facebook, Twitter y reconocimiento de voz para atención telefónica. La implementación de esta plataforma, dejó en evidencia que debido al auge de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-TIC, las redes sociales se constituyeron en el principal aliado de la plataforma omnicanal, generando un impacto positivo en la experiencia del usuario debido a la integración de todos los canales disponibles y facilidad de comunicación y acceso a los servicios desde sus redes sociales y dispositivos móviles

2. METODOLOGÍA

Esta es una investigación netnográfica, o en otras palabras etnografía virtual, “que en primera instancia es entendida como una adaptación de la metodología etnográfica a las propiedades de los fenómenos que se desarrollan a través de lo digital” (Finkel, Gordo, & Guarino, 2017).

Se utilizó el desarrollo ágil de software como metodología de trabajo, el cual consiste en un enfoque basado en el desarrollo iterativo e incremental, donde los requisitos y soluciones evolucionan con el tiempo según la necesidad del

proyecto. El trabajo fue realizado mediante la colaboración de equipos auto organizados y multidisciplinares, inmersos en un proceso compartido de toma de decisiones a corto plazo.

Cada iteración del ciclo de vida incluyó: planificación, análisis de requisitos, diseño, codificación, pruebas y documentación. FOCA cumplió la función de Early Adopters (Adoptador temprano de la tecnología), donde se realizaron pruebas pilotos por módulos para poner a prueba la tecnología y brindar feedback continuo.

En el sexto mes, se tuvo la plataforma en su versión de PMV (Producto Mínimo Viable). Con esta versión se realizaron pruebas por seis meses con los usuarios.

3. SISTEMA DE ASESORÍA VIRTUAL ONLINE EN SALUD-SAVIOS

SAVIOS es un Sistema de Asesoría Virtual Online en Salud, diseñada como una plataforma de comunicación interactiva omnicanal para la gestión automática de campañas con pacientes. El proyecto SAVIOS responde a la Convocatoria 787-2017 “Especialización Inteligente de la Industria TI para los Sectores Turismo y Salud – 2017” dentro del Programa Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Este sistema fue desarrollado por la empresa TechniSupport SAS y se implementó en la Fundación Oftalmológica del Caribe, quien es la empresa beneficiaria. Este producto se proyectó como un sistema de la tendencia m-Salud para ejecutar actividades extramurales, apoyar la promoción y prevención, seguridad del paciente, autorizaciones, mejores instrucciones informadas y autocuidado.

Con esta plataforma se perfecciona la atención al paciente ofreciéndole rápidos y efectivos canales de contacto para mantenerlo informado de: Agendamiento de citas, tratamientos, exámenes, medicamentos, prevención y promoción, información de cirugías, recordatorios de citas y pagos, verificación de datos, felicitaciones, eventos, noticias y publicidad, beneficios, encuestas, PQRS y preguntas Frecuentes (FAQ).

SAVIOS utiliza un marcador automático para encuestar a la población a través de una conversación interactiva con reconocimiento de voz en telefonía y procesamiento de texto en correo electrónico, Twitter, Facebook, SMS; además genera datos estadísticos y publicación de información de datos oftalmológicos para el uso

público. El proyecto busca fortalecer el sector de atención médica en salud, desarrollando una nueva oferta de productos TIC. Inicialmente, se estableció el mapa de experiencia del servicio de atención al usuario para determinar los puntos críticos en la comunicación y jerarquizar las funcionalidades que debería tener la plataforma. Se realizó la programación e integración de cinco módulos de atención al paciente que dieron origen a SAVIOS. Se validaron tecnológicamente las funcionalidades integradas a la plataforma a través de la implementación de una prueba piloto. Y se ejecutó un plan de transferencia a la comunidad del sector salud con los resultados de la tecnología y sus bondades.

3.1 Módulos

A partir del análisis de los puntos críticos y restricciones del sistema inicial, en términos de comunicación e iteración con los usuarios de los servicios de salud ofrecidos por la institución prestadora de servicios FOCA, se creó la solución tecnológica SAVIOS, la cual integra cinco módulos: correo electrónico, SMS y USDD, chat de Facebook, Twitter y reconocimiento de voz para atención telefónica (Fig 1).

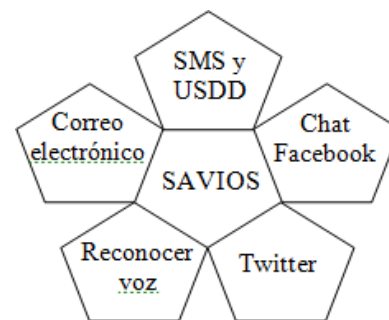


Fig 1. Módulos de la plataforma SAVIOS

Esta plataforma, permite la asignación de citas inmediatas por acceso web o móvil, ejecución de campañas de promoción y prevención, recomendaciones pre y post atención, comunicación telefónica directa e interactiva 24/7 para desarrollo de campañas, big data pública de información en oftalmología para mejorar la salud visual en el país, entre otras.

Correo electrónico

Por lo general, en las instituciones prestadoras de salud, los correos no se reciben de manera controlada. El sistema está diseñado para enviar correos electrónicos a los pacientes con información importante desde SAVIOS; este

envío de correos puede ser de manera masiva o individual. Uno de los objetivos del proyecto es poder enviar información de promoción y prevención a los pacientes. El sistema también recibe información mediante correo electrónico de las peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes de los pacientes.

SMS Y USDD

Una de las formas más efectivas de enviar recordatorios a los pacientes es el envío de información por SMS. SAVIOS envía recordatorios de las citas, e información a los pacientes a través de SMS. Estos pueden ser de manera masiva o directa.

Reconocimiento de voz

El sistema tiene un servicio de respuesta de voz interactiva (IVR, por sus siglas en inglés) con reconocimiento de voz que permite al usuario solicitar información y agendar citas.

Twitter

El sistema puede recibir y enviar mensajes a los pacientes y/o usuarios a través de Twitter, por medio de mensajes directos (direct messages) y menciones (mentions).

Chat Facebook

Facebook es actualmente la red social más usada. El sistema permite recibir y enviar mensajes a los pacientes o posibles usuarios provenientes de Facebook Messenger.

4. REDES SOCIALES COMO PRINCIPAL ALIADO DE LAS PLATAFORMAS OMNISCANAL

Se realizó una prueba piloto por 6 meses, entre el mes de enero y julio del presente año. En este período, se implementó la plataforma omniscanal, se socializó con los usuarios de la Clínica Oftalmológica del Caribe y se empezaron a recibir solicitudes y a brindar atención a través de ella.

Al integrar todos los canales de la Clínica, tales como correo electrónico, SMS y USDD, chat de Facebook, Twitter y reconocimiento de voz para atención telefónica, se observó que los usuarios

preferían ser atendidos a través de la red social Facebook.

El auge de las TIC, el crecimiento en el uso de dispositivos móviles, la facilidad de uso de la plataforma Facebook, conlleva a que los usuarios prefieran Facebook para ser atendidos en el agendamiento de citas, tratamientos, exámenes,

medicamentos, prevención y promoción, información de cirugías, recordatorios de citas y pagos, verificación de datos, felicitaciones, eventos, noticias y publicidad, beneficios, encuestas, PQRS y preguntas Frecuentes (FAQ).

Lo anterior, se reflejó en el crecimiento acelerado de la comunidad de la página 'Clínica Oftalmológica del Caribe' en la red social en mención. En el período de la prueba piloto, se logró una comunidad de 24.113 miembros (Fig 2).

Crecimiento de la comunidad

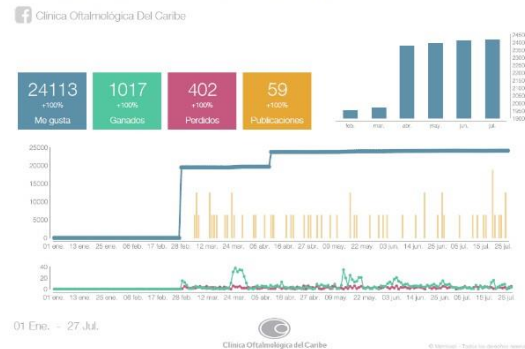


Fig 2. Crecimiento de la comunidad en Facebook

De esta comunidad, el 59,73% son mujeres y el 39,23% son hombres, demostrando gran participación de las mujeres en esta modalidad de acceso a los servicios de la clínica. Las edades que más predominaron son los grupos etarios entre los 25 y 34, los 18 y 24, y los 35 a 44 (Fig 3).

Demografía: sexo y edad

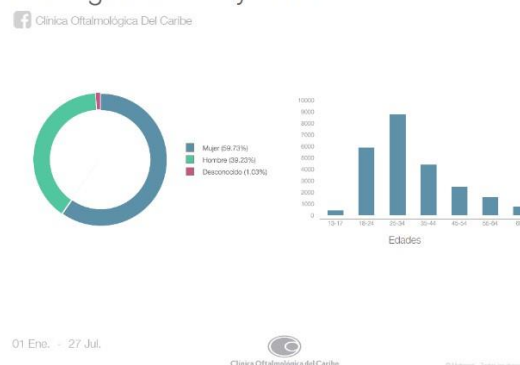


Fig 3. Demografía: sexo y edad de la comunidad en Facebook

En cuanto a la demografía: países y ciudades de la comunidad de la Clínica en Facebook, se encontró que un 78,58% es de Colombia, un 2,45% es de México, un 2,22% es de Argentina, un 2,05% es de Perú, y un 1,95 de Estados Unidos. En el top de las ciudades, Barranquilla 47,41%, Cartagena 6,14%, Bogotá 4,08%, Santa Marta, 3,67% y Soledad

2,79% (Fig 4).

Demografía: países y ciudades

 Clínica Oftalmológica Del Caribe

Top 10 de países		Top 10 ciudades	
Colombia	18.949 78,58%	Barranquilla, Atlántico, Colombi...	11.438 47,41%
México	590 2,45%	Cartagena, Bolívar, Colombia	1.480 6,14%
Argentina	536 2,22%	Bogotá, Distrito Especial, Colom...	984 4,08%
Perú	495 2,05%	Santa Marta, Magdalena, Colombia	884 3,67%
Estados Unidos	470 1,96%	Soledad, Atlántico, Colombia	872 2,79%
Venezuela	391 1,62%	Valledupar, Cesar, Colombia	471 1,95%
España	354 1,47%	Lima, Lima Region, Peru	338 1,41%
Brasil	294 1,22%	Medellín, Antioquia, Colombia	306 1,27%
Ecuador	198 0,82%	Riohacha, La Guajira, Colombia	293 1,22%
India	127 0,53%	Buenos Aires, Ciudad Autónoma de...	197 0,82%

01 Ene. - 27 Jul.



© 2019. Todos los derechos reservados.

Fig 4. Demografía: países y ciudades de la comunidad en Facebook

5. CONCLUSIONES

Luego de realizar la investigación, se puede concluir que una plataforma omnicanal logra mayores alcances y beneficios tanto para los usuarios, como para la organización que la implementa, que una plataforma multicanal no integrada.

A través de la prueba piloto con la plataforma omnicanal, se logró evidenciar que es posible garantizar la tasa de satisfacción global, oportunidad de la asignación de citas de consultas oftalmológicas, oportunidad en la atención de servicios de imagenología, porcentaje de PQRS gestionadas, oportunidad en las respuestas de las PQRS, y en la realización de cirugías programadas.

Se logró erradicar la imprecisión o ausencia de indicadores de gestión de canales de comunicación no convencionales, aumentar la eficiencia de los agentes en las interacciones con los pacientes, mejorar el nivel de satisfacción de servicio al cliente, mantener la fiabilidad de los datos de los pacientes para corregir errores y eliminar duplicidades cuando son contactados por diferentes medios alternos, coherencia de las conversaciones a través de múltiples puntos de contacto, aumento significativo de los silos de información.

Se analizó y concluyó que entre todos los canales que se integraron, el de mayor preferencia de uso fue la red social Facebook. A través de las métricas, se observó que las mayores solicitudes de servicios y contacto con la clínica se realizaron a través de la página de Facebook.

REFERENCIAS

Finkel, L., Gordo, A., & Guarino, A. (2017). LA INVESTIGACIÓN EN LAS REDES SOCIALES: UNA PROPUESTA METODOLÓGICA. Retrieved from http://www.fes-sociologia.com/files/congress/11/papers/165_3.pdf

Ministerio de Salud y Protección Social (2016). Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud (PNMCS). Bogotá D.C. Retrieved from <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Plan-nacional-de-mejoramiento-calidad.pdf>

Ministerio de Salud y Protección social. (2018). Auditoría para el mejoramiento de la calidad. Retrieved May 23,2018, from <https://www.minsalud.gov.co/salud/PServicios/Paginas/auditoria-para-el-mejoramiento-de-la-calidad.aspx>

Moder, A. (2016). El camino hacia la omnicanalidad. Retrieved from <http://aliciamoder.com/wp-content/uploads/El-camino-hacia-la-omnicanalidad-Alicia-Moder.pdf>.

Ortiz González Y., González Gaitán I, (2018). «Control estadístico de procesos en organizaciones del sector servicios», Respuestas, vol. 23, n. S1, pp. 42-49, jul.

Rosado Gómez A, Jaimes Fernández J. (2018). Revisión de la Incorporación de la Arquitectura Orientada a Servicios en las Organizaciones. Revista Colombiana de Tecnologías de Avanzada. ISSN: 1692-7257 - Volumen 1- Número 31.