

Anexo H: Sistema de información gerencial (SIG)

El concepto del SIG parte de la identificación concreta de los productos que genera la entidad de salud, así como de los servicios que la misma brinda, tanto los sustantivos como los complementarios. El SPRRC identifica como producto esencial de la gestión hospitalaria y de los servicios sustantivos el egreso hospitalario y, por cada servicio complementario, se identifican los productos correspondientes, por ejemplo: el producto "examen" en el caso del servicio complementario de laboratorio.

Mediante sistemas de registro preestablecidos, con respaldo en sistemas de cómputo que cubren todas las áreas del quehacer de una institución que suministra servicios de salud, especialmente a nivel de los servicios sustantivos y complementarios, se logra obtener cuatro matrices conteniendo información que permite responder a las preguntas antes formuladas.

Matriz 1: Producción, rendimiento y costos

Ofrece una visión global del perfil de gestión de la institución o programa, identificando los servicios que presta el establecimiento (sustantivos y complementarios), la unidad de producción de cada uno de ellos, el nivel de producción, el costo total del funcionamiento de cada servicio y el costo unitario de cada unidad de producción.

Matriz 2: Índices de rendimiento de los servicios complementarios

Esta matriz complementa la anterior, agregando índices de rendimiento de los servicios complementarios y la producción que cada servicio complementario genera para la producción de un servicio sustantivo. También, aparece un índice que representa el número de unidades de producción complementaria por cada unidad de producción final.

Matriz 3A: Productividad y Composición del Recurso Humano

Calcula, para cada servicio sustantivo de la entidad, información acerca de dotación de horas para cada categoría de personal, composición del recurso humano, distribución del recurso humano y tiempo médico por día/paciente, entre otros.

Matriz 3B

Es similar a la anterior, pero referida a los servicios complementarios.

Matriz 4

Corresponde a los costos de operación del establecimiento, tales como: costo directo, indirecto y total por servicio, gasto total de la institución por rubro o categoría, porcentaje de cada rubro en el gasto total del establecimiento, etc.

En síntesis, del Subsistema de PRRC se pueden obtener índices de producción de servicios, cobertura (egresos por habitante), gastos por servicios, por producto, per cápita, índices de capacidad ociosa, grado de productividad o aprovechamiento de los recursos, productividad del recurso humano, y distribución por servicio y producto, para citar tan sólo algunos casos.

Toda esta información permite no sólo detectar virtudes y problemas de la gestión hospitalaria, sino también detectar exactamente cuál es su origen y, por lo tanto, tomar decisiones de gerencia inmediatas. Sin embargo, quizás lo más importante del SIG es que permite una planificación más adecuada de la gestión hospitalaria, pues la incorporación del Subsistema PRRC hace posible trazar un camino más efectivo en la prestación de servicios de salud a partir de los indicadores conocidos y de acuerdo a las limitaciones de recursos y a los costos de la gestión hospitalaria.

El Subsistema PRRC funciona plenamente en 85% de los hospitales de Costa Rica. Por lo expuesto, el SIG ha sido un instrumento muy útil para operacionalizar el concepto de gerencia pública, que es fundamental para la reorganización del proceso presupuestario costarricense.