

Informe Tendencia Penteo

El Papel de los servicios TI en el Sector de la Salud

Marzo de 2011



Índice

Contenido

0. Resumen Ejecutivo	3
1. Objetivos y Metodología	4
2. La demanda de servicios TI en el sector de la Sanidad	5
3. Prioridades de inversión TIC en el sector Salud	13
4. Perspectivas a medio plazo para los Servicios TI en el sector Salud	16
5. Posicionamiento competitivo de los proveedores de servicios TI	19
6. Conclusiones	23

o. Resumen Ejecutivo

Las tecnologías de la información y las comunicaciones tienen cada vez mayor importancia en la gestión sanitaria para conseguir mayor eficiencia, y ello genera importantes necesidades de servicios TI, tanto de consultoría e integración de sistemas como de outsourcing de funciones TIC para la gestión de aplicaciones e infraestructuras y helpdesk / CAU.

Con una alta penetración de la externalización de aplicaciones e infraestructuras, el sector Salud seguirá avanzando en la externalización, sobre todo del helpdesk / CAU, y de nuevos servicios como las oficinas de proyectos independientes, aumentando su peso en el presupuesto TIC.

La tendencia a la centralización de la gestión TIC en las comunidades autónomas contribuirá también al avance de la externalización, aunque será necesario superar importantes barreras, como la falta de recursos cualificados para la gestión de proveedores, así como la percepción en el sector de que la externalización significa “privatización” y destrucción de empleo público.

Asimismo, el sector demanda mayor nivel de calidad y cumplimiento de SLAs en la prestación del servicio, detectando todavía falta de conocimiento del sector y de cualificación de los recursos humanos en los proveedores. La fuerte competencia en precio que exige el sistema de selección de proveedores por concurso parece estar detrás de esta falta de calidad, al reducir los márgenes de los proveedores.

El sector tiene en marcha, de forma generalizada, proyectos de implantación de SI asistencial (Gestión administrativa de pacientes, Historia Clínica Electrónica y Gestión departamental), así como proyectos de implantación de paquetes de software corporativo para la gestión económico-financiera y logística, en la búsqueda de la mejora de la gestión sanitaria. Nuevos proyectos de Telemedicina y de Historia Clínica Personal se irán incorporando a la cartera de inversiones del sector en los próximos años.

A largo plazo, la utilización de las tecnologías de la información será cada vez más necesaria para proporcionar los servicios sanitarios a una población cada vez más envejecida, que requerirá nuevos modelos de asistencia (autoasistencia combinada con monitorización en remoto), en los que las tecnologías de la información jugarán un papel esencial. El rol de los proveedores de servicios TI para la puesta en marcha y mantenimiento técnico de estos sistemas será creciente.

1. *Objetivos y Metodología*

Objetivos

El sector de la sanidad no es ajeno a la creciente penetración de las tecnologías de la información en la gestión de su actividad, que están permitiendo el desarrollo de las actividades de atención al paciente de manera más eficiente, y en el que además se están abriendo nuevos campos de actividad gracias a estas tecnologías, como es el caso de la telemedicina y teleasistencia.

Las características específicas del sector y el profundo impacto que las tecnologías de la información pueden tener en el desarrollo del mismo, ha llevado a Penteo a elaborar el presente informe en el se perfilan las tendencias de demanda en el ámbito de las tecnologías de la información en el Sector Salud en España.

Conscientes de que los beneficios que se obtienen en otros sectores por la contratación de servicios TI de consultoría y de outsourcing deben también aplicar en este sector, se ha realizado un análisis detallado del uso de los servicios de TI y sus perspectivas en el sector Salud. Para ello se identifican los servicios TI actualmente demandados por el sector y con mayor proyección de crecimiento en los próximos años, según las prioridades de inversión y gasto en tecnologías de la información del Sector Salud, prestando atención especial a las barreras que tanto en el sector público como en el sector privado pueden condicionar la evolución de la contratación de servicios TI por los organismos del sector.

Se presenta también un panorama de la oferta existente para cubrir las necesidades de servicios TI del sector, reflejando el posicionamiento de los principales proveedores de servicios TI según sus capacidades para la provisión de servicios en este sector, lo que permitirá a los organismos de sector conocer la oferta existente que mejor se ajuste a sus necesidades.

Metodología

Para elaborar este informe se han realizado entrevistas en profundidad con responsables de los servicios TIC en los Servicios de Salud y Consejerías de Sanidad de comunidades autónomas, que representan aproximadamente el 75% del presupuesto TIC del sector Salud. La visión aportada por estas entidades ha sido completada con la visión obtenida directamente mediante 12 entrevistas a gerentes y directores de Sistemas de Información de hospitales públicos de más de 500 camas y de grupos sanitarios privados.

Dado el peso de la Sanidad Pública en el sector Salud español, como se verá más adelante, algunas de las respuestas proporcionadas por los entrevistados han sido ponderadas según el peso de los sectores público y privado en el mercado de bienes y servicios TIC consumidos por la Sanidad española, para reflejar la situación del sector a nivel nacional en términos de distribución del presupuesto TIC, principales proyectos de inversión o grado de externalización de los servicios TI.

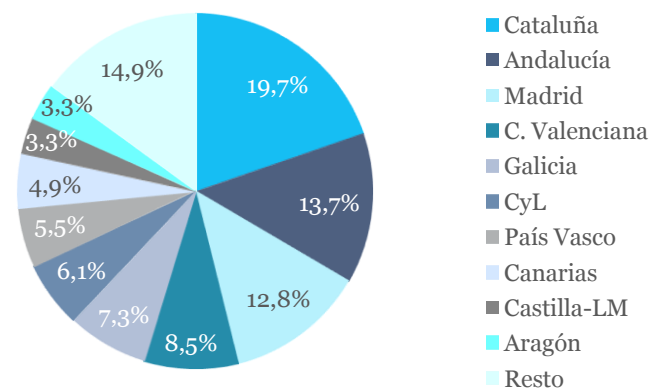
2. La demanda de servicios TI en el sector de la Sanidad

Implicaciones TIC del modelo sanitario español

Para comprender la demanda de servicios TI en el mercado español, es necesario tener en cuenta la estructura y características específicas del modelo sanitario español, en el que predomina el sector público para garantizar la cobertura sanitaria universal a los ciudadanos. La prestación del servicio a los ciudadanos es competencia de las Comunidades Autónomas, bajo la guía de las políticas de Sanidad dictadas por el Ministerio de Sanidad.

Utilizando la oferta hospitalaria como variable proxy del peso de las distintas comunidades autónomas en el sector sanitario, se observa que el 85% de ésta se concentra en diez comunidades Autónomas, cubriendo cuatro de ellas más del 50%: Cataluña, Andalucía, Madrid y Comunidad Valenciana.

Gráfico 1. Distribución de la oferta hospitalaria por CC.AA (camas)

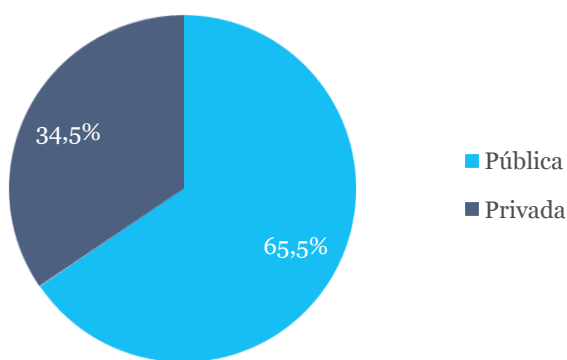


Fuente: Ministerio de Sanidad

En los últimos años ha ido creciendo considerablemente la sanidad privada, por varios motivos, que es importante destacar, por su influencia en las tendencias TIC actuales. Por una parte, la mayor demanda asistencial por parte de una sociedad “más envejecida” pero con unos hábitos sanitarios desarrollados que exige mayor asistencia, está siendo en buena medida cubierta por la Sanidad privada, que ha visto una oportunidad de negocio para satisfacer esta demanda. La mayor cultura sanitaria y mejora del poder adquisitivo de la población han contribuido también al desarrollo del mercado de los seguros médicos privados, que proporcionan una oferta sanitaria asistencial y hospitalaria complementaria a la sanidad pública. Hoy en día es muy corriente y ya no se considera un lujo reservado a las clases de renta alta, disponer de un seguro médico entre la clase media española. Por último, algunas comunidades han optado por concertos con la sanidad privada para reducir las listas de espera, generando de ese modo demanda adicional para el sector privado. En la actualidad, del total del gasto sanitario español, más de un 25% del gasto sanitario proviene del sector privado, y las tendencias muestran que el gasto privado seguirá en aumento en el medio/largo plazo.

El avance del sector privado en el sistema sanitario español queda reflejado también en la oferta de plazas hospitalarias: de un total de 160.000 camas disponibles, el 65% corresponde a Hospitales Públicos y el 35% a Privados.

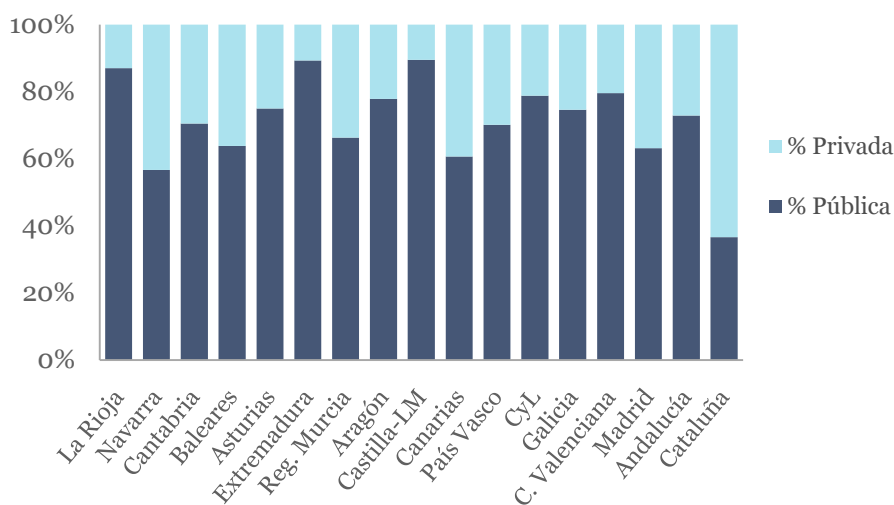
Gráfico 2. Oferta hospitalaria en España (nº camas)



Fuente: Ministerio de Sanidad

Sin embargo la distribución de la oferta pública y privada no es homogénea en el territorio nacional, destacándose la oferta privada especialmente en Cataluña donde más del 60% de la oferta hospitalaria es privada¹. También en Madrid, Canarias, Baleares y Navarra la oferta privada se sitúa en torno al 40%.

Gráfico 3. Oferta hospitalaria pública y privada (camas) por CC.AA



Fuente: Ministerio de Sanidad

El envejecimiento progresivo de la población está teniendo un alto impacto en nuestro sistema sanitario, y este efecto se acentuará a medio plazo, ya que para el año 2050 se prevé que España sea el país con la población más envejecida en Europa. Eso se traducirá en un aumento significativo del segmento de población con mayor gasto sanitario, y el incremento de enfermos crónicos (que son los enfermos de requieren mayor gasto).

Además, España es país de residencia de una elevada población retirada del resto de países europeos, por lo que el reto de la sanidad española se amplifica, al necesitar dar respuesta sanitaria también a estos colectivos.

Estos retos requieren mejoras en la gestión, tanto pública como privada, nuevos modelos sanitarios basados en autocuidados con mayor responsabilidad de los pacientes gracias a la telemonitorización, y sobre todo, interoperabilidad entre los organismos de Salud, a todos los

¹ La diversidad de modelos de proveedores de servicios sanitarios en Cataluña dificulta enormemente la obtención de información con el suficiente nivel de detalle para poder ofrecer datos desagregados, siendo posible sólo ofrecer una cifra total agregada para proveedores públicos y privados.

niveles, incluida la sanidad privada y con el resto de países comunitarios (ya en marcha proyecto epSOS).

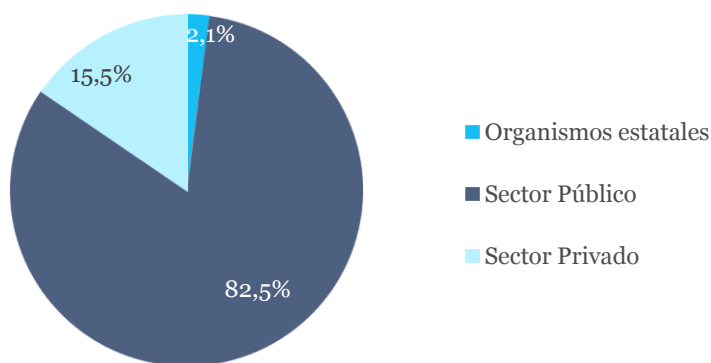
Las tecnologías de la información jugarán un papel clave en la puesta en marcha de estos nuevos modelos sanitarios (teleasistencia, interoperabilidad), y sin duda serán claves para lograr la mejora de la gestión de los centros sanitarios.

El gasto e inversión TIC en las entidades de salud españolas

Por ello, el presupuesto TIC en el ámbito de la Sanidad española ha sufrido las restricciones presupuestarias en menor medida que otras áreas, previéndose cerrar con un gasto e inversión TIC de **más de 970 millones de euros para el año 2010** para el conjunto de la Sanidad española. En esta cantidad se incluyen tanto los gastos como las inversiones en tecnologías de la información y las comunicaciones, considerando por tanto los gastos de personal (internos y externos), infraestructuras de hardware (ordenadores personales, servidores, almacenamiento, CPD's, etc.), comunicaciones (redes corporativas, redes locales y telefonía), software (licencias, mantenimiento, nuevos desarrollos, etc.), así como proyectos globales que incluyan cualquiera de los componentes anteriores (outsourcing, outtasking, gestión remota, o proyectos ejecutados por otras consejerías o departamentos horizontales). Sin embargo no está incluido en este presupuesto cualquier equipamiento propio de la práctica médica (resonancias, aparataje médico, etc.).

Este presupuesto (970 M€) corresponde mayoritariamente al sector público: un 85% del presupuesto a distribuir entre los Servicios Centrales y Hospitales públicos, o públicos de explotación privada de las Comunidades Autónomas, y las entidades nacionales (Ministerio, red.es, etc.) La Sanidad privada es responsable de un 15% de este presupuesto TIC.

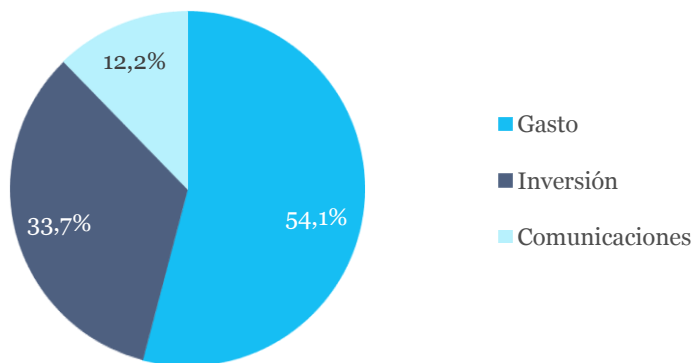
Gráfico 4. Presupuesto TIC de la Sanidad en España - 970 M€ en 2010E



Fuente: Penteo

Este presupuesto TIC se divide en tres grandes partidas de Gasto, Inversión y Comunicaciones, que representan el 53%, 33% y 12% respectivamente. La tendencia para el 2011 será de una reducción media aproximada del 10% en la partida de inversiones².

Gráfico 5. Distribución del Presupuesto TIC del Sector Salud 2010



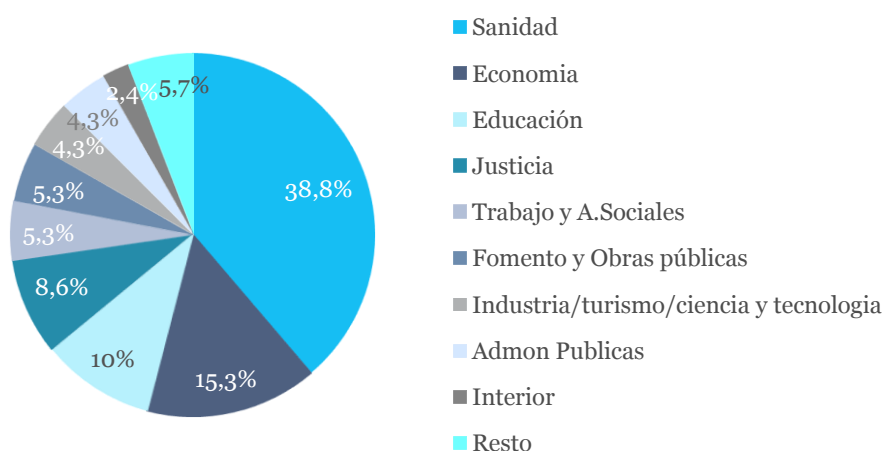
Fuente: Penteo

Como veíamos antes, las TIC en Sanidad son percibidas como fuente de eficiencia en la gestión, y por ello el presupuesto TIC del ámbito de la Sanidad es muy superior al de otras Consejerías en las CC.AA, llegando a concentrar el 40% del total del gasto TIC de todas las CCAA. Los presupuestos sanitarios son los que menos recortes han sufrido, y muchos de los fondos

² Esta previsión de reducción ha sido calculada en base a los datos recogidos en 2010. Debido a los ajustes presupuestarios anunciados por las administraciones públicas en el ámbito de la Sanidad Pública durante 2011 estas estimaciones podrían verse afectadas.

europesos que se consiguen son destinados a este sector. Asimismo muchos de los esfuerzos estatales se centran mayoritariamente en Sanidad, junto con Justicia y Educación.

Gráfico 6. Distribución del Presupuesto TIC en las distintas áreas del Sector Público - 2009



Fuente: Penteo

El presupuesto de TIC de Sanidad, sobre el total del gasto Sanitario en las CCAA, supone entre el 1,3% y el 2,6%, porcentaje inferior a la media de la Unión Europea, que tiene como objetivo la convergencia de los países miembros hacia el 5%. Las competencias de la sanidad desde el punto de vista de Sector Público se encuentran totalmente transferidas a las comunidades autónomas, teniendo todas ellas autonomía en las decisiones TIC. Las comunidades más pobladas tienen unos presupuestos TIC entre los 120 millones de euros y los casi 200 millones de euros. Los presupuestos, servicios y recursos TIC en las CCAA suelen estar descentralizados y son gestionados por cada consejería o servicio de salud. Sólo en las comunicaciones se observan un nivel de compartición de recursos significativo.

Adicionalmente, dentro de la mayoría de las CCAA es común la existencia de hospitales con presupuesto y estrategia TIC no del todo alineados con las determinadas por la consejería de Salud correspondiente. Si bien es cierto que existen iniciativas hacia la centralización y la búsqueda de sinergias, la coordinación está lejos de ser completa.

La externalización de servicios TIC en el sector sanitario

Dentro del presupuesto TIC global del sector, alrededor del 20%, es decir, unos 200 M€, se destina a servicios TI (consultoría e integración) y a Outsourcing.

La externalización de servicios TIC se está extendiendo y generalizando en el sector. Así, según la investigación realizada por Penteo, como puede verse en el gráfico 7, el 90% de los organismos consultados tienen externalizada en mayor o menor medida la gestión de aplicaciones, y casi el 80% la gestión de infraestructuras, ámbitos en los que se ha alcanzado una apreciable madurez tanto por parte de los clientes como de los outsourcers. Por el elevado grado de externalización se aprecia que la Integración de Sistemas suele ir de la mano de la Gestión de Aplicaciones, y que los servicios de Data Center están ligados a la gestión de infraestructuras.

El análisis del grado y naturaleza de la externalización muestra bien a las claras que la estrategia preferida a la hora de externalizar, es seleccionar las partidas de mayor consumo de recursos tanto humanos como económicos. El análisis del panorama competitivo arroja como conclusión que existe una férrea competencia que está llevando a operar con márgenes reducidos que parecen estar resintiendo la calidad del servicio, según han manifestado los entrevistados.

Comienza a revelarse una tendencia a disponer de Oficinas de Proyectos independientes de los prestatarios del servicio, con el objetivo del control de calidad, contratos, planificación y objetivos, precisamente por los puntos anteriores. Este porcentaje se eleva hasta el 62% de organismos que ya lo han externalizado en alguna medida.

El 50% de los organismos de Salud han externalizado el helpdesk, y será una de las áreas que siga este camino. Si no se ha realizado en mayor medida es por la descentralización de la asistencia según los niveles asistenciales o su descentralización en los propios hospitales.

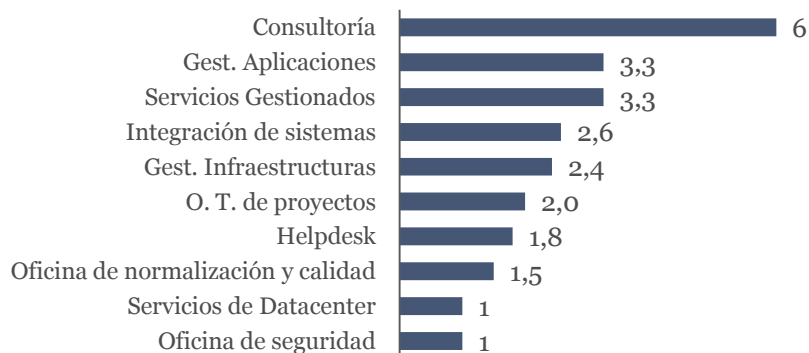
Gráfico 7. % organismos que han externalizado servicios TIC



Fuente: Penteo

Para la obtención de estos servicios, los organismos del sector Salud, suelen contratar en promedio con 2,8 proveedores de servicios TI. La diversificación de proveedores es máxima para Consultoría TI (hasta 6) y superior a 3 proveedores para Gestión de Aplicaciones y servicios gestionados. Esto da una idea de un mercado competitivo, con un importante número de actores.

Gráfico 8. Número promedio de proveedores con los que trabajan



Fuente: Penteo

3. Prioridades de inversión TIC en el sector Salud

Las áreas de las tecnologías de la información en las que el sector centra su actividad de inversión están relacionadas fundamentalmente con los SI asistenciales: la gestión administrativa, la gestión departamental y el desarrollo y evolución de la Historia Clínica Electrónica. La implantación de paquetes para la gestión de sistemas corporativos constituye otra de las grandes áreas de inversión en el sector. Relacionado con la historia sanitaria electrónica, el sector está inmerso también en inversiones para la interoperabilidad.

La necesidad de la interoperabilidad e intercambio de información se está cubriendo con iniciativas estatales, y algunas leyes. El Real Decreto 4/2010, de 8 de enero (BOE de 29 de enero), por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la administración electrónica, regula el citado Esquema previsto en el artículo 42 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos³

Los esfuerzos realizados por la Sanidad pública en este ámbito se reflejan en que ya en 2009, los centros de salud de 10 comunidades autónomas disponían de la historia clínica electrónica centralizada o integrada⁴.

Como puede verse en el gráfico 9, el 100% de los organismos entrevistados tiene en curso proyectos relativos a SI asistencial; todos ellos actualmente se están focalizando en la Gestión Administrativa, la Historia Clínica Electrónica y la Gestión Departamental. Asimismo, más del 80% de los organismos están desplegando proyectos de Diagnóstico por imagen.

En el ámbito más estrictamente tecnológico, el sector no es ajeno a la tendencia general a la virtualización de servidores, observándose cómo el 75% de los organismos están desarrollando proyectos de virtualización de servidores en busca de un mejor aprovechamiento de los mismos y su consiguiente impacto en el presupuesto TIC de las organizaciones.

También un elevado porcentaje de los organismos del sector, el 75%, está acometiendo proyectos para la gestión económico-financiera y logística. Con menor incidencia actualmente en el sector, pero con creciente interés en el medio plazo, el sector está también realizando proyectos en los ámbitos de Gestión de turnos y RR.HH, y herramientas de soporte a la decisión. En estos ámbitos, entre un 55% y un 60% de los organismos han iniciado ya proyectos y se prevé que en el plazo de 2 años, hasta un 80% del sector esté inmerso en estas implantaciones.

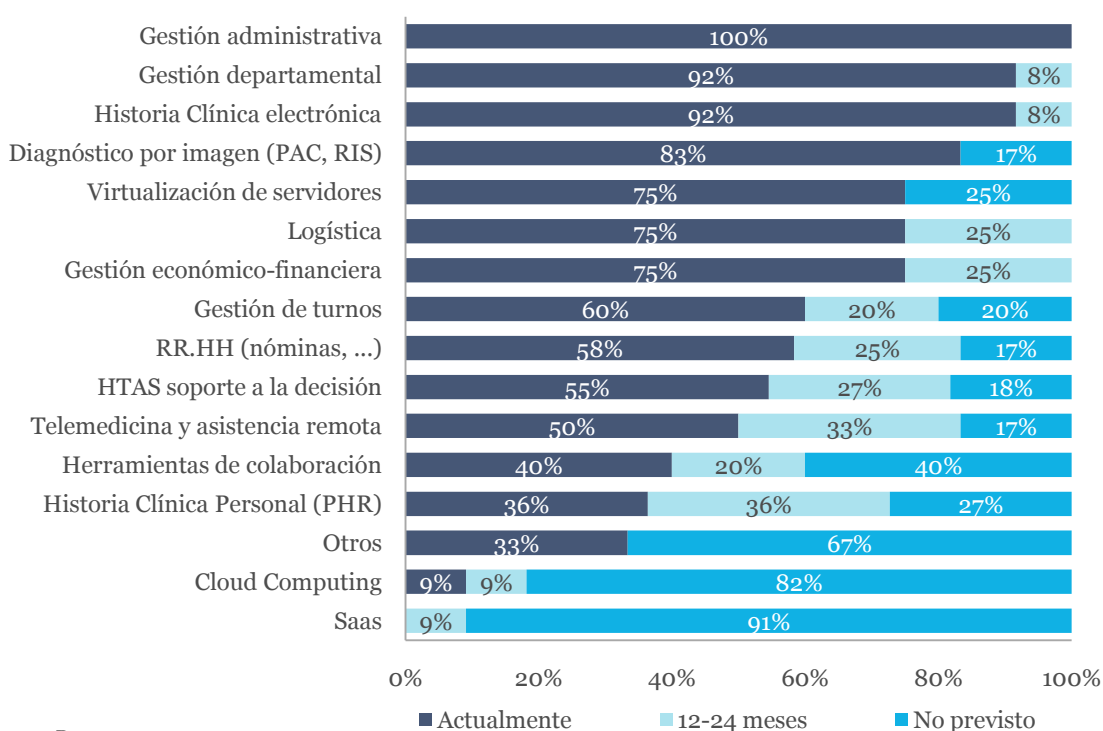
³ <http://www.csae.map.es/csi/pg5e41.htm>

⁴ Red.es

Telemedicina e Historia Clínica Personal (PHR) son también dos áreas de creciente interés en el sector (entre el 70% y el 80% de los organismos de sanidad habrán iniciado proyectos en estas áreas en los próximos 2 años).

Es destacable, sin embargo, el poco interés por proyectos tipo Saas y Cloud Computing, más allá de la virtualización de servidores.

Gráfico 9. Principales proyectos TI del Sector Salud



Fuente: Penteo

El grado de extensión de la inversión en las áreas en las que el sector está actualmente inmerso en nuevas inversiones se corresponde mayoritariamente con la importancia concedida a dichos ámbitos.

La Historia Clínica Electrónica ha sido valorado como el proyecto más importante, con la puntuación máxima en prácticamente todos los entrevistados. Éste es el proyecto estrella para muchos gestores, a pesar de las dificultades y costes necesarios para llevarla a cabo.

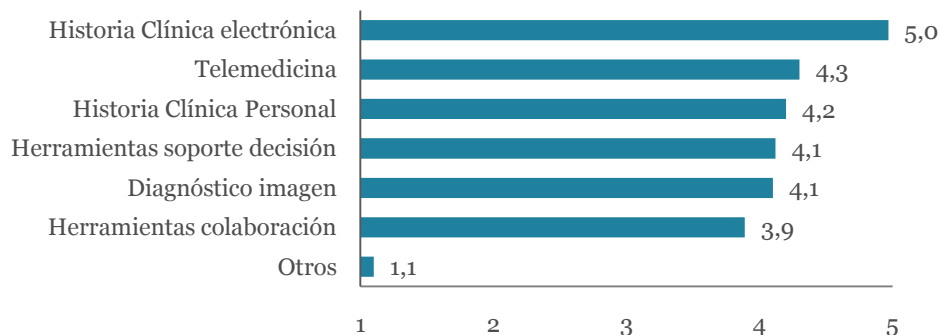
La Telemedicina y el Diagnóstico por imagen son proyectos valorados con una importancia superior a 4 sobre 5. En todos los organismos existen proyectos que se están llevando a cabo en estas áreas, pero además se extenderán o ampliarán en el corto/medio plazo.

Resalta el interés por los procesos de gestión y de soporte a la decisión (Business Intelligence) debido a la creciente presión por los costes y una atención sanitaria más eficiente. Analizar la información disponible sobre los servicios permite mejorar procesos, reduciendo costes y mejorando la prestación del servicio.

Como nuevas tendencias, pero con una valoración inferior, aparecen las herramientas de colaboración internas y externas. Aspectos como la videoconferencias, chats, web colaborativas, herramientas de búsquedas y las redes sociales empiezan a estar en las agendas de los CIO's, aunque la realización de este tipo de proyectos afecta a un menor número de organismos del Sector que los proyectos sobre la Historia Clínica Electrónica o de Diagnóstico por Imagen.

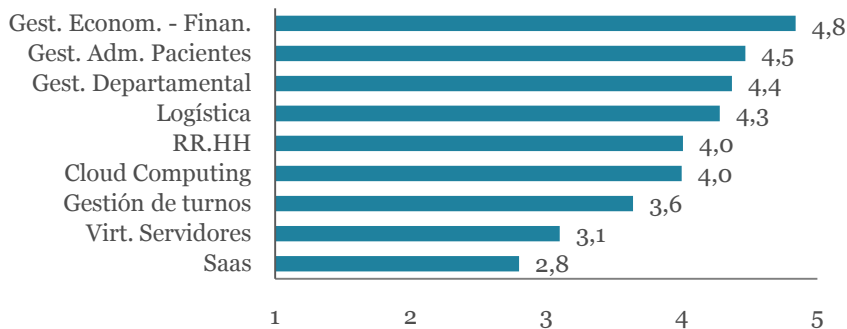
Es interesante destacar cómo el sector concede una importancia superior a la implantación de software de gestión económico-financiera sobre proyectos de gestión administrativa de pacientes o gestión departamental, lo que de nuevo refleja la orientación del sector a la búsqueda de la eficiencia y mejora de la gestión.

Gráfico 10. Importancia promedio de los proyectos



Fuente: Penteo

Gráfico 11. Importancia promedio de los proyectos



Fuente: Penteo

4. Perspectivas a medio plazo para los Servicios TI en el sector Salud

Los servicios y la externalización TIC en el sector salud crecerán en 2011, pese a la crisis.

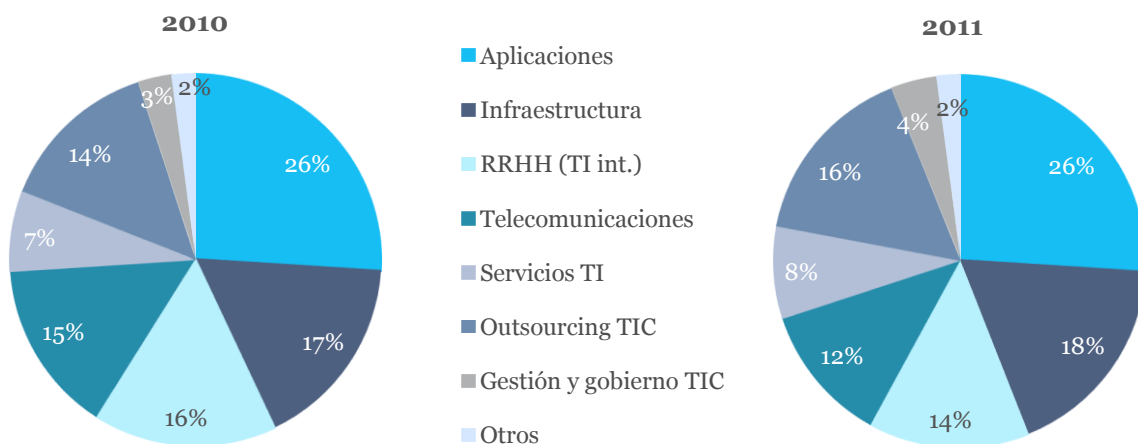
En un entorno de presupuestos restrictivos, Servicios TI y de Outsourcing son las únicas partidas del presupuesto que incrementarán su peso en 2011, a costa de la reducción del peso de los Recursos Humanos Internos: Servicios TI pasa de 14% a 16%, y Outsourcing TI pasa de 17% a 18%.

Algunas razones que justifican este crecimiento esperado de los servicios TI parecen derivarse de las necesidades crecientes de almacenamiento e integración, la búsqueda de ahorros de costes a través de la externalización o la tendencia a la virtualización de escritorios. La búsqueda de ahorros como causa subyacente hacia la externalización se ve reforzada por la reducción simultánea del peso del personal interno en el presupuesto.

Existe una tendencia a la externalización del mantenimiento de aplicaciones, pero sobre todo del puesto de trabajo y de la gestión de algunas infraestructuras (servidores).

Como se refleja en el gráfico 12, el resto de partidas presupuestarias mantienen su peso en 2011 con respecto a 2010.

Gráfico 12. Distribución del presupuesto en 2010 y 2011



Fuente: Penteo

Dentro de los Servicios TI, y coherente con una situación de presupuesto más restrictivo, se prevé que los proyectos de integración de sistemas aumenten su peso en detrimento de los proyectos de consultoría. Esta previsión parece también confirmar la tendencia al best-of-breed en el Sector, que sin embargo requiere la integración de sistemas.

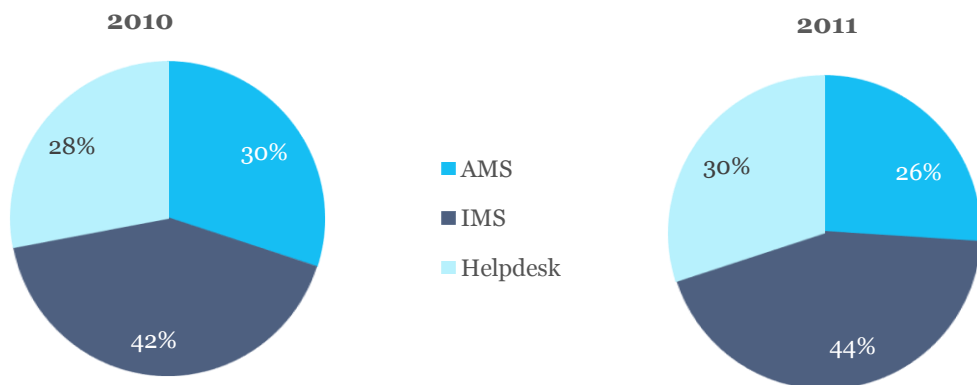
Gráfico 13. Servicios TI: Distribución del presupuesto en 2010 y 2011



Fuente: Penteo

En Outsourcing, crecen en importancia los servicios de helpdesk y de gestión de infraestructuras por el incremento de servidores, almacenamiento e integración de sistemas, a costa en cambio de la gestión de aplicaciones externalizada.

Gráfico 14. Outsourcing: Distribución del presupuesto en 2010 y 2011



Fuente: Penteo

Barreras al crecimiento de los servicios TIC en el sector salud

Aunque, como hemos visto, se espera un crecimiento importante de la contratación de Servicios TI y de Outsourcing en el Sector Salud, todavía se han de superar importantes barreras.

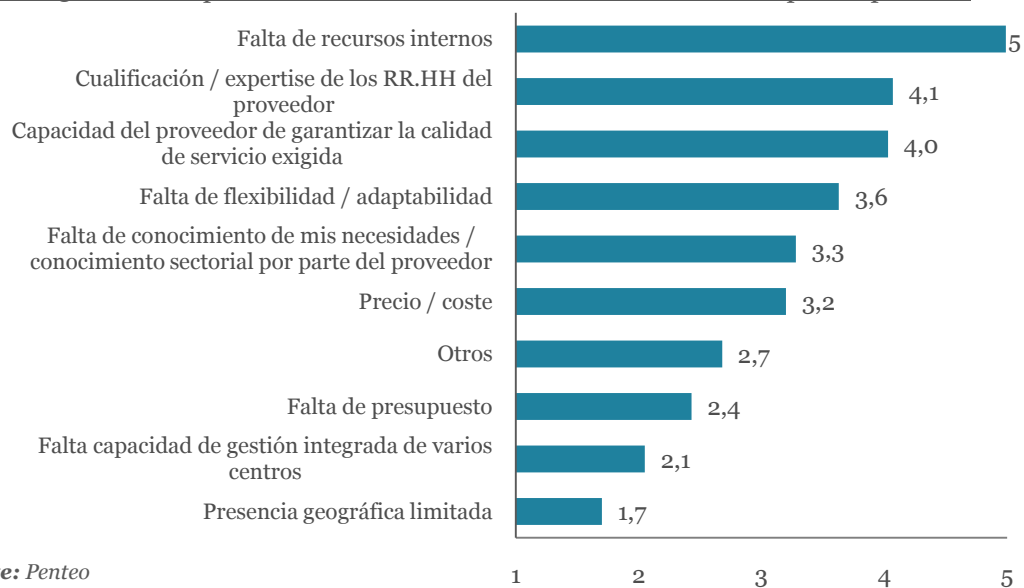
La barrera mencionada en primer lugar por los responsables TIC, ha sido la “Falta de Recursos Internos”. Este punto es el factor más preocupante para los CIOs, no sólo como barrera para la externalización, sino incluso para la propia gestión de proyectos y de su día a día.

Por otra parte, y quizás muy importante de cara a los proveedores de servicios, es que dichos gestores valoren como segunda barrera la falta de cualificación y experiencia de los recursos externos. Este punto debe ser tenido en cuenta por las empresas de servicios si quieren obtener mejores valoraciones en su oferta y poder ayudar a los clientes en sus grandes proyectos.

Los CIO’s reclaman más calidad en los servicios y en los recursos, a pesar de que a menudo la causa de una baja calidad hay que buscarla en la competitividad traducida a una “guerra por el descuento en licitación” de los proveedores, con el fin de obtener el servicio. Los ajustados márgenes obligan a los proveedores al uso de recursos de menor cualificación, redundando en un servicio de menor calidad.

Sin embargo los directivos de Sanidad no se consideran responsables de la presión en precios entre los proveedores, y mencionan como tercera barrera más importante para una mayor externalización, precisamente la falta de capacidad de los proveedores para asegurar la calidad del servicio.

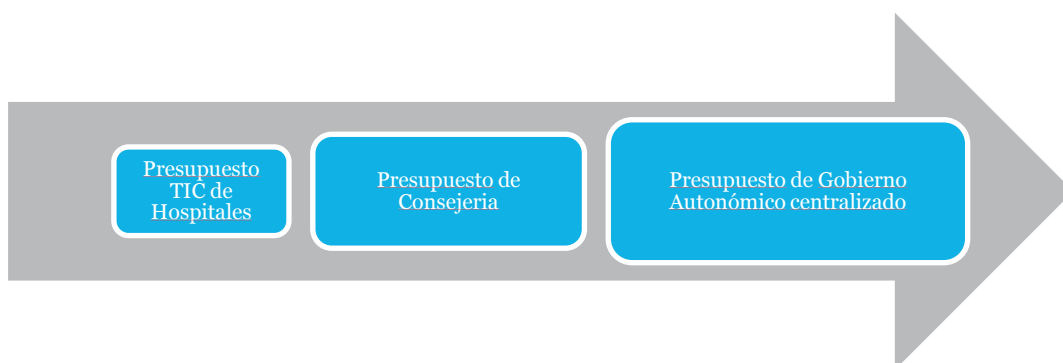
Gráfico 15. Barreras para la externalización de funciones TI en los hospitales públicos



Fuente: Penteo

Dada la importancia del sector público en el sector Salud, a estas barreras hay que añadir la barrera “político-humana” de lo que significa la externalización en el sector público para algunos de sus actores. Para muchos es considerado una “privatización” o una falta de generación de “empleo público”. Entendemos que esta barrera actualmente debería ser fácilmente salvable, pero a los gestores TIC del Sector Público, les sigue pareciendo un gran obstáculo.

Otro aspecto a tener en cuenta en el medio plazo son las políticas y tendencias de contratación en este sector. Como se comentaba en el punto anterior existe todavía mucha dispersión de estrategia TIC, de recursos e infraestructuras, dentro de cada CCAA. En todas ellas existen en mayor o menor medida planes para intentar buscar sinergias; Este será uno de los campos donde surgirán iniciativas y proyectos. Se tendrá que vencer la resistencia de los hospitales y de las consejerías a perder el control, el presupuesto y los recursos, en pro de unas sinergias empujadas por la eficiencia y por la crisis económica.



5. Posicionamiento competitivo de los proveedores de servicios TI

Abordaremos en este capítulo la visión del panorama competitivo de los servicios TI para el sector Salud, desde la perspectiva de la demanda, es decir, teniendo en cuenta fundamentalmente la percepción de los organismos de Salud respecto al servicio prestado por los proveedores de Servicios TI.

Metodología de análisis

La valoración que los organismos de Salud han realizado de sus principales proveedores en atributos del servicio y también variables sobre la compañía permiten construir un mapa de posicionamiento mediante la construcción de cuatro índices que miden las dimensiones de Solidez, Nivel de Prestaciones, Nivel de Presencia en el sector Salud en España, y Precio. Cada índice es el resultado de la combinación de varias variables ponderadas que caracterizan la dimensión de referencia.

En la dimensión de Solidez, se evalúan variables como la solvencia del proveedor, su capacidad de innovación y su imagen de marca. El nivel de Prestaciones del servicio es una combinación de la amplitud del portfollio, el conocimiento sectorial, su expertise y flexibilidad a la hora de proporcionar el servicio. Para determinar el nivel de Presencia relativo, se tiene en cuenta el tamaño, la penetración en el sector salud y las referencias en el mismo. Finalmente, el índice de Precio se construye a partir de las valoraciones realizadas por los organismos de Salud en las variables de precio y relación calidad/precio.

Contrastaremos este posicionamiento de los proveedores de servicios TI con las preferencias que los organismos de Salud tienen a la hora de seleccionar un proveedor.

Criterios de selección de proveedor

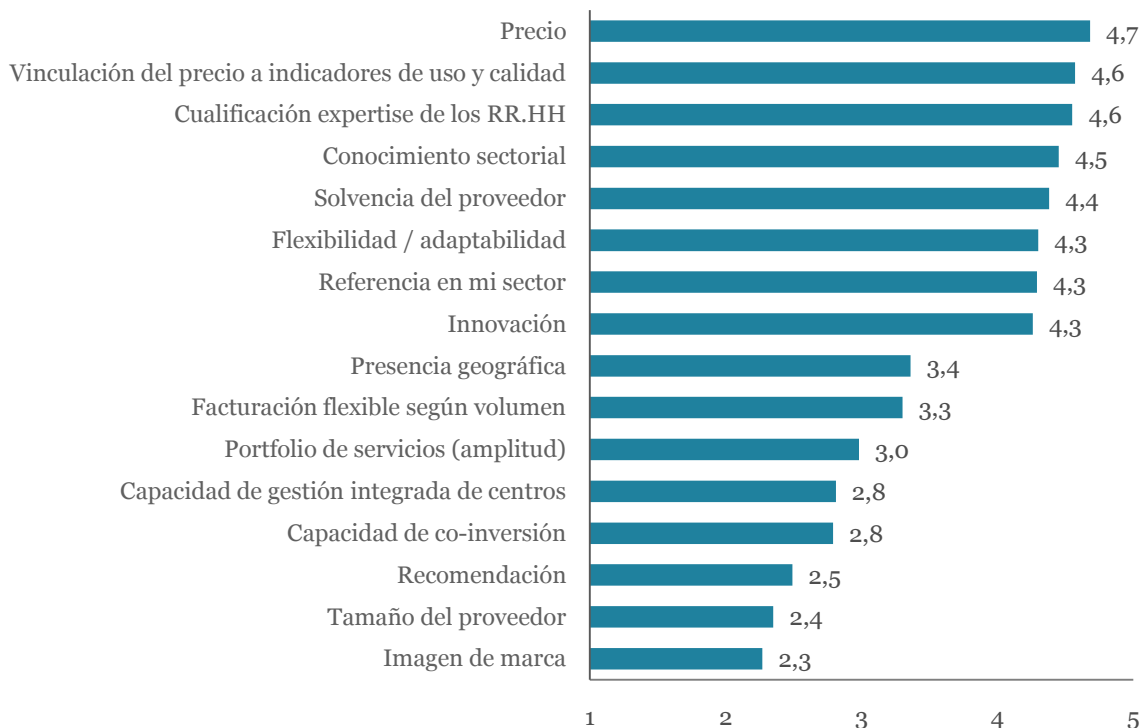
Como puede verse en gráfico 16, los criterios de selección que manejan los organismos de Salud se relacionan fundamentalmente con variables que inciden directamente en la satisfacción del cliente, como son el precio y el cumplimiento de los niveles de servicio ó vinculación del precio al cumplimiento de los niveles de servicio. A continuación, los dos criterios más importantes para seleccionar el proveedor de servicios son variables que determinan el nivel de prestaciones que puede entregar un proveedor, medidas en términos de expertise y conocimiento sectorial. La importancia promedio de estos cuatro primeros criterios se ha situado por encima de 4,5 sobre 5.

En el siguiente grupo de criterios de selección, con una valoración superior a 4, se sitúan principalmente las variables que determinan la solidez del proveedor, valorándose la solvencia del proveedor y su capacidad de innovación. Las referencias en el sector obtienen también una importancia similar a la hora de seleccionar un proveedor.

Vemos por tanto, que la solidez del proveedor entra en juego como elemento decisivo para determinar la selección del proveedor una vez cumplidos los niveles de prestaciones y precio

exigidos. El sistema de concurso público favorece este modelo de selección, ya que usualmente se asigna mayor peso a precio y prestaciones en la evaluación de los proveedores, y un menor peso a las variables de solidez del proveedor, decisivas únicamente en caso de cumplimiento similar de las condiciones fijadas para precio vinculado a cumplimiento de SLAs y prestaciones. Dificilmente podrán los proveedores de mayor solidez hacer valer su solvencia si no son capaces de competir con el resto de proveedores en precio al mismo nivel que éstos, dándose preferencia al proveedor que mejor y más compromiso adquiriera.

Gráfico 16. Criterios de selección de proveedores



Fuente: Penteo

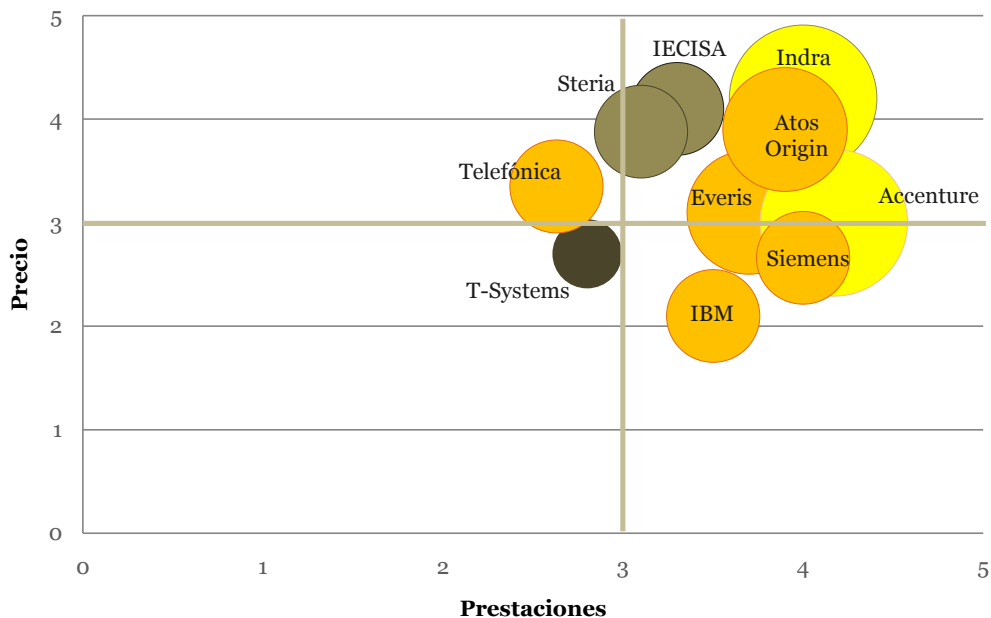
No es tan importante la imagen de marca ni el tamaño del proveedor, ya que como veremos más adelante, en este sector existen proveedores de tamaño reducido pero con gran consideración, gracias a su expertise y conocimiento sectorial específico, variables más valoradas que el tamaño o la presencia geográfica.

Mapa de posicionamiento

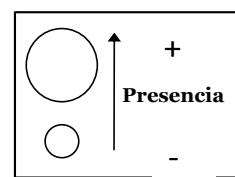
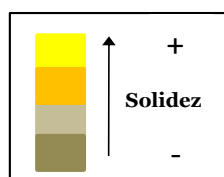
Teniendo en cuenta esta visión de las preferencias de los organismos de Salud, podemos interpretar ahora el gráfico 17 de posicionamiento de los proveedores de servicios en el sector TI. En este gráfico se ha posicionado únicamente a los grandes integradores que operan en este mercado. Existen, no obstante, proveedores de tamaño pequeño/mediano, de carácter local principalmente y/o con cierta especialización en el sector, entre los que cabe destacar C2C, Isoft, Idom, Antares, Bahía, Ciber o Alsys, Arsys o Accent. Estos proveedores destacan por su conocimiento sectorial y por su flexibilidad.

Por lo que se refiere a los grandes integradores, según refleja el gráfico y de acuerdo con los criterios más valorados por los organismos del sector Salud, los actores mejor posicionados serían Indra, Accenture, Atos Origin y Everis, ya que obtienen una alta valoración en las dimensiones de Precio y Prestaciones, seguidos de Siemens, IECISA e IBM, por sus prestaciones pero ya con una valoración de precio inferior.

Gráfico 17. Posicionamiento de los proveedores de servicios TI en el sector Salud



Fuente: Penteo



Es necesario mencionar que en la elaboración de este posicionamiento para determinar la variable de Prestaciones se han tenido en cuenta dos componentes fundamentales: la amplitud de gama del portfolio de servicios de los proveedores y el conocimiento sectorial. En ese sentido, se ha tenido en cuenta para mayor amplitud de gama las compañías con capacidad tanto de proporcionar servicios de gestión de aplicaciones, como servicios de gestión de infraestructuras y help desk.

Entre los proveedores con mayor capacidad para la gestión de infraestructuras y help desk encontramos a Telefónica, Accenture, Indra y Siemens, si bien estos tres últimos tienen un conocimiento sectorial mucho mayor que el primero, activo que sin duda obtienen y explotan gracias a sus servicios de gestión de aplicaciones.

Con menor amplitud de su portfolio en la gestión de infraestructuras, pero destacando por su conocimiento sectorial y servicios de consultoría, se encuentran Atos Origin y Everis.

El resto de actores considerados en la matriz de posicionamiento se sitúan más alejados de un portfolio completo de servicios debido a sus menores capacidades para la gestión de infraestructuras.

6. Conclusiones

El mercado de los servicios TI en el sector Salud alcanza ya un volumen en torno a los 200 millones de euros, lo que representa un 20% del presupuesto global TIC del sector Salud, estimado éste en 970 M€. Dos tercios de este mercado lo constituyen los servicios de outsourcing y el resto corresponde al segmento de Consultoría e integración.

Aunque el outsourcing es ya una práctica habitual en el sector, queda todavía recorrido para mayor externalización. En la actualidad, la mayoría de los organismos de Salud tienen externalizadas la gestión de aplicaciones y la gestión de infraestructuras (el 90% y el 80% de los organismos respectivamente), pero tan sólo el 50% de los organismos han externalizado el help desk, y se detecta cada vez más la necesidad de crear y subcontratar la Oficina de proyectos a un independiente.

La comparación de presupuestos de 2011 respecto a 2010 confirma esta **tendencia al crecimiento de la externalización**, ya que las únicas partidas que incrementan su peso en el presupuesto son las partidas de outsourcing y de integración, en detrimento de los recursos humanos internos, y ello en un contexto de control presupuestario global de la Administración.

En este sentido, **se observa una tendencia a la centralización** en las comunidades autónomas **de la gestión del presupuesto TIC a nivel de Consejería**, ya que el peso de la Sanidad en el gasto global TIC de las comunidades se acerca al 40%. La búsqueda de sinergias y ahorro en costes mediante la centralización de compras de bienes y servicios y gestión común de infraestructuras y aplicaciones llevará a **reducir la libertad de gestión TIC en los hospitales y a una gestión más unificada** a nivel de comunidad autónoma. Las comunidades recurrirán a la experiencia de gestión TI de los proveedores de servicios TI para acometer la gestión TIC de manera unificada.

Los proveedores de servicios TI pueden proporcionar asesoramiento sobre soluciones tecnológicas y funcionales adaptadas a las necesidades de los centros de la comunidad con una visión integral, y de manera flexible, los recursos capacitados necesarios para la implantación y gestión de las soluciones tecnológicas más adecuadas. Sin duda su capacidad de innovación resulta clave para conseguir una gestión cada vez más eficiente y a mejor precio gracias a la aplicación de economías de escala y de experiencia, que no se pueden conseguir con recursos internos.

Pero será preciso todavía vencer importantes barreras para ello. **La principal barrera mencionada por el sector es la falta de recursos internos cualificados para la gestión de los proveedores TI**, que requiere unas competencias diferentes, menos técnicas y más de gestión. Por otra parte, existe una visión generalizada de que **los proveedores TI carecen todavía del conocimiento sectorial necesario** para la prestación del servicio, y la cualificación y expertise de los recursos humanos es insuficiente, redundando en problemas de calidad, lo que ralentiza el avance hacia una mayor externalización de las funciones TIC. También será importante vencer la barrera “político-humana” de que externalización en el sector público significa “privatización” o destrucción de “empleo público”.

En el corto plazo, continuará habiendo también oportunidades de consultoría e integración, ya que el sector sanitario está inmerso en un proceso de incorporación de las tecnologías de la información para la mejora de la gestión y eficiencia de los procesos sanitarios. Por ello, la mayoría de los centros tienen en marcha proyectos de SI asistencial: **Gestión administrativa de pacientes, Historia Clínica Electrónica y Gestión departamental, así como proyectos de implantación de paquetes de software corporativo para la gestión económico-financiera y logística fundamentalmente. A uno o dos años vista, la planificación de proyectos evoluciona hacia la Telemedicina y la Historia Clínica Personal (PHR).**

A largo plazo, la utilización de las tecnologías de la información será cada vez más necesaria para proporcionar los servicios sanitarios a una población cada vez más envejecida, que requerirá nuevos modelos de asistencia (autoasistencia combinada con monitorización en remoto), en los que las tecnologías de la información jugarán un papel esencial. El rol de los proveedores de servicios TI para la puesta en marcha y mantenimiento técnico de estos sistemas será creciente.

Finalmente, concluimos constatando que existe ya una oferta madura en el mercado español, con proveedores de servicios TI capaces de ofrecer una amplia gama de servicios a precios competitivos, según exige el sector sanitario, aunque en el corto plazo, la presión en precios puede llevar a una **fuerte reducción de márgenes que puede llegar a repercutir en la calidad del servicio**. La tendencia que se impone en el sector es que todos los servicios prestados por los proveedores deberían ir regidos por acuerdos de nivel de servicio (ANS), y vinculándose el precio al cumplimiento de los mismos, reflejando cómo precio y cumplimiento del nivel de servicio son los criterios de selección dominantes.

Proveedores como Accenture, Indra, Atos Origin o Everis están proporcionando actualmente las mejores soluciones a precios competitivos. Pequeños proveedores locales o más especializados pueden proporcionar también servicios de calidad a los organismos de Salud.

Penteco

Madrid
Velázquez 114
28006 Madrid

Barcelona
Córcega 282
08008 Barcelona

T.: +34 902 154 550
www.penteco.com

