



03.  
\* Capítulo 3 \* Capítulo 3 \* Capítulo 3 \*  
\* Capítulo 3 \* Capítulo 3 \* Capítulo 3 \*

# Informática en la atención en salud



---

# Información segura y confiable para nuestros pacientes



**La Fundación Valle del Lili se caracteriza por la aplicación constante de las mejores prácticas en las Tecnologías de la Información (TIC), con el fin de prestar una mejor y más segura atención en salud a sus pacientes y al tiempo, apuntar a la sostenibilidad financiera y a la eficiencia organizacional.**

El propósito es servir a la comunidad mediante la optimización de los flujos de trabajo, buscando un acceso más ágil a las historias clínicas, una mayor rapidez en el diagnóstico y tratamiento y en la generación de nuevas formas de seguimiento de las patologías clínicas, como es el caso de la telemedicina.

**Por ello, la Institución ha consolidado un sistema de información digital robusto que garantiza que todas las personas involucradas en la atención de los pacientes, dispongan de data acertada de manera segura para la toma de decisiones informadas, oportunas y confiables.**

Así, avanzar en el uso de las tecnologías de la información y permitir que los pacientes puedan acceder ágilmente a su información clínica, ha sido posible a través del portal de pacientes:

**MiFundación**, ahora disponible para la obtención de resultados de imágenes diagnósticas, endoscopia, medicina nuclear y laboratorio clínico.



**Tecnología al servicio de la satisfacción del paciente.**

Optimizar el proceso de agendamiento de citas, generando un impacto significativo en la experiencia del paciente, fue factible gracias al ajuste de diferentes funcionalidades que actualmente permiten:

- Realizar agendamientos de manera masiva.
- Enviar la notificación de la cita al usuario.
- Mayor facilidad en la validación de los datos de las aseguradoras.
- Captura más eficiente de nuevos datos, para su posterior análisis.

Así mismo, para la gestión de autorizaciones fueron diseñados e implementados componentes de software que posibilitan la integración con algunas aseguradoras o entidades en convenio, promoviendo la rapidez en los trámites en salud para los pacientes.

Continuar fortaleciendo la experiencia del paciente también se refleja en el proceso de atención administrativo a través de la **Plataforma de Atención Oportuna (PAO)**, que logró establecer una organización de los turnos de atención con mayor eficiencia, según las citas programadas y el orden de llegada del usuario.



### Procesos médico-asistenciales integrados e innovadores

Potenciar la generación de información clínica ha tenido un progreso significativo con el diseño, la construcción y puesta en marcha de los **“Aplicativos Clínicos Especializados (ACEs)”** que apoyan la atención médico-asistencial. Entre ellos se destacan:

- ACEs heridas y ostomías.
- Seguimiento de enfermería oncológica.
- Seguimiento de enfermería y trasplante de médula ósea.
- Programa de nefrología pediátrica, Comité de Infecciones.
- Seguimiento de enfermería endocrinóloga.
- Donante vivo.
- Donante fallecido.
- Unidad Funcional de Cáncer (UFCA).

De igual manera, se lograron diferentes progresos relacionados con la gestión de medicamentos e insumos, entre los cuales vale la pena resaltar la creación de la funcionalidad para la digitalización de las órdenes blancas y las mejoras en los procesos de administración, recepción y dispensación de medicamentos mediante el uso de la aplicación LiliMed en dispositivos móviles.

**En la Fundación Valle del Lili se propicia que todo el proceso de gestión de ecografías obstétricas, sea completamente integrado y digital, desde la orden clínica, pasando por la captura de imágenes, hasta la estructuración del informe y su posterior registro en la historia clínica del paciente, promoviendo flujos internos de trabajo dinámicos y eficientes.**

Dando alcance a las necesidades de origen normativo, se proyectaron e implementaron componentes de software para garantizar la facturación electrónica correcta y a tiempo y la generación digital de un nuevo conjunto de fichas de notificación obligatoria para su envío asertivo al Instituto Nacional de Salud (INS).

Adicionalmente, aprovechando las tecnologías de punta, fueron creados cinco robots para el fortalecimiento de procesos claves como alistamiento de facturas (descarga de soportes de pacientes hospitalizados, urgencias ambulatorias y partos), descarga de soportes iniciales (factura, estado de cuenta, consolidado de medicamentos y administración de medicamentos), validación de aspectos de Registros Individuales de Prestación de Servicios de Salud (RIPS) y relacionamiento de facturas (requerido para la descarga de soportes).

# Ciberseguridad FVL: protección, tecnología y cultura informática

Para todos los avances tecnológicos que se efectúan, siempre se considera el principio fundamental de la seguridad de la información, por lo que la Fundación Valle del Lili sigue dando pasos hacia el fortalecimiento del Programa de Protección Tecnológica Global (PROTG).

Para alcanzar este objetivo se realiza un trabajo permanente en varios frentes, acompañado de un monitoreo constante de las distintas plataformas, promoviendo así la protección contra ataques informáticos y la preservación de los datos privados de los pacientes.

De otro lado, se implementó exitosamente para todos los ciudadanos Lili el Doble Factor de Autenticación (MFA) con el fin de mitigar el riesgo de fuga de información y la suplantación de identidad.



“

De igual manera, como estrategia se estableció una potente solución “antimalware” de última generación, que incluye características avanzadas de inteligencia artificial y detección de amenazas. La solución está basada en comportamientos, a diferencia de los antivirus tradicionales, logrando una postura de ciberseguridad proactiva.

**Juan Fernando Henao Pérez, MD, CI.**  
Subdirector del Departamento de Informática de la Fundación Valle del Lili.



La Fundación Valle del Lili cuenta además con un “firewall” de última generación, que ofrece una mayor visibilidad ante los ataques, un mejor control de nuevas amenazas y de archivos maliciosos, además de permitir la validación de URL maliciosas, asegurando una navegación confiable y un mayor control sobre el tráfico de la red corporativa. A su vez, se fortalece la seguridad y el cifrado de las conexiones sitio a sitio con las instituciones aliadas y se refuerza la conexión de todos los ciudadanos Lili.

**Uno de los principales vectores de ataques informáticos hoy en día es el correo electrónico, razón por la cual la Institución fortaleció los controles de filtrado, detección y bloqueo de amenazas por este medio, utilizando funcionalidades de machine learning que tienen la capacidad de filtrar correos electrónicos con contenido malicioso y reducir “falsos positivos”.**

”

“

“El Centro de Operaciones de Ciberseguridad contribuye a la gestión de incidentes de seguridad, al contar con una respuesta oportuna y efectiva, minimizando los daños causados por los ataques cibernéticos y reduciendo los costos asociados con la recuperación y reparación de sistemas afectados. Así mismo, recibimos boletines semanales con las últimas tendencias de ataques cibernéticos a nivel global, lo que nos permite ser proactivos al aplicar los controles necesarios en las diferentes plataformas de seguridad institucionales”.

**Deivi Dany Paz Suarez, Analista de Ciberseguridad de Informática.**



”

Igualmente, y para mejorar la experiencia de los usuarios y colaboradores en relación con la conexión a internet, se fortaleció la extensa red wifi institucional con verificaciones de seguridad más exhaustivas, las cuales lograron que las comunicaciones viajaran de manera cifrada, filtrada y segura, sin la afectación de los tiempos de transmisión que impactan la calidad de la navegación.

Como complemento a las plataformas de ciberseguridad, la Institución implementó un Firewall de Aplicaciones (WAF), una potente herramienta que está siempre activa para contrarrestar los diferentes ataques en la web, propiciando conexiones fiables hacia los sitios publicados y asegurando la transmisión de información cifrada.

**Otra de las estrategias informáticas es el Centro de Operaciones de Ciberseguridad (CSOC), que realiza un monitoreo 24/7 a todas las plataformas de seguridad institucionales y valida que las amenazas identificadas se mitiguen de forma inmediata y periódica.**

Sumado a lo anterior, se continúan desarrollando capacitaciones de concientización a todos los ciudadanos Lili en asuntos de ciberseguridad, con el objetivo de potenciar la cultura organizacional en temas como la protección de datos personales, la identificación de correos fraudulentos y la prevención contra ataques de ransomware (encriptación o secuestro de la información).

De esta manera, con apoyo del área de Comunicaciones Corporativas se realizaron campañas para concientizar sobre la propagación de los ataques informáticos y la manera de mitigarlos, cómo evitar las estafas online, cómo prevenir ser víctima de un ataque cibernético y cuáles son las recomendaciones para el manejo de contraseñas, entre otros temas de sensibilización.

**Es así como la Fundación Valle del Lili genera valor enfocado a la estabilidad y seguridad de sus sistemas de información y a la disponibilidad de herramientas tecnológicas para el beneficio de pacientes, colaboradores y la comunidad en general.**

