
La innovación una variable de diferenciación en los servicios de salud.

Innovation in a variable of differentiation of health services

Inovação em uma variável de diferenciação de serviços de saúde

■
José María Maya Mejía¹

Médico, Magíster en Salud Pública. Profesor Titular Medicina. Rector Universidad CES. Medellín. e-mail: jmayam@ces.edu.co

Colombia viene avanzando de forma lenta pero segura en la implementación del sistema de acreditación de la alta calidad de sus organizaciones de salud. Como Presidente de la Junta de Acreditación en salud de Colombia, he sido testigo de excepción de este proceso que hoy nos permite tener 22 instituciones acreditadas y un número mayor en vía de lograrlo. Hemos podido comprobar que es posible avanzar en la vía del mejoramiento continuo e innovación al logro de altos estándares de calidad, aún en un entorno tan complejo como el que vive el sistema de seguridad social en salud colombiano. Lo anterior, nos llena de satisfacción a todos los que laboramos en el sector salud, porque es el despegue de un sistema que apunta a promover y reconocer la alta calidad en salud. El proceso de generar una cultura de alta calidad en el sector y de poder presentar un grupo importante de instituciones acreditadas es lento, y requiere de un manejo muy cuidadoso para que todo el país vea en él, un garante de la mejoría de la atención en salud a la vez que un reconocimiento a las organizaciones que de manera sistemática hacen muy bien su trabajo y están inmersos en procesos de mejoramiento continuo.

Hemos aprendido en este proceso, que la innovación como variable de diferenciación que apunta a mantener la pertinencia y la viabilidad de las organizaciones de salud y su proyección segura en entornos altamente cambiantes y turbulentos, tiene tres ejes fundamentales que son: organizaciones centradas en el paciente, organizaciones eficientes y bien gerenciadas y organizaciones proactivas. Sin estos tres elementos y siguiendo unidas al pasado, a la defensa de intereses politiqueros o intereses cortoplacistas de accionistas, no es posible salir adelante y consolidarse como una oferta de alta calidad. Las organizaciones exitosas hoy en Colombia y algunos países de la región, han entendido con claridad lo anterior y con mirada de futuro y bajo el concepto de un mundo abierto, aldea global, han tomado decisiones estratégicas que les han permitido sobresalir y ser ejemplo no solo en el país sino en América latina.

El camino para alcanzar estos estándares es difícil y requiere tiempo, dedicación, recursos y alto compromiso de toda la organización, igual implica entender y asumir que no podemos saltarnos pasos necesarios para la generación de una cultura organizacional orientada a la calidad y la seguridad. Se requiere de acciones sistémicas, continuadas y deliberadas que en un tiempo oportuno empiecen a dar resultados en la búsqueda de la excelencia. Debemos empezar por habilitarnos correcta y honestamente, luego avanzar hacia la acreditación nacional que ya cuenta, para el caso colombiano, con el aval internacional de la ISQUA (acreditador de acreditadores) y hacia el desarrollo de centros de excelencia en las áreas donde tengamos mayor experticia, volumen de demanda, atención bajo protocolos basados en evidencia científica y alto compromiso de los equipos de salud. Lo último sería la acreditación con un acreditador internacional y bajo los estándares más estrictos que éste maneje evitando caer en el concepto de acreditación para el tercer mundo que es inaceptable. Nuestras organizaciones de salud pueden lograr después de un tiempo razonable de dedicación al mejoramiento cumplir los más exigentes estándares internacionales de calidad.

Para desarrollar los tres ejes de la innovación se requiere de un compromiso del alto nivel de las organizaciones. Lo anterior implica un direccionamiento estratégico claro con un buen despliegue y el desarrollo de una gestión clínica de alta calidad y con un seguimiento estricto con indicadores fundamentalmente de resultados. Es abandonar una cultura de estructura y procesos orientados al cliente interno, obligando al cliente externo a acomodarse a los mismos. Es replantear todos los procesos redireccionándolos hacia la satisfacción en principio de las necesidades integrales de los pacientes y sus familias y eliminando aquellos que no agreguen valor sino costos e insatisfacción. Lo anterior requiere de valentía, liderazgo y de una mirada estratégica clara que permita realizar los cambios necesarios para lograr organizaciones de salud altamente eficientes, eficaces y con visión de futuro, con un alto compromiso social y ambiental. Lo anterior debe acompañarse de una buena gerencia que apunte a resultados positivos crecientes en términos de satisfacción integral de los usuarios, posicionamiento local, nacional e internacional y generación de excedentes para crecimiento, renovación e innovación tecnológica. Igualmente recuperar en la organización la capacidad de soñar con los pies en la tierra para, a partir de ejercicios estratégicos, crear los escenarios futuros de entorno y desempeño organizacional que nos sirvan de utopía jalonadora del día a día de la organización y nos comprometan con la implementación de estrategias y programas que nos acerquen a la visión futura de la organización. Este acercamiento debemos medirlo con indicadores de tendencia y resultados que nos permitan estar seguros de avanzar por el camino correcto y nos inviten cuando sea el caso, a corregir el rumbo y a replantear las estrategias.

Finalmente es importante recalcar sobre un tema, que expusimos in extenso, en el número anterior de la revista, el Tema del Gobierno Corporativo (GC). Hoy el GC de un Hospital moderno tiene los siguientes retos permanentes para lograr consolidar estratégicamente la organización y proyectarla segura al futuro: Fortalecer los órganos de gobierno, promover la diversidad y especialización de la junta directiva y del equipo directivo del hospital, dedicar el suficiente tiempo a la discusión e implementación de la estrategia, fijar índices de gestión claros y aprobar el código de Ética y Buen Gobierno Corporativo, en los que queden expresamente manifestados los sistemas de inhabilidades e incompatibilidades.

Concluyo recordando a los lectores que la innovación es hoy la base para la competitividad de las organizaciones de salud, dependiendo del liderazgo de los equipos gerenciales y del compromiso y capacidad de cambio de los equipos de salud, que nuestras organizaciones puedan hacer frente a los nuevos retos, superando la crisis coyuntural y avanzando proactivamente en la consolidación de organizaciones que ofrecen servicios de salud de alta calidad, seguros y a costos razonables y competitivos para el país y la región.

Forma de citar: Maya JM. La innovación una variable de diferenciación en los servicios de salud. Rev CES Salud Pública 2011; 2(2): 108-109

