



Inversión disruptiva en la gestión de calidad

Dilenny Camacho Diplán

La gestión de calidad es un elemento transversal que toca todos los aspectos de la dirección de un centro de salud, influye en temas de infección asociada a la asistencia sanitaria, al mantenimiento de equipos, a procesos quirúrgicos, en componentes de farmacia, en la experiencia del paciente, etc. Sin embargo, también es popularmente conocido que para que esta gestión se implemente y se mantenga en el tiempo, conlleva una serie de inversiones, que debemos ser capaces de monitorear y prever el retorno de esas inversiones realizadas.

Algo interesante que aporta el Dr. Héctor Mejía en su artículo de retorno de la inversión en calidad de la atención de salud (ROI): “Para mejorar el discurso de la calidad debemos entender que el modelo de gestión de la calidad es básicamente una herramienta de gestión anticipada de riesgos y de continuidad del negocio. Toda propuesta de actividad de mejoramiento de la calidad deberá ir acompañada de información de cómo puedo medir el impacto de las mejoras propuestas en términos económicos y cómo poder calcular el retorno de la inversión en calidad que está proponiendo (ROI)”.

Ahora bien, estas inversiones desde la perspectiva de la gestión de calidad, no se puede tener desde un enfoque meramente de cumplimiento

obligatorio de procesos estandarizados, así solo alcanzaremos a ser una buena organización en la senda de los elefantes. Debemos enfocar nuestras inversiones en sentido y alcance disruptivo. Pero



¿qué significa tener una inversión de alcance disruptivo?

Básicamente estamos indicando que no podemos seguir haciendo calidad para cumplir con las premisas ya existentes, que debemos lograr ir más allá creando un valor agregado dentro de nuestras instituciones. Inversiones que desarrollen talento, que aumenten la implicación de las personas y por lo tanto sean muy productivas. Lo disruptivo no solo implica el factor tecnológico, sino que el factor humano siga siendo el eje principal para que logremos los cambios trascendentales, desde el aspecto de competencias hasta la forma de vislumbrar el propósito de los centros y hacia dónde vamos.

Siguiendo los pensamientos de Clayton Christensen, la inversión disruptiva tiene que enfocarse en aquellas cosas que provocan un cambio relevante e interrumpe bruscamente la forma en la que operan las organizaciones y los usuarios. Tener una perspectiva fuera de lo habitual que ha estado rigiendo nuestra gestión durante todo este tiempo.

Probablemente, el mejor ejemplo de inversión disruptiva sea todos los procesos que trae de la mano la transformación digital en el mundo de la salud, ahora bien, para que esa inversión sea flexible, enfocada en resultados, en la persona, ágil y adaptable tiene que asumir las características de una inversión líquida. Es decir, que esa inversión en la gestión de calidad sea rápida y fácilmente ejecutable, debido a que es ahí donde se podrá apreciar la retornabilidad de dicha inversión, rompiendo con las convencionalidades a las que estamos acostumbrados. Otro de los elementos disruptivos es la Inteligencia Artificial (IA) y su uso dentro de la gestión de calidad en las previsiones de riesgo y monitorizaciones de los indicadores que impactan en la atención del paciente, ayudando de manera trascendental en la seguridad del paciente y su experiencia.

El mercado sanitario se encuentra muy desarrollado y maduro, donde los procesos son más o menos cíclicos, por ejemplo, de compra equipos de

“

Lo disruptivo no solo implica el factor tecnológico, sino que el factor humano siga siendo el eje principal para que logremos los cambios trascendentales

”

vanguardia, se cuenta con buenas infraestructuras, etc., no obstante, lo que resulta complicado o difícil en nuestro sector es invertir en aquellas cosas que nos hagan diferenciar frente a los demás, determinar cuál es el valor distintivo y agregado que le estamos ofreciendo a todos los usuarios, tantos internos y externos respecto otros competidores.

Nuestra inversión en gestión de calidad debe ir a un 360 para todos los agentes de interés con los que interactuamos, romper con las estandarizaciones y salir de nuestro molde, para crear cosas nuevas, pero definitivamente mejores. Que esa sea la insignia de esta inversión en calidad, disruptiva y aporte elementos que rompan la “normalidad” a la que estamos acostumbrados.

Directora Fundadora Gestionando Salud

dcamachodiplan@gmail.com