Enfocar a la sencillez

Dilenny Camacho Diplán

He iniciado el año con la lectura del libro de Xavier Marcet titulado *Management del sentido común*, el cual me ha parecido fascinante, pero al mismo tiempo me coloca en una postura reflexiva respecto a cómo enfocarnos a la sencillez, ante un mundo que cada día se encuentra más complejo y convulso, y aún más, cuando se refiere al sector salud.

No resulta nuevo ni extraño que el sector de la salud es, por naturaleza, uno de los entornos más complejos de gestionar. La diversidad de actores, los intereses de cada uno de ellos, la alta regulación, los avances tecnológicos constantes e incisivos, y las expectativas crecientes de los pacientes generan una red de interacciones que desafía a cualquier gestor y equipo de colaboradores que se encuentran en una determinada institución.

Xavier Marcet plantea reflexiones profundas sobre la importancia de buscar soluciones sencillas y efectivas en un mundo lleno de distracciones y burocracia. Indica que la sencillez no es sinónimo de superficialidad, sino de claridad en los objetivos, enfoque en lo esencial y eliminación de lo superfluo. En estas ideas encontramos un eco poderoso en la gestión sanitaria, donde la necesidad de optimizar recursos y maximizar el impacto es crítica, crucial e imperante.

Las complejidades inherentes del sector salud, sin importar que estemos gestionando una farmacéutica, un hospital, centro de atención primaria o un centro de distribución, acarrean con unas realidades ineludibles y difíciles de ajustar a un plan que evoque sencillez.

Nos encontramos con la interdependencia de los agentes que interactúan dentro del ecosistema sanitario, donde al conformar una red intrincada las decisiones de unos afectan de manera directa o indirecta a la otra. Creando un vínculo de dependencias que tiende a complicar los posibles escenarios. Todo esto

sin contar, con las regulaciones masivas y estrictas cuyo enfoque es garantizar el cumplimiento de requisitos legales, la seguridad y calidad de los procedimientos y controles de esta práctica. Necesarios, pero que sin miedo a equivocarnos, burocratizan y relentizan los procesos.

Otro factor que agrega condimento a esta receta es la evolutiva transformación de la tecnología. Esta se introduce dentro del sector con innovaciones constantes en cuanto a equipos y software, además, conlleva una serie de elementos de capacitación y adaptación de nuestra gente. Factor que se entrelaza magistralmente con la escacez de los recursos que podemos enfrentar, tanto en lo financiero como en lo humano. Así como los entornos de formación académico de profesionales de la salud que contine maticez de calidad en educación con programas curriculares no actualizadas y alineadas a los modelos de atención dinámicos, digitales y humanizados.

De igual manera, no podemos dejar de lado las expectativas crecientes y exhaustivas de los pacientes, los cuales esperan de una atención personalizada, accesible y eficiente, lo que desafía a las instituciones a equilibrar calidad, costos y una constante de cambios que no siempre responden a las necesidades reales o estrategias planteadas.

Pero ¡qué presagio tan oscuro! Dirán algunos ante esta lectura. Pues no, con la referida lectura, es interesante volcar esa realidad y buscar cómo foco la sencillez, justo ahora cuando inicia el año, para hacer más llevadera la gestión y poder lograr los objetivos que nos estamos planteando como gestores en nuestras instituciones.

Conjuntamente con este autor, se encuentran Druker, Hyatt, Maeda, Koch y otros, donde nos relatan que debemos concentrarnos en pocas iniciativas para prevenir dispersarnos en esfuersos innecesarios en múltiples proyectos; en simplificar los procesos para que las personas puedan generar valor real; de igual manera, tener una escucha activa con nuestros clientes externos como internos, trayendo eso consigo fomentar la confianza y garantizar el cumplimiento de las metas.

> “Las complejidades inherentes del sector salud acarrean con unas realidades ineludibles y difíciles de ajustar a un plan que evoque sencillez”

Ahora bien, ¿cómo llevamos estas ideas planteadas por el autor a la práctica en el sector salud?

1. Eliminar pasos innecesarios en la atención y enfocarse en lo que realmente agrega valor para el paciente. Definiendo y diseñando procesos centrados en el paciente, desde una perspectiva empática y práctica. Una muestra de ellos puede ser implementar plataformas digitales que integren historia clínica, citas y resultados en un solo lugar puede reducir tiempos y errores.

2. Promover la colaboración entre departamentos y niveles de atención para evitar duplicidades y mejorar la continuidad del cuidado. Reduciendo la fragmentación se unen los esfuerzos del equipo, trabajando todos para un solo objetivos.

3. Priorizar herramientas que realmente solucionen problemas concretos y evitar la adopción de soluciones tecnológicas que compliquen aún más

los procesos. Adoptar tecnología con criterio de la regla del pareto.

4. Delegar decisiones a los equipos más cercanos a los problemas y capacitar a los líderes para que gestionen con empatía y pragmatismo. Formar equipos empoderados de sus procesos y resultados.

5. Reducir los indicadores de desempeño a aquellos que realmente reflejan la calidad y eficiencia del servicio. Una métrica clara y significativa puede ser más poderosa que una multitud de estadísticas que nadie interpreta.

Adoptar un enfoque basado en la sencillez no solo mejora la eficiencia operativa, sino también impacta positivamente en la experiencia del paciente y la satisfacción de los profesionales de la salud. Además, simplificar procesos puede generar ahorros significativos y liberar recursos para invertir en innovación o en la mejora de la infraestructura.

Los gestores de salud tienemos la oportunidad y la responsabilidad de liderar con claridad y propósito, transformando los sistemas sanitarios en espacios donde la simplicidad potencie los resultados. En un mundo donde los retos no dejan de crecer, tal vez la clave no esté en hacerlo todo, sino en hacerlo sencillo. Al adoptar este principio, estaremos mejor preparados para enfrentar los desafíos del sector salud con una visión más humana, eficiente y sostenible.

Directora Fundadora Gestionando Salud
dcamacho@gestionandosalud.com