

GESTIÓN EXCELENTE EN EL SECTOR SANITARIO

1. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN ORGANIZACIONES SANITARIAS



Actualmente, vivimos la transición de una Sociedad Industrial a una **Sociedad de la Información** donde las tecnologías que facilitan la creación, distribución y tratamiento de la información es la clave para el éxito de las compañías.

En el caso del sector sanitario, la **era Digital** en la que la sociedad hoy en día se mueve, ha cambiado los paradigmas en los que la sanidad es comprendida, ha transformado las expectativas de los usuarios y por ende, es otra la manera en que debe ser trasladada a éstos.

Ambos conceptos confluyen en otro más amplio que los envuelve y sobrevuela sobre las compañías, haciendo que se hayan modificado las necesidades a cubrir y el modo de hacerlo: vivimos en la **Sociedad del Conocimiento**. La necesidad de estar informado, de estar actualizado, de innovar permanentemente, generando conocimiento, si siempre fue clave en una empresa de salud, pasa ahora a ser un objetivo estratégico.

Por todo ello, el **capital intelectual** de las empresas, debe ser el activo más importante

a cuidar y cultivar por los gestores de las empresas de salud. El descubrimiento y desarrollo de los talentos personales de la organización debe ser parte importante de la estrategia empresarial, teniendo una clara influencia en los resultados positivos económicos.

Ello implica potenciar la creatividad, el pensamiento y la reflexión y no sólo en los colaboradores, también la alta Dirección debe ampliar su conocimiento al día a día del negocio de la organización para mejorar su toma de decisiones operativas, dejando de ser su única misión las decisiones estratégicas.

Pero, ¿a qué **problemas** se enfrentan las organizaciones sanitarias a la hora de gestionar el talento de sus profesionales y personal?.



Un problema para gestionar el talento y potenciarlo, es la percepción errónea de la acuciante necesidad de obtener **resultados a corto plazo**. Siendo cierto que el mercado no va a esperar a que la empresa organice su gestión del conocimiento, se deben tomar medidas inmediatas en relación al mismo de forma paralela a otras gestiones más relacionadas con el servicio a prestar y que sí puede tener un efecto inmediato en la cuenta de resultados.



La **gestión del conocimiento**- más allá de herramientas concretas y métodos- debe ser **cultura de la organización**, un modo de pensar de todo el personal. Implica una forma diferente de comprender el trabajo, una actitud y lo más difícil, que las personas realmente deseen por un lado, compartir y por otro, recibir.

Ello requiere generosidad y humildad tanto del personal como de la Dirección, la cual debe estar dispuesta a recibir ideas y

reflexiones de los colaboradores. El personal tradicionalmente etiquetado de "incómodo" en lugar de ser aislado y expulsado, debe ser escuchado. Lo habitual hoy en día, es el permanente reconocimiento al personal "confortable" a aquel que dice siempre estar de acuerdo. Pero es que nada tiene que ver la sumisión, con el compromiso. Comprender esa aparente "subversión", es una actitud nueva, pero necesaria, en los directivos sanitarios.

Por otro lado, a veces, la introducción de **herramientas** de gestión del conocimiento, se convierten en un **fin en sí mismo**, al margen de resultados en la cultura empresarial, por haberse convertido en una función exclusiva de los Departamentos de Recursos Humanos y no en un objetivo a perseguir en todas las áreas de la empresa.

Poner en marcha sesiones de creatividad, o herramientas de participación, no es suficiente para generar en las personas ese deseo de ofrecer su talento para la consecución de los objetivos de la empresa. Es un error que produce, con el paso del tiempo, cansancio y desmotivación en las personas.

Otras veces el problema es que el talento, o no existe, o no se descubre inmediatamente. Es labor de los líderes de las organizaciones sanitarias, **salir de la organización** y observar cómo muchos de los profesionales sanitarios, participan activamente en la red, en congresos y jornadas de profesionales, etc..

Allí se descubren, con sorpresa, talentos que se esconden dentro de la organización. ¿Por qué un profesional es capaz de compartir conocimiento y exponer sus ideas en un lugar y no lo es cuando se trata de hacerlo con su superior y compañeros? ¿Qué hacer ante ello?.

Ante todo, se debe hacer **autocrítica** y comprender que seguramente esas personas en esos foros se sienten valoradas de una forma que dentro de la organización no se sienten. Pueden debatir ideas y reflexiones con otros profesionales que les escuchan y ello les hace desear compartir libremente con ellos, conocimientos porque reciben también conocimiento de otros. El entorno digital que proporciona por ejemplo un blog, les hace sentir seguros a la hora de exponer sus ideas e inquietudes de forma libre. Sienten en esos foros un clima de colaboración que en su organización no perciben.

La falta de compromiso con la organización, a la hora de compartir conocimiento, es consecuencia directa de **erróneas políticas** de reconocimiento. Claros **ejemplos** de ello son:

- No se incentiva la autonomía en el trabajo, produciendo baja autoestima y frustración.
- Se restringe por absoluta comodidad, el pensamiento y la reflexión, consiguiendo con ello actitudes de autocontrol en la organización, dejando la creatividad para otros foros externos.
- No se valora la experiencia. El personal más veterano va siendo relegado en pro del personal más joven, perdiendo con ello un capital intelectual de un valor incalculable.

Es en este último punto, donde las organizaciones sanitarias pueden y deben, realizar un esfuerzo para aprovechar el talento de este personal más experimentado. Es en la transmisión del conocimiento de éstos a las nuevas generaciones incorporadas, donde deben poner medios.

El tiempo de aprendizaje, no debe ser considerado un costo, sino una inversión. No se logra con ello sólo transmisión de conocimientos, también transmisión de pertenencia y compromiso.

Será la llamada **alfabetización digital**, uno de

los puntos a abordar por las compañías de salud como estrategia de gestión del conocimiento.

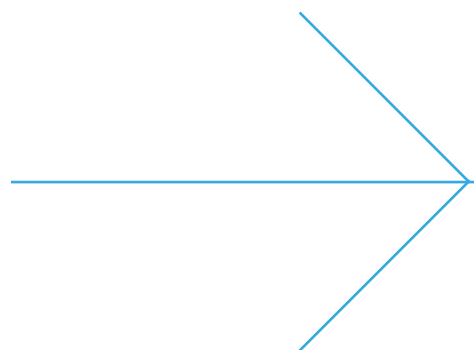
Ello implica tanto dar a conocer a los profesionales sanitarios, cómo funciona la tecnología así como comprender sus utilidades. Aprovechar, en suma, la tecnología para comunicarse más eficientemente con otros profesionales y actualizar de forma rápida su conocimiento impactando claramente en la calidad de la asistencia sanitaria proporcionada. Además, por supuesto, aprender a utilizarlas para mejorar la prestación de la atención sanitaria.

La empresa potenciará así la transmisión interna del conocimiento y por otro lado, acercará al personal que aprendió su profesión con métodos tradicionales a los nuevos profesionales que se han incorporado ya desde la sociedad digital.

Pero no sólo son los profesionales sanitarios los que pueden aprovechar las nuevas tecnologías en pro del perfeccionamiento de su práctica sanitaria, también ha cambiado cómo el paciente busca información sanitaria. Ahora lo hace en la web y redes sociales.

Se convierte en un usuario exigente, mejor informado. Conoce más opciones y por lo tanto, es capaz de seleccionar unas frente a otras. Exige la mejor y más segura tecnología de asistencia sanitaria. Se convierte en el centro del sistema sanitario. Por ello, tanto la alfabetización digital de los profesionales sanitarios como la implementación de nuevas herramientas tecnológicas de comunicación con el paciente y de prestación del servicio, es una necesidad a tener en cuenta en las estrategias de las organizaciones sanitarias.

En conclusión, es necesario un **cambio cultural** en las organizaciones que se adapte al cambio cultural de la sociedad. Para ello, premisa fundamental es que la empresa debe contar con una política de capacitación continua en las tecnologías de la información que incluya a todo su personal.



PROQUO
Intelligent Management



PROQUO INTELLIGENT MANAGEMENT

¿Hablamos?

902 30 64 65

www.proquo.pro



PROQUO
Intelligent Management