

gestión del conocimiento

LA COLMENA

El porqué de la gestión del conocimiento



José M. Vergeles
Blanca

Director General de
Formación, Inspección
y Calidad Sanitaria

La Salud no es un servicio, es un derecho. Las Organizaciones Sanitarias públicas deben gestionar de forma eficiente los recursos para poner a disposición de los ciudadanos los conocimientos necesarios para poder cumplir con unos servicios que lleven a mayores niveles de salud. Gestionar el sector de la Salud no es gestionar una empresa, huyendo de este término está al término de la gestión de las organizaciones sanitarias. Pero ¿quiénes gestionan verdaderamente las organizaciones sanitarias? Las gestionan todos los profesionales dedicados a la gestión o a la asistencia. Luego ¿qué hacen los gestores? Los gestores se deben centrar en como se puede poner de forma eficiente los conocimientos de la organización al servicio de todos los ciudadanos. Tarea que se antoja difícil. Por ello, la Consejería está desarrollando de forma decidida un proyecto que tendrá repercusiones con el paso del tiempo que es el Plan de Gestión del Conocimiento. Donde la formación, la investigación, la innovación y el desarrollo hacen un todo que a través de los mecanismos de gestión de las personas y del talento pueden permitir trabajar en un escenario de mayor seguridad y confort para profesionales y ciudadanos.

Todo esto de la Gestión del conocimiento es algo tan nuevo o tan viejo como se quiera, pero va íntimamente unido al razonamiento de cualquier profesional en el desempeño de su trabajo. Así en cualquier acto que se realice en la Atención al Ciudadano por un problema de salud al profesional le asaltará alguna duda o se cuestionará como se podría organizar de forma más adecuada su trabajo, este es el verdadero punto de partida para una adecuada gestión del conocimiento.

Una vez que el profesional se ha hecho esa pregunta, necesita dar respuesta a la misma, para la que tiene cuatro vías fundamentales: (I) existen conocimientos para resolver esa pregunta que se realiza y tiene acceso a esos conocimientos a través de la formación continuada de los profesionales, (II) existen conocimientos en la literatura y la organización tiene que prestar esta fuente de conocimientos, (III) el profesional puede optar por utilizar la vía de las nuevas tecnologías de la información para solucionar sus dudas y la (IV) no existe respuesta y la duda puede ser un buen motivo de investigación, de innovación o de desarrollo en el campo de la Salud. Todos estos pasos y su acce-

so a ellos son los que definitivamente pueden hacer que el conocimiento fluya dentro de una organización y gestionado de forma adecuada sea compartido y utilizado por todos los profesionales para proporcionar mayores niveles de salud a la población.

Eso es lo que siente un profesional, pero que ocurre en el campo de la Gestión de las Organizaciones sanitarias, ¿cómo se tiende a esa gestión del conocimiento? Los gestores deben orientar sus políticas a tres elementos fundamentales para que el conocimiento fluya y sea de verdad una oferta de servicios. La primera herramienta es transversal, es aglutinar los conocimientos determinando como se ordenan para ponerlos de la mejor forma posible al servicio del ciudadano, la mejor forma posible es de la forma más eficiente. Es en este campo donde la Gestión de los Procesos de Atención deben estructurar esos conocimientos para prestar a los ciudadanos los mejores servicios, pero además donde al ciudadano se le da la imagen de una continuidad asistencial y donde los profesionales tengan verdaderas herramientas de la práctica del día a día. Todos los profesionales deberían tener acceso a los procesos que manejan y ser evaluados y reconocidos por que su labor se ajuste a los principios de práctica adecuada y segura. Es por tanto la Gestión por Procesos congruente con las Gerencias Únicas de Área.

La segunda herramienta de los gestores es que a partir de lo anterior, de la perfecta definición de los procesos, los gestores deben obtener una segunda herramienta transversal para toda la organización que es la Gestión por Competencias, donde cada profesional, cada nivel de atención y cada unidad clínico-asistencial conoce su área de competencias que pueden ser fomentadas por diferentes herramientas que se ponen en manos del gestor, y donde el desarrollo profesional es la más representativa de ellas.

Como consecuencia de las dos anteriores, esta una línea de gestión vertical y es la implantación de las Unidades de Gestión Clínica, donde el gestor potencia la descentralización de una forma eficiente y separa de forma definitiva la macro, meso y microgestión.

Es cierto que esto es una tarea importante y de un esfuerzo grande. Pero es necesaria ponerla en marcha. Todos nuestros elementos planificadores en política y estrategia sanitaria abundan en este camino. Pero además nuestros sistemas de información serán un corazón de trabajo muy importante.

Nada pueden hacer los gestores en este sentido sin una participación responsable de las organizaciones profesionales, científicas y ciudadanas. Porque la organización sanitaria no es nada sin la retroalimentación necesaria de estas tres fuentes.



Unidad de Investigación de Cáceres.

Extremadura desarrolla el I Plan de Gestión del Conocimiento

El documento gira en torno a siete líneas estratégicas y se materializa en acciones que ya están en marcha

La Consejería de Sanidad y Consumo trabaja en la elaboración del I Plan de Gestión del Conocimiento, en el que se detallan siete líneas estratégicas que cubren todo el espectro de la gestión adecuada de los conocimientos que se generan en una organización sanitaria. La primera línea es identificar y priorizar las necesidades de conocimiento haciendo uso de diferentes herramientas y contemplándolas en los instrumentos planificadores (Plan de Salud de Extremadura y Plan Estratégico del SES). La segunda pasa por fomentar la creación y aumentar la competencia de las estructuras de generación del conocimiento (investigadores, becarios, unidades de investigación y centros de excelencia) y apoyar la creación y consolidación de grupos estables y centros de excelencia en investigación.

Apoyar el proceso de investigación e innovación a través de la financiación, creación de estructuras que permitan el apoyo metodológico, logístico y de gestión de proyectos, para de esta forma aumentar la calidad y competitividad de la I+D+I biomédica, es la tercera línea. El desarrollo de la gestión por competencias de los profesionales del SSPE a través de programas de formación y evaluación de las competencias en el escenario de un desarrollo profesional, la cuarta.

La quinta línea incide en posibilitar el acceso al conocimiento

Biorregiones para I+D+i

Recientemente existen en nuestro entorno experiencia en la organización de todo este trabajo descrito como biorregiones, donde el objetivo general es orientar las políticas de toda una Comunidad en materia de Salud hacia la potenciación de la gestión del conocimiento. Ésa es la tendencia por la cual deseamos caminar en Extremadura. Ese camino nos permitirá llegar a ponernos en un nivel competi-

vo con otras Comunidades Autónomas en I+D+i, pero también será un polo de atención para las organizaciones del ámbito de la Salud. Las biorregiones se encargan de aglutinar los esfuerzos de todo el sector salud de una Comunidad hacia un mismo fin que es desarrollar la I+D+i en las Ciencias de la Salud. Esa es la inspiración del Plan de Gestión del Conocimiento que pronto verá la luz.

ACCIONES

Pero estas líneas estratégicas se deben ver reflejadas en una serie de acciones. Es necesario tener un buen sistema de formación, donde el Grado, el Postgrado, la Especialización en Ciencias de la Salud y la Formación Continuada sean un todo. Donde la colaboración entre la Universidad y la Consejería de Sanidad y Consumo sea una realidad. La Consejería ha apostado decididamente por considerar a la Universidad de Extremadura como la Institución de Enseñanza Superior de nuestra región y la Universidad está respondiendo, así el

interno y externo a través de la gestión de la información con el desarrollo de una biblioteca virtual libre; la sexta, aboga por una adecuada transferencia de conocimientos y fomentar la toma de decisiones basadas en la evidencia con el desarrollo de proyectos basados en guías de práctica clínica y asesoramiento en materia de Medicina Basada en la Evidencia a toda la organización; y, la séptima línea pretende establecer relaciones con otras instituciones y empresas generando en el futuro alianzas en materia de I+D+i biomédica.