

LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN ENTORNOS CLÍNICOS Y HOSPITALARIOS

Joaquín García Fernández⁽¹⁾, Pilar Tirado Francisco⁽²⁾, Ricardo Calipienso Martínez⁽³⁾,

Paloma Vidal Seguí⁽⁴⁾

(1) Consultor en Procesos de Negocio, DIMENSIÓN CONSULTING; (2) Jefe de Producto, (3) Jefe de Proyecto de Implantación, (4) Responsable de Calidad, DIMENSIÓN INFORMÁTICA

SUMARIO

Los Centros Hospitalarios son el punto de encuentro entre la investigación científica y el servicio a la ciudadanía. En sus dependencias encontramos personal altamente cualificado, sofisticado material clínico, contrastados protocolos médicos, logísticas complejas, etc., y todo ello para dar el mejor servicio las 24 horas los 365 días.

Sin embargo, se da la paradoja, que en estos centros, exponente máximo de tecnología, profesionalidad y servicio, se gestione el conocimiento, la comunicación interna y la comunicación con los pacientes de forma generalmente arcaica.

Actividades como las Comisiones Clínicas, carecen de herramientas que faciliten la discusión de ideas, la toma de decisiones consensuadas o la publicación de resoluciones.

Servicios internos como los de Mantenimiento, Informáticos, Compras, etc., están lastrados con procedimientos burocráticos, mal entendidos y peor comunicados, careciendo de criterios de priorización y de distribución de cargas de trabajo.

A menudo el SAIP no aprovecha una reclamación o sugerencia para mejorar la imagen del servicio. Con demasiada frecuencia, el paciente ve en el SAIP falta de transparencia y poca agilidad en la respuesta a sus demandas.

Dimensión Informática ha adaptado los conceptos de gestión del conocimiento al entorno clínico, desarrollando una solución informática que permite crear entornos virtuales de encuentro, facilitando la integración y la comunicación, la gestión de las tareas y la toma de decisiones consensuadas.

Veamos tres ejemplos en los que una Gestión colaborativa del Conocimiento incrementa enormemente las oportunidades de mejora.

1.- COMISIONES CLÍNICAS:

Comisiones Clínicas. Afán de Mejora

Las comisiones clínicas, por definición, son un instrumento para la mejora de la gestión hospitalaria interna. En estas comisiones, tienen especial importancia la comunicación, la aportación de conocimientos y opiniones, el poder alcanzar resoluciones y notificarlas al resto del personal implicado.

Comisiones Clínicas. Descripción de la solución *K-Now*

K-Now ofrece un entorno de encuentro virtual, en el que llegar a acuerdos, sin necesidad de realizar reuniones localizadas en un lugar físico y a una hora determinada, mediante Foros de Discusión, utilizando como base de discusión cualquier tipo de documentos office. Así mismo, permite desplegar y distribuir tareas a realizar, gestionar cargas de trabajo, analizar estado de avance, etc. El Tablón de Noticias permite publicar las resoluciones o los cambios de procedimientos acordados para la puesta en conocimiento del personal afectado.

Comisiones Clínicas. Beneficios de la solución **K-Now**

- Eficiencia. Agiliza, Organiza, Integra, Rentabiliza la gestión de las Comisiones Clínicas.
- Aprovecha el conocimiento y la aportación de experiencia.
- Crea inteligencia colaborativa.

2.- SERVICIO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL PACIENTE

SAIP. Cuestión de Imagen. Vocación de Servicio

Ante una reclamación o sugerencia, los Servicios de Atención al Cliente son una oportunidad de convertir una experiencia negativa, en otra muy positiva. Lo que lo hace posible es la humanización en el trato, conjuntamente con la transparencia y celeridad en la respuesta.

Sin embargo, el paciente a menudo percibe, que a pesar de la buena disposición del personal del SAIP, su reclamación se “pierde” en los laberintos de la burocracia hospitalaria. Esto es debido, básicamente, a la opacidad del procedimiento así como a lo “artesanal” del mismo.

SAIP. Descripción de la solución **K-Now**

K-Now permite eliminar papeleos y correspondencia interna, eliminar llamadas internas para informar o para pedir gestiones. Además, el personal interno implicado es informado automáticamente del estado de la gestión, y sobre todo, el Paciente/Familiar podría realizar un seguimiento en tiempo real del estado de su petición, sin necesidad de llamar al SAIP.

Veamos como podría ser la secuencia de acciones:

1. El SAIP (o el propio Paciente/Familiar a través de internet) crea directamente en K-Now la Consulta /Sugerencia /Reclamación.
2. El SAIP la asigna al departamento correspondiente.
3. Automáticamente el responsable del Dpto. y la Dirección es avisado por K-Now de que hay una gestión del SAIP pendiente.
4. El responsable del Dpto. afectado redacta su informe directamente sobre K-Now o sobre cualquier otro editor y lo adjunta a K-Now.
5. El K-Now avisa a la Dirección y al SAIP de que el Dpto. ha confeccionado el informe correspondiente, y la Dirección puede, por tanto, elaborar y enviar la carta al Paciente.
6. El Paciente puede en todo momento consultar en tiempo real el estado de su petición mediante un navegador de internet, identificándose, por ejemplo., con el nº de la SS, el NIF o nº de expediente SAIP.

SAIP. Beneficios de la solución **K-Now**

- Agilidad y Rentabilidad. El Centro agiliza sus gestiones y reduce el coste de las mismas.
- Imagen de Servicio. El Paciente o Familiar percibe una imagen de transparencia, eficacia y modernidad.

3.- SERVICIOS INTERNOS

Servicios Internos versus Cliente Interno: Una relación difícil

Cuando un servicio “no cuesta” al que lo solicita, se subestima el valor que éste ofrece. A menudo no se entiende el porqué de los trámites, con qué criterios de prioridad se trabaja, en definitiva, falta de información y de comunicación. Por otro lado, el departamento que ofrece el servicio interno suele padecer sobrecargas de trabajo, dificultad para gestionar los recursos internos y problemas de comunicación con proveedores externos. Todo ello configura un cóctel explosivo.

Esto es típico en los servicios internos que ofrecen los departamentos de Mantenimiento, de Compras o de Informática.

Servicios Internos. Descripción de la solución **K-Now**

Veamos como podría ser la secuencia de acciones para un Servicio de Mantenimiento:

1. Una de las personas encargadas de dar aviso al Departamento de Mantenimiento comprueba en K-Now si ya alguien de su Dpto. lo ha hecho. Sino, crearía en K-Now una solicitud de Mantenimiento. Todo ello sin tiempos de espera al teléfono.
2. La solicitud de mantenimiento en K-Now contiene información sobre quien y cuando se realizó la solicitud, con lo cual hace innecesaria la firma por escrito y el trasiego de la misma.
3. El responsable del servicio de mantenimiento puede asignar tareas en K-Now al personal de su Dpto. en función del tipo de avería, urgencia y la carga de trabajo del Dpto. (primera verificación, contactar con proveedor mantenimiento, comprobar reparación, obtener visto bueno usuario, visar factura,...)
4. Cada gestión realizada queda reflejada en K-Now, y el “Cliente Interno” es avisado automáticamente en su terminal de cada cambio que le concierne.
5. Durante este proceso, el Cliente Interno puede añadir comentarios o preguntas a su solicitud en K-Now.

Servicios Internos. Beneficios de la solución **K-Now**

- Agilidad. Facilita la Gestión de las Tareas de los Servicios Internos (Definir procedimientos, prioridades, estados de solicitudes, gestión de cargas de trabajo, etc.)
- Transparencia. Facilita la interrelación entre departamentos clientes y departamentos proveedores internos de servicios. (Evita malentendidos, aporta información en tiempo real del estado de las solicitudes, ...)
- Rentabilidad. Ahorra tiempo/coste en trámites innecesarios.

CONCLUSIONES **K-Now**

K-Now es una potentísima herramienta colaborativa

- Para la **GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO** que integra información heterogénea con **CONOCIMIENTO, APORTACIÓN EXPERIENCIA, COMUNICACIÓN y DECISIONES.**

- Que da soporte en la GESTIÓN de EQUIPOS MULTIDISCIPLINARES
- Integra a equipos multidisciplinares y/o varios departamentos en la consecución de gestiones conjuntas.
- Permite establecer Procedimientos, Prioridades de Ejecución, Comunidades de Usuarios, Foros de Discusión,...
- Define y gestiona sucesos tales como Incidencias, Eventos, Tareas y Documentos
- Permite a sus Usuarios suscribirse a ciertos temas de su interés.
- VEHÍCULO DE COMUNICACIÓN E INTEGRACIÓN DE USUARIOS (externo e/o interno)
- Al ser una herramienta que utiliza un navegador internet, se puede acceder a ella desde cualquier terminal con conexión.
- Permite romper con las barreras internas y externas. Un usuario (Personal interno, Paciente, Familiar, Proveedor...) esté al corriente de gestiones que le competen.
- Permite Publicación de Documentos, Eventos y Noticias
- Permite la aportación de soluciones y/o sugerencias, establecer Foros de Discusión, organizar la aprobación de Documentos así como elevar conclusiones a órganos superiores de decisión.

ANEXO: Flujoograma de funcionamiento de *K-Now*

