



Cambiamos, pero no siempre avanzamos: los circuitos en papel continúan vigentes a pesar de la pandemia

Clara Grau Corral

La pandemia ha provocado un cambio de paradigma donde el teletrabajo, que muchos consideramos que en mayor o menor medida ha venido para quedarse, es el gran protagonista. Es tiempo de cambios: las personas y las empresas nos tendremos que adaptar. Y la tecnología, también.

En otro orden de cosas, hace tiempo que venimos hablando de gestión clínica, y ahora se está hablado mucho de cómo la tecnología y la pandemia han forzado la implantación de la telemedicina. Pero quedan otras áreas en las que la tecnología puede ayudar a mejorar circuitos, disminuir costes y adaptar la manera de trabajar de muchos profesionales, no siempre sanitarios, que se dedican a la salud. Me gustaría poner el foco en ellos.

Los circuitos internos de administración

Estando en un entorno de gestión como el que nos ocupa, no son pocos los centros sanitarios que han optado por seguir las recomendaciones y hacer que gran parte de su personal, sin tareas directamente en contacto con pacientes o con necesidad de equipamiento específico, teletrabaje.

El primer problema que se ha tenido que afrontar es el equipamiento y estructura de comunicación que deben utilizar. Y no es un tema baladí, más si consideramos que:

- En el área del equipamiento, no había (ni hay) recursos para financiar la cantidad de dispositivos necesarios, el soporte técnico para su funcionamiento y la formación en su utilización cuando hablamos de cámaras, micrófonos y plataformas de comunicación.
- En la estructura de comunicación con, por un lado, niveles de conectividad doméstico soportando videoconferencias y varias personas estudiando y trabajando en el mismo domicilio y, por otro lado, trabajando con datos de salud, que son de los más sensibles que tenemos y deben estar debidamente protegidos.

En este sentido, con gran esfuerzo y buena fe de nuestros profesionales, vamos avanzando. Pero hay más. Siempre hay más.

La gestión clínica y la gestión administrativa

Llevamos ya tiempo trabajando en desplazar la decisión y, no lo olvidemos, la responsabilidad, a los puntos donde realmente se desarrolla la actividad, llamémosle productiva, de nuestros centros.

Quiero centrarme ahora en la necesidad que esto comporta de conocer, asumir y realizar una serie de tareas, que podríamos llamar administrativas, para conseguir que materiales y persona (los recursos básicos), estén donde

tienen que estar de manera funcional y operativa en el momento en que se necesitan.

Esto incluye circuitos de petición y compra, de contratación, de reparto y también de registro de actividad, de previsión de gasto, de análisis de nuevas iniciativas, de formación y un largo etcétera. Unos son de obligado cumplimiento y no hay otra, debemos realizarlas como componente intrínseco de la capacidad de gestionar según los parámetros de la legalidad vigente. Otros forman parte de la política propia de cada centro, sobre todo en lo que se refiere a número de revisiones, autorizaciones, plazos y firmas.

El teletrabajo de los “no esenciales”

Y aquí se juntan el hambre con las ganas de comer. Los resultados que buscamos en la gestión clínica de reducción de ineficiencias, eliminación de tareas que no aportan valor en base a conocer no solo la parte asistencial sino también la administrativa de gestión de recursos escasos, debemos aplicarlos también en las áreas de soporte.

El no haber afrontado esta realidad hace que los profesionales que realmente ejercen la gestión clínica se vean ahora forzados a esperar y seguir trámites administrativos que, si ya eran ineficientes, ahora lo son más debido a la cantidad de gente que está tele-trabajando. Las firmas y los trámites necesarios deben realizarlos personas que no tienen acceso remoto a determinados sistemas, o deben esperar a los días en que los diferentes profesionales trabajan de forma presencial y pueden realizar los trámites necesarios de unos circuitos de autorización siguen teniendo como soporte el papel. Esto hace que las demoras se acumulen, generando nuevas ineficiencias.

Pero una vez más, soluciones, como las meigas, “haberlas haylas”. Existen en el mercado gestores documentales que permiten la gestión digital de expedientes. Son herramientas que permiten la tramitación electrónica y automática de procesos administrativos. Cuentan con la posibilidad de consultar y tramitar expedientes electrónicos, incluyendo funcionalidades como portafirmas, registros de entrada y salida, avisos de necesidad de firma personalizados con flujos de trabajo definidos. Es más, en algunos casos, estas soluciones ya se han adaptado en el contexto de los consentimientos informados de los pacientes que, si bien siguen siendo ampliamente mejorables, ya se obtienen de forma digital.

Prácticas de escaso valor evidentes como el traslado de expedientes, el depender del despacho con secretaría para el momento de la firma o el tener que buscar si un determinado documento ha sido gestionado o está pendiente, dejarían de existir si aplicamos este tipo de soluciones. Y también nos ayudaría a detectar de manera fehaciente en que puntos se nos producen cuellos de botella o que temas, más o menos urgentes, quedan pendientes cuando se produce una baja en nuestro personal.

Es más, en nuestro compromiso de mejorar la eficacia y en base a una postura más activa y autocrítica, debemos exigirnos lo mismo que exigimos a nuestros profesionales sanitarios y no permitir que en nuestros circuitos existan este tipo de procesos que no aportan valor, pasando a priorizar soluciones coste-efectivas.

Una visión hacia fuera. Los proveedores

Es importante considerar, en el momento de elegir una solución concreta y definir el flujo de trabajo a realizar, que nos han de ayudar a evitar la demora en ámbitos de gestión, de manera que agilizan los circuitos internos de nuestros centros, pero también deben ser útiles para mejorar las relaciones con otros actores de nuestro entorno.

La acreditación de proveedores sería única y se podría establecer de manera que no generara un trabajo añadido de seguimiento de condiciones temporales y ofertas. Y si ya incluimos la facturación electrónica, podríamos gestionar los pagos, tanto los concursales como aquellos que se realizan a pequeños proveedores, aquellos que precisan autorización en cada caso, de manera ágil y con seguimiento de la situación de cada expediente.

Conclusión

No podemos pedir a nuestros profesionales sanitarios responsabilidades que no exigimos en otros ámbitos de nuestra actividad, ni debemos esperar a que algún nuevo efecto inesperado de nuestro entorno nos lleve a adoptar de forma precipitada y no en las mejores condiciones, soluciones de probada fiabilidad que ya existen en el mercado.

Socia directora de Acuidad
clara.grau@acuidad.com