



Ranking gestión de salud

Señor Director:

Los resultados de la evaluación de gestión de los 62 hospitales de mayor complejidad del país dejan un dato interesante: la Posta Central, que hace una década registraba niveles de cumplimiento cercanos al 63%, hoy lidera con un 91,1%. Las mejoras en gestión no ocurren de un día para otro. Y medir el desempeño contribuye a orientar los esfuerzos de una organización.

Desde el control de gestión, no es extraño. Cuando se definen objetivos, se establecen indicadores, monitorean resultados y se identifican brechas. A partir de ello, se genera información para tomar decisiones y mejorar. La medición envía señales sobre lo que se considera importante.

Por eso, la discusión debe centrarse en lo que se mide y qué comportamientos se incentivan. Un hospital puede mejorar sus indicadores de eficiencia y, al mismo tiempo, enfrentar problemas de oportunidad o calidad de atención.

La herramienta Balanced Scorecard utilizada por el Minsal incorpora múltiples dimensiones: listas de espera, ocupación de pabellones, cumplimiento GES, ausentismo, medicamentos, mantenimiento y satisfacción usuaria, entre otras. Esta mirada multidimensional es necesaria, pero medir más no significa medir mejor.

Los indicadores deben ayudar a identificar brechas, orientar decisiones y mejorar la atención de las personas. El desafío es combinar estándares comunes, con indicadores que reconozcan las distintas realidades de los hospitales.

Más que un ranking, los resultados ofrecen una oportunidad para aprender de las trayectorias de mejora. Medir influye en dónde se pone la atención. Por eso, importa tanto medir bien.

Alicia Núñez

*Facultad de Economía y Negocios
Universidad de Chile*