

Los principales desafíos actuales del sistema de salud en Chile

Autor: UNEGOCIOS FEN - UChile , El área busca responder a una demanda creciente sin perder de vista la calidad de la atención

El sistema de salud chileno enfrenta un escenario cada vez más complejo. El envejecimiento de la población, el aumento de las enfermedades crónicas, las restricciones presupuestarias, la incorporación de nuevas tecnologías y las mayores expectativas de los usuarios han puesto a prueba la capacidad de hospitales y clínicas para responder de manera oportuna y con altos estándares de calidad. En este contexto, la palabra eficiencia aparece con frecuencia en el debate público. Sin embargo, ¿qué significa realmente gestionar de forma eficiente un centro de salud? ¿Implica únicamente optimizar recursos o existe una mirada más amplia, centrada en las personas y en la calidad de la atención? Estas fueron algunas de las preguntas que guiaron una conversación entre Rodrigo Orellana Cole, director académico del Diplomado en Gestión Eficiente de Hospitales y Clínicas de Unegocios FEN Universidad de Chile; Ignacio Silva Ayarza, médico infectólogo, subdirector médico del Servicio de Salud Metropolitano Sur y docente del programa; y Patricio Barría Ailef, médico internista, MBA en Salud y director del Hospital de Urgencia Asistencia Pública (HUAP). Los especialistas coincidieron en que la eficiencia debe entenderse como una herramienta para mejorar la experiencia del paciente y fortalecer la gestión de las organizaciones sanitarias, más que como una estrategia de reducción de costos. La eficiencia comienza con el paciente. Uno de los principales consensos fue que la eficiencia en salud no puede evaluarse únicamente desde una perspectiva financiera. Para Ignacio Silva, el desafío consiste en utilizar los recursos disponibles de la mejor manera posible para resolver oportunamente el problema del paciente y ofrecer una atención digna, segura y de calidad. Patricio Barría complementó esa visión señalando que una buena gestión clínica beneficia tanto a los pacientes como a las instituciones. "Cuando un paciente recibe un diagnóstico oportuno, accede rápidamente al tratamiento adecuado y completa su proceso asistencial en menos tiempo, no solo mejora su experiencia y pronóstico, sino que también disminuyen los costos asociados a hospitalizaciones prolongadas, complicaciones o eventos adversos". A su juicio, invertir en una buena gestión clínica desde el inicio resulta mucho más eficiente que enfrentar posteriormente las consecuencias de procesos deficientes. El gran desafío: dejar de trabajar como islas. Más allá de la gestión interna de cada hospital, la conversación puso especial énfasis en uno de los principales desafíos estructurales del sistema de salud chileno: la fragmentación. Para Ignacio Silva, el paciente no debería percibir que existen distintos niveles de atención o múltiples instituciones involucradas en su tratamiento. "Al paciente no le interesa cómo está organizada la red. Lo único que espera es que su problema de salud se resuelva de manera oportuna". Sin embargo, reconoció que aún existen importantes brechas de coordinación entre hospitales, centros de atención primaria y otros establecimientos, lo que muchas veces obliga a los propios pacientes a transformarse en gestores de su información clínica. Uno de los principales obstáculos sigue siendo la falta de interoperabilidad entre los sistemas. Hoy es frecuente que una persona deba trasladar personalmente exámenes, informes o antecedentes médicos entre distintos establecimientos, generando duplicidad de procedimientos, mayores tiempos de espera y un uso poco eficiente de los recursos. "La información sigue viajando con el paciente. Ese es uno de los grandes desafíos pendientes para construir una verdadera red integrada de atención". La tecnología debe estar al servicio de las personas. Aunque la digitalización y la inteligencia artificial ocupan un lugar cada vez más relevante en la transformación del sector salud, ambos especialistas coincidieron en que la tecnología solo genera valor cuando responde a necesidades concretas de la organización. Para Patricio Barría, innovar no significa incorporar herramientas por moda, sino fortalecer los procesos, el liderazgo y la capacidad de adaptación de los equipos. "La tecnología debe adaptarse a los procesos y no al revés. Primero están los equipos humanos; después vienen las herramientas que permiten potenciar su trabajo". Gestionar hospitales requiere equipos diversos. Otro de los aspectos destacados fue la creciente necesidad de incorporar miradas multidisciplinarias en la gestión de los centros de salud. En este contexto, Patricio Barría, explicó que administrar un hospital exige competencias que van mucho más allá del ámbito clínico. Ingenieros, abogados, periodistas, especialistas en abastecimiento, analistas de datos y profesionales de múltiples disciplinas cumplen hoy un rol fundamental para mejorar procesos, incorporar innovación y fortalecer la eficiencia institucional. "La gestión hospitalaria requiere equipos diversos. Ninguna profesión, por sí sola, tiene todas las respuestas para enfrentar la complejidad actual del sistema de salud". Además, destacó que los resultados sostenibles solo son posibles cuando se fortalecen los liderazgos, se desarrollan las personas y se promueve una cultura organizacional orientada al aprendizaje continuo. En la misma línea, Ignacio Silva señaló que la mejora permanente solo puede consolidarse cuando todos los funcionarios comprenden cómo su trabajo impacta en la experiencia del paciente. "Desde quien realiza labores de aseo hasta la dirección del establecimiento,

todos participan en los resultados que obtiene la organización "Medir mejor para gestionar mejorHacia el cierre de la conversación, Ignacio Silva planteó otro desafío prioritario: revisar la manera en que actualmente se evalúa el desempeño de las instituciones de salud A su juicio, gran parte de los indicadores continúa concentrándose en medir el volumen de prestaciones o la productividad, dejando en un segundo plano aspectos como la satisfacción usuaria, los resultados clínicos y el impacto real sobre la salud de las personas "Muchas veces trabajamos para cumplir indicadores y no necesariamente para resolver los problemas de salud de los pacientes" Estas reflexiones surgieron durante la actividad "Gestión de salud en tiempos de cambio: el desafío de avanzar hacia una mayor eficiencia de los centros de salud en el escenario actual chileno", organizada por Unegocios FEN Universidad de Chile y moderada por Rodrigo Orellana Cole, director académico del Diplomado en Gestión Eficiente de Hospitales y Clínicas Quienes deseen profundizar en estos desafíos y conocer herramientas para fortalecer la gestión de organizaciones sanitarias pueden revisar la actividad completa en el siguiente enlace: https://www.youtube.com/watch?v=_j_zFtw1h2U