



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.

Gestión en salud

● 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

Alicia Núñez

Académica Departamento de Control de Gestión y Sistemas de Información, Facultad de Economía y Negocios, Universidad de Chile

El Mercurio de Valparaíso invita a sus lectores a escribir sus cartas a esta sección. Los textos deben tener una extensión máxima de 1.000 caracteres e ir acompañados del nombre completo, cédula de identidad y número telefónico del remitente. La dirección se reserva el derecho de seleccionar, extraer, resumir y titular las misivas. Las cartas deben ser dirigidas a cartasdeloslectores@mercuriovalpo.cl.