

## La Clínica Universitaria construye su futuro con el apoyo de *Plexus*



Junto a esta compañía de consultoría, la clínica buscará que cada uno de los funcionarios de la organización cumpla de la mejor forma con los objetivos que se han trazado para el mediano y largo plazo.



Según el Dr. Santiago Barragán, Director de la Clínica Universitaria, la compañía Plexus capacitará y entrenará a los empleados “para hacer más eficiente la gestión de la clínica en el presente y en el futuro”. El directivo agrega que la empresa de consultoría ayudará a construir, liderar y fortalecer los equipos de trabajo, al tiempo que trazará planes de desarrollo y planes de carrera que permitan proyectarlos en el tiempo.

Así mismo, tendrán la misión de empoderar al equipo humano para la toma de decisiones con muy bajos niveles de incertidumbre y mejorar los sistemas de trabajo con el propósito de asegurar el crecimiento en la región. “El aporte de Plexus es eminentemente metodológico; el aporte de la Clínica es eminentemente práctico. La integración de los dos es el resultado de la mejora que buscamos”, comenta Santiago Barragán.

El Departamento de Desarrollo Humano de la Clínica acompañará, desde el taller de habilidades gerenciales hasta la construcción, implantación y mantenimiento de los planes de desarrollo, desempeño y compensación; alineado con las condiciones del mercado, posibilidades de la clínica y políticas institucionales.

“La idea es que aprendamos a trabajar en equipo para buscar objetivos y metas comunes de forma que los miembros de la organización orientemos nuestras capacidades en el servicio al paciente, a partir de un equipo humano que se empeña en mejorar”, comenta el Director de la Clínica Universitaria.

“Buscamos fortalecer y orientar a las personas que trabajan en la organización para que cada uno se ponga a disposición del paciente y su familia, de forma que sepa transmitir sentido de pertenencia y compromiso con la misión de la institución”, finaliza el Dr. Barragán.

Arturo Méndez, miembro del equipo consultor de Plexus, explica que desde el punto de vista cuantitativo se agilizará el cobro por los servicios que presta la Clínica Universitaria, con el fin de mejorar el ciclo de la cartera; se incentivará la demanda para mejorar la rotación hospitalaria; se establecerán controles en la compra de insumos y medicamentos y se incrementarán los ingresos de la clínica.



### El paciente y su familia, nuestra razón de ser

A partir del diez de noviembre y durante 24 semanas, el equipo de consultores trabajará con cada uno de los colaboradores de la clínica con el fin de lograr que el gran objetivo de la organización esté encaminado a satisfacer las necesidades del paciente y su familia. En este proyecto se van a estructurar los procesos de manera que se puedan monitorear y controlar mientras se busca cumplir las metas propuestas. Todos los procesos institucionales estarán alineados en función de la ruta del paciente.

Se aplicarán unas encuestas para conocer las necesidades y sacar conclusiones sobre lo que prefieren los pacientes, de manera que se definan los procesos y su importancia. El paciente y su familia, en este caso, serán los “termómetros” que determinarán cuáles son los procesos que se deben mejorar, explica Arturo Méndez.

El paciente va a ser uno de los más beneficiados con el cambio, va a sentir que la razón de ser de la clínica es satisfacer plenamente sus necesidades. Se va a sentir escuchado; se le va a preguntar qué es lo más importante para él y cuando la organización proceda a satisfacer sus requerimientos se lo hará saber posteriormente, comenta el consultor mejicano.

Como resultado del aprendizaje con nuestra compañía, continúa el Sr. Méndez, se va a incrementar la cercanía con el paciente y él se va a sentir mejor atendido por los colaboradores de la clínica. La idea es que perciba el cambio en la actitud, en el servicio y considere como excelente la atención que se le brinda en la organización.

A través de la herramienta de gestión por procesos, se proyectará la entidad en el tiempo y se buscará que los empleados crezcan personal y profesionalmente, mientras desarrollan un sentido de pertenencia y compromiso con la clínica.

El consultor de Plexus explica que determinarán cómo trabaja la gente, qué herramientas tiene; cómo va a ser su crecimiento a futuro dentro de la organización y qué tipo de perfiles se requieren.





Para cumplir con este propósito se necesita un recurso humano capaz y comprometido así como unos procesos de la más alta calidad que garanticen la prestación de un servicio óptimo y oportuno.

En este sentido, cada uno tendrá claro cuál es su papel; cómo conseguir los objetivos de la Clínica Universitaria y definirá qué necesita para mejorar los procesos. Sin duda, se trabajará en el desarrollo de habilidades gerenciales de los directivos, se estimulará la adaptación al cambio y se incursionará en el trabajo por objetivos para medir el desempeño.

De igual manera, los directivos estarán en capacidad de orientar a los grupos de trabajo en la consecución de los objetivos y les permitirán crecer como personas y como líderes dentro de la organización, de forma que se que se sientan parte de la clínica y se proyecten dentro de ella.

El trabajo de Plexus definirá cuál es el papel de los funcionarios de la clínica con los pacientes, con los proveedores y con cada uno de los públicos que son importantes para la organización. Los empleados serán concientes de que si hacen bien lo que les corresponde, aunque sea una labor aparentemente pequeña, estarán contribuyendo a alcanzar los grandes objetivos que se ha trazado la Clínica Universitaria, de forma que, aunque se modifiquen algunos de los procesos, la gente esté dispuesta a asumir el cambio con generosidad y flexibilidad.

### ¡Participemos activamente!

Las primeras semanas se realizarán unos talleres de trabajo para definir, con la ayuda de todos los miembros de la organización, qué es lo que se debe mejorar. De esta manera, los trabajadores podrán manifestar abiertamente en qué están y en qué no están de acuerdo y percibirán cuáles son los procesos que hay que mejorar.



Luego del análisis que se le hace a la ruta del paciente, se realiza un trabajo en grupo para definir qué procesos se deben mejorar. Todos los que participan en el proyecto aportan en la construcción del futuro de la organización.

Por esta razón, la participación, colaboración y la franqueza de parte de todos los empleados será fundamental para conocer sus expectativas y construir lo que queremos. Las personas que trabajan en la clínica deben saber para dónde van y eso garantiza el éxito de este trabajo, explica Arturo Méndez, consultor de Plexus.

Los consultores de Plexus esperan que los trabajadores de la clínica manifiesten cómo se sienten y transmitan sus inquietudes para que los expertos puedan resolverlas. Más allá de la labor que cada uno desempeña, lo importante es reconocer que lo que somos como personas va muy unido a lo que hacemos dentro de la organización.

Lo ideal es que los empleados compartan los valores corporativos, la visión de futuro y quieran estar aquí por su carrera y por su crecimiento. Para percibir estos aspectos se acompañará a la gente en el desempeño de sus funciones para que cumplan con sus objetivos y contribuyan a alcanzar los que persigue la clínica.

### Comprometidos para mejorar los procesos

Dentro de una organización hay varios tipos de procesos como son: los estratégicos, misionales, los de soporte y apoyo, los de medición, pero en este caso se van a mejorar los que están relacionados con el manejo hospitalario; se tocarán las distintas unidades, se analizará su administración y se verá de qué forma se compaginan unas con otras.



Las primeras dos o tres semanas haremos un análisis detallado con la gente, compartiremos con ellos nuestra visión y enriqueceremos el proceso con sus opiniones. Luego, en seis o siete semanas se diseñarán las soluciones de mejora y en el resto del proyecto se implementan los cambios, explica el asesor de Plexus.

El equipo de consultores está conformado por cuatro jóvenes de distintas profesiones y, aunque no son expertos en el área de la salud, traen una herramienta que va a ser muy útil para la organización y para las personas que la conforman. Son ejecutivos entusiastas que van a ayudar a la gente a que realice de forma distinta sus tareas y mejore su desempeño. Estos expertos, junto a un grupo de líderes de la clínica, van a estar tiempo completo en la organización y cada uno de ellos trabajará en un frente distinto como son: habilidades gerenciales, manejo hospitalario, facturación y cobranza, abastecimiento de insumos y medicamentos.

Con el proyecto se busca mejorar la calidad del servicio, agilizar los procesos, obtener mayor rentabilidad y adquirir elementos de juicio para que los directivos sepan cómo proyectar a futuro la organización.

Arturo Méndez sostiene que la Universidad de La Sabana continuará estrechando su relación con la clínica de forma que se aproveche cada vez más la sinergia y la cercanía que existe entre ambas instituciones, con el fin de construir el plan de carrera de los funcionarios y aprovechar las facilidades que las partes pueden ofrecer.

La Clínica Universitaria desarrollará su proyecto social, junto a la Universidad de La Sabana, para servir a aquellas personas que necesiten ayuda, especialmente a los pacientes y a sus familias. Así mismo, prioritariamente los estudiantes de los programas del área de la salud encontrarán en la clínica un lugar idóneo para aplicar los conocimientos adquiridos en la institución educativa.

### Experiencia de Plexus en Latinoamérica

Plexus nació en 1994, llegó a Colombia en 1998 y tiene cobertura en toda Latinoamérica. La sucursal de Bogotá cubre la demanda en Colombia, Venezuela, Panamá y El Caribe; la de Lima, cubre Perú, Ecuador y Argentina; mientras que en Santiago de Chile hay una sede exclusiva para el país austral. Así mismo tienen presencia en Miami y México, desde donde se atiende Norte y Centroamérica.

Han trabajado en sectores muy diversos de la economía como: Noel, Protabaco, Casa Luker, JGB; Mineros de Antioquia, Paz del Río, Grupo Aval; con entidades del estado como el Ministerio de Hacienda, Ministerio de Defensa, a través del Hospital Militar Central; y en el sector de la salud han realizado proyectos con la Fundación Cardioinfantil, donde se mejoró el ciclo de cobranza, la rotación y atención de pacientes y el manejo de medicamentos e insumos. La gente creció en el desarrollo de habilidades gerenciales, planes de carrera y de sucesión. Gracias a esta labor, la Cardioinfantil es una organización sana donde se aprendió sobre el manejo hospitalario.

Según Arturo Méndez el reto de las grandes clínicas es mantener sus finanzas en buena forma porque cada vez es más difícil el mercado. En la medida en que todos los miembros de la organización se sientan parte de un gran equipo, se podrán consolidar buenos grupos de trabajo y se lograrán resultados impresionantes. En el sector de la salud esta metodología se aprovecha mucho para mejorar el servicio. Es algo que hemos notado en lugares como el Hospital Militar, la Clínica San Rafael y otras instituciones.

Esta clínica tiene más facilidad para moverse en el mercado por su tamaño. El reto es hacer cambios a la velocidad que se requiere de acuerdo al tamaño de la organización.

La clínica tiene muchas oportunidades para ser una gran entidad en esta región porque está ubicada en un polo de desarrollo. La excelencia en el trato humano es algo que ha caracterizado el servicio que se presta en este lugar. Además es una entidad que cuenta con una infraestructura lo suficientemente buena como para proyectarse a futuro y se está posicionando en distintas áreas clínicas como: cuidados intensivos, obstetricia, cirugías de diferentes especialidades, entre otras. El hacer las cosas bien aumenta la motivación en las personas que hacen parte de la organización.

Santiago Barragán, director de la Clínica Universitaria, explica que todos podemos contribuir al éxito del programa demostrando voluntad para hacer de manera diferente y mejor lo que se está haciendo. Con el apoyo del departamento de Desarrollo Humano, debemos tener mentalidad de aprendiz, sostiene el directivo, e insiste en que debemos ser cogestores del proyecto con el propósito de que el trabajo realizado perdure en el tiempo. El directivo invita a todo el equipo humano de la clínica a que haga un esfuerzo adicional en su trabajo diario, de modo que el resultado permita mejorar la calidad en el servicio. Todo esto redundará en que el paciente y sus familiares se sientan acompañados desde que llegan a la institución hasta que la dejan.

¡Entre todos podemos construir el futuro de la clínica!

