



## Informe de conclusiones II Foro KnowMad Salud sobre gestión del cambio y adopción de las TIC

El pasado 26 de enero se celebró el [II Foro KnowMad Salud](#) para debatir con expertos del sistema nacional de salud sobre la gestión del cambio y la adopción de las nuevas tecnologías en las organizaciones sanitarias. Organizado por Cerner España y el Instituto de Marketing y Management, el Foro Knowmad es un lugar de reflexión y aprendizaje sobre el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el sector salud.

En esta edición, contamos con la participación de expertos en salud digital y gestión del cambio como son **Julio Mayol**, Director Médico del Hospital Clínico San Carlos; **Jaime del Barrio Seoane**, Presidente de la Asociación de Salud Digital; **Llanos González**, Directora de Enfermería del Hospital Universitario de Torrejón; **Rafa Ballester**, farmacéutico y ejecutivo clínico de Cerner experto en transformación clínica; **Juan Fernández**, Director General de Cerner España; y **Amanda Palazón**, Directora del Instituto de Marketing y Management y moderadora del debate. El foro se retransmitió en directo a través de [Periscope](#) y en Twitter a través del hashtag [#KnowmadSalud](#).

### Retos para la transformación digital y el cambio cultural

El debate arrancó con una reflexión sobre cuál es la **principal dificultad para llevar a cabo una transformación tecnológica**. Julio Mayol subrayó que “falta narrativa por parte de los líderes, no hay historia. A los profesionales se les motiva por resultados, la organización debe tener claros los objetivos y **una narrativa [visión] coherente** por parte de los líderes”. Los participantes subrayaron la importancia de un **buen liderazgo** como elemento fundamental para la gestión del cambio. En palabras de Amanda Palazón, “el líder debe rodearse de gente que tenga conocimiento y habilidad. Debe ser el director de orquesta”.

Nos encontramos inmersos en un proceso de cambio cultural y de modelos sanitarios y esto conlleva **tiempo y formación**. A esa falta de narrativa que señalaba el Dr. Mayol, Llanos González añadía “la falta de formación en las universidades sobre cómo afrontar, comunicar y asumir el cambio” de la transformación digital. El soporte a las organizaciones sanitarias es clave, pero también lo es formarse en competencias digitales.

Los participantes hablaron también de los modelos de atención y sobre la necesidad de **medir resultados**. Cuando una organización no se hacen bien las cosas, se queda sin clientes, comentaba Jaime del Barrio. Pero en el sector sanitario, ¿cómo sabemos cuándo estamos mejorando la atención de la salud? La transformación digital debe dar respuesta a este reto. En este sentido, Juan Fernández hizo hincapié en la necesidad de promover la medida de resultados y la obtención de evidencia que demuestre los beneficios asociados a un correcto uso de las tecnologías de la información.



Por otro lado, todo cambio requiere un **periodo de adaptación** por parte de todos los actores del entorno sanitario: pacientes, profesionales de la salud, directivos, etc. “Debemos entender que no hemos sido formados para afrontar este cambio y, para ello, la velocidad es clave”, destacó Jaime del Barrio. Rafa Ballester añadió que “los pacientes cada vez llegan más informados a consulta. El personal sanitario debe adaptarse a esto”.

La implicación de los profesionales clínicos en el proceso de digitalización es clave para que estos se familiaricen y adopten las nuevas tecnologías. ¿Cuál sería el primer paso para llevar a cabo el cambio en la organización de salud? Rafa Ballester remarcó la importancia de identificar los “**early adopters**”, aquellas personas que adoptan el cambio rápidamente dentro de la organización y arrastran al resto. A ellos hay que proporcionarles las medidas y canales de comunicación adecuados.

Finalmente, Julio Mayol compartió la iniciativa que puso en marcha el Hospital Clínico San Carlos en Twitter con el *hashtag* #ClinicoSanCarlos con el que se fomenta la comunicación de los miembros del hospital.

## Conclusiones del Foro

- Las nuevas tecnologías están cambiando la forma de comunicarse y acceder a la información, tanto para las organizaciones como para las personas. Todos los sectores de actividad están en transformación.
- Es importante entender el conjunto de la organización, cómo alinearla a unos objetivos y medir los resultados para saber si estamos trabajando bien.
- La gestión del cambio implica un cambio de modelo en las organizaciones sanitarias. Necesitamos modelos basados en evidencia que demuestren los beneficios asociados a un correcto uso de las tecnologías de la información.
- Las tres claves para la transformación digital son: profesionalización, transparencia y orientación a resultados. Además, es necesario formar en competencias digitales desde la universidad, donde no nos forman para comunicar ni gestionar este cambio.
- La dinámica de cambio implica escuchar a los innovadores, ver los proyectos que están teniendo resultados y aplicarlos. “Es necesario un cambio radical, abandonar los proyectos piloto y pasar a la acción”.

## Reflexiones finales de los participantes

Para terminar el debate, cada participante nos dejó con una frase final a modo de resumen:

- Jaime del Barrio destacó que “la transformación digital en salud resuelve los problemas de la gente”.



- Llanos González, afirmó que “el paciente informado con profesionales enfocados al cambio son el tándem necesario para la transformación digital”.
- Julio Mayol nos sorprendió con una frase de Sherlock Holmes: “deja de aburrirme y piensa, es el nuevo sexy”, en el sentido de que todos miramos el cuadro con la misma perspectiva. Sin embargo, los innovadores son los que adoptan nuevas perspectivas.
- Juan Fernández, hizo hincapié en que “el éxito de la adopción tecnológica requiere de una estrategia comunicada y articulada con claridad, con ello se logra comprensión y con la comprensión se logra compromiso”.
- Rafa Ballester señaló que la “visión, liderazgo, inteligencia emocional y comunicación clara son claves para el éxito de un proyecto de transformación tecnológica”.



**Para obtener más información,** póngase en contacto con Miriam Poves García +34 676178874, [miriam.poves@cerner.com](mailto:miriam.poves@cerner.com) o Laura Parrí Royo +34 637499882 / [laura.parrero@cerner.com](mailto:laura.parrero@cerner.com)