

METODOLOGÍAS INNOVADORAS PARA LA GESTIÓN DE PROYECTOS EN ACP

“No podemos resolver problemas pensando de la misma manera que cuando los creamos” Albert Einstein

La gestión de proyectos en atención centrada en la persona requiere enfoques que prioricen la experiencia y las necesidades de los usuarios (pacientes, familias, cuidadores, personal de salud), de tal forma que las mejoras se alineen a estas necesidades y se entreguen productos que respondan a las expectativas de las personas. Se encuentran algunas metodologías innovadoras que pueden ser aplicadas en este contexto, dentro de las cuales están la metodología Agile, Design Thinking, Lean healthcare, Scrum, entre otras.

Al combinar estas metodologías, los equipos de gestión de proyectos de las entidades de salud, pueden crear soluciones innovadoras, modernas, atractivas y centradas en las personas que redunden en el mejoramiento de la calidad de la atención y la experiencia del paciente en el sistema de atención de salud.

METODOLOGÍA ÁGIL

Se caracteriza por su enfoque en la flexibilidad, la colaboración y la entrega de resultados satisfactorios y adaptados a las necesidades de las personas. Puede ser especialmente útil en entornos donde la incertidumbre es alta y los requisitos pueden cambiar rápidamente (1). En el ámbito de la atención en salud, esto puede traducirse en equipos multidisciplinarios que trabajan de manera colaborativa y flexible para desarrollar soluciones que satisfagan las necesidades cambiantes de los pacientes.

Algunos principios clave de esta metodología en este contexto incluyen:

1. Colaboración y comunicación constante con las personas y las partes interesadas para entender sus necesidades y expectativas.
2. Adaptación a los cambios y la evolución de los requisitos a lo largo del proyecto, permitiendo una mayor flexibilidad y capacidad de respuesta.
3. Priorización de las tareas y funcionalidades según su impacto en la experiencia de la persona, asegurando que se satisfagan sus necesidades más críticas primero.
4. Retroalimentación temprana a través de la iteración de forma que se asegure la alineación con las expectativas de la persona.

5. Enfoque en la calidad y la mejora continua, buscando constantemente optimizar los procesos y los resultados para garantizar la satisfacción de las personas.

DESIGN THINKING

Es una metodología que se ha popularizado en los últimos años en el ámbito de la gestión de proyectos. Se basa en la idea de centrarse en las necesidades y deseos de los usuarios para desarrollar soluciones innovadoras y efectivas (1). En el caso de la atención centrada en la persona, esta filosofía cobra especial relevancia, ya que se trata de garantizar que los servicios y productos ofrecidos a las personas se ajusten a sus necesidades y preferencias.

En la gestión de proyectos implica adoptar una mentalidad centrada en el usuario desde el inicio del proyecto y mantenerla a lo largo de todo el proceso (2); el Design Thinking puede aplicarse de la siguiente manera:

1. **Empatía:** El primer paso consiste en comprender a fondo las necesidades, deseos y preocupaciones de las personas a las que se dirige el proyecto. Esto implica hablar con los usuarios, observar cómo interactúan con los servicios actuales y entender sus puntos de vista.
2. **Definición del problema:** Una vez se ha recopilado suficiente información, se debe definir claramente cuál es el problema que se quiere abordar y cuáles son los objetivos que se pretenden alcanzar con el proyecto.
3. **Idear:** En esta fase, se trata de generar ideas creativas para resolver el problema identificado. Se fomenta el pensamiento divergente, permitiendo que las ideas fluyan libremente. Se utilizan técnicas de creatividad y cocreación para relacionar conceptos y encontrar soluciones innovadoras.
4. **Prototipado:** Una vez se han seleccionado las ideas más prometedoras, se desarrollan prototipos rápidos que permitan probar y validar las soluciones propuestas. Esta es una herramienta muy útil para recabar feedback de los usuarios y realizar ajustes antes de la implementación final.

De acuerdo con esto, el Design Thinking se basa en el entendimiento profundo de las necesidades y deseos de las personas, y utiliza esta comprensión para generar ideas creativas y soluciones prácticas, de tal forma que se puedan satisfacer sus gustos y de igual forma se mejore la calidad de la atención (2).

LEAN HEALTHCARE

Esta metodología permite satisfacer rápidamente, de manera eficiente y efectiva las necesidades de las personas. Se enfoca en eliminar desperdicios y optimizar los procesos para mejorar la eficiencia y la calidad en la atención. Puede ser útil en proyectos de atención en los que se busca reducir tiempos de espera, mejorar la disponibilidad de recursos o aumentar la satisfacción de las personas atendidas (1). Tiene como objetivos principales:

- Mejora de la calidad de atención:** a través de la estandarización de procesos, la reducción de variabilidad, la identificación y eliminación de defectos.
- Aumento de la eficiencia:** al eliminar desperdicios y optimizar los flujos de trabajo, Lean Healthcare permite una utilización más efectiva de los recursos disponibles.
- Reducción de costos:** disminuyendo los desperdicios y mejorando la eficiencia operativa, el Lean Healthcare contribuye a la reducción de costos en el sistema de salud.
- Mayor satisfacción del paciente:** acortando los tiempos de espera, es posible mejorar la calidad de atención y brindar una experiencia más fluida y centrada en el paciente.
- Mejora del entorno de trabajo:** la implementación de Lean Healthcare implica la participación activa del personal en la identificación y solución de problemas. (3).

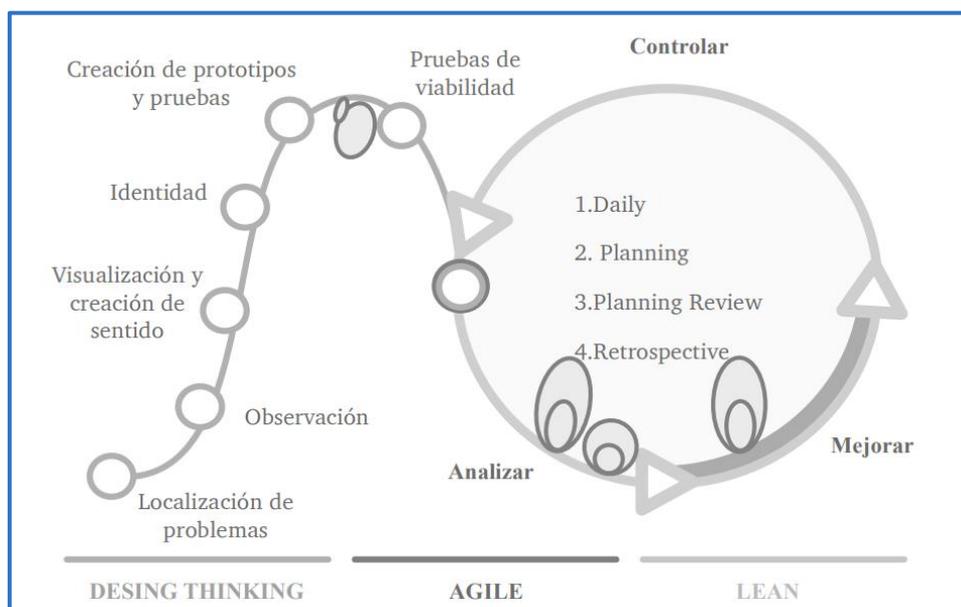


Figura 1. Modelo de integración Design Thinking, Lean y Agile

Tomado de Arias Bareño, E. O. (2020). Integración de Lean, Design Thinking y Agile en la gestión de proyectos. SIGNOS - Investigación En Sistemas De gestión, 12(2), 161-174. <https://doi.org/10.15332/24631140.5942>

La integración de estos tres conceptos —Design Thinking, Lean y Agile— bajo un solo marco de trabajo o conjunto de buenas prácticas es relevante, porque las tres brindan cualidades distintas como orientación al cliente y generación de valor permanentemente, lo que hace interesante probarlas reunidas en un solo esquema. En conclusión, Design Thinking facilitará todo el trabajo previo y de levantamiento de información, garantizado el entregable bien definido a las condiciones iniciales, mientras que Lean y Agile funcionan garantizando la construcción eficiente, retroalimentación permanente y alta respuesta a los cambios del entorno (1).

BIBLIOGRAFÍA

- 1- Arias Bareño, E. O. (2020). Integración de Lean, Design Thinking y Agile en la gestión de proyectos. SIGNOS - Investigación En Sistemas De gestión, 12(2), 161–174. <https://doi.org/10.15332/24631140.5942>
- 2- Sánchez, L. (2023). Design Thinking: Desbloqueando el éxito en la gestión de proyectos y potenciando la creatividad. <https://www.linkedin.com/pulse/design-thinking-desbloqueando-el-%C3%A9xito-en-la-gesti%C3%B3n-de-jorge/>
- 3- Lean Healthcare: aprende a optimizar la eficiencia y calidad en el sector de salud <https://www.sydle.com/es/blog/lean-healthcare-64d395c63370214419591073>