

La innovación en SPF es cosa de todos

Según la RAE, innovar es mudar o alterar algo introduciendo novedades.

La innovación en servicios asistenciales consiste en introducir nuevos servicios, realizar cambios organizativos en los ya existentes, e incluso asociar a los servicios productos tecnológicos.

Para una organización, la innovación exige actualización del conocimiento e introducción de metodología y herramientas propias en los procesos aunque no siempre se consiguen los resultados esperados.

Para llevar a cabo este proceso de innovación será imprescindible tener una estrategia que cuente con recursos humanos y económicos, conocer las necesidades de los usuarios a los que va dirigida la innovación y su impacto en la sociedad, además de disponer de un sistema y herramientas que permitan el aprendizaje y la transmisión de ese conocimiento a los profesionales que han de llevar a cabo el cambio.

En este proceso se necesita la participación de todos los actores, diálogo para integrar y alinear intereses comunes y capacidad de gestión para administrar la innovación desde sus inicios.

En el caso de la innovación en la farmacia, como dice el Dr. Miguel A. Gastelurrutia, los ideólogos de la profesión llegaron a la conclusión de que los farmacéuticos debían dejar de centrarse en el producto, para orientar su actividad al paciente. Este fue el principio, y el pistoletazo de salida, para comenzar a finales de los 80 la carrera de la innovación en los servicios farmacéuticos

Se ha logrado cambiar el lenguaje creando nuevos términos para los nuevos procedimientos, se han obtenido resultados positivos, incluso con la remuneración en la implantación de ciertos servicios, sin embargo algunos de ellos no responden al concepto de innovación. Pero la realidad es que una gran mayoría de los farmacéuticos no están convencidos de la necesidad del cambio, ni lo han asumido. Esto puede deberse a que no se han seguido las fases del proceso y no se ha explicado adecuadamente qué ganan con la innovación y por qué la tienen que hacer.

En general, los farmacéuticos no tienen claro para qué, cómo y cuándo han de actuar innovadoramente, en qué condiciones, con qué recursos cuentan y cuáles son las responsabilidades a las que se enfrentan.

El paciente, que es el protagonista de este cambio, apenas ha participado del mismo y se enfrenta en su día a día a una amplia oferta de unos aparentemente nuevos “servicios farmacéuticos”, de los que no conoce el valor que le aportan.

Quizás hemos dedicado el tiempo y el esfuerzo al proceso, a cómo realizar el servicio y hemos olvidado a la Organización. La innovación en el proceso no podrá materializarse sin la organizativa y esto implica la creación de sistemas de aprendizaje y de transmisión del conocimiento, promover redes de investigación, establecer planes de comunicación, así como la creación de alianzas y estrategias para el fomento de la innovación.

Dejemos a un lado los egos personales e institucionales. Dedicemos tiempo como profesión a fijar objetivos a corto y medio plazo. Hagamos un esfuerzo para conocer las necesidades de aquellos a los que va dirigida la innovación: **los pacientes y el pagador del servicio** y no olvidemos que el foco de la innovación son las personas.

Los cambios siempre suponen esfuerzo y para arrastrar a todo un colectivo, es necesario que se encuentre ante una situación de dificultad importante, o que la recompensa sea atractiva. Así es que, debemos entender bien, qué es lo que puede mover al cambio a los farmacéuticos.