

USER DRIVEN INNOVATION EN EL SECTOR SANITARIO EN CLAVE TRANSFRONTERIZA

Posted on 18/03/2010 by Naider



El pasado 11 de marzo se ha celebrado en Copenhague, Dinamarca, una conferencia titulada "[User Driven Innovation in the Healthcare Sector](#)" en la que se han presentado los resultados de dos proyectos transfronterizos de [innovación abierta en el sector sanitario](#) realizados por tres regiones de Dinamarca, Suecia y Noruega (respectivamente Midtjylland, Skane y Helse Bergen). Ambos proyectos, [Innovation4Care](#) y "[New methods for User-driven Innovation in the Health Care Sector](#)" han sido financiados por el [Nordic Innovation Center](#).

Dos aspectos fundamentales de Innovation4Care nos han llamado la atención y nos han animado a desplazarnos hasta Copenhague para asistir a la Conferencia: su **dimensión transfronteriza** y su enfoque centrado en las **necesidades de los usuarios** como fuente de innovación y en el uso del [crowdsourcing](#) como herramienta para canalizar las sugerencias, ideas y mejoras procedentes de los usuarios.

Los objetivos principales de Innovation4care son:

1. **promover una cultura de colaboración entre las tres regiones nórdicas** con el objetivo de favorecer el **intercambio de experiencias y la introducción de innovaciones incrementales y también radicales**
2. **introducir el concepto de *user driven innovation* en las tres regiones sanitarias participantes.**

Perseguir estos objetivos ha significado un importante esfuerzo por parte de todos los agentes involucrados (el proyecto ha alcanzado alrededor de 75.000 usuarios) debido a las diferencias culturales, organizativas, tecnológicas y lingüísticas existentes entre los distintos agentes participantes en el proyecto.

Innovación abierta en el sector sanitario

El enfoque basado en el usuario (user-driven) de Innovation4care nos recuerda que la innovación en el sector sanitario no es dominio exclusivo de los laboratorios de I+D de las grandes multinacionales farmacéuticas o biotecnológicas, ni está necesariamente relacionada con la introducción de nuevos medicamentos o tecnologías médicas. Tal y como ocurre en otros sectores, también en el ámbito sanitario la tradicional "*research driven innovation*" se complementa cada vez más con la "*user driven innovation*", especialmente cuando esta se refiere a nuevas formas de organizar y gestionar los servicios ofertados. Los usuarios, entendidos como médicos, enfermeros, gestores de organizaciones sanitarias y pacientes (incluso sus familias) tienen competencias, conocimientos y percepciones de unos mismos problemas muy distintos pero a la vez complementarios. La colaboración entre estos usuarios, cada uno con su bagaje de experiencias e informaciones, permite generar nuevos inputs para la toma de decisiones y en muchos casos fomenta ideas originales y nuevas soluciones.

Innovation4care ha identificado un primer target de usuarios compuesto por alrededor de 75.000 empleados de las organizaciones sanitarias de las tres regiones participantes. Este primer target ha sido involucrado directamente en actividades de *crowdsourcing* con el fin de [facilitar el intercambio de conocimiento](#) y estimular una participación proactiva por parte de todos los usuarios en los procesos de innovación. Un grupo secundario de usuarios ha sido también identificado e incluye a los pacientes, a ciudadanos y a representantes del sector industrial.

Plataformas colaborativas para el crowdsourcing en salud

La herramienta de apoyo a las actividades de *crowdsourcing* ha sido la plataforma web colaborativa desarrollada por [Hybrid State](#), que ha permitido a las tres regiones participantes poner en común

las ideas, los conocimientos y propuestas de sus profesionales (médicos, enfermeros y gerentes de las organizaciones sanitarias). En 12 meses de funcionamiento de la plataforma se han desarrollado 16 iniciativas basadas en el *crowdsourcing* en las que han participado alrededor de 3000 personas, 400 de las cuales han contribuido muy activamente a la generación de nuevos inputs e ideas en la mejora de los servicios sanitarios de estos países. La web interactiva ha sido utilizada por grupos de profesionales de todas las organizaciones sanitarias participantes en varios proyectos innovadores y en distintas fases de desarrollo.

Dificultades en la práctica

Los resultados conseguidos hasta la fecha han sido bastante positivos aunque las dificultades encontradas en introducir el concepto de *user driven innovation* en las tres regiones sanitarias nórdicas han sido múltiples. Las principales **barreras a la innovación abierta** en el sector sanitario mencionadas durante la conferencias se pueden sintetizar en:

- Falta de tiempo y recursos dedicados a los procesos de innovación;
- Poco conocimiento de las herramientas de innovación digital;
- Desconocimiento de las técnicas de *crowdsourcing* y de sus potencialidades para generar nuevas ideas;
- Escasa cultura de la innovación abierta dentro de las organizaciones sanitarias;
- Relaciones jerárquicas que dificultan la comunicación entre los profesionales, el fluir de las ideas, opiniones y conocimientos especialmente desde los niveles más bajos hacia los más altos de las organizaciones sanitarias;
- Falta de claros incentivos y remuneraciones a la introducción de la innovación;
- Escasa visibilidad de los resultados de la innovación;
- Poca escalabilidad de los servicios sanitarios innovadores.
- Miedo al fracaso.

Superar estas barreras no es un proceso ni breve ni sencillo. Requiere un **cambio cultural** dentro de las organizaciones sanitarias que implique una mayor colaboración horizontal entre todos los niveles; una mayor **participación activa de los equipos de primera línea** en los procesos de innovación, una mayor **flexibilidad y transparencia** en los **procesos de innovación**; una mayor **capacidad de acceder a las competencias y a los conocimientos de los usuarios** (por ejemplo a través del *crowdsourcing*), la definición de un apropiado sistema de **remuneración de la innovación**, una rapidez de actuación y un continuo feedback por parte de los agentes involucrados en el proceso de innovación, una clara interpretación de los derechos de propiedad de la innovación, una **aceptación** más generalizada **del fracaso, un mayor comunicación**.

Resultados y avances

La iniciativa Innovation4care ha intentado ofrecer un avance en esta dirección dentro de las tres regiones sanitarias nórdicas. Aunque haya sido una primera experiencia, esta iniciativa ha introducido **una nueva manera de trabajar la innovación** en las organizaciones sanitarias participantes, ha puesto los **usuarios en el centro de los procesos de innovación**, ha fomentado el **intercambio de experiencias innovadoras e informaciones entre organizaciones de distintos países** incluso fuera de las actividades de *crowdsourcing* (se han intensificado mucho las relaciones entre la Región de Midtjylland y la Región de Skane), ha estimulado una **mayor colaboración entre las organizaciones sanitarias y la industria privada** como en el caso de la creación de un prototipo de camas adaptables para los hospitales en la que ha sido involucrada hasta una compañía aérea.

Así como lo han reconocido todos los participantes a la conferencia hay todavía muchísimo trabajo por hacer. La innovación abierta en el sector sanitario es un concepto relativamente nuevo y difícil de introducir sin un fuerte compromiso por parte de toda la organización, especialmente de los líderes. Pero como en otros sectores, las organizaciones sanitarias hoy en día tienen que

enfrentarse a un cliente (el [paciente](#)) cada vez más informado y exigente, consciente de sus necesidades y de la oferta sanitaria disponible, cuyo poder de decisión ha aumentado notablemente [gracias a las nuevas tecnologías informáticas](#). Conocer bien estas necesidades es un requisito fundamental para generar [nuevas soluciones](#) capaces de satisfacerlas. La innovación *user driven* ya no se puede ignorar.

Puedes encontrar más información sobre innovación abierta en el sector sanitarios en los siguientes enlaces:

- [O+Berri](#)
- [**Inteligencia colectiva en la Sanidad. Sanidad Abierta.**](#)
- [Diseño de servicios y salud](#)
- [Administraciones en red-Sanidad](#)
- [Presentación de Jordi Graells en la jornada "Innovación pública y trabajo colaborativo"](#)
- [Banco de Prácticas Innovadoras del Sistema Sanitario Público de Andalucía](#)
- [Libro "Salud y sociedad red", de Francisco Lupiañez](#)
- [Komplexblog](#)

There are no comments yet.