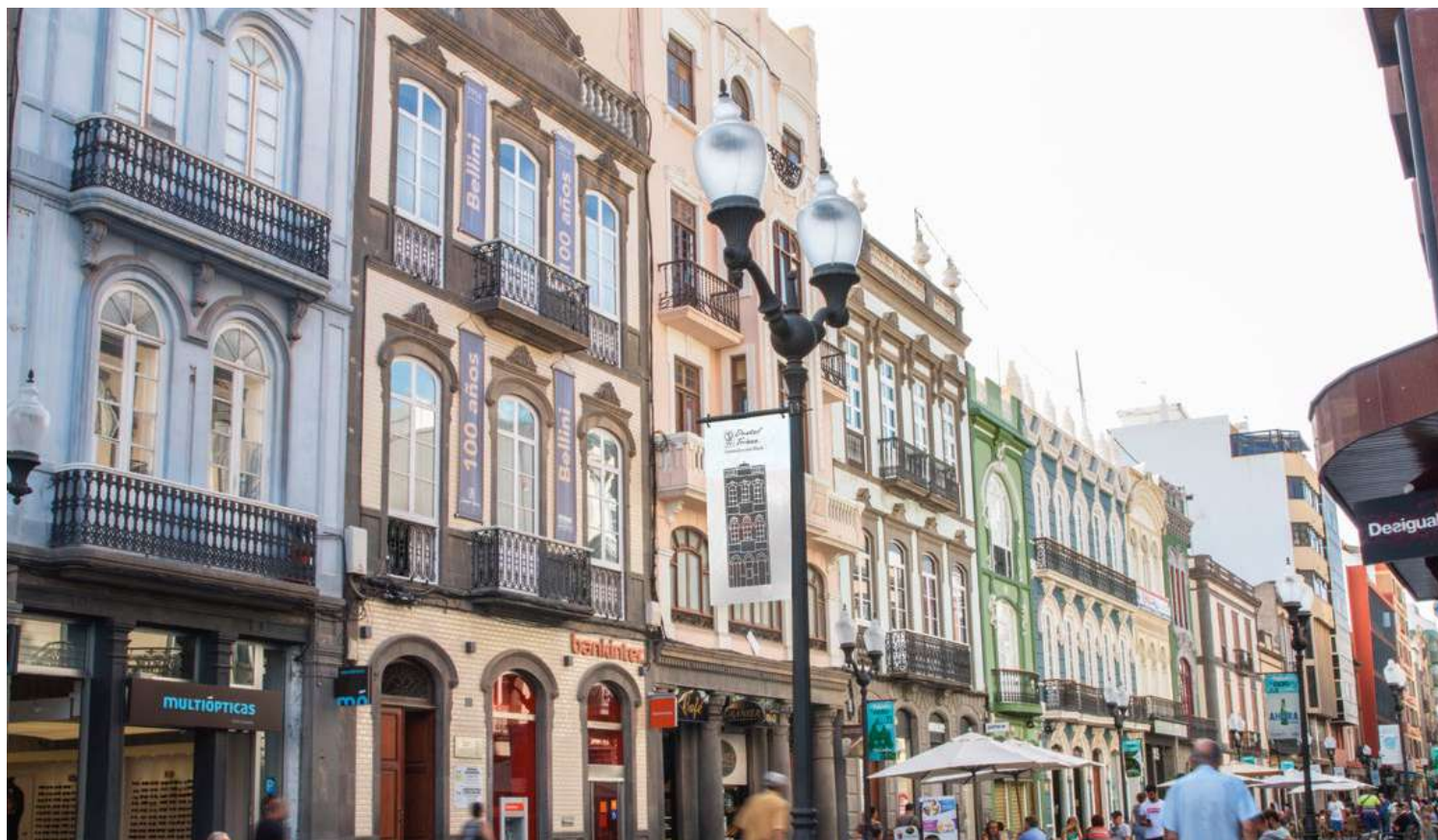


¿QUÉ NOS HA TRAÍDO HASTA AQUÍ? LA EXPERIENCIA DE 106 AÑOS DE TRAYECTORIA

Dr. Renzo Bellini, Clínica Dental Triana



En las Clínicas Knotgroup somos conscientes de la responsabilidad que cada paciente nos traslada cuando nos visita. Esta responsabilidad nos exige ofrecerles los mejores tratamientos que hoy nos permite el estado de la ciencia y la tecnología. Por esta razón estamos obligados a poner en juego los mejores recursos a nuestro alcance para que el resultado final sea el deseado. Todo ello sin olvidar que nuestro trabajo nos exige un alto grado de compromiso. Compromiso con nuestra práctica odontológica, con los valores corporativos de Knotgroup Dental Corporation y, sobre todo, con nuestros pacientes. Después de 106 años de trayectoria, en Clínica Dental Triana saben muy bien qué es esto del compromiso y en este artículo nos acercan a las claves del éxito de su trayectoria y al respaldo que Knotgroup supone para ellos en la actualidad.



Es innegable que el mundo odontológico ha sufrido cambios vertiginosos en los últimos 20 años. Estos cambios no sólo son atribuibles al desarrollo tecnológico, la digitalización y a un exponencial esparcimiento del conocimiento y las globales contri-

buciones a los procedimientos clínicos. Quizás, de los mayores cambios que hemos vivido en estas últimas décadas sean la manera en la que se atiende a los pacientes, el concepto de clínica y de servicio, así como el de asumir finalmente nuestro papel de empresa.

Lidiar con esta gran cantidad de cambios no sólo instrumentales sino también filosóficos, ha abrumado a muchos compañeros que conozco. La cantidad de atributos que se le exige a un profesional hoy día abarca habilidades muy dispares a la par que exigentes que, en mi opinión, nos dejan tres caminos posibles a elegir:

- Ser un afortunado polifacético que resiste muy bien el estrés, gestiona apropiadamente su tiempo profesional, gerencial, formativo y personal, así como su correcta remuneración y mantiene la motivación de su equipo sin sucumbir ante el tsunami de tareas pendientes y requisitos burocráticos.

- Caer en el marasmo actitudinal por saturación de estímulos externos, descuidando áreas importantes de su trabajo, su vida personal o sus conocimientos con la esperanza de que los tiempos cambien de nuevo hacia una práctica más sencilla de nuestra profesión y dejando en manos de las corrientes imperantes y el devenir azaroso su porvenir.

- Delegar partes de dichas responsabilidades buscando un equilibrio entre lo que somos capaces de asumir, lo que se nos da bien, lo que queremos hacer y lo que podemos pagar por derivar parte de dicha carga. Muchas veces, ante el aluvión informativo de planes de gestión para clínicas que se impone en nuestro entorno, uno se puede sentir intimidado e incluso impulsado hacia decisiones que no termina de asimilar. En ocasiones, hasta es posible que tal bombardeo nos empuje hacia una inacción organizativa olvidando lo que es realmente importante.

Y ¿qué es lo realmente importante? Nos preguntamos continuamente, incluso pagamos por saberlo.

Cuando miro hacia atrás y trato de averiguar las razones por las que nuestra clínica sigue viva y con éxito tras 106 años de actividad ininterrumpida, con cuatro generaciones involucradas, superando crisis mundiales, guerras y diversas pandemias, llevo siempre a la conclusión de que la respuesta debe ser sencilla. No puede basarse en complicados logaritmos ni complejos comportamientos empresariales que sólo unos pocos sean capaces de dominar.

He tenido la suerte de conocer en activo a mi abuelo, de trabajar durante muchos años con mi padre y de recabar las impresiones de familias enteras de pacientes que, con perspectivas generacionales muy diferentes, han seguido confiando en nosotros para el cuidado de su salud bucodental y, en muchas ocasiones, más aún, como “asesores sanitarios”.

Pasión, honestidad, calidad, cercanía y un buen equipo son las consignas que recibo como factores clave de esta permanencia.

Pasión y entrega

La pasión y la entrega la espero en todos aquellos profesionales que entren en esta dedicación por vocación o que se enamoren de ella durante su estudio y/o ejercicio gracias al amplio espectro que ofrece: es clínica, es quirúrgica, es técnica, manual e intelectual, también implica dosis de creatividad y conlleva trabajo directo e indirecto con personas en toda su complejidad humana, psicológica, biológica y circunstancial. Lo difícil, como en cualquier relación, es mantener viva dicha pasión, lo cual requiere que seamos capaces de buscar fuentes de motivación constantes.

Tradicionalmente la formación continua ha llenado este espacio, pero cuidado, porque la plétora de cursos y posgrados de escaso valor intrínseco ha conseguido precisamente el efecto contrario. Ser capaces de discernir los lugares de aprendizaje que merecen la pena de los que no, se ha convertido en otra competencia a adquirir.

Cercanía, empatía y honestidad

Para mantener la pasión considero fundamental, aunque parezca un tópico, no perder de vista al paciente, no dejar de verlo como una persona en toda su complejidad a la que vamos a ayudar en todo lo que seamos capaces, siendo humildemente conscientes de que esto puede ser sólo una intrascendente piedra en el muro de sus preocupaciones o la clave para toda su recuperación física y anímica, pero siempre con toda nuestra atención. Siendo capaces o no de convertir bocas en sonrisas “profiden”, lo que siempre agradecen los pacientes es nuestra escucha activa y sincera.

Nuestra cercanía. Nuestra empatía. El tiempo necesario para comprender al paciente y que él comprenda las alternativas que le proponemos es empoderar su toma de decisiones y no tomarlas nosotros por él. Quizá, en un momento en donde el tiempo se mide en rentabilidad económica, ésta parezca la menos productiva de nuestras actitudes, pero puedo asegurar que es la decisión que más realizado puede hacerle sentir y más gratitud y fidelización devuelve de las personas a las que atendemos. Por supuesto, esto influye en la pasión con la que te mantienes motivado durante una larga carrera.



Renzo Bellini

Licenciado en Odontología por la Universidad de Granada.

Diploma de Estudios Avanzados en Medicina Interna por la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.

Especialista Universitario en Espacio Comunitario en Geriatria y Gerontología por la Universidad del País Vasco.

Master Internacional de Endodoncia Avanzada por la Universidad de Santiago de Compostela.

Diploma de Implantología por la Universidad de Sevilla.

Postgrado de formación continua en Implantología y prótesis sobre implantes COELP

Experto en Medicina Dental del Sueño por la FESMES.

Certificado de Aptitud Pedagógica (CAP) por la Universidad Complutense de Madrid.

Programa de Formación Continua en Dolor Orofacial por el SNS.

Postgrado en: Regeneración Tissular; Odontología Digital; Estética Dental.

Certificado en Cirugía Plástica Periodontal y Periimplantaria SEPA por Universidad Complutense Madrid.

Master en Dirección, Innovación y Gestión de Clínicas por la universidad de Murcia (en curso).

Miembro de SEPES, AEDE, SEMDES, GEOEC y Knotgroup.

“
**Pasión,
honestidad,
calidad,
cercanía
y un buen
equipo son
las consignas
que recibo
como factores
clave de esta
permanencia**
”

El lema de mi bisabuelo Umberto Bellini era “*Chi va piano va lontano*” (Quién va tranquilo llega lejos). Lo difícil es ir tranquilo sin que te abrume el acelerado escenario empresarial en el que nos hallamos inmersos. Para ello debemos saber separar el uniforme de clínicos del uniforme de gerentes. Cuando todo está bien organizado puedes dedicarte a los pacientes sin nubes en la mente.

En cuanto a la honestidad, también se la presupongo a todos los compañeros al terminar su grado, pero es objeto de mi curiosidad cómo se puede ir diluyendo, sin darnos cuenta, hasta llegar a posiciones de autojustificación difícilmente sostenibles con una correcta deontología. Realmente creo que hay que hacer un ejercicio continuo de cuestionamiento de nuestras decisiones puesto que la presión del entorno nos empuja constantemente hacia la deriva economicista directa o indirectamente.

Está clarísimo que una empresa o un profesional independiente tiene que ser rentable para ofrecer lo mejor a sus pacientes, para poder progresar y reinvertir en conocimiento y tecnología, pero eso no debiera liderar la toma de decisiones clínicas que es, a menudo, lo que termina pasando. Tener muchas amortizaciones pendientes, familia y personal que alimentar desestabilizan la balanza.

Para mantener la perspectiva siempre activa hemos de reflexionar hondamente ante cada adquisición que hacemos con el fin de que la presión comercial

no nos obligue secundariamente a aumentar la presión tarifaria sobre nuestros pacientes sin una ventaja sanitaria realmente importante. Da pena ver cómo, frecuentemente, el argumento a la hora de adquirir aparatología “costosa” es que los demás ya la tienen. En esto podría decir que la máxima de mi padre, el Dr. Lorenzo Bellini Domínguez, de ir “siempre dos pasitos por detrás de la Reina”, me ayuda mentalmente en mis momentos impulsivos de adquisición tecnológica junto con ponderar siempre qué beneficio real va a tener para el paciente.

Tenemos un deber con nuestros pacientes: el de mantenernos formados y actualizados en el estado de la materia y con los métodos que permitan las técnicas más seguras, indoloras y cómodas para ellos, pero nuestro deber con ellos es también de equilibrio y de proporcionalidad. Realmente proponer alternativas que nosotros mismos nos haríamos para solucionar ese problema.

Quizá la principal cualidad que debemos trabajar todos los sanitarios debiera ser la de escuchar. Una escucha activa y realmente empática sin perder por ello nuestra objetividad. Saber cuáles son las prioridades y expectativas de la persona que nos visita, cuál es su situación actual y qué podemos hacer para ayudarla. Muchas veces la mejor ayuda puede ser no realizar tratamientos irreversibles en un momento psicológicamente inestable. La escucha nos acerca a la honestidad.

Calidad

La calidad es un atributo que nos asignan los receptores de nuestros servicios o, como mucho, patrones de certificación independientes que nos evalúan objetivamente; por lo tanto, es importante conocer, mediante encuestas aleatorizadas y correctamente diseñadas, la opinión de las personas que nos visitan. No es suficiente con obtener “cosas bien hechas” en el lenguaje de nuestros pacientes sino también, a nivel interno, imponer una cultura de “espiral” de mejora continua en todos los frentes (recepción/atención, administración, tratamientos,..) haciendo caso al resultado de dichas encuestas y detectando nuestros puntos débiles así como apuntando todas las incidencias que ocurren en la clínica. Nuestra calidad será lo que somos capaces de ofrecer en nuestros peores días. Se hace necesario pues, poder medir esos resultados aplicando tecnología de análisis de datos a nuestras encuestas y atendiendo a las incidencias anotadas.



Fruto de esta inquietud, obtuvimos y renovamos las certificaciones de calidad ISO 14001, 9001 y 27001 porque, a parte de lo que las personas que acuden pueden ver, nosotros queremos sentir que optamos a la excelencia como gratificación propia y porque una fuente primordial de motivación es conocer que caminas hacia la mejor versión de ti.

Y así lo entendemos en Knotgroup donde la certificación en las normas de Calidad se implementó como un objetivo principal no por el hecho en sí de obtener una certificación. Es, sobre todo, nuestra filosofía. Trabajar desde la calidad significa hacer las cosas de manera que prevalezca el interés por la mejora continua con el fin de obtener la satisfacción de los tres agentes implicados: dirección, trabajadores y pacientes. En nuestro caso esto también implica una visión holística de la salud, no separando la boca del resto del cuerpo y basando el foco principal de la actividad en la prevención para la salud y, por lo tanto, en la formación de nuestros pacientes.

Trabajo en equipo

Para conseguir dichos objetivos, lo más importante es el trabajo en equipo. Para que los pacientes perciban esa calidad que nos esforzamos por transmitir, todo el equipo tiene que compartir las mismas inquietudes. Pasión, honestidad y cercanía en nuestro caso. Esto no es fácil. Como sabrá toda persona que trabaja en grupo, la gestión del capital humano para conseguir la armonía es de las tareas más difíciles y peliagudas que existe.

Nuestra experiencia actual se basa en 20 años de organigrama por Módulos en los que cada miembro del equipo se hace responsable y, por lo tanto, lidera un área de gestión de la clínica. En nuestra experiencia, incentivos, responsabilidades y formación juegan un papel fundamental en el equilibrio del equipo.

El mejor profesional del mundo, con las mejores técnicas y conocimientos, no puede ofrecer calidad si todo su equipo no la tiene, así que un eje clave de nuestra filosofía de Motivación-Construcción de equipo-Calidad es el patrón de Sesiones Clínicas de Dental Triana, que se basa en horas laborales de todo el equipo que restamos de atención al público para sumarlas a nuestra formación poliédrica, fortalecimiento de relaciones, madurez expositiva, homogeneización de calidad e implicación..., aunque son muchos más los beneficios de contar con un tiempo en donde todo el equipo se escucha y aporta su visión de cómo mejorar el trabajo que realizamos.

Por último, el concepto de equipo no debiera acabar en las fronteras de nuestra organización. Considerar a nuestros proveedores y colaboradores externos como parte de esta cultura de excelencia redundará en nuestro beneficio y el de ellos.

En esta misma línea, formar parte de una alianza de clínicas "de autor" como es Knotgroup, con el foco en la odontología como rama médica y sin criterios impuestos que modifiquen la independencia y visión de cada una de las que la constituimos, es un lujo de resultados muy tangibles:

Knotgroup nos proporciona un nexo de unión que es trascendental como intercambio de ideas y soluciones a problemáticas comunes, foco creativo, como fuerza de grupo frente a entidades empresariales más potentes, permitiéndonos también delegar la negociación de acuerdos con casas comerciales y la posibilidad realizar proyectos que de manera individual no serían viables como, por ejemplo, el Plan de Actualización Anual (PAA) en el que el personal de todas las clínicas dispone de una potente herramienta digital para fortalecer su formación continua certificada de manos de relevantes docentes, o la estandarización de procesos de calidad, alineando siempre sus objetivos a los nuestros no sólo desde un punto de vista gerencial sino también personal.

Nuestro periplo comenzó en Gran Canaria hace más de un siglo en épocas donde la mayor parte de la responsabilidad del éxito de una clínica recaía básicamente en el profesional a su cargo. Hoy en día se sabe que "tener un buen equipo es más predictivo de éxito que tener un buen jefe" y que para conseguirlo no hay que poner el foco "en hacer cosas extraordinarias sino en que TODOS hagamos las cosas ordinarias extraordinariamente bien".

Así pues, no se concibe tal logro si no se invierte en el equipo como pilar fundamental de funcionamiento. El mantenimiento de la pasión, la calidad y la honestidad de nuestro servicio giran en torno a ello. Grandes hitos hemos vivido en las instalaciones de Dental Triana, pero quizá el mayor logro de nuestra historia sea el de mantener nuestra cultura empresarial basada en valores y de formar equipo cuyo crecimiento personal y profesional haga sentir realizados a todos sus integrantes.

Mantener esa "sencillez" pasa ahora por contar con aliados dentro y fuera de la clínica y en la capacidad de delegar en personas de confianza para que nuestros proyectos puedan tener futuro.

“
**Para que los
pacientes
perciban
esa calidad
que nos
esforzamos
por transmitir,
todo el equipo
tiene que
compartir
las mismas
inquietudes**
”