

LA DEVALUACIÓN DE SALARIO: UN RETO A LA CALIDAD MÉDICA

En 1986 el salario era de \$ 1,500.00 y hoy de \$ 500.00, una devaluación en el poder adquisitivo de 200%. Que a cada jornada por sí sola, debe agregársele los costos en tiempo y dinero en ir y venir del centro de trabajo y todas deducciones que se hacen y la cantidad real que todos conocemos nos queda libre. La antigua cultura médica de servicios en los hospitales estatales se ve cada día menos incentivada. Por lo que su calidad tiende a bajar y el gremio con mucho temor está girando hacia la empresa privada (de diferente índole) pero los referimos a lo médico en especial.

Existe una diferencia única entre 2 hospitales con iguales características de personal. Servicios y demás en la que una es triunfador y el otro perdedor. El producto que entregan a sus pacientes, en los primeros es de buena calidad en los últimos de mala calidad. La diferencia es que en los ganadores los empleados quieren ir a laborar en él y en los perdedores tienen que hacerlo.

Esa diferencia en querer asistir a un centro de trabajo y no tienen que hacerlo, es la que motiva a todas las empresas privadas. Si nuestra clínica es nuestro centro privado de trabajo y es en sí una empresa privada en pequeña analicemos lo siguiente: La deseamos ganadora o perdedora?... Si se desea ganar deberá producirse una atención de alta calidad médica y donde el médico y paciente quieran ir. Esa calidad médica se envía en la oferta de servicios que se hace, ¿que es lo que se ofrece? ¿que Costos tienen esos servicios.

Esto es más complicado que si mejor antes de hacer la oferta, analizamos la demanda que existe y luego sabremos que servicios médicos ofrecer.

Los médicos generales que están sin empleo, los especialistas con ingresos en discurso o estáticos y cualquier médico es un personal capaz de conocer la

demanda (necesidades) y también solo o en grupo, hacer una oferta de servicios a nuestros pacientes y a la comunidad. Si la unión hace la fuerza es un momento de montar pequeños hospitales privados regionales, con producto de buena calidad y nuestro pueblo carente de dichos servicios, sentirá la presencia médica que por años el estado le ha negado.

La calidad en la prestación de servicios médicos tiene que ver con el concepto de calidad total. Desde el momento en que el médico se anuncia, que tipo de rótulo y letra, como es la sala de espera, como contestan el teléfono, que tiempo esperan, ¿Cómo es la recepción?.

Existe buen interrogatorio, examen físico. El Diagnóstico es correcto.

Hay apoyo laboratorial. Hay seguimiento del mismo. ¿Está satisfecho el paciente? ¿tiene dudas sobre nosotros su enfermedad? ¿los costos son adecuados?. Es permanente la calidad? ¿Existe manejo legal del expediente médico?. Esto es el inicio de una descripción pero algo es básico. La historia y el examen físico y los diagnósticos manejados en equipo y conductos de acuerdo a los últimos avances médicos. Y también preguntar al paciente al final de su satisfacción por los servicios recibidos.

Esto último es tan interesante que son los pacientes quienes nos dicen como mejorar los servicios que ellos desean recibir y nunca ha sido posible usarlo en ja sección pública, pero probémoslo en el privado y el resultado no se hará esperar; mejorará la calidad en la prestación de servicios médicos pues los pacientes nos dirán como hacerlo.

Dr. Arnulfo Cárcamo
Departamento Ginecobstetricia
IHSS.