

LA COLABORACION: UNA CONDICION NECESARIA PARA EL DESARROLLO DE LOS HOSPITALES PUBLICOS

Cuad. Méd. Soc. XXXVIII, 3, 1997/ 60-63

*Dra. Alma Vidales Maqueira**
*Dr. Mario Parada Lezcano***

SUMMARY

In the context of reforms of the health system which were introduced in Chile in the eighties, much is said about the convenience of modernizing the management of public hospitals through competition among them. We show, through the experience of Hospital San Martín, Quillota, that collaboration –instead of competition– among public hospitals is necessary, productive, motivating, gratifying and infectious, as a way to provide more and better care.

We conceive collaboration as going beyond the usual transmission of scientific information that normally takes place in Medicine. We try operate in a network where success and difficulties are shared. Collaboration generates interinstitutional links that favour the achievement of common objectives of coverage and quality of service, as well as the cost-effectiveness of some processes. The examples given include exchange with foreign hospitals.

Key words: collaboration, competition, hospitals, network.

RESUMEN

En Chile en el último tiempo y dentro del contexto de profundización de las reformas establecidas en la década pasada, cada día se habla más de la necesidad de modernizar la gestión hospitalaria a través de la autogestión o de la autonomía, y de introducir la competencia entre los establecimientos como un mecanismo para mejorar la eficacia, la eficiencia y la satisfacción de los usuarios. En el presente trabajo se muestra, a través de la experiencia del Hospital San Martín de Quillota, como en los hospitales públicos la colaboración es necesaria, posible, rentable, gratificante, motivadora y contagiosa, como el modo para hacer posible dar más y mejor salud a la gente.

Se entiende la colaboración en un ámbito más amplio y solidario que la acostumbrada transmisión de conocimientos e información científica que ocurre en medicina. Se desarrolló el concepto de funcionamiento como una red asistencial en donde los éxitos y dificultades de unos se traducen en los de todos. Se confirma que la colaboración genera vínculos interinstitucionales que favorecen el logro de los objetivos comunes, más allá de los individuales, de mayor alcance en cobertura y calidad. La colaboración mejora también la relación costo-efecto de algunos procesos.

Palabras clave: colaboración, competencia, hospitales, red.

* Médico Pediatra, Directora del Hospital San Martín de Quillota.

** Médico Salubrista, Centro de Referencia Diagnóstica HSMQ.

INTRODUCCION

En la sociedad de libre mercado en que vivimos, el valor de la competencia o competitividad ha sido exaltado como la única forma de crecimiento y desarrollo. Este hecho es, a nuestro juicio, a lo menos desproporcionado, o válido sólo para algunas áreas, que no son precisamente las que tienen que ver con valores superiores tales como salud y justicia.

Los valores exacerbados en esta etapa de modernidad y globalización, han entrado en conflicto con los valores tradicionales. Dicho conflicto es producto de la intención de incluir valores, que habitualmente se entendían como reservados al quehacer materialista del mundo, a las áreas de satisfacción de necesidades básicas de las personas, algunas de ellas entendidas y reconocidas como derechos humanos. Dicha confrontación es más que la natural resistencia a los cambios o la inadecuación de las personas a su velocidad. De esta manera se contraponen los bienes comunitarios con la propiedad privada, la solidaridad con el individualismo, la colaboración con la competencia, etc.

En el sector salud desde la década pasada se vienen produciendo profundas transformaciones, fundamentadas en la necesidad de modernización de los sistemas de salud principalmente estatales, centralizados, burocráticos e ineficientes. Las modernizaciones han avanzado por el camino de introducir las reglas del mercado, los principios de la oferta y la demanda, en distintos grados y a través de diferentes métodos. Lo anterior, a pesar de que son muchas las publicaciones que nos hablan respecto de la imposibilidad de trabajar con los principios libremercaderistas en salud.

En Chile en el último tiempo, y dentro del contexto de profundización de las reformas establecidas en los ochenta, cada vez más se habla de la necesidad de modernización de la gestión hospitalaria, autogestión, hospitales autónomos, y de introducir la competencia como un mecanismo válido para motivar la esperada mejoría de la eficiencia, eficiencia y de la satisfacción de los usuarios.

LA EXPERIENCIA

La experiencia de nuestro hospital puede ser considerada, a lo menos, como diferente e interesante y por los más arrojados como exitosa e innovadora. Sus protagonistas están y han estado siempre dispuestos a compartir, no sólo los éxitos

sino también las dificultades y los fracasos. Por otra parte ha existido un grupo de personas, lo suficientemente modestas, en el plano intelectual, que han solicitado aprehender esta experiencia.

Todo lo anterior en el entendido que la capacidad de entregar es una característica que se aprende, retroalimenta y que puede aumentar con la práctica, siendo fuente importante de satisfacción. En algunos casos el haber adoptado indistintamente la posición de docente o de alumno ha facilitado los acercamientos entre distintas instituciones que comparten la misión de otorgar el mejor servicio a la comunidad.

A continuación se relatan algunos ejemplos de colaboración entre el Hospital San Martín de Quillota (HSMQ) y otros hospitales públicos, que a nuestro entender, va más allá de la transferencia de conocimiento o información, lo cual es prácticamente consustancial al ejercicio de la medicina. El tipo de colaboración que se muestra es aquella que se dirige a mejorar las capacidades individuales para que el resultado del todo sea mejor.

1. Colaboración desde el HSMQ hacia otros Hospitales

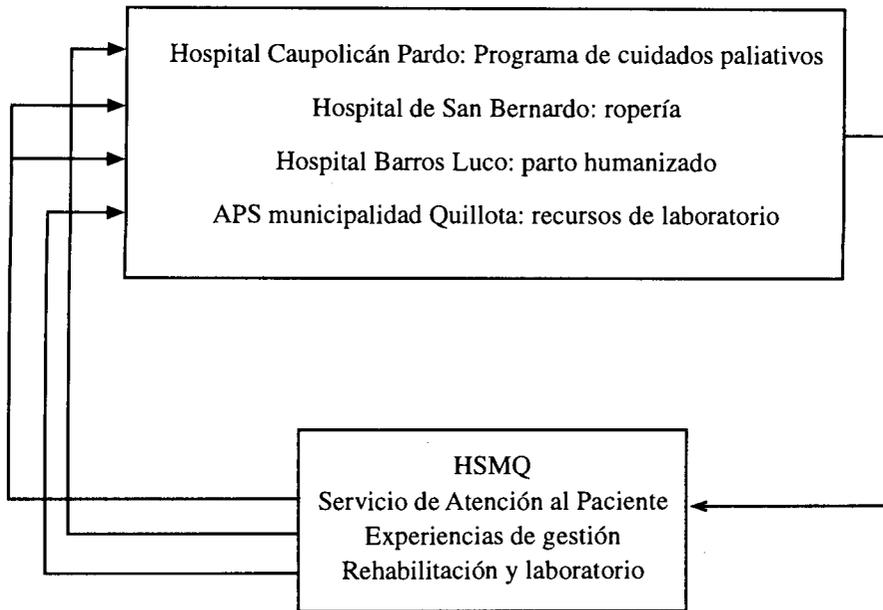
Uno de los mejores ejemplos en este sentido es haber compartido la idea de implementar el Servicio de Atención al Paciente (SAP). Desde que se inició esta experiencia en Quillota,¹ se ha compartido con todos los hospitales de la red asistencial del Servicio de Salud Viña del Mar-Quillota y además con hospitales lejanos como el de Buín, El Pino y Calvo Mackenna. El Hospital ha actuado como expositor y motivador, y también como asesor y consultor de esta experiencia en los otros establecimientos. Es así como este "producto", que podría ser considerado "estrella" ha cruzado las fronteras de Quillota, ayudando a mejorar las condiciones para aumentar la satisfacción de nuestros beneficiarios.

2. Colaboración desde otros hospitales hacia el HSMQ

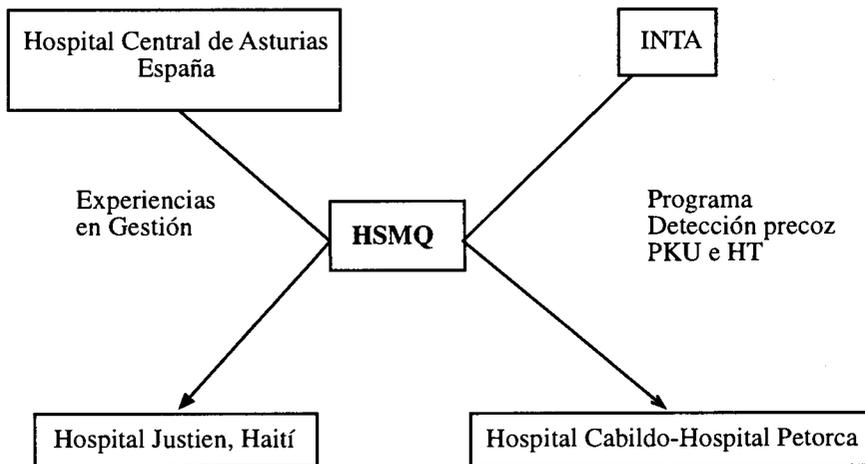
A través de esta ruta el HSMQ recibió colaboración del Hospital de Osorno para la creación de la óptica y del Sótero del Río para la implantación del sistema de dosis unitaria, entre otros ejemplos que le han permitido al HSMQ mejorar sus capacidades en los ámbitos aludidos y darle un mayor valor a sus servicios.

¹ El proyecto SAP se materializa en 1994 a partir de la experiencia del Hospital de Móstoles de Madrid, España.

3. Colaboración bilateral entre establecimientos



4. Colaboración “transmisible”



CONCLUSIONES Y COMENTARIOS

En esta presentación se muestra cómo en las instituciones de salud, en general, y en los hospitales públicos en especial, *la colaboración es: necesaria, posible, rentable, gratificante, motivadora y contagiosa*, como un mecanismo para hacer posible dar más y mejor salud a la gente.

En un sistema competitivo, el compartir experiencias o información que le den valor agregado

a la atención prestada, disminuye las posibilidades de “ganancia”, al entregar a la competencia elementos que aumenten su competitividad en el mercado, incluso arriesgar ciertos “productos estrella”.

Al contrario, en un sistema donde el fin es el bien común y no la ganancia individual como institución, el compartir y colaborar resultan fundamentales, en primer lugar para asegurar el cumplimiento de los objetivos locales y luego, para

aumentar el valor agregado de todo el quehacer en salud, obteniendo un mayor rédito social, ya que mejoran las oportunidades para mejorar la calidad de vida de un mayor número de personas.

El mejor ejemplo de esta última conceptualización es el funcionamiento como red asistencial, en donde los dispositivos de salud, se organizan de tal forma de poder, en conjunto, dar una respuesta oportuna, cercana y de calidad a las necesidades de salud de las personas.

En el Hospital San Martín de Quillota, entendemos la colaboración como un proceso bilateral que pasa por las personas, a las cuales les resulta muy fácil y natural comprender y utilizar este valor en la labor de un centro asistencial de carácter público. Además se ha producido el hecho que existe una experiencia de gestión diferente, catalogada por muchos como exitosa, en donde la colaboración, y no la competencia, ha sido uno de los pilares para los logros obtenidos.