

# Departamento de Diagnóstico y Tratamiento: Hacia una gestión eficiente y efectiva

*Dra. Graciela Briozzo<sup>a</sup>*

El crecimiento del Sector Salud ha sido significativo en los últimos años. En el ámbito público los servicios se prestan con carencias de planificación y de ajuste organizacional.

La gestión de los servicios de los hospitales públicos posee rasgos distintivos que hacen complejo su análisis, dado que debe ajustarse tanto a las necesidades de múltiples actores como a las características de un sistema que tiende a la burocratización y no se caracteriza por su flexibilidad.

No existe duda de la necesidad de una estrategia sólida y bien articulada para el cumplimiento de los objetivos de una organización, teniendo en cuenta que la calidad de atención constituye un atributo intangible que está en la mente del paciente y su percepción se genera junto con la prestación del servicio.

En el caso de las empresas de salud, esta estrategia constituye un gran desafío para todos los que tratamos de implementar acciones tendientes a lograr el mejor desempeño de nuestros servicios, haciéndolos más accesibles, solidarios, éticos y equitativos.

El Departamento de Servicios Centrales, como servicio intermedio, es responsable de la integración de diferentes áreas de la organización en unidades eficientes y sus jefes debemos asegurar que nuestro trabajo responda a los objetivos de la Institución, optimizando su funcionamiento para que los servicios brinden la máxima calidad en sus prestaciones.

Los Servicios Centrales de Diagnóstico y Tratamiento del HMI Ramón Sardá están integrados por siete áreas de servicios de diferentes características: División Laboratorio, Sección Esterilización (dependiente

de Farmacia), Unidad Anatomía Patológica, Unidad Diagnóstico por Imágenes, Unidad Farmacia, Unidad Medicina Transfusional y Unidad Odontología.

Proveen información cuantitativa sobre el estado de las embarazadas y sus hijos, tanto en la asistencia ambulatoria como de internación, hecho fundamental para la toma de decisiones médicas en una población altamente vulnerable tanto en su situación socioeconómica como en salud.

Participa de acciones que abarcan desde la Educación para la Salud hasta la detección de enfermedades inaparentes, causantes de graves daños futuros.

Su planificación y organización conlleva dificultades, ya que los servicios necesitan una amplia superficie de ubicación, múltiples equipos de diagnóstico, personal altamente especializado, además de un presupuesto muy significativo.

Los servicios de diagnóstico enfrentan hoy dos desafíos básicos: el costo de la alta tecnología, generadora de escasez de recursos y la dificultad de formar a corto plazo un Recurso Humano capaz de gerenciar y ejecutar la atención de la salud.

En este contexto, el Departamento debería ser visto como una pequeña empresa que brinda servicios y productos. Es un área extensa, importante y compleja.

Es extensa, porque abarca sectores fundamentales para el funcionamiento del Hospital, que ocupan un amplio espacio físico distribuido por toda la institución, con gran cantidad de personal y una enorme porción del Presupuesto.

Es importante porque es clave su inserción dentro del Hospital, dado que cada vez son más necesarios los servicios de apoyo para establecer o confirmar diagnósticos, así como para instaurar tratamientos y evaluar el seguimiento.

Es compleja porque comprende sectores de disciplinas diversas, cuyo recurso humano es un conjunto

a. Jefe de Departamento de Diagnóstico y Tratamiento, HMIRS.

de personas con distintas competencias académicas, procedente de todas las áreas: sanitaria, no sanitaria y administrativa, lo que requiere que cada conducción se ejerza de manera proactiva en todos los niveles y que las acciones de RRHH estén integradas mediante un liderazgo sencillo y efectivo.

La gestión del Departamento está centrada en alcanzar los objetivos formulados para nuestro Hospital y este desafío requiere orientar los esfuerzos diarios hacia cinco males: defectos, errores, retrasos, desperdicio y accidentes, con la mirada puesta tanto en los usuarios

a quienes buscamos satisfacer como en las personas que trabajan en nuestro Hospital, con formación de equipos positivos, desarrollo de capacidades y permanente comunicación.

Por último, la permanente comunicación hace que todo el Departamento funcione como un equipo de trabajo y discusión, teniendo como objetivos su distinción dentro y fuera del Hospital y que nuestros pacientes, personal y autoridades estén satisfechos de nuestro desempeño, todos ellos factores clave para el desarrollo sostenido y sustentable de nuestro Sistema de Salud. ●



Reproducción del diario *La Prensa* con motivo de la inauguración de la Maternidad Sardá en 1934.