

## Gestión de Salud

Desde hace algún tiempo se está produciendo un cambio radical en los mecanismos de Gestión en las organizaciones de salud en todo el mundo, los laboratorios de análisis clínico no son una excepción.

Este cambio se genera a partir de una nueva concepción en lo que se refiere a la atención de los pacientes, impulsada por la necesidad de brindar un servicio de alta calidad que contemple el lado humano de la prestación.

Dentro de esta visión, los laboratorios no debieran circunscribir su servicio solo al procesamiento de la muestra y la emisión de un informe, sino que el bioquímico debe concientizarse que es un eslabón importante y de acción permanente en el proceso de recuperación del paciente.

Una gestión planificada debe ir acompañada de calidad, que reside no solo en el servicio brindado, sino también en su proceso de prestación.

La calidad en la Gestión de servicios de Salud, debe apoyarse en aquellos elementos que el paciente percibe a través de sus sentidos, como puede ser en: la cortesía, el buen trato recibido, la fiabilidad del servicio prestado, la empatía, la capacidad de comunicación, la eficacia en la atención.

Un factor importante en la fidelización del paciente, es lograr que quienes trabajan en la institución se comprometan con el servicio a prestar.

Si bien, en principio la idea de abordar la atención en salud desde esta nueva perspectiva resulta complejo, existen estrategias desarrolladas para este fin y de gran utilidad para garantizar la adecuada Gestión en Salud.

### Estrategia en la calidad Tecnológica

En algunos casos constituye la piedra angular del servicio que se presta, algo fundamental para la diferenciación. Mayor tecnología-mayor calidad.

Los continuos avances tecnológicos no nos permiten estar actualizados con los últimos equipamientos, debido a las grandes inversiones que deben realizarse.

Es de vital importancia la actualización por parte de los bioquímicos sobre los nuevos métodos diagnósticos para poder responder a las necesidades de los pacientes y de las demandas médicas.

Entonces, debemos considerar a esta estrategia como importante, pero no como único sustento de acción. Es decir, que se debe complementar con otras estrategias para lograr el fin esperado.

### Estrategia de servicio

Esta estrategia tiene como finalidad: la mejora continua en la calidad de atención, la fidelización del paciente y el seguimiento del mismo. Permite al paciente disminuir los estados de ansiedad, estrés e incertidumbre.

Esta estrategia se constituye como un punto clave en el proceso de diferenciación de la organización.

La capacitación del personal en esta materia permite la fluida comunicación, asistencia y contención del paciente.

Este ultimo termino es de vital importancia, para nuestro desarrollo de servicio. Un paciente contenido, recibe los servicios de forma tranquila y segura logrando estabilidad emocional.

#### Estrategia de imagen

Esta estrategia no hace referencia a la imagen corporativa de una empresa, sino a la que percibe el paciente de nuestro establecimiento, es decir, todo lo que hace a la ambientación del espacio físico, en este caso salas de espera, y espacios de circulación.

Como ejemplo, podemos nombrar: mobiliario, decoración, disposición de aparatos de televisión, equipo de sonido, etc. El orden, la limpieza y la excelente conservación de los muebles son imprescindibles para una imagen solida, confiable y segura.

Estos "extras" son los que potencian el aprecio del servicio ofrecido, y se conforman como una ventaja comparativa a los ojos del paciente.

Para concluir es necesario aclarar que antes de realizar cualquiera de estos cambios en nuestra institución, es conveniente hacer un correcto análisis objetivo y crítico de la situación actual. De esta manera podemos obtener un acertado diagnóstico y comenzar a hacer las reestructuraciones pertinentes para lograr una correcta "Gestión en Salud".

Lic. Gabriel M. Medrano  
Lic. Carlos Pérez Elizalde  
gestionsalud@revistabioanalisis.com.ar