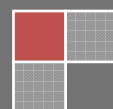




# Enfoque de atención

## CENTRADA EN EL CLIENTE

El objetivo primordial de un sistema de salud es identificar las necesidades y problemas de una población y tratar de darles la mejor solución posible. Sin embargo, con el correr de los años ese fin último y primordial se ha desdibujado llevando a que otros objetivos obstaculicen la consecución del fin original y esencial.



## **EL ENFOQUE DE ATENCIÓN CENTRADA EN EL CLIENTE.**

El objetivo primordial de un sistema de salud es identificar las necesidades y problemas de una población y tratar de darles la mejor solución posible. Sin embargo, con el correr de los años ese fin último y primordial se ha desdibujado llevando a que otros objetivos obstaculicen la consecución del fin original y esencial.

Muchas instituciones de salud tácitamente han definido a sus pagadores y a sus profesionales como los clientes fundamentales de su quehacer. Ello se hace evidente en el hecho de que su organización y sus procesos de atención se definen respondiendo a necesidades de ellos, independientemente de las dificultades de acceso o de trámites que esto represente para los usuarios o pacientes. Si a lo anterior le sumamos el efecto que han ocasionado la tecnología y la superespecialización de los profesionales del área de la salud, tenemos como resultado que el ambiente en el cual se desarrollan las interacciones de un sistema de salud está cambiado y puede percibirse hoy por hoy enrarecido.

Es imposible desconocer la progresiva disociación entre arte y ciencia en la práctica clínica. La carrera tecnológica tiene una de sus mejores manifestaciones en los servicios de salud. Grandes o sofisticados equipos, computadores personales, lectores de códigos de barras, van remplazando los momentos de interacción cálida entre el paciente y el personal de salud, que en otros tiempos caracterizó la prestación de servicios y que en buena medida contribuía a la recuperación del afligido.

Los profesionales y técnicos en su constante interactuar con la tecnología y en la pasión por los hechos objetivos y medibles dejan de percibir los datos que el usuario de sus servicios intenta transmitir. Los juicios y decisiones se toman sobre hechos objetivos y la lectura de las angustias y aflicciones del paciente se desdibujan. Desaparece el arte y las soluciones sencillas, poco costosas y personalizadas dan paso a complejos exámenes diagnósticos y a costosos tratamientos. El paciente se siente insatisfecho y frente a esto, a veces su única

posibilidad de acción es manifestar que no va a volver a utilizar los servicios y con sus historias, buscar que sus allegados se solidaricen en su decisión, para que tampoco lo hagan.

En las instituciones la atención es compartamentalizada: la centralización, la fragmentación y la especialización funcional, ponen a navegar al usuario en un sin número de consultorios, oficinas, centros de citas y horarios diferentes. Cada profesional busca a su paciente en el momento en que él puede y de manera parcial según su experticia, independientemente si éste es atendido por otro servicio, de tal modo que si el paciente es ambulatorio probablemente deba regresar otro día, y con ello asumir los gastos personales que esto le implica.

La gestión de los servicios debe cambiar su mirada. Debe poner todos sus recursos a trabajar armónica y coordinadamente con el objetivo de llenar las necesidades del usuario. ¿Quién si no él, es la razón de ser de su labor? ¿De qué valen los conocimientos mas avanzados y especializados y la tecnología mas sofisticada, si no se va a mejorar o por lo menos a mantener el estado de salud de su cliente?

En vista de lo anterior varios países del mundo están buscando soluciones innovadoras para responder a las necesidades de los usuarios en un marco de calidad y equidad, con el fin de lograr que la utilización de los recursos sea lo más eficiente posible. Esta realidad requiere de organizaciones humanizadas que dispongan y organicen sus recursos para trabajar coordinadamente y en equipo para sus usuarios, buscando un armónico equilibrio entre el arte y la ciencia, entre la tecnología útil y la que no afecta la condición del paciente; y la búsqueda permanente del mejor equilibrio entre beneficio y riesgo, dados unos recursos, evitando lo que sea lesivo para el paciente.

El cambio en la orientación y procesos en las instituciones de salud volcándolos hacia los usuarios, se convierte en factor crítico de supervivencia. En este marco se hacen esenciales elementos de la cultura organizacional, como son la disposición y la habilidad para trabajar en equipo, y de la estructura institucional, como es el caso de la historia clínica y todos los

procesos y soportes requeridos para que ésta funcione como elemento integrador de la gestión alrededor del devenir del usuario.

El resultado no sólo serán pacientes más sanos y más satisfechos, sino instituciones con una población de usuarios, un mercado, que las haga financieramente saludables; y a nivel macro, un control parcial del gasto progresivo y desmesurado en salud, haciendo al sistema más eficiente.

Es el momento de superar la tradicional mirada parcial y estática a partir de los departamentos o áreas de una institución, para pasar a una mucho más fluida y consecuente en donde se observa al individuo en su paso por la institución, lo cual es el centro de los esquemas modernos de acreditación y auditoría.

Una forma de ilustrar el enfoque centrado en el cliente de una organización se presenta en el siguiente gráfico:



