

En busca de la calidad en el servicio

Italo Braghetto.

Nuestro hospital quiere ser líder como institución de salud, de docencia y de investigación y está trabajando para ello. Hay tareas bien delineadas y hay que cumplirlas, hay que incorporar en nuestras mentes esta idea, asumir y llevar a cabo las tareas que sean necesarias para el logro de nuestros objetivos. Dentro de este marco, el tema de la calidad es fundamental, es el pilar que nos cimienta el liderazgo y que nos debe distinguir en el ámbito de la salud y de la docencia como una unidad importante de la Universidad y de la Facultad de Medicina. La calidad de nuestros programas, de nuestros docentes, de nuestras instalaciones nos dan la fortaleza y la solidez para obtener el liderazgo tanto en la docencia de pregrado como de postgrado. Nuestro hospital y parte de la Facultad debe transformarse en un centro de atracción nacional e internacional. Es necesaria entonces una evaluación de esta actividad y plantear los cambios necesarios en el ámbito programático, en las instalaciones y en la idoneidad y compromiso de los docentes. En cuanto a la asistencia, la Gerencia de Operaciones ha tomado como una prioridad de trabajo el mejoramiento continuo. Agradezco públicamente las ideas propuestas, el trabajo hecho, los proyectos que el Gerente de Operaciones y todo su equipo ha impulsado en este sentido. Para todos ellos mis felicitaciones y gratitud. Hemos avanzado mucho en este tema, muchas innovaciones en los procesos institucionales, de admisión, la atención en las cajas, las cita-

*Director General
Hospital Clínico de la
Universidad de Chile.*

ciones telefónicas, el acortamiento de los tiempos de espera, etc. pero queda mucho por hacer en todas las instancias y aspectos tanto de la asistencia y docencia para lograr la excelencia y la satisfacción de los usuarios y es por eso que estamos aquí para discutir, analizar, diagnosticar, tomar conciencia de las necesidades de mejoramiento de nuestra institución.

Actualmente existe mucho interés en el tema de la calidad asistencial. Existen sociedades internacionales dedicadas al tema, existen libros y revistas e importantes autores han analizado la problemática y publicado trabajos respecto de la definición y clasificación de calidad, la relación entre la estructura, métodos, procesos y resultados de la atención sanitaria; han permitido sistematizar los criterios, reflexionado sobre la responsabilidad y el significado del mejoramiento continuo, los diferentes enfoques para gestionar la calidad, etc. En todas estas discusiones, el debate ético tampoco está fuera de la discusión, todos los temas deben ser tratados aplicando el método científico para así tomar las decisiones en busca de la calidad.

Creo que en estos dos últimos años recién hemos empezado un camino al introducir en nuestro hospital el concepto de la búsqueda de la excelencia, concepto que aparece muy marcadamente en los principios y en los lineamientos estratégicos que tiene el hospital en su visión de futuro. Las jornadas de calidad anteriormente efectuadas, y el liderazgo que hemos asumido en la fundación de la Sociedad Chilena de Calidad Asistencial que le ha cabido al hospital dan testimonio de este camino. Pero la búsqueda de la calidad

no es ni puede ser tarea de un solo departamento o equipo de trabajo: la participación de cada uno de nosotros es también fundamental, pues cada uno debe ser un foco que irradie hacia el resto de la comunidad el concepto y el trabajo por hacer.