

Propuesta de adaptabilidad del Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ S.A ante los cambios del sistema de salud ecuatoriano.

Ing. Roberto Costales Montenegro

Ingeniero en Administración de Empresas. Director Ejecutivo de Sociedad de Lucha contra el Cáncer SOLCA, Chimborazo. Doctorante en Ciencias Económicas, Cuba.
robertocostales@hotmail.com

Dra. Irene García Rondón

Licenciada en Economía, Cuba. Máster en Marketing y Dirección Comercial. Doctora en Ciencias Económicas, Cuba. Profesora de la Universidad de La Habana.
irene@fec.uh.cu

RESUMEN

En este medio creciente de nuevos desafíos, en los cuales el Estado está preocupado en satisfacer la creciente demanda de pacientes que necesitan atención oportuna de calidad y calidez, en las casas de Salud Públicas y Privadas, la atención debe estar acompañada de profesionales responsables éticos y con una profunda misión de servicio social.

El Plan Nacional del Buen Vivir incluye la gratuidad de la salud. Para cumplir con este fin, el estado ecuatoriano ha creado la Red Pública Integral de Salud apoyada con los servicios de Salud Complementarios, donde se encuentra inmerso el Hospital de Especialidades San Juan Hospiesaj S.A, como prestador de servicios.

El presente artículo persigue como objetivo realizar una propuesta de lineamientos del hospital ante los cambios producidos en el sistema de salud ecuatoriano.

Palabras Clave

Hospital, salud, Ecuador.

ABSTRACT

In this new challenging growing environment, in which the State is concerned about satisfying the growing patients demand that need timely warm quality attention, public and private health care assistance should be provided by ethical responsible professional with a social service mission. Good Living National Plan includes free healthcare. To achieve this free healthcare, Ecuadorian State have created the Global Public Healthcare Network supported by complementary healthcare services in which the Hospital de Especialidades San Juan Hospiesaj S.A. lives for as a healthcare provider.

This article seeks the objective of making hospital guidelines proposal before changes in the Ecuadorian healthcare system.

Keywords

Hospital, health, Ecuador.

INTRODUCCIÓN

El ser humano desde el principio de los tiempos, se encuentra en la búsqueda permanente de satisfacer sus necesidades de diversas maneras. Siendo así, las jerarquizó por importancia de vida: alimentación, protección, y abrigo. Con la evolución de la humanidad, el hombre se encargó de ir solucionando sus requerimientos primarios manteniéndose en la búsqueda permanente de soluciones a sus crecientes necesidades.

En este medio creciente de nuevos desafíos, en los cuales el Estado está preocupado en satisfacer la creciente demanda de pacientes que necesitan atención oportuna y de calidad, en las casas de Salud Públicas y Privadas, ésta atención debe estar acompañado de profesionales responsables éticos y con una profunda misión de servicio social. El Estado y su propuesta, que está establecida en el Plan Nacional del Buen Vivir⁽¹⁾, donde se incluye salud gratuita, ha creado la **Red Pública Integral de Salud y Complementaria**, siendo prioritaria la atención en la salud como un proceso dinámico que debe ser tratado con oportunidad, calidad y calidez.

⁽¹⁾ A.-Garantizar los derechos del Buen Vivir para la superación de todas las desigualdades (en especial salud, educación, alimentación, agua y vivienda).b.-Fortalecer la vigilancia epidemiológica de base comunitaria e intervención inmediata, especialmente ante eventos que causen morbilidad y mortalidad evitable y/o que sean de notificación obligatoria. c.-Diseñar e implementar sistemas de prevención y atención integrales en concordancia con el conocimiento epidemiológico y con enfoque de determinantes de salud.

El objetivo de LA RED, es Integrar el Sector Público con el Privado para promover el acceso universal de la población a los servicios de salud equitativos, eficientes y oportunos, a través de esta. De este modo, garantizar la equidad en la atención y el acceso a la salud, reorientación de los servicios de salud de los sectores público, y privado, fortalecer el rol de rectoría del Ministerio de Salud Pública, y mejorar el estado de salud de la población.

El Hospital de Especialidades San Juan Hospiesaj S.A, como organización, debe enfocarse de manera objetiva el proceso dinámico de cambio científico-tecnológico, ético-legal y socio-económico de su entorno y adaptarse a estos con la aprobación del nuevo código integral penal en lo referente a la mala práctica profesional en el Ecuador.

De esta manera, los beneficios a obtener no se limitan solamente al componente económico, sino a la generación de utilidades sociales para sus clientes actuales y potenciales, generando nuevas oportunidades de empleo directo e indirecto a través de proyectos de mejoramiento de calidad en todas sus áreas.

Hoy, con la aplicación de la Información y la Comunicación a todos los ámbitos de la gestión empresarial, el concepto de productividad individual ha dado paso al global o colectivo referido a una unidad orgánica completa o a la totalidad de la empresa. De ahí que los nuevos sistemas de gestión de Recursos Humanos incidan en aquellos aspectos que permiten maximizar ese factor y, concretamente, a la integración del trabajador en el objetivo común de la empresa y la motivación individual y colectiva de la plantilla.

Esta nueva oferta de proyectos de servicio con calidad y calidez, con el compromiso de sus involucrados directos como son el recurso humano utilizando de una manera eficiente y eficaz todas las técnicas modernas al servicio de la sociedad, ayudará a que el hospital se convierta en un socio estratégico del Estado ecuatoriano.

1. El establecimiento de la relación entre científico-tecnológico, ético-legal y socio-económico.

La investigación y la innovación no tienen un único camino marcado de antemano, sino que más bien son elecciones sobre valores, decisiones humanas al fin y al cabo, las que determinan los resultados y productos conseguidos. No es ésta una conclusión para el pesimismo, sino para una apuesta esperanzadora por una educación científica con especial énfasis en la responsabilidad, por un desarrollo tecno científico en cuyo proyecto

se hagan explícitos los valores que han de guiarlo, y por una relación transparente y dialogante de los diseñadores y ejecutores de los sistemas de ciencia y tecnología con la ciudadanía.

LA ÉTICA.- La ética es aquella ciencia, que estudia las cosas por sus causas, de lo universal y necesario, que se dedica al estudio de los actos humanos. Pero aquellos que se realizan tanto por la voluntad y libertad absoluta, de la persona.

LA MORAL.- La Moral es normativa, porque establece las normas que determinan lo que es el bien y lo que es el mal. En otras palabras, la Moral establece lo que se debe y lo que no se debe hacer. Lo que se permite y lo que se prohíbe. El fundamento de la Moral es la razón.

2. Mala Práctica profesional aspectos científico-tecnológico, ético-legal y socioeconómico un problema Ciencia tecnología y Sociedad (CTS).

Con estos cambios legales, políticos y sociales en los que se encuentra el Ecuador en busca de mejorar los servicios de Salud, tanto en el sector Público como Privado,

El código integral penal en lo referente a la mala práctica profesional en el cual las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión.

El profesional de la salud que, de forma culposa provocare daños en la salud de las personas, será sancionado con pena privativa de libertad de tres a cinco años e inhabilitación para el ejercicio profesional por dos años adicionales al de la pena impuesta. Si el profesional no observare los protocolos médicos, será sancionado con pena privativa de libertad de seis meses a un año e inhabilitación para el ejercicio profesional por seis meses, y si producto de esta inobservancia se produce la muerte del paciente la pena privativa de libertad será de siete a once años e inhabilitación de por vida para el ejercicio profesional.

La práctica de la medicina enfrenta al médico continuamente a dilemas de tipo ético. Muchas decisiones conflictivas obligan al médico a hacer juicios de valor eligiendo un camino que respete las esperanzas y los deseos del enfermo, pero también las directivas de los políticos que, de acuerdo con la meta de salud para todos.

Los problemas éticos se presentan continuamente en la práctica médica y especialmente en relación con adelantos tecnológicos de carácter

diagnóstico y Por desgracia, su empleo tiende a aumentar en forma indiscriminada y, como resultado, a encarecer la atención de salud. Ante esta situación, surge la necesidad de analizar la pertinencia de los nuevos métodos de diagnóstico y tratamiento, las causas del abuso tecnológico, los aspectos éticos del uso de la tecnología médica e incluso las relaciones entre tecnología y sociedad.

3. Propuesta de adaptación del Hospital de Especialidades San Juan a los problemas científico, tecnológico, ético-legal y socioeconómico que conllevaría la aprobación del código integral penal en lo referente a la mala práctica profesional.

Las prácticas y técnicas empresariales se encuentran en constantes cambios y evolución, por lo que el desempeño de las empresas resulta variable, las condiciones cambiantes en el entorno de las organizaciones, hacen que crezca cada vez más el interés de las mismas para mejorar sus resultados, en aras de alcanzar una buena posición en el mercado dónde se desenvuelven.

La actividad a la que se dedica El Hospital San Juan HOSPIESAJ S.A es a la prestación de servicios de la prevención, mantenimiento y recuperación de la salud a todos quienes acuden a sus dependencias en demanda de atención médica. Como parte de su Plan de Desarrollo consta el hecho de brindar a los pacientes del centro del país las mejores facilidades de diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, además de consulta externa con los mejores profesionales de la salud.

La prestación de servicios médicos y afines se realizará dentro de las siguientes áreas: Cirugía General, Traumatología y Ortopedia, Urología, Oftalmología, Otorrinolaringología, Neurología, Neurocirugía, Cirugía Plástica, Cirugía Pediátrica, Ginecología y Obstetricia, Pediatría y Neonatología, Medicina Interna, Terapia Intensiva, Medicina General, Homeopatía y Medicina Natural, Imagenología, Neumología, Dermatología, Endocrinología, Reumatología, Gastroenterología, Anestesiología, Nutrición, Odontología y Ortodoncia, Bioquímica y Farmacia, Patología Clínica, Cosmetología, Psiquiatría, Oncología y Colposcopia, Cuidados Intensivos, Cardiología, Endoscopia Torácica y Digestiva.

Por otra parte, la organización debe asegurarse de comprender las necesidades y deseos de los clientes, transformando estos en especificaciones y ajustando los procesos para garantizar que den como resultado el producto o servicio que el cliente quiere.

Esto significa que las necesidades de una organización se complementan con la incorporación de tres nuevas necesidades: La necesidad de adaptarse, la necesidad de aprender y la necesidad de desarrollarse.

La capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios del entorno, implica cierto grado de flexibilidad en las estructuras y en las maneras de operar, expresado a través de la obtención de ventajas competitivas por la integración de tecnologías adecuadas y el desarrollo de sus individuos, lo que representa el logro de mejores y duraderos niveles de desempeño y bienestar.

La propuesta legislativa obliga al Hospital de Especialidades San Juan Hospiesaj S.A a analizar alternativas que le permitan continuar con su labor a favor de sus clientes. Importante mencionar que el Hospital requiere de profesionales en todas las especialidades y los mismos que estén comprometidos con su trabajo, por esto es imperioso y fundamental dar nuevas políticas, y normas internas que ayuden a una gestión eficaz y eficiente en todas sus departamentos, al no existir profesionales en la ciudad de Riobamba con algunas características como por ejemplo: Insuficiencia de médicos en el área de radiología, urología, neurocirugía, cardiología, traumatología, diabetología. Esto en el mercado laboral es una desventaja que nos obligara a tener alternativas en los posibles escenarios que se presenten, en el Hospital con el código integral penal en lo referente a la mala práctica profesional estas alternativas deben estar orientadas a permanecer en el mercado de salud como un actor importante en la generación de servicios de salud, soportar los cambios con las fortalezas adquiridas, finalmente obliga a definir estas alternativas para superar esta debilidad del sector.

Al analizar la situación actual del entorno en que opera el Hospital de Especialidades San Juan Hospiesaj S.A como organización, se pueden identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se manifiestan e inciden en su gestión.

El análisis de estos factores permite definir como principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, las siguientes:

FORTALEZAS

- Experiencia y conocimiento de proyectos en servicios de salud.
- Buena imagen institucional.
- Posicionamiento en el mercado

OPORTUNIDADES

- Red de Salud.
- Crecimiento del mercado en servicios de Salud.
- Crecimiento del consumo interno.

Endeudamiento externo para obtener recursos frescos para compra de equipos de cuarta generación.

DEBILIDADES

- Estructura administrativa pequeña.
- Falta de agilidad y oportunidad en el servicio.
- Falta de profesionales especializados en algunas ramas de la medicina

AMENAZAS

- La creación de una ley del código integral penal en lo referente a la mala práctica profesional.
- Estatización de prestadores externos de servicios de salud.

Del análisis de estas fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, surgen varias propuestas a estudiar desde el punto de vista investigativo, que pueden ser resumidas en tres escenarios probables.

Los escenarios se desarrollan a partir de la identificación de las principales hipótesis que se puedan formular, o sea de los acontecimientos que pueden perjudicar o beneficiar a la organización, dimensionados en lo tecnológico, ecológico, económico, político y social, considerando en este último, de igual forma, los factores demográficos. Los tres escenarios posibles serían:

1.- Optimista: este escenario se presentaría en el caso de que fuera aprobado la Ley y algunos de sus artículos sean demasiado drástico.

2.- Neutro: este escenario se presentaría en el caso de que fuera aprobado un proyecto de ley del código integral penal en lo referente a la mala práctica profesional que sea relativamente equilibrada para las dos partes.

3.- Pesimista: el escenario pesimista se produciría en el caso de que la ley de código integral penal en lo referente a la mala práctica profesional sea muy drástica para los médicos y que no estén amparado por un debido proceso.

Para definir cuáles serían las alternativas que debe trazarse Hospital de Especialidades San Juan Hospiesaj S.A ante cada uno de estos posibles escenarios.

Los cambios legales, pueden constituirse en una oportunidad para que el Hospital de Especialidades San Juan pueda participar con normas, políticas, técnicas claras de protección, manejo prudente de los pacientes, utilizando los protocolos establecidos en el Hospital, transparencia en los servicios de salud, con profesionales éticos donde lo más importante no sea lo económico sino el servicio y la atención guardando las normas más elementales de conducta, honestidad, compromiso, lealtad, Integridad, respeto, responsabilidad, transparencia, excelencia, y dignidad. Analicemos los posibles escenarios y sus alternativas, como se muestra en la siguiente figura.



Figura 1. Posibles escenarios.

1.- Escenario optimista

En el caso de que fuera aprobado un proyecto de ley que incluyera la mala práctica profesional en el sistema salud ecuatoriano, definiendo su estructura, participación y productos y servicios; estaría ocurriendo el escenario más optimista, permitiendo que estas organizaciones mantengan su filosofía original de ayuda mutua.

La realización de este escenario implicaría una alternativa de reestructuración interna. Sin embargo todo cambio genera expectativas, dudas y oportunidades. Para enfrentar esta alternativa debe superar en primer lugar las debilidades propias como una estructura administrativa pequeña, falta de compromiso de los profesionales de la salud y de especialistas en ramas específicas de la salud.

Se deberían generar cambios en la integración de la alta dirección en las que tendrían participación los médicos y empleados de estas casas de salud; habría que delimitar sus funciones y cumplimiento de las reglas establecidas, tanto por el propio Hospital como las entidades de control. Se impondría un nuevo diseño de la estructura operativa, financiera, y administrativa para lograr que ésta sea eficiente y dinámica, evitando una estructura piramidal excesiva, tratando de mantener una coordinación efectiva entre todas las áreas y apoyando la gestión donde sea fundamental el servicio al cliente (paciente).

2.- Escenario neutro.

Se definía en escenario neutro como la posibilidad que fuera aprobado un proyecto de ley del código integral penal en lo referente a la mala práctica profesional que sea relativamente equilibrada para las dos partes. Este es el escenario que permitirá al Hospital mantener sus políticas, normas de conducta que ya ha venido practicando, sin embargo es muy improbable que esta situación se mantenga indefinidamente en el tiempo, digamos que este punto neutral no es más que un punto de partida de adaptación de la organización para mantener su filosofía de servicio en las nuevas condiciones legislativas.

Diversificación.

De esta forma se podrá eliminar definitivamente la falta de agilidad y oportunidad en el servicio hospitalario, al tener profesionales éticos comprometidos y motivados con la Institución. Este cambio facilitaría la competitividad en el mercado de servicios de salud, que requiere de un margen importante de recursos humanos para canalizar los servicios hospitalarios con eficiencia y eficacia. Al adoptar esta filosofía de servicio, mejorara la atención al paciente y familiares. Al transformar la estructura actual, los clientes dejarían de tener un mal servicio y se lograría la satisfacción en el paciente.

3.- Escenario pesimista.

Estaría presentándose el escenario pesimista en el caso de que la ley de código integral penal en lo referente a la mala práctica profesional, sea muy drástica para los profesionales de la salud y que no estén amparadas por un debido proceso.

Transformación Adaptativa.

La estructura operativa, no le permite en la actualidad al Hospital de Especialidades San Juan Hospiesaj S.A tener los profesionales de salud

necesarios para dar una atención rápida, oportuna y de calidad en todas las especialidades existentes, esto se da por no existir suficiente personal capacitado en las diferentes áreas de la salud. Si la solución sería el contratar a los profesionales de salud, nos encontraríamos en un serio problema por no existir en el mercado laboral suficientes profesionales. Además si fuera muy drástica la ley y no se tomara encuentra algunos aspectos que incurrieron a una posible mala práctica médica dentro de una Cirugía o tratamiento, los profesionales que vendrían a realizar la auditoría médica de algún paciente con posible daños en su salud y la sanción sea con pena privativa de libertad de tres a cinco años e inhabilitación para el ejercicio profesional por dos años adicionales al de la pena impuesta, los posibles profesionales de la salud dudarían involucrarse en cirugías riesgosas o complejas, y algunos de los que ya trabajan en el Hospital buscarían otras oportunidades de trabajo en instituciones que no sean de salud. La juventud estudiosa no vería como una buena opción estudiar carreras referentes a la salud por el miedo de ir a prisión o pagar fuertes sumas de dinero por demandas de los pacientes, que suponen algún tipo de irregularidad en su cirugía o tratamiento clínico y no tendrían un debido proceso judicial.

La propuesta sería que el Hospital San Juan, al no contar con los especialistas necesarios en las diferentes especialidades como son: cardiología, neurología, Urología, oftalmología, Otorrinolaringología, Neurología, Neurocirugía, Cirugía Plástica, Cirugía Pediátrica, no presten estos servicio directamente y se dediquen a prestar atención a las especialidades donde si tiene suficiente médicos y su equipamiento es completo de última tecnología, y junta a una estructura moderna y adecuada con estándares de calidad exigidos por el Estado, se pueda desarrollar sin barreas en el mercado local estas especialidades son las de Traumatología, Ginecología, Gastrología y Pediatría.

CONCLUSIONES

- Es ineludible establecer el entorno de los problemas Científico tecnológico, ético legal y socioeconómico sobre los que opera el Hospital de Especialidades San Juan, en su búsqueda de mejorar la salud de los ciudadanos del cantón Riobamba y el centro sierra del país.
- En conclusión, es necesario constituir los posibles escenarios ético-legal y socio-económico en función de la integración de la salud privada, en un a debida concordancia con el Código Penal en lo referente a la mala práctica profesional.

- Finalmente se considera prioritaria promover los cambios organizativos y/o estructurales en el Hospital de Especialidades San Juan bajo el escenario posible de la aplicación del código penal en lo referente a la mala práctica profesional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. **Ministerio de Salud Pública. Consejo Nacional de Salud:** Marco de la Reforma Estructural de la Salud en el Ecuador. 2002.
2. **OPS.** El gasto total per cápita en salud equivale a la parte per cápita de la suma del gasto público en salud (GPuS) y el gasto privado en salud (GPrS). 2001.
3. **Ministerio de Salud Pública:** Cuentas nacionales en salud 1997. MSP. Quito, Ecuador. 2001.
4. **Castro Díaz-Balart, Fidel:** Ciencia, Tecnología y Sociedad. Hacia un desarrollo sostenible en la era de la globalización (Science, Technology and Society. Towards sustainable development in the Globalization Era), Editorial Científico-Técnica, La Habana, 2004.
5. **Colectivo de autores (Coordinado por la Dra. Célida Valdés Menocal):** Problemas Sociales de la Ciencia y la Tecnología. Selección de Lecturas, Editorial “Félix Varela”, La Habana, 2004.
6. **Núñez Jover, Jorge; Montalvo Arriete, Luis F; Figaredo Curiel, Francisco (Compiladores):** Pensar ciencia, tecnología y sociedad, Editorial “Félix Varela”, La Habana, 2008.
7. **Domínguez García, María Isabel; Brito Lorenzo, Zaylín; Castilla García, Claudia; Fernández Recio, Lourdes:** Las políticas de ciencia e innovación tecnológica y la juventud. El caso cubano, Editorial de Ciencias Sociales, La Habana, 2008.
8. **López Bombino, Luis R. y otros autores:** Hacia una ética de la ciencia: interrogantes, problemas y desafíos, Editorial “Félix Varela”, La Habana, 2008.
9. **López Arbolay Omar; González González Justo L; Rincón Flores Noemí; Piñeiro Martí Juan, Tecnología Médica:** problemas éticos y necesidad de su evaluación la Habana Cuba 2007
10. **OCAMPO, J. A. (2001),** “Retomar la agenda del desarrollo”, Revista de la CEPAL, n° 74, agosto, pp. 7-19.
11. **ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS),** World health report 2000 (Ginebra: OMS, 2002)