

## Misión Nivel Base

En 1988 fui a desarrollar un estudio sobre el primer hospital corporativo de la India, que se había ganado un nombre como un muy respetado Súper Especialidad Hospital dentro de un poco más de 4 años de su establecimiento a pesar de todas las adversidades.

Cuando fui a reunirse con el Gerente General (Administración) en recepción, me llevó al ascensor y me pidió que entrara y se trasladó rápidamente a una escalera lateral. Cuando llegué al quinto piso, él estaba allí en un minuto, sonriendo, para recibirme. Al ser preguntado por qué no me acompañó en el ascensor, dijo, "el ascensor está destinado a los pacientes. Ninguna otra persona, excepto el Presidente (Cardiólogo), entre nosotros incluyendo el Ejecutivo Principal, Jr. Director Ejecutivo (la hija del Presidente), el otro Director General, oficiales, personal de varios pisos, lo utiliza. Vamos por escalera, puede ser 4-5 veces al día. Si utilizamos el ascensor, el operador del ascensor puede dar preferencia a nosotros no al paciente".

Cuando me encontré con el Jefe de Comidas y Bebidas que se había unido desde el Hotel Chola Sheraton, dijo, "Mi experiencia es inútil aquí. Tengo que preparar más de 700 dietas líquidas únicas cada día para cerca de 300 pacientes. Tenemos que asegurar la dieta no sólo para los pacientes, pero incluso los huéspedes para llegarles dentro de un tiempo muy apretado, porque si no hace, la condición del paciente puede ser afectada adversamente".

Experiencia de conocer a la matrona encargada de la limpieza no era diferente. Ella me dio la bienvenida, pero siguió contando sábanas y fundas de almohadas. Me estaba poniendo inquieto. Después de unos 20 minutos, terminó de contar y se volvió hacia mí. "Perdón por hacerle esperar. ¿Qué puedo hacer por usted?" preguntó. Incapaz de controlarme, pregunté "¿no podía usted asistir a mí primero y luego contó las sabanas?" Ella respondió, "Señor, nuestra lavandería no es capaz de tomar mayor carga. Por lo tanto, tenemos que depender al servicio de los lavaderos externos. Tuve que revisar las sabanas y fundas de almohadas para poder emitir las sabanas a tiempo, dos veces al día". "¿Por qué no emite una vez en dos días o una semana o cuando el paciente es dado de alta?" En el hospital del gobierno de nuestra ciudad, lo cambian cuando el paciente es descargado o se va morada" dije. "¿Qué?", casi lloraba. Con los ojos y la boca bien abiertos y en estado del choque, murmuró, "Pero lo que ocurrirá al paciente, conseguirá la infección".

Sin importar a quién conocí, desde Jr. Jefe Ejecutivo hasta Gerente de EDP, la palabra "Paciente" se hizo eco en nuestra conversación. Entendí que la Misión "Atención al Paciente" se coló en toda la organización como valores compartidos, y la gente sabía qué hacer en situaciones en las que las reglas no son claras.

En un lugar lejano de la India, hay una ciudad llamada Sabadell, unos 40 Km de Barcelona, España, Parc Tauli Consorcio Hospital fue formado mediante la fusión de cuatro hospitales, debido a que su condición financiera se deterioró de una manera que no fueron capaces de contribuir a incluso Fondo de Seguridad Nacional obligatorio. Dos de ellos pertenecían a la Municipalidad, uno de ellos era

propiedad de un privado Banco de Ahorros y uno por una compañía de Fondos Mutuos.

Después de ir a pesar de la gran cantidad de disturbios posteriores a la fusión para la integración durante 5 años, el hospital emergió como un hospital de referencia Olímpico. Había oído muchas cosas buenas sobre el hospital y su personal y los había sostenido a la estima alta. Pero cuando visité allí, yo estaba en un shock con mucho ruido, eslogan gritando, etc. Le pregunté al médico quienme había acompañado en cuanto a qué era todo esto. El respondió que el personal está protestando contra el gobierno en la cuestión de los salarios. Agregó, "no se preocupe, se detendrá después de media hora". Al mirar mis curiosos ojos, dijo, "el personal está agitando para expresar solidaridad con los sindicatos que han organizado una protesta a nivel nacional sobre el tema." "Pero el personal aquí protesta sólo durante la hora del almuerzo, ya que no quieren que los pacientes no deben sufrir sin culpa de ellos en el tema".

El organigrama del hospital era también peculiar con un borde grueso que demarcaba a gente en dos sistemas; uno con el paciente en el centro y las unidades médicas alrededor de él dentro de la frontera y del resto del personal fuera de la frontera. Al ser preguntado, el Jefe de Planear explicó eso como expresión de la centralidad de pacientes, si algo le sucede, no se requiere a nadie fuera de la frontera. El mensaje era alto y claro para un visitante como yo que "el cuidado del paciente" se ha convertido en un valor compartido en ese hospital.

"Hablamos tanto de la misión como de los valores compartidos, pero me pregunto cuántos de nosotros damos cuenta de los beneficios de la misma", pensó el escritor de casos.