

Consultorio Vs Hospital

El Ciudadano · 23 de julio de 2005



mapu

Problemas de atención a pacientes en el Hospital; largas colas en el Consultorio; diferencias entre el gremio y el directorio; ambulancias que se llueven, excusados sin tapas; falta de camas; complicaciones con los turnos... ¿En qué se diferencian los problemas de la salud pública nacionales con los locales?

Casi en nada. Esta lista de inconvenientes pareciera ser común a cualquier ciudad. Sin embargo, El Ciudadano quiso llegar más allá, para adentrarse en los blancos delantales de la Salud Pública unionina. Para ello, hicimos un recorrido por los dos principales establecimientos del rubro, que atienden público en la ciudad de La Unión: el Hospital Dr. Juan Morey y el Consultorio de atención primaria, Alfredo Gantz Mann.

En esta época del año, ambos servicios están saturados por la enorme cantidad de pacientes que ingresan por infecciones respiratorias agudas (IRA) y otras enfermedades pectorales. Pese a las diferencias entre estas dos entidades, éstas trabajan en conjunto, marcando un precedente en las localidades de la provincia. El Servicio de Salud de Valdivia, encargado de estos entes de la salud, se ha encargado de que exista una coordinación conjunta, en función de los pacientes.

Hospital Dr. Juan Morey

Fue inaugurado el 13 de marzo de 1954 y actualmente depende del Ministerio de Salud Pública. Como todo hospital antiguo, su estructura arquitectónica es impresionante, pero no permite mucha variabilidad para lograr ampliaciones o mejoras notables. Pese a algunos problemas de déficit presupuestario presentados en años anteriores, el Juan Morey no tiene ninguna deuda, señalaron los altos mandos.

Nuestro quincenario conversó con varias personas que esperaban ser atendidas, muchas de las cuales se quejaron de diversas falencias en el servicio. Sin embargo, ninguna de ellas se atrevió a dar su nombre. Entre los problemas más mencionados, se encontraba la atención de algunos funcionarios y la lentitud burocrática de los trámites. También de las condiciones del hospital en cuanto a infraestructura.

Entre todas las quejas, una, particularmente, nos llamó la atención: de las tres ambulancias con las que cuenta el recinto, sólo una funcionaba. Tras verificar el dato, no sólo nos dimos cuenta de que una de ellas estaba en el taller, sino que había una que se pasaba de agua, en los días de lluvia. Y efectivamente, porque al asomarnos por los estacionamientos del recinto hospitalario, fuimos testigos del estado de la ambulancia Toyota.

Aparte de tener una serie de forados en su parte anterior por los que, según trascendió, se infiltran gases del tubo de escape al interior del vehículo, su escotilla superior está sujeta sólo con una pequeña manguera. Tampoco cuenta con calefacción. Ante ciudadana consulta, Rodrigo Martínez, jefe de movilización del Juan Morey, señaló no estar autorizado a informar acerca del estado de las ambulancias. Uno de los cinco chóferes del vehículo, Germán Solís, comentó que “la ambulancia es antigua y debe ser reparada, pero estamos en eso. No hay mayores problemas. Las ambulancias están en buenas condiciones y aunque es verdad que esa tiene un filtrado, no se si es verdad que se pasa la lluvia.”

Irónicamente, la dirección del hospital atribuye las responsabilidades a los conductores, a quienes se señala como los que deben mantener las ambulancias en buen estado. Pero también apunta a un serio problema de presupuestos que no

permite hacer un Plan de Mantenimiento Preventiva, que ayude a resolver todos estos inconvenientes.

Pero no son sólo los pacientes los que parecen estar disconformes. En el servicio de medicina, las quejas de los funcionarios son múltiples: partiendo por señalar que hay una pésima relación con el directorio, se suman varias otras molestias. Insuficiencia de camas; apenas dos baños para doce pacientes y duchas en malas condiciones; excusados sin tapas; pocas frazadas; falta de medicamentos. Una fuente que no quiso darnos su nombre comenta: “Medicina y Cirugía principalmente, son los servicios con más demanda de camas y los más complejos. Sin embargo, ni siquiera tenemos lavamanos en todas las salas. Imagínese que, a veces, debemos hacernos cargo de 29 pacientes entre dos personas. Hemos tratado de hablar con el director, pero él se hace el indiferente.”

“Acá las puertas están abiertas para quien quiera plantear un problema o inquietud”. Quien hace la invitación es el doctor Alberto Bilbao, director del Juan Morey, quien además está por titularse como antropólogo, y por ende, conoce más de cerca los problemas sociales y de relaciones humanas.

Pero los problemas no quedan ahí. En una reunión de la Fenats (Federación Nacional de Trabajadores de la Salud), que cuenta con 120 socios, entre profesionales y trabajadores, realizada en la sede del Hospital, los trabajadores del gremio reclamaron los temas que, a su juicio, aún están pendientes en la agenda.

Entre los problemas mencionados destacaron la asignación y refuerzos de turnos, problemas de vacaciones, permisos administrativos, horarios extras y los viáticos. Todos estos temas, según señalara Lidia Treimún, técnico paramédico y presidenta de la entidad gremial, “Llevamos años luchando por las mismas cosas. El director nos niega los permisos, las vacaciones, etc. Queremos trabajar tranquilos, sin presión. Hay serios problemas en varios servicios y el director no se hace presente.”

Frente a esto, el doctor Bilbao comenta que “Los gremios no son consultores del directorio, eso debe quedar muy claro. Respecto a los problemas como el ausentismo laboral, los permisos administrativos, las horas extras y todo eso,

quiero señalar que muchas personas que trabajan acá no aceptan que tenemos exigencias que cumplir y que, por ejemplo, debemos rotar los cargos para mejorar los servicios. Tienen una enorme resistencia al cambio y es un cambio que no podemos evitar.”

Vale la pena destacar que dentro de nuestra investigación, muchos trabajadores del Morey dijeron no sentirse representados por la señora Treimún, calificándola incluso de “conflictiva y problemática”.

Para Bilbao, el problema organizacional del hospital tiene dos facetas, una comunicacional, “que no se da sólo a nivel de dirección, sino también en los bandos medios, donde quedan estancadas las inquietudes sin resolverse” y otra que tiene que ver con “problemas de desconfianza entre los funcionarios, que crean una serie de polarizaciones, que se manifiestan en el gremio, por ejemplo.” Este problema de organización también incide en el servicio a los pacientes. “Nuestra labor acá en el hospital” agrega Bilbao, “es eminentemente social. Nosotros estamos acá para ayudar a la institución de la salud, no para ganar plata.”

Consultorio Alfredo Gantz Mann

El Consultorio Alfredo Gantz Mann de La Unión, funciona desde 1988, en un edificio que ya no da abasto y que queda ubicado en un sector, El Maitén, que para muchos ha sido un problema, principalmente de seguridad. Como funciona durante todo el día y la noche, es común oír de asaltos y robos a pacientes e incluso a médicos y enfermeras.

Las colas que se ven en este lugar y las aglomeraciones de gente que esperan por sus horas o ser atendidas son enormes. Es claro que hay un problema de saturación de su capacidad. El edificio fue construido para atender a 21 mil inscritos y actualmente, se cuentan más de 31 mil setecientos atendidos. Se atienden 700 personas al día. Fuentes oficiales señalaron a El Ciudadano que, de todos modos, existe un proyecto de ampliación del consultorio, gestionado por el

departamento de proyectos de la municipalidad.

Pero como aquí lo que debe importar es la atención, para saber un poco de ello, conversamos con algunos pacientes en espera. Una señora, que no quiso dar su nombre señaló que “Acá la atención es súper mala. No me gusta eso de que den fichas un solo día para toda la semana. Mi hijita se me enfermó un domingo y cómo la veo con esas fechas de entrega.”

Es necesario señalar que esta persona fue una excepción, ya que la mayoría de los pacientes dicen estar conformes con la atención del consultorio. Además, las fichas se entregan a diario. La señora Blanca Reyes, comentó que “acá la gente es preocupada, es amorosa con una, lo atienden muy bien.”

El establecimiento cuenta, a partir de este año, con una nueva implementación, establecida por el Ministerio de Salud. Se le ha realizado una sectorización, lo que ha permitido facilitar el trabajo de los profesionales en las distintas áreas. De este modo, se logra el objetivo de apuntar la salud más hacia la familia. La idea es que se trabaje con el grupo familiar, atendiéndose con el mismo médico, la misma enfermera, etcétera. También se trabaja la prevención, más que la curación.

El equipo de cada sector está conformado por dos médicos, enfermeras, matronas y técnicos paramédicos. El sector uno está a cargo del centro de la ciudad; el dos, de El Maitén y el tres, cubre lo que es el sector rural. Esta iniciativa satisface a varias localidades que antiguamente no tenían esta posibilidad de ser atendidas. Susan Toro, matrona del equipo de rural, comenta: “Salimos todos los días a nueve postas en sectores rurales y se atienden entre 40 y 50 pacientes diarios. Recorremos desde Choroico hasta Llancacura. Tenemos un buen equipo y conocemos a la población. Por eso se hace un trabajo de salud familiar más que individual. También intentamos ver el asunto de la prevención, etcétera.”

Se trabaja muy de cerca con la municipalidad, lo que le ha permitido acceder a varias mejoras, que también incluyen equipos e insumos.

Pero la principal novedad con que cuenta esta entidad, es que este año comenzó con el SAPU (Servicio de Atención de Urgencias) de lunes a domingo. Cuenta con una ambulancia, lo que le otorga una ventaja por sobre otros servicios de salud

locales. El fin de esta iniciativa es descongestionar el hospital, para que este se haga cargo sólo de las urgencias.

Carola Alvarado, enfermera coordinadora del SAPU del Gantz Mann, expresa que “Aunque funcionamos muy bien, en nuestros servicios faltan recursos humanos, recursos médicos. No hay médicos. Pero también hay problemas de atochamientos, a pesar de que se le dice a la gente que no venga o traiga a sus niñitos por cualquier cosa. También hay gente que pide hora y que no viene. Yo creo que es un problema cultural y que lo que hace falta son realizar más campañas, porque son ellas las que sirven para educar mejor a la comunidad en este tema.”

Vale la pena destacar que, a diferencia del hospital, la administración de este establecimiento parece no tener grandes problemas. Adriana Olguín, directora del consultorio y odontóloga, señala que “la nueva administración ha permitido al consultorio que tengamos más y mejores cosas. Por ejemplo, tenemos una clínica dental nueva que funciona en la Escuela El Maitén, etc.”

A nivel organizacional, el consultorio cuenta con varios Jefes de Programa, lo que les permite preocuparse de manera más eficiente de cada departamento. Según Olguín, “realizamos reuniones por lo menos una vez al mes, sacando los problemas que tenemos y cómo podemos solucionarlos. Esto mejora notablemente la relación entre el directorio y las personas que trabajan acá.”

Emelina Barrientos, presidenta de la Asociación Gremial de Funcionarios del Consultorio, comenta “aquí problemas laborales no tenemos, casi todo es destacable, de hecho tenemos más logros que puntos críticos.”

Del mismo modo, existe un Comité de Desarrollo, que trabaja con la comunidad y a sus reuniones asisten las jutas de vecinos y organizaciones como el club de diabéticos y otras. La idea es intercambiar ideas y propuestas que generan un mejor funcionamiento del sistema y que, además, sirve como canal de comunicación con la comunidad.

Además, el Alfredo Gantz Mann siempre se ha destacado por cumplir con todos los programas sociales en los que participa. Algunos de ellos incluso permiten el

beneficio de dar atención primaria y secundaria a personas de escasos recursos. Este último servicio, el secundario, no lo da normalmente el consultorio. También se firmó un convenio entre la municipalidad y la JUNAEB, que permitirá la atención integral a niños de primero básico, con lo que también se generarán más recursos para el consultorio.

La crisis de la salud pública en nuestro país debe comenzar a tener la prioridad mediática que se merece. Los principales afectados de la serie de problemas que enfrentan tanto el Hospital como el Consultorio, aquí en La Unión, siguen siendo las personas que necesitan una atención cada vez mejor, más óptima y más eficiente.

¡A la salud de una nueva mirada a nuestros servicios básicos, ciudadanos!

Fuente: [El Ciudadano](#)