

“Mantener altos estándares de calidad en el servicio y en atención al paciente”: Gabriel Mena, exdirector de la Clínica del Caribe



Gabriel Eduardo Mena Garrido

Exdirector de la Clínica del Caribe

El anesthesiólogo Gabriel Eduardo Mena Garrido, por varios años fue director y miembro de la junta directiva de la Clínica del Caribe: “yo comencé a ejercer hace 52 años y todavía ejerzo; me ha tocado vivir muchas de las etapas de la vida hospitalaria y de la salud en este país. Desde mi año rural en San Andrés Islas tuve oportunidad de ver cómo se desenvolvía la salud en esa región un poco aislada, y luego ya ejerciendo en Barranquilla como anesthesiólogo he visto el transcurrir del sistema de la salud en muchas de sus formas”.

También fue gerente del sindicato Anestesiólogos Permanentes, que agrupa a estos profesionales en Barranquilla. Es docente universitario y fue miembro de la junta directiva de la Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas (ACHC).

Mena Garrido sostiene que los principales problemas del sector salud siguen siendo los mismos desde hace más de veinte años, porque es un sector que depende mucho de la economía: “y lastimosamente

hay una posición dominante de ciertos actores del sistema sobre las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) y sobre el gremio médico. Eso se mantiene, eso no ha cambiado mucho. Por eso, gracias a la acción de la Asociación de Hospitales, nos hemos podido independizar un poco de ese dominio”.

Con respecto a esta situación, agrega: “en la contratación con los médicos e instituciones siempre hubo dificultades; nunca ha sido fácil y todavía sigue siendo complicado. Siempre hemos estado negociando —si se puede decir la palabra— con los otros actores del sector salud, es un tema complejo porque las negociaciones siempre han sido difíciles. Hemos pasado por unas fases en las cuales hay cierta posición dominante de los que manejan la parte económica del sector. Entonces ese tipo de contrataciones ha sido siempre muy luchado, para tratar de tener un equilibrio y establecer negociaciones justas con los médicos y administradores de las clínicas. En este momento manejamos el sector de una manera bien pudiéramos decir cordial, pero no fácil. Afortunadamente, la acción de la Asociación de Clínicas y Hospitales ha sido importante.

El exdirectivo confía en que las nuevas generaciones cumplan su deber de velar por la continuidad de los hospitales y clínicas en el sistema de salud: “pero esa tarea nunca va a ser fácil, porque otros actores del sistema siempre van a estar bastante preocupados por su economía y van a tener que interrelacionarse con cierta dificultad con las clínicas y hospitales. Los médicos tenemos nuestros deberes y derechos, y muchas veces no podemos independizarnos un poco de esa parte económica, pero los hospitales y clínicas con respecto a los que manejan el dinero, que son las EPS, pueden buscar negociaciones más justas”.

El exdirectivo reitera que es fundamental que las instituciones hospitalarias sigan preocupándose por



mantener la calidad en la prestación del servicio: “es algo que deberían tener muy en cuenta los entes contratantes, porque la verdad no veo que tengan muy presente la calidad de los servicios que nosotros prestamos. Algo que pesa mucho a favor de las IPS, es que la parte académica y la calidad en la prestación del servicio solo la cumplimos nosotros, porque hemos estado acostumbrados a que las EPS o prepagadas van en busca de su beneficio económico y a veces plantean situaciones que no son fáciles de cumplir para nosotros, porque interfieren con la calidad del servicio que prestamos. Entonces mantener la calidad es algo fundamental en la prestación del servicio de salud”.

Con base en su experiencia, Mena Garrido estima que las condiciones que han hecho florecer las clínicas y hospitales colombianos, al punto de posicionarse en *rankings* internacionales e incluso mundiales entre los mejores del mundo, son el recurso humano, el trabajo indeclinable por la calidad en el servicio y la tenacidad de los líderes de estas instituciones hospitalarias: “lo que ha llevado a esto es: primero, el recurso humano en salud, que es de excelente calidad. Los médicos colombianos son muy buenos, las enfermeras son muy buenas, los laboratorios clínicos son muy buenos, de manera que todo eso ha favorecido que seamos reconocidos a nivel mundial. Luego, la tenacidad de las personas que están en el gremio

» Las clínicas y hospitales deben mantener un interés en la educación de su recurso humano para que esté actualizado, y mantener vigente su tecnología «

hospitalario en Medellín, en Bogotá, en Cali, en Barranquilla; la tenacidad de esas personas para manejar el tema, para invertir, también ha sido fundamental. Pero diría yo que la calidad en la prestación del servicio ha sido lo más importante, lo fundamental”. El exdirectivo considera que las clínicas y hospitales deben seguir manteniendo esos altos estándares de calidad y de atención al paciente que los llevan a figurar internacionalmente: “las clínicas y hospitales deben mantener un interés en la educación de su recurso humano para que esté actualizado, y mantener vigente su tecnología”.

Por ello, formula una recomendación central: “mi recomendación para las instituciones pertenecientes a la Asociación de Clínicas y Hospitales es que se acrediten. La Clínica del Caribe, aquí en Barranquilla, fue la primera clínica en acreditarse en la región. Y lo mismo deberíamos hacer todos, eso da muchísima fortaleza a la institución. Hay algunas que están en ese camino y ojalá la Asociación pudiera hacer algo para incentivar a sus instituciones afiliadas a que todas se acrediten. Es una recomendación. Eso nos hace más fuertes. Si se logra que se acrediten bastantes instituciones, sería fabuloso. Lograr aparecer en *rankings* internacionales no se consigue gratuitamente, eso hay que trabajarlo”.

Finalmente, Mena Garrido considera la llegada de inversionistas extranjeros a adquirir instituciones hospitalarias colombianas como algo inevitable que siempre se va a dar por la oferta y la demanda: “no sé si tenemos la capacidad de impedir que un inversionista extranjero compre una institución de salud. Creo que si llegan inversionistas extranjeros serios y para mejorar la calidad del servicio de salud, con inversiones para mejorar tecnología y sobre todo para hacer énfasis en la educación del gremio de la salud, tanto médico como paramédico, eso sería muy bueno, sería fantástico. Si se han fijado en algunas instituciones, es porque creen que es una buena inversión. Pero ellos privilegian el ánimo de lucro, esa es la dificultad, porque nosotros buscamos la calidad mediante la prestación de un excelente servicio, de capacitar a nuestro gremio médico y paramédico de la mejor manera para beneficiar directamente al paciente, esa es nuestra prioridad. La prioridad de ellos en cambio es la parte económica. Entonces buscar ese equilibrio es la parte más compleja, más complicada, entre la calidad y el rendimiento financiero”.