Escenario 1. Gestor de IPRESS. Ana ‘La Productiva’.

Ana es directora general de un hospital de categoría III-1 desde hace 4 meses. Ella se caracteriza por ser una persona muy proactiva que le interesa implementar mejoras en donde trabaje. Ella es médico de profesión con especialización en Endocrinología y cuenta con estudios de postgrado en Gestión en Salud, por eso considera que está capacitada para desempeñarse como directora de un hospital. Esta es su primera experiencia a cargo de un hospital de esta categoría y tiene muchas ganas de presentar mejoras durante el primer año de su gestión.

Cuando Ana empezó a desempeñarse como directora general, tuvo varios problemas que solucionar con el presupuesto manejado por la gestión anterior. Ahora que ella cuenta con presupuesto para hacer mejoras tiene como meta persona darle un buen uso y no hacer malgasto de dicho presupuesto. Cuando Ana se reunió con los jefes de todos los departamentos para poder proponer mejoras, se dio cuenta que muchos tenían ideas diferentes sobre cómo y en qué servicio debería utilizarse el presupuesto de forma inmediata, lo cual hizo que Ana no supiera como priorizar las mejoras. Esto hizo que Ana pensará que quizás los ciudadanos que se atienden en el hospital podrían tener una mejor perspectiva sobre qué servicios mejorar, fue por esto que solicito a la Unidad de Calidad el consolidado de los reclamos presentados por los ciudadanos en el último año. Cuando hizo este pedido, se pudo dar cuenta que la Unidad de Calidad no tenía un reporte consolidado de estos reclamos ya que solo le presentaron algunos y no supieron dar respuesta sobre cómo fueron solucionados. El personal de Calidad se ofreció a hacer el reporte y poder presentarle cuales son los servicios más reclamados, pero le indicaron que este reporte se demoraría en estar lista un par de semanas. Esto le genero un poco de fastidio a Ana debido a que ella deseaba poder reunirse con los jefes de departamentos en unos días para indicarles cuál era su plan de mejoras para el hospital.

Mientras Ana espera que el personal de Calidad realice el reporte de los reclamos, decidió no quedarse de brazos cruzados y hacer visitas al hospital haciéndose pasar por una paciente para encontrar cuales eran los problemas que la mayoría de pacientes encontraba, durante estas visitas aleatorias tuvo conversaciones con diversos pacientes y encontró que ellos tenían preocupaciones diferentes a la que le habían presentado los jefes durante su reunión, esto le genero una duda sobre si su personal es totalmente sincero sobre los problemas que hay en el hospital o si es que ellos también desconocen los problemas que presentan los ciudadanos al momento que se atienden.

Ana sabe que tiene un cargo de confianza y que hay probabilidad que la cambien dentro de poco tiempo, por eso le gustaría hacer un documento con un análisis exhaustivo sobre en qué servicios se necesitan implementar mejoras y que este documento pueda servir para gestiones futuras para poder mejorar el servicio poco a poco. Para poder realizar este documento, Ana necesita conocer los principales problemas percibidos por los ciudadanos sobre el servicio brindado y realizar un plan que interconecte todas las mejoras para que todo el hospital se vea beneficiado de ellas.