

## Preguntas disparadoras

### Diagnóstico organizacional

Tenemos problemas de recurso humano		<p>¿Los profesionales cumplen el horario efectivo para el que han sido convocados?</p> <p>¿La distribución de agendas contempla el esquema de 12 horas de atención diaria de lunes a viernes?</p> <p>¿El rendimiento de los profesionales ofrece un promedio aceptable de pacientes / hora?</p> <p>¿Puede afirmarse que el equipo profesional posee un perfil adecuado para su cargo y funciones?</p> <p>¿El ausentismo de su equipo excede la media del primer nivel de atención?</p> <p>¿Previó cobertura de licencias por formación profesional?</p> <p>¿Las licencias anuales reglamentarias se organizan con criterio de mantenimiento de cobertura mínima?</p>
Tenemos problemas de recurso físico	Infraestructura	<p>¿Los puestos de consulta existentes se usan en horario de atención de 12 horas al día?</p> <p>¿Todos los recintos del centro de salud están destinados a actividades prioritarias? (administración, diagnóstico, tratamiento)</p> <p>¿Existen sitios dentro del centro de salud que no se no se utilizan por problemas estructurales? (Mantenimiento, pintura, instalaciones [eléctrica, gas, agua], aberturas)</p> <p>¿Existen sitios en el centro de salud utilizados para fines no prioritarios (depósitos)</p>
	Tecnología	<p>¿Falta algún equipo que en algún tiempo estuvo disponible?</p> <p>¿Existen operadores calificados para asumir el manejo de ese equipo?</p> <p>¿La tasa de uso de equipo justifica que se destine uno al centro de salud?</p> <p>¿Existen operadores calificados para asumir el manejo de la tecnología que sí se halla disponible?</p> <p>¿Se justifica por su tasa de uso la dotación de tecnología del centro de salud?</p>

### Misión, visión y valores

Misión	<p>¿Con qué fines u objetivos fuimos creados?</p> <p>¿Qué le da sentido a nuestra existencia como institución?</p> <p>¿Qué influencia pretendemos o aspiramos a ejercer sobre el entorno?</p>
Visión	<p>¿Cómo nos percibimos en un futuro?</p> <p>¿Hasta dónde tenemos pensado llegar?</p>
Valores	<p>¿En qué creemos?</p> <p>¿En qué aspectos estamos en condiciones de dar el ejemplo? Garantía de calidad, responsabilidad social, trabajo en equipo y liderazgo formal, liderazgo natural, profesionalismo, objetividad, formación del recurso humano, transparencia informativa, búsqueda de la excelencia y mejora continua</p>

**Apostillas de Convenio de Gestión:**

Convenio de gestión

Ofrecer lo posible y sustentable  
Pedir lo necesario en orden de prioridad  
Conceder lo factible  
Explicar lo explicable  
Corregir lo corregible  
Mejorar lo mejorable

La excelencia es una meta inalcanzable por definición porque más allá de ella “no hay nada”. El valor está en su búsqueda permanente

¿Cómo se conjuga la trayectoria de acción comunitaria con la percepción negativa de las comunidades en cuanto al primer nivel de atención?

¿Será un problema de fases o de coordinación de acciones?

¿Será un problema de heterogeneidad de los desempeños o del compromiso?

¿Será la invisibilidad de estas acciones que no se miden de un modo reproducible?

Se supone que estamos haciendo historia o por lo menos es lo que percibo en este momento, involucrado en un proyecto de fortalecimiento del primer nivel de atención del área capital. Qué sé yo. Otra vez, ya rozando los 60 años, se logra que me embarque en una aventura con bajas posibilidades de éxito si uno la analiza desde lo histórico, desde lo lógico y desde lo estadístico. Una de esas aventuras que cumplen los requisitos para satisfacer los criterios de desafío único para “cierta gente” es imposible de rechazar.

Se supone que hay acuerdo en abstenerse (al menos por el momento) de emitir cualquier comentario que involucre un diagnóstico clínico-psicológico-psiquiátrico de esa “cierta gente” a la que le cuesta lo indecible sacarle el cuerpo a estos viajes a lo desconocido. Una cosa sí está claro para nosotros, la “cierta gente”, es el precepto de Eduardo Galeano: “la utopía sirve para caminar”, o dicho de otro modo, la plenitud no reside tanto en la meta, sino en el trayecto hacia ella, sin garantías de éxito ni condena inexorable al fracaso.

Se supone que hay cierta conciencia de que al menos en salud pública (y en educación) nos hemos comportado como estúpidos, al menos durante los últimos tiempos, salvo uno que otro intento de sacar la cabeza para tomar aire como fue el plan Ramón Carrillo en Salta, allá por los '80. Estúpidos, al decir de Einstein, porque hicimos siempre lo mismo, esperando de algún modo resultados diferentes o como sostenía Carlo Cipolla, estúpidos porque no sólo perjudicamos a otro, sino que nos dañamos a nosotros mismos con muchas de nuestras acciones.

Se supone que existe consenso entre quienes trabajamos en salud (y en educación, insisto) que nuestro objetivo son los sujetos, las personas, los individuos que acuden a nosotros para que actuemos como agentes para que sus necesidades sean satisfechas, sus problemas sean resueltos y sus dudas, aclaradas. Nuestro objetivo es crucial en la vida de la gente porque en cierta medida tenemos la responsabilidad de disponer de saberes, criterio y buen juicio ante adversarios tan temibles como el riesgo que hace vulnerable al ser humano y a la enfermedad.