

Resistir y desarrollarnos

Resist and develop

Mario Acevedo Martínez^{1*}

¹Escuela Nacional de Salud Pública (ENSAP). La Habana, Cuba.

*Autor para la correspondencia: acevedo@infomed.sld.cu

Recibido: 09/03/2019

Aceptado: 26/08/2019

La situación actual requiere disponer de métodos y estilos de dirección que favorezcan la activa y consciente participación de los trabajadores, organizados en sus respectivos servicios, salas, departamentos o grupo, que garantice con el dinamismo requerido, el cumplimiento de la misión, objetivos y programas que, corresponden a esa unidad organizativa, discutiendo las formas prácticas en que la desarrollarán y las iniciativas aprobadas por el colectivo. Identificándose siempre qué hacer para incrementar el nivel de satisfacción que se alcanza, o solucionar, las causas de insatisfacciones, para esto se organizarán el contacto sistemático con pacientes, familiares y población del área.

Desde el nivel central hasta cada una de las unidades del sector, en cada departamento, servicio, taller debe constituir como método básico de dirección la reunión sistemática del jefe con sus subordinados para el ejercicio de la dirección colectiva, que incluye el diálogo, la capacidad de exponer los argumentos, de oír y asimilar las opiniones discrepantes, promover la iniciativa surgida desde el colectivo como requisito para favorecer la movilización consciente en la dirección de cumplir tareas principales, buscar la solución de deficiencias o de problemas que afectan el servicio.

Uno de los objetivos fundamentales de cada jefe con algún tipo de responsabilidad asistencial es obtener satisfacción con el servicio que brinda entre los pacientes, sus familiares y la población del área de influencia. Sin dudas constituye una de las misiones más complejas que debe garantizar permanentemente.

Para esto es imprescindible que el jefe logre una comunicación efectiva con la población donde pueda motivar y oír sus opiniones, críticas y sugerencias. Para este propósito, además, de conocer los criterios reunidos en los departamentos de Atención a la Población y atenderlos con la prioridad y profundidad orientadas, se hace necesario una relación personal más activa.

La experiencia aportada por el líder de la Revolución cubana, Fidel Castro Ruz y actualmente por el presidente del Consejo de Estado y de Ministros, Miguel Díaz-Canel Bermúdez, demuestran que en las condiciones de construcción de la sociedad socialista es importante el contacto directo, personal e informal, no solo en reuniones programadas, las que en ocasiones se “preparan” tanto que hacen predominen los mensajes positivos, de reconocimiento. El jefe debe sentir que la población tiene confianza en él cuando le plantean con toda la sinceridad posible sus opiniones y sugerencias sobre aspectos que tuvieron un efecto negativo, considerando que sabrá cómo resolverlos o dispondrá de una explicación convincente sobre el asunto.

El jefe que “camina” la unidad y el área de salud, según corresponda y logra “dialogar y oír” a pacientes, familiares y población, brinda un ejemplo fundamental y controla mejor el trabajo de sus subordinados. Es mucho más difícil que le “hagan un cuento” cuando visita por su cuenta los lugares más problemáticos.

No significa lo anterior que estemos en contra de sostener reuniones con pacientes, familiares y población del área de salud, por el contrario, consideramos que estas resultan imprescindible, programadas con una frecuencia racional y preparadas minuciosamente por el jefe correspondiente para brindar una correcta información sobre las nuevas tareas, el cumplimiento alcanzado en esa etapa y especialmente, la atención brindada a los acuerdos y planteamientos de la reunión anterior.

Sería una manera de rendirle cuenta y constituye una forma práctica de que en el socialismo, el pueblo es el dueño de los recursos del Estado.