Cada que un profesional de la salud abre un consultorio adquiere, aunque no lo parezca, dos títulos. El de empresario y el de director general de su compañía. Un exitoso desempeño de las tres funciones redunda en la mejor atención para el paciente.

La correcta presentación de su producto, el servicio médico en el caso que nos ocupa, dice mucho del doctor al que hemos acudido. Por ello, no está de más recordar a los colegas la importancia de tener nociones de administración a la hora de gobernar su aséptico reino. Las instalaciones, por ejemplo, y este es un elemento de juicio de utilidad para los clientes, indica hacia dónde pretende conducir su empresa y, si es el caso, si la quiere ver crecer.

Si un empresario de la salud busca incrementar el número de pacientes para aumentar los ingresos, una forma elemental es ampliar el catálogo de operaciones disponibles: cosas como tener un inventario de vacunas, o realizar pruebas de laboratorio.

El cliente nota, a veces sin esfuerzo, si está frente a un médico particular que es a la vez un director general competente. Los ejemplares de este tipo brindan consultas eficientes, han planeado a detalle las condiciones de su establecimiento y conducen su organización con pulcritud y seguridad. Los de mayor tamaño conforman un equipo de trabajo responsable y conocedor (el cual puede incluir desde asistentes hasta especialistas) el cual es supervisado con rigor.

PERDER SENTIDO

Muchas proyectos pierden el equilibrio y tropiezan porque sus fuerzas se orientan exclusivamente a la generación de utilidades sin importar lo que deban hacer para engrosar la cuenta.

También se pierde de vista que las empresas (los consultorios no son distintos) las hacen las personas, no el inmueble ni los equipos. Desempeñar las funciones solicitadas por los clientes, el cuidado de la salud, requiere una actualización poco menos que permanente.

A este respecto vale señalar que anular el sentido humano de nuestro "negocio" es comenzar a fracasar. Una manifestación extrema de ese fracaso es la quiebra financiera.

Desde luego, eso no significa renunciar a obtener rendimientos. Sin embargo, el fin social, ser útiles a la sociedad, suele ser de lo primero en difuminarse.

Poner atención al personal se ubica entre los parámetros a vigilar concienzudamente. Que una clínica tenga elementos con muchos años realizando las mismas funciones no significa que sean expertos en tal o cual materia. Un experto es capaz, en un momento dado, de introducir innovaciones en su labor para proveer un mejor servicio.