

# NANCY GAUTE: “TODAS LAS REFORMAS EN EL HOSPITAL GANDULFO SE HICIERON CON FOCO EN EL PACIENTE”

Desde 2011 es la directora ejecutiva del mayor hospital de Lomas de Zamora, donde se realizan 23.000 consultas mensuales y un promedio anual de 2600 partos; el 20% de los pacientes proviene de otros distritos de la provincia

Es licenciada en Obstetricia, pero su interés por la gestión llevó a Nancy Gaute a realizar la especialización en Administración Hospitalaria en la Universidad ISALUD. Antes de asumir la dirección del Hospital Interzonal General de Agudos Luisa Cravenna de Gandulfo, ya había dirigido el hospital Alende, en Ingeniero Budge, y había sido designada por el ex ministro de Salud de la Provincia de Buenos Aires, Alejandro Collia, como directora asociada de una Unidad de Pronto Atención.

Desde hace siete años es la directora ejecutiva del Gandulfo, un hospital que tiene 208 camas y 34 especialidades, donde se realizan 23.000 consultas mensuales y un promedio anual de 2600 partos. El 20% de los pacientes que atiende este centro de salud proviene de otros distritos de la provincia.

Su plan de gestión incluye mejorar el acceso de los pacientes, integrar la administración, recuperar el edificio e impulsar la renovación tecnológica. En esta entrevista con la

Revista cuenta cómo es la dinámica actual del hospital y cómo lleva adelante esta transformación.

## –¿Qué te aportó la maestría en ISALUD?

–Las herramientas para la gestión. Poder aplicar los mecanismos necesarios para optimizar los recursos con los que cuenta un hospital, así cuando llega el momento de sentarse frente a un funcionario público se tiene el conocimiento adecuado para acordar un presupuesto y saber que se cuenta con la base de datos necesaria para cumplir con un objetivo. Hay que darle importancia al dato. Hace siete años que estoy en el Hospital Gandulfo y puedo decirte que todas las reformas realizadas fueron hechas pensando siempre en el paciente.

## –¿Por dónde empezaron la tarea de gestión?

–Lo primero que hicimos fue replantear el área de recursos huma-

## Lomas de Zamora y la salud

Cuáles son los centros de salud pública que le hacen frente a las demandas de uno de los partidos bonaerenses con mayor población

- Población promedio 600.000 habitantes
- Hospital Oscar Alende, con perfil materno-infantil (Ingeniero Budge)
- Nuevo Hospital de Lavallol
- Hospital Interzonal General de Agudos, Luisa C. de Gandulfo (Lomas de Zamora centro)
- Hospital Interzonal José Estévez, especializado en la asistencia psiquiátrica (Temperley)

nos, que era un descontrol. Todo estaba disperso y con muchas irregularidades. Tomamos 2012 como año para comenzar a organizar la parte humana. Después decidimos optimizar los servicios y para eso se fueron revisando los procesos. En el laboratorio se cambiaron los sistemas de entregas de resultados, se hizo un programa destinado a embarazadas para relacionarlas con las unidades sanitarias y se digitalizó el área de rayos. De esa manera, se empezó a facilitar el acceso a la salud de toda la gente que venía al hospital.

### –¿De qué manera han organizado la atención de pacientes en el hospital?

–Antes la gente venía hasta cuatro veces al hospital (a sacar el turno, a ver al médico, al laboratorio y a retirar resultados). Así, en los últimos años, las consultas ambulatorias generaban grandes colas y hacían que colapsaran tanto los pedidos de turnos de pacientes de PAMI, como de aquellos que venían de los Centros de Atención Primaria o que tienen alguna discapacidad. Para mejorar el acceso, se empezaron a tomar turnos telefónicos para un segundo nivel de atención previamente en los CAPS. Ahora son muchos más los pacientes que vienen a atenderse con fecha y horario previstos.

### –¿Qué promedio de pacientes concurren al hospital?

–Se atienden en promedio unas 740 personas por día de consulta programada y unas 330 que vienen por guardia de consulta espontánea. Se mejoró el acceso, pero tenemos un aluvión de gente que llega derivada de hospitales aledaños con mayores carencias. Entre un 20% y un 30% de los pacientes que atendemos no



**“SE IMPLEMENTÓ LA NUEVA MODALIDAD DE ADMISIÓN, EL TRIAGE, QUE PERMITE CLASIFICAR LA PRIORIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS PACIENTES DISTRIBUIDOS EN LOS CONSULTORIOS, LAS SALAS DE OBSERVACIÓN Y SHOCK ROOM (EMERGENCIAS) PARA ATENDER ANTES A LA PERSONA EN ESTADO MÁS CRÍTICO Y NO POR ORDEN DE LLEGADA”**

son de Lomas de Zamora, vienen fundamentalmente de Almirante Brown y Presidente Perón.

### –¿Tienen carencia de profesionales?

–En algunos sectores. En parte esta problemática se debe a cuestiones salariales, ya que la diferencia de sueldo entre un profesional de la Provincia de Buenos Aires y otro de la Ciudad de Buenos Aires es alta. En relación con el perfil poblacional, Lomas de Zamora es muy heterogénea y la dividen las vías del tren Roca. La zona del Cuartel IX, Ingeniero Budge, Villa Fiorito, Villa Albertina concentra a los sectores sociales más bajos y medio bajos, mientras que el perfil medio está más próximo a Pavón, pero esa población, en general, no viene al Gandulfo, concurre a hospitales de la Ciudad de Buenos Aires porque le queda de camino a sus trabajos. En cambio, para llegar a nuestro hospital tiene que ir hasta la esta-

ción, cruzar las vías y, en algunos casos, tomar un colectivo y caminar unas cuadras. Hay un colectivo que atraviesa todo el cuartel IX y pasa por el Hospital Penna, sigue hasta Once y pasa por el Ramos Mejía y el Sardá, entre otras opciones.

### –¿Cómo llega la atención hospitalaria a las zonas de más difícil acceso?

–En Lomas de Zamora hay unas 45 Unidades Sanitarias. Pero, repito que eventualmente esa gente no se atiende en el Hospital Gandulfo por cuestiones de distancia. Llegan a nuestro hospital casos de emergencia en los que el SAME, que lo tiene a cargo el municipio, los traslada, o los pacientes derivados por una UPA (Unidad de Pronto Atención) a los que, una vez atendidos en la unidad sanitaria, se les pide turno para un segundo nivel de atención con un especialista.

### –¿Cuáles fueron las mayores innovaciones implementadas?

–Se creó la Oficina Única de Interacción, que cuenta con un sistema de identificación de pacientes (pulseras), con código de barra y etiquetas que permiten notificar las órdenes y prescripciones médicas. Además, se implementó la nueva modalidad de admisión, el triage, que permite clasificar la prioridad en la atención de los pacientes, dis-



**“EN EL LABORATORIO SE CAMBIARON LOS SISTEMAS DE ENTREGAS DE RESULTADOS, SE DESARROLLÓ UN PROGRAMA DESTINADO A EMBARAZADAS PARA RELACIONARLAS CON LAS UNIDADES SANITARIAS Y SE DIGITALIZÓ EL ÁREA DE RAYOS”**

tribuidos en los consultorios, salas de observación y shock room para los casos de emergencias. El sistema de visualización del triage puede verse en todas las pantallas ubicadas en la sala de espera, con una lista que se renueva constantemente. El objetivo es priorizar la atención del paciente por situación crítica y no por orden de llegada.

### –¿Qué objetivos tienen en el mediano plazo?

–Propusimos la capacitación a los jefes de servicio y llevamos desde ISALUD una diplomatura en gestión, que la está dando Santiago Spadafora, y se realiza con clases presenciales. En cuanto a las proyecciones edilicias, queremos que se termine de construir este hospital, que cuenta con un edificio original de 106 años, donde conviven diferentes estructuras. La parte antigua corresponde a los pabellones que están en el frente. Del área renovada, lo más nuevo son la sala de internación y la guardia, que se realizó el año pasado. Aún nos resta para cumplir con el plan director, pero avanzamos mucho en mejorar el acceso, integrar la administración, recuperar la parte edilicia e impulsar la renovación tecnológica, que son los cuatro ejes que establecimos para nuestra gestión.

## El Gandulfo en números

- Realiza 23.000 consultas mensuales
- Más de un 20% de los pacientes provienen de otros distritos
- Registra un promedio de 900 egresos mensuales
- La maternidad realiza 2600 partos por año
- Atiende 34 especialidades clínicas y quirúrgicas (adultos y niños)
- Cuenta con 208 camas
- Alrededor de unas 300 personas concurre a la Escuela Municipal de Enfermería e Instrumentación Quirúrgica