

La crisis de seguridad en los centros de salud: “Un paciente sin diagnóstico ni tratamiento adecuado...”



Jorge Andrés Contreras Blümel
Consultor y docente en
seguridad pública ciudadana
@contrerasblumel

En los últimos meses numerosos hechos violentos y delictuales han afectado gravemente la seguridad y el funcionamiento de los Centros de Salud en el país y nuestra región. Los casos más complejos son aquellos en los que los heridos son perseguidos por sus victimarios para “rematarlos” al interior de los centros. También ocurren agresiones a funcionarios que reciben groserías, amenazas y golpes de sus pacientes. A ello, se suma lo que viven guardias privados y directivos de estos recintos que deben contener a estos agresores y bajar su nivel de agresividad. Claramente en muchos de ellos, se vive una crisis de seguridad.

He conversado, encuestado e iterado con los directivos y funcionarios de centros de salud respecto de sus realidades, en el contexto de consultorías y diagnósticos de sus problemáticas de seguridad. No hace mucho, tuve la oportunidad de asesorar a un equipo directivo de

salud, en un sector muy complejo de la RM, interesado en un diagnóstico serio de su situación de seguridad y la búsqueda de soluciones concretas. Sorpresa me causó el hecho que las soluciones planteadas por diferentes actores tenían, inicialmente, exclusiva relación con aspectos físicos de la instalación, como blindar ventanas, instalar cámaras de vigilancia, botones de pánico, inteligencia artificial y otras múltiples barreras materiales y sensores del que dispone el mercado de la seguridad.

El diagnóstico de la situación de seguridad de un centro de salud requiere una mirada mucho más amplia e integral, poniendo acento en; servicios médicos que se prestan, población que atiende, rangos etarios de los pacientes, nacionalidad, costumbres, creencias, idioma, frecuencia de tratamiento y horarios de mayor demanda, entre otros. Relevante es también, la caracterización del entorno territorial del recinto, cercanía de cuarteles policiales o de seguridad ciudadana, tipos de accesos, comercio del sector y coordinaciones para atender casos extremos de violencia. Lo anterior, por nombrar solo algunos de los datos y factores de análisis que se requieren para diagnosticar de forma rigurosa la realidad de un recinto.

Si los servicios de salud central, alcaldes, corporaciones y directivos de los centros se abrican a realizar diagnósticos serios de la situación de seguridad, las soluciones serían realmente eficaces, no se desgastarían recursos en instalar cientos de cámaras, en contratar decenas de guardias y blindar sin sentido recintos completos, que, por el contrario, lo que demandan es gestión y levantamiento de sus problemáticas, mirada integral de seguridad y protocolos probados y adecuados de respuesta. De lo contrario, el paciente “centro de salud” seguirá enfermo, sin diagnóstico correcto y el tratamiento equivocado.