

Entrevista al Dr. MIGUEL BOLEA, Dueño y director médico de la Clínica SAMA

DEAM recibió al Dr. Miguel Bolea, 2° generación de una familia de tradición médica, visionaria y fundadora de uno de los centros de salud más importantes de Tafi Viejo, Tucumán.

Con mucha historia por detrás y un ambicioso sueño por delante, nos cuenta cómo se fundó la Clínica SAMA, cómo es en la actualidad gestionar un establecimiento de salud y cuáles son sus proyectos a futuro.

¿Cómo se fundó la Clínica SAMA?

La Clínica fue fundada por mi padre y su hermano en el año 1994, anteriormente el edificio constituía el Policlínico Ferroviario. Mi padre había trabajado allí desde sus inicios y dado que es una persona muy visionaria, notaba que éste desaparecería en cualquier momento y quedaría latente la necesidad de reconstruir una clínica.

Con aquella idea en mente comenzó a ahorrar hasta que el Policlínico se fundió. Esto coincidió con los cierres de los talleres ferroviarios en la Argentina, en el año 1992.

Primero se creó una sociedad llamada SAMAFE, nombre que deriva del primer centro médico que había inaugurado mi papá con su hermano que se llamaba San Marcos y los Ferroviarios. Finalmente en el año 1994, la Unión Ferroviaria decide abrirse del todo y se da inicio a SAMA como clínica privada.

Actualmente está avocado a la tarea de administración de la Clínica, ¿por qué eligió ese camino?

Empezó cuando era muy chico, iba a trabajar y en vez de ver pacientes me gustaba pintar camas o acompañar al que manejaba la ambulancia, creo que son tendencias al trabajo. Me di cuenta que lo mío pasaba por la administración y me puse a estudiar. Hice una Maestría en Gerencia y Administración de Sistemas y Servicios de Salud en la Universidad de la Fundación Favaloro, hice otra Maestría en Economía y Gestión de la Salud en la Universidad ISALUD y estudié Marketing en Salud en Reserch.

¿Cómo fue el inicio de su actividad en la Clínica?

El gerenciamiento de una clínica necesita toda una estructura de trabajo. Nosotros empezamos analizando la estructura, la dividimos en lo que eran los recursos físicos, los humanos y los financieros, es decir, qué edificio tengo, qué tecnología, qué camas, qué recurso humano y por sobre todas las cosas cuánto capital para invertir.

A su vez se generaron tableros de comando para empezar a medir todo. El principal problema en ese momento fue que no teníamos nada de información porque todo se registraba con papel y lapicera, entonces generamos un sistema informático. Este sistema lo venimos desarrollando hace 5 años y nos tiene muy orgullosos porque nos genera muchísima información y hoy tener la información es poder tomar decisiones. En base al porcentaje de ocupación, el tiempo de estadía y demás puedes decidir en qué invertir.

Cuando cubrimos esas necesidades la clínica empezó a crecer y ahora continuamos trabajando fuertemente en procesos, en reuniones periódicas con el recurso humano, en invitarlos a que opinen, que participen, que tomen decisiones y en empezar a delegar. Somos sociedades humanas por lo cual creo que si nuestro recurso humano está tranquilo, conforme, cómodo, vamos a lograr que el paciente se sienta bien.

¿Son muy exigentes al momento de contratar personal?

En realidad no, en eso todavía somos amateur. Queremos ser más cuidadosos en la búsqueda de personas que estén acordes a la institución que tenemos hoy. Pero no lo tratamos con empresas externas sino con el personal interno y la propia familia para tomar decisiones.

En cuento al equipamiento, ¿qué aspectos tienen en cuenta para la toma de decisión?

Bueno, cuando uno es chico empieza mirando precios y comprando lo que puede en vez de lo que quiere. Hasta que llegamos a tener contacto con DEAM y hoy nos sentimos muy acompañados en este crecimiento, a tal punto que creo que existe una relación de amistad, más allá de la relación proveedor-cliente. Por otro lado hoy valoramos mucho el servicio posventa, nos sentimos muy respaldados en cualquier cosita que pasa, llamo por teléfono y sé que tengo la respuesta en el acto, a pesar de que estamos a una distancia de Córdoba a Tucumán. Además en el año y medio de relación comercial que llevamos no tuvimos ningún problema con los aparatos que nos vendieron. Entonces sin lugar a dudas hoy nos sentimos muy respaldados y buscamos formar con DEAM una sociedad de crecimiento conjunto.

¿Cómo es el día a día en la administración de una clínica?

Administrar salud no es fácil porque uno gestiona problemas todos los días, gestionamos personas que se nos pueden morir por lo tanto hay que tratar de armar un equipo que tenga calidez humana, porque si decimos trabajar con calidez y estamos convencidos desde adentro en lo hacemos, el paciente que viene va a estar contento. Lamentablemente estamos en una ciudad donde no tenemos hospitales públicos y somos la única institución de segundo nivel que tiene internación, entonces las personas se mueren ahí, no tienen otro lugar donde morir, y vos pasas a ser el pre cementerio

¿Cuál es la parte más difícil del gerenciamiento?

La parte difícil es que gestionamos problemas. Atendemos personas que vienen con dolor, angustia, a su vez le hacemos prácticas que duelen y encima les cobramos, es complicado. Entonces hay que buscar la manera de que la persona se sienta bien. Y como te decía, cuando empecé a hacer gestión estudié en distintas ciudades de la Argentina y en todos los lugares que no hay hospital público y hay un único sanatorio, éste pasa a ser camino al cielo porque es el lugar donde todos se mueren y ese es el gran desafío, que la gente confíe ciegamente donde está yendo y se entregue a sus médicos.

¿Cuáles son las especialidades que atiende la Clínica?

Bueno empezó siendo una clínica muy chiquita que derivaba todo a San Miguel de Tucumán debido a que geográficamente estamos a 10 kilómetros. Con el correr de los años fue aumentando la complejidad de los casos y aumentó su nivel en el área quirúrgica que era la especialidad en la cual mi papá y su familia fueron progresando. Hoy estamos apuntando, y en esto creo que estamos muy acompañados por DEAM con el equipamiento, a aumentar la complejidad de la terapia intensiva, las guardias y la parte clínica. Nuestra próxima etapa es agrandar los quirófanos y hay una posibilidad importante de hacer hemodinamia.

El hecho de hacer hemodinamia lleva por tracción a que aumente la complejidad no solo en terapia intensiva, sino también en los sectores de clínica médica.

Hacemos todas las especialidades pero no con el poder de resolución en cada una de ellas, por ejemplo no hacemos cirugía cardiovascular o neurocirugías, a estos pacientes de complejidad elevada se los deriva a San Miguel de Tucumán. Pero obviamente que lo tenemos como proyecto.

Creo que lo importante de todo esto es que hay continuidad y es nuestro gran sacrificio lo que todos los días nos motiva a trabajar y trabajar para que esta institución crezca.

¿Cuáles son los proyectos que tienen a futuro?

Nuestro proyecto es aumentar cada vez más los niveles de complejidad, aumentar la complejidad de la terapia intensiva y que a cada caso de patología compleja no la tengamos que derivar, es decir, poner las barreras y que nosotros en Tafi Viejo le podamos dar resolución a todo. Crecer, no solo edilicia o físicamente sino también desde el punto de vista técnico y de recurso humano.

La misión y visión de la empresa creo que puede responder muy bien esta pregunta:

Misión de Clínica SAMA: “Ser un sistema de salud que aumente en complejidad, con principios y valores fuertemente marcados, donde la calidez humana lleve a la calidad.”

Visión de Clínica SAMA: “Fortalecerse en el medio brindando un completo sistema de salud a la ciudad, con compromiso y convicción.”

Bolea: una familia de tradición médica



De izquierda a derecha: Dr. Miguel Bolea, Dr. Osvaldo Bolea, Dr. Ezequiel Bolea y Dr. Pablo Bolea.