
SERVICIO CALIDAD Y ENFERMERÍA

Margoth Torres de Rubio*

Calidad, control de calidad, mejoramiento continuo, términos que escuchamos actualmente para designar las nuevas formas de organización del trabajo, se caracterizan porque reconocen el factor humano como elemento fundamental para lograr un aumento en la productividad, la cual hasta hace pocos años se relacionaba con la mera producción de bienes, de manufacturas, de resultados, de ganancias, sin tener en cuenta la persona que se beneficiaba del producto, o sea el cliente y la que lo ofrecía, o sea el trabajador.

Hoy, se habla del servicio como tendencia moderna de la administración y como factor competitivo en donde, el desarrollo humano debe ser el eje de los procesos y la búsqueda de la satisfacción de quienes reciben los servicios.

Es así como muchas empresas no manufactureras, tales como cadenas de hoteles, hospitales, empresas de salud, bancos, restaurantes, empresas de telecomunicaciones y muchas otras están trabajando competitivamente por la calidad del servicio, en donde el cliente interno y externo es igual o más importante que el producto económico, sin perder de vista que el *cliente satisfecho*, es un activo en beneficio de los costos para la institución y que el servicio es el resultado de un proceso psicológico y personal, a diferencia del producto físico que generalmente es impersonal en su impacto sobre el cliente.

La calidad consiste en hacer las cosas bien desde la primera vez y con la oportunidad requerida, es un comportamiento y una actitud que comienza por cada persona en una organización.

Trabajar con calidad es hacer el máximo esfuerzo por satisfacer las expectativas en cantidad, calidad, oportunidad de entrega y en el trato y atención prestada al cliente.

El servicio de calidad pretende dar al cliente lo que desea hoy, a un precio que le agrade pagar, con un costo que pueda soportar una y otra vez, pensando siempre en dar algo aun mejor mañana, de tal forma que haya armonía entre las expectativas y la realidad, logrando correspondencia entre lo que se desea con lo que se consigue.

La calidad es invisible cuando es buena y es imposible no observarla cuando es mala. Se logra mediante la capacidad, motivación, identificación y compromiso de cada una de las personas de una organización, con la misión, los valores y los objetivos de la misma y por tanto, con la mejor disposición para lograr unidos con todos los trabajadores la excelencia en calidad.

Las empresas de salud, son empresas de servicios, lamentablemente hasta ahora la calidad del producto del servicio ha sido precaria, ha estado en manos de los trabajadores de servicios que lo producen y lo entregan. Los gerentes y directivos han influido en la calidad del servicio sólo indirectamente, estimulando y motivando a las personas que están

* Profesora Asistente, Magister en Enfermería de Familia y Atención Primaria Facultad de Enfermería Universidad Nacional.

en contacto con el público, sin embargo muchos de estos gerentes aun no se han comprometido con esta forma de servicio y menos aún con su calidad. Se olvida que la calidad del servicio, no nace espontáneamente de la noche a la mañana en las instituciones; debe organizarse en el centro de influencia, en los directivos, en los gerentes y hacer que esta convicción contagie a todas las personas de la organización. Es necesario crear la cultura de servicio que haga de la excelencia la misión reconocida y aceptada por todas las personas de la organización, incluyendo las directivas.

Los empleados de la empresa de salud (médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería, personal administrativo, de servicios generales) sin excepción, son el mercado a quienes hay que vender en primera instancia la idea del servicio. Si no es así, ellos nunca lo podrán vender a los clientes (personas sanas o enfermas), ya que de la forma como las personas piensan sobre si mismas, sobre el trabajo y sobre la institución, dependerá la interacción con los clientes. Si están convencidos de la necesidad de dar siempre un servicio de calidad, este será evidente y se reflejará en un servicio de salud de calidad.

No obstante muchos de los problemas de servicio pobre, mediocre y de mala calidad tienen su origen en los sistemas, procedimientos, políticas, reglas y reglamentaciones organizacionales y con demasiada frecuencia culpamos a las personas que se entienden con el público por el servicio deficiente, cuando el problema real son los sistemas que no funcionan o no tienen sentido.

El cuidado de enfermería como un servicio de calidad, es el resultado de la integración de tres aspectos igualmente importantes, que son: la estructura, el proceso y los resultados.

La estructura contempla la organización, la administración, las normas, las funciones, las facilidades y equipos mínimos necesarios para procesar y ofrecer el servicio. Comprende el poder vivir y gozar de un ambiente organizacional que permita la satisfacción y el bienestar del trabajador y el desarrollo del sentido de pertenencia, el cual se refleja en la participación y compromiso de todas las personas de la organización, contando con el liderazgo y apoyo de las directivas de la institución.

La estructura comprende los sistemas de comunicación efectivas, las oportunidades de pertenecer y participar en grupos, los programas de capacitación y educación conti-

nuada, el reconocimiento público y las recompensas por el excelente trabajo de servicio; la identificación de los errores y la eliminación de sus causas. De igual forma hacen parte de la estructura aquellos espacios físicos que permiten el encuentro y la integración de todas las personas de la institución y la existencia de ese ingrediente que hace querer estar en el trabajo. Es el conjunto de todos aquellos aspectos organizacionales que hacen que la enfermera quiera hacer con calidad lo que debe hacer.

Los procesos comprenden, todas aquellas intervenciones, actividades e interacciones necesarias para producir un servicio de calidad.

En el cuidado de enfermería, como resultado de un proceso intervienen: el personal de enfermería, con sus intereses, valores, creencias y lo que es muy importante, la convicción que tiene sobre la calidad de servicio que debe prestar.

El cliente, paciente o usuario quien también tiene una serie de intereses, valores y creencias sobre el servicio que espera recibir y quien además desea que toda intervención sea satisfactoria, que las enfermeras sean amables y conocedoras de sus necesidades, sean sensibles y competentes. Como que cada momento que ella vive laboralmente, sea un momento de verdad, es decir, aquella imagen que quien recibe los servicios percibe de nosotros y de la institución, sea suficiente para crear una impresión sobre la calidad del servicio que se presta. Los procesos deben ser continuos sin perder de vista que tanto la calidad como la calidez del servicio está en los detalles, en cada uno de los pasos de la intervención, como: el "buenos días", la sonrisa, la mirada, la llamada telefónica, la espera en la fila, en fin, todos aquellos pasos que hacen parte del servicio.

Referente al cliente es necesario recordar que el de hoy no es el cliente de ayer, hoy se exige no solo servicios sino procesos de calidad, lo que fue sobresaliente ayer escasamente puede satisfacer las necesidades de hoy y resultará inadecuado mañana.

El resultado es la satisfacción del cliente (paciente, usuario), es la sensibilización frente al estrés y ansiedad del paciente y su familia, es el acercamiento y cuidado de la familia, es la comprensión a una madre, la calidez con el pequeño, la sonrisa al anciano.

También es una herida que sana, es un niño maltratado comenzando a mejorar su depre-

sión psicoafectiva con nuestro cuidado, es el verdadero trabajo en equipo, es el compartir con los colegas, es escuchar y entender al compañero que también se aflige.

Es manejar no solo la sensación sino la percepción del dolor, es la compañía y el contacto con la persona que en silencio vive su propia angustia; es el formarnos en lo humano, lo psicológico y lo social para responder de verdad con el mejor de los servicios. Es desear no ser el mejor sino trabajar porque todos seamos los mejores. Es retomar aquellas cosas que en ocasiones hemos dejado por atender otras que posiblemente no valen la pena.

Apoyemos y ayudemos a las personas que dan el servicio (cuidado), preocupémonos por nuestro equipo humano, que ellos se preocuparán por los pacientes, nuestros clientes.

Hoy necesitamos ofrecer nuevamente a las personas que dan servicio, el liderazgo, el apoyo y la valoración necesitan para trabajar por sus clientes y pensar que lo que están haciendo es importante.

Debemos hacer lo posible, para que nuestras organizaciones, nuestros sistemas, métodos y

políticas, a la vez que presten servicio de calidad, también proporcionen calidad y calidez a las personas que están al frente de servicios a los clientes. El liderazgo en enfermería solo se ejerce cuando se trabaja con calidad.

BIBLIOGRAFÍA

- ALBRECHT, Karl.- *La revolución del servicio*. Legis Editores S.A. Bogotá, Colombia, 1992.
- HARRINGTON, H. James.- *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Ed. Mc. Graw Hill. Santafé de Bogotá, 1992.
- CAICEDO ESCOBAR, Carlos.- *Gerencia estratégica y mejoramiento continuo*. Universidad Nacional. Facultad de Ciencias Económicas. Santafé de Bogotá, D.C. febrero 1993.
- LOCK, Dennis, SMITH, David.- *Como gerenciar la calidad total*, Legis editores 1991.
- HERDA, Alvaro.- *Apertura. Nuevas tecnologías y empleo*. Editorial Fes. Colombia 1992.
- ISHIKAWA, K.- *¿Qué es el control de calidad?* Editorial norma, Bogotá 1991.
- FREED, David.- *La gerencia estratégica*. Legis, editores, Bogotá, 1990.
- CIE.- *Calidad. Costos. Enfermería*. Día internacional de enfermería. Bogotá 1993.