

APORTEMOS CALIDAD EN LA ATENCION

Cuando hablamos de calidad creemos que se trata de algo costoso, lujoso, novedoso o sofisticado. Pensamos en magnificas instalaciones hospitalarias con equipos de diagnostico y tratamiento de ultima generación. Ese es un concepto erróneo.

La calidad excelente se logra cuando se tienen en cuenta normas, procedimientos y técnicas que satisfagan las necesidades y expectativas del cliente.

Por lo tanto, podemos decir que la percepción del cliente, ese al que antes llamábamos paciente, es la que determina la excelencia del servicio.

Veamos algunas definiciones de calidad:

“Es la satisfacción de las necesidades del cliente y sus expectativas razonables”.

- Es lograr productos y servicios con cero errores.
- Hacer bien las cosas desde la primera vez.
- Es diseñar producir y entregar un servicio de satisfacción total.
- No es un problema, es una solución.

La calidad de un servicio genera toda una serie de ventajas a cualquier institución de salud. Entre otras tenemos:

- Mayor retención de clientes
- Menos quejas y reclamos por parte del cliente.
- Reducción de costos
- Mayor participación en el mercado.
- Mayor satisfacción y compromiso de los empleados.

Hoy por hoy calidad en el servicio, sobre todo en un mundo globalizado, es un asunto de supervivencia, sobre todo que hay mas clientes informados, entonces se aumenta la exigencia.

Las instituciones que no pongan en marcha procesos de generación de calidad, por fuerza de las circunstancias se verán obligadas a enfrentar grandes dificultades o a desaparecer en el tiempo.

También es importante en la calidad del servicio la Atención Humanizada.

Empecemos por definirla: consiste en tener en cuenta una serie de necesidades de índole cultural, religiosa, estilos de vida, que mantengan en alto la dignidad del ser enfermo.

Es el respeto por ese ser humano, es verlo integralmente, es tener en cuenta que esta vulnerable, y en muchos casos también su familia, la gran mayoría de las personas que asisten a las IPS, van porque es su opción para recuperar la salud, o para mitigar la agonía de muerte.

Por eso el trabajo del personal asistencial tiene tantas implicaciones, sobre todo de carácter humano, cada actividad que hacen, no solo deben hacerla bien, sino que debieran preguntarse: Que voy a aportar de calidad a los que soliciten nuestros servicios?

CARLOS PADRON PEREZ.

Coordinador del Observatorio de Calidad de la Atención en Salud.

Universidad del Sinú.