

## La satisfacción a través de la calidad en los servicios de salud

En los servicios de salud los productos son servicios (actividades preventivas, actividades de promoción, consulta odontológica y obstétrica, intervenciones quirúrgicas, control de enfermería, etc.) estos servicios son intangibles pero poseen un valor agregado que se convierte en la característica que los identifica, diferencia y satisface.

La satisfacción del cliente implica ir más allá del producto, es decir es la forma de ofrecer el servicio desde el ingreso del usuario a la institución de salud. De esta forma surgen los momentos de verdad los cuales pueden ser estelares (momentos de verdad en que surge la dedicación, y creatividad para servir al usuario y satisfacer sus necesidades y expectativas) y los amargos (momentos de verdad manejados de manera incorrecta en que falla uno o más elementos del triángulo del servicio: usuario, estrategias organizacionales, personal que brinda el servicio y sistemas de operaciones y actividades interconectadas para lograr un fin determinado).

En este sentido los momentos de verdad se constituyen en la herramienta primordial para garantizar la calidad en los servicios de salud, algunos de ellos son:

- Saludar al cliente de forma inmediata.
- Dar al cliente su atención total.
- Hacer que los primeros 30 segundos no cuenten.
- Ser natural ante el cliente. No ser falso ni mecánico.
- Demostrar energía y cordialidad.
- Ser el asesor del cliente.
- Usar el sentido común, pensar.
- Ajustar las reglas, no infringirlas.
- Hacer que los últimos 30 segundos cuenten.
- Mantenerse firme y cuidarse así mismo (1).

En los servicios de salud hay dos tipos de calidad: la calidad técnica vista como la atención mediante la cual se espera poder proporcionar al cliente el máximo y más completo bienestar después de

haber tomado en cuenta el balance de las ganancias y pérdidas esperadas que acompañan el proceso de la atención en todas sus partes; la calidad sentida constituida por la subjetividad de los usuarios, la cual debe ser explicada y expresada por éstos luego de la utilización de los servicios (2).

Entonces la calidad en los servicios de salud debe dar cumplimiento a las normas técnicas que incluyen infraestructura, equipos, materiales, conocimientos y habilidades de quienes ofrecen el servicio, pero también de las necesidades sentidas del usuario que involucra la entrega cortés y respetuosa del mismo.

Para los servicios de enfermería como parte de una institución de salud es importante desempeñar con calidad la atención brindada a los pacientes, para lograrlo es indispensable pensar que el proceso de la calidad es un estímulo para el desarrollo del personal de enfermería y no una actividad para juzgarlo.

La calidad es un requisito indispensable que todo el personal de enfermería debe asumir como cotidiano. Algunos aspectos de la calidad del cuidado de enfermería se pueden agrupar según el modelo de calidad de servicios de salud propuesto por Donabedian (2) con base en la teoría de general de sistemas el modelo de calidad plantea tres componentes: la estructura, el proceso y los resultados cada uno contiene indicadores (variables que pueden ser observadas y medidas) que facilitan la evaluación de la calidad vista como la atención al paciente.

Para enfermería según Martínez, y de acuerdo a Valdez y Jiménez (3) estos tres componentes pueden ser definidos de la siguiente manera:

Estructura: son las condiciones mínimas que debe cumplir un servicio de enfermería en lo referente a equipo, material, personal, formación del personal, estructura organizativa, método de control de calidad y sistema de funcionamiento. Se puede incluir en este componente la valoración y el diagnóstico de enfermería.

**Proceso:** son las acciones que se llevan a cabo por el personal de enfermería, interactuando con el usuario (individuo, familia, colectivo) y con otros profesionales de salud. Hace referencia en la práctica de enfermería a la planeación y ejecución de intervenciones.

**Resultado:** es el efecto de los servicios prestados por el personal de enfermería en un servicio de salud, en la cantidad y la calidad de vida del individuo, de la familia o de los colectivos. Para enfermería constituye la evaluación obtenida de las intervenciones realizadas.

Los indicadores para evaluar la calidad en enfermería se relacionan con la observación directa del desarrollo de procedimientos y acciones, la revisión de las notas de enfermería, satisfacción del usuario, índices de productividad y los indicadores del estado de salud como tasas de morbilidad, mortalidad, prevalencia, incidencia de complicaciones, infección intrahospitalaria (3).

En enfermería se pueden utilizar los estándares de calidad, considerados como patrones frente a los cuales se pueden hacer comparaciones. Al hacer las comparaciones se puede observar el grado de cumplimiento de un criterio, señalando el límite entre lo aceptable y lo inaceptable (4).

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Hernández-y Rodríguez S. Introducción a la administración. México: Mac Grawhill; 1999.
2. Donabedian A. La calidad de la atención médica. México: Ediciones Científicas. La prensa mexicana; 1984.
3. Valdez M, Jiménez M. Prospectiva de la enfermería en México. Educación médica y salud. 3ª ed. México: McGraw-Hill; 1991.
4. Mejía B. Auditoría médica para la garantía de la calidad. Santa Fe de Bogotá: Editorial Ltda.; 1997.