

Hay empresas que usan un diploma en calidad a fin de tener una buena imagen pero...

la calidad es sólo marketing?

Lo que el público debe saber

Tener el reconocimiento de que se ha cumplido con una Norma o Programa de Calidad no siempre significa que se está ofreciendo un buen producto o servicio de salud. Muchas veces las empresas usan el prestigio de obtener un diploma de calidad para tener una buena imagen. Pero los beneficios del paciente ¿son ciertos?

La calidad es un sistema de gestión. Un grado de cumplimiento de requisitos establecidos por estándares o normas nacionales o internacionales que adopta una organización. Genera muchas ventajas y mejoras a las empresas que la adopta. Tiene como fin último y razón de ser, brindar un producto o un servicio que satisfaga al cliente, y por extensión a la comunidad toda.

en el caso de los productos o servicios de salud, existe un deber moral en la calidad que se dice ofrecer al paciente. la salud es lo que está en juego

Hoy los profesionales cuentan con múltiples herramientas para brindar una salud de buena calidad, que es independiente de las normas o las bue-



Escribe

rolando morgensterin

nas prácticas a las que el profesional elija adherir en su establecimiento. Muchas empresas, por el hecho de haber adquirido el reconocimiento de una entidad certificadora o acreditadora, al cumplir con una norma o programa de calidad, creen que han obtenido un derecho eterno para exhibir dicho logro. Lo emplean con fines especulativos, y desvirtúan el propósito de la cultura y aplicación de la calidad.

En nombre de la calidad y aprovechando cierto mérito, hacen creer al público que su empresa se hizo merecedora de un prestigio que lo habilita a ser indiscutido y que su producto o servicio ha llegado a ser inmejorable. Pero aceptar la cultura de la calidad es reconocer la necesidad de implementar controles y adoptar la mejora continua de los procesos. Desde que entra el paciente al acto de salud hasta que sale con los resultados de dicho acto.

Peor aún es cuando la empresa usa el diploma de calidad, con el objetivo de crear una buena imagen marketinera, sin compromiso con el cambio o a la verdadera mejora de calidad de sus productos o servicios.

La palabra "prestigio" tiene dos acepciones. Puede significar buen crédito, renombre y autoridad, pero según la Real Academia Española también apariencia, engaño o ilusión.

los sistemas de gestión de la calidad son un beneficio con mayúsculas, una bendición para el usuario y el consumidor

Significa que el producto o el servicio que se recibe, está bajo cierto grado de control y por lo tanto implica una mejora del mismo. Si hay escrupulosos, la culpa no la tiene "la calidad".

La calidad es una herramienta y como tal puede ser utilizada en forma parcial o aparente entre otras manipulaciones, valiéndose del desconocimiento del público sobre el significado de la calidad, sea certificación o acreditación; en como se consigue ser reconocido en calidad; qué parte de la gestión de calidad se ha reconocido y cómo se controla su cumplimiento.

Cómo diferenciar el verdadero alcance de la calidad de un producto o servicio, cuando una empresa anuncia cumplir los requisitos de una norma o programa de calidad, internacional y/o nacional?



CERTIFICAR NO ES ACREDITAR

La certificación es un procedimiento por el cual una empresa auditora o una empresa certificadora que está acreditada por autoridad reconocida, da garantía escrita de que un producto, proceso o servicio se realiza con requisitos especificados. En normas ISO, la certificación en calidad está dada por la serie de normas 9000, siendo la 9001 la única norma certificable, incluso en servicios de salud. Ésta, es una norma genérica para sistemas de gestión de la calidad aplicables a cualquier organización, independientemente del tipo, tamaño, producto o de servicio que se suministre. No pertenece a una actividad específica.

Permite a una organización demostrar su habilidad para producir productos que cumplan con requisitos que preestableció la empresa en base a supuestos requisitos de sus clientes. Tiene como objetivo incrementar la satisfacción del cliente, incluyendo procesos para la mejora continua y la garantía de la conformidad de los productos. Dos consecuencias prácticas importantes de la implantación de esta norma son el aumento del orden en el trabajo cotidiano y la documentación de todos los procesos que se realizan en la organización.

la acreditación, es un procedimiento mediante el cual, un organismo autorizado otorga competencia a una persona o empresa solicitante, para llevar a cabo tareas específicas en una actividad.

Contiene requisitos técnicos para el personal y el funcionamiento de una organización. Por ello, a diferencia de la acreditación, la certificación por la norma ISO 9001 no implica que la organización sea competente para producir datos y resultados válidos. Esta, es una diferencia que el público debe comprender.

Certificar implica cumplimiento de requisitos sin importar el tipo de actividad, pero acreditar implica competencia técnica en una actividad específica, otorgando confianza y credibilidad en el producto o servicio ofrecido. **Para Laboratorios de Análisis Clínicos, se dispone de la Acreditación ITAES - CADIME en el orden nacional y de la ISO 15189 en el orden internacional.**

¿LA CERTIFICACIÓN O ACREDITACIÓN ES OBLIGATORIA EN ARGENTINA?

Son normas voluntarias. No existe obligación actual. Sólo implica que la empresa quiere obtener un reconocimiento en la buena calidad de sus productos o servicios.

SI UNA EMPRESA OBTIENE LA CERTIFICACIÓN O LA ACREDITACIÓN ¿ES PARA SIEMPRE?

¿QUIÉN CONTROLA SI CUMPLE CON LA NORMA ADHERIDA?

Cuando una empresa es acreditada o certificada, ha cumplido un largo proceso de documentación y cumplimiento de los procesos que adherirán a la norma, para ser auditados y evaluados por el organismo certificador o acreditador.

Una vez que la empresa fue evaluada positivamente y recibe la certificación o la acreditación, esa distinción tiene término perentorio, y caduca a los tres años. Luego deberá re-certificar o re-acreditar, a través de una auditoría o una evaluación, formando parte del proceso de la mejora continua de la calidad.

Una empresa responsable, a pesar de haber conseguido la certificación o acreditación debería tener un Responsable de Calidad o un Comité de Calidad que audite el correcto cumplimiento de la norma adoptada y si es necesario corregir los desvíos que se producen cuando hay inconformidades.

Si una empresa no re-certifica o re-acredita, perderá su condición de empresa acreditada o certificada.

UNA EMPRESA QUE DICE HABER CONSEGUIDO LA CERTIFICACIÓN O ACREDITACIÓN, ¿IMPLICA QUE LO HA CONSEGUIDO PARA TODO EL CONJUNTO DE ACTIVIDADES O PROCESOS DE LA EMPRESA? ¿ES LO MISMO CERTIFICAR O ACREDITAR UNA PARTE DE LOS PROCESOS, QUE TODOS LOS PROCESOS?

Obtener la certificación o acreditación parcial o total de las actividades no es lo mismo. Aunque se otorgue un diploma en ambos casos, certificar o acreditar un solo proceso o actividad asegura cumplimiento en calidad de ese solo proceso o actividad. Los demás procesos de esa organización no están implicados.

Por otra parte la acreditación o certificación parcial es un criterio de calidad muy discutido en definir si se logra los objetivos de la calidad. Un auto puede tener controles en la dirección, pero no en los frenos. En salud puede haber un buen control y trato en la recepción de un servicio pero nada se asegura del resto del acto médico o del servicio de salud que se brinda.

cuando una empresa dice cumplir con una norma, por ejemplo la ISO 9001, por obligación ética debería declarar qué entidad la reconoció y qué procesos de la gestión están bajo la norma

Si un establecimiento sólo certifica o acredita procesos parciales, no abarcando a toda la organización, por ejemplo si acreditó sólo el proceso de toma de muestra o la extracción de sangre en un laboratorio o si sólo certificó la atención al público de un centro médico, es ético declararlo en el establecimiento y en sus publicidades. Debe evitarse el engaño. Lamentablemente, en calidad este hecho es uno de los que más se repiten para ganar imagen y curiosamente para perder calidad.

Es por ello, que como usuarios o clientes, debemos tener cuidado cuando una empresa anuncia que ha cumplido con una Norma de Calidad.

Debemos informar y si es necesario exigir. No dejemos que la empresa haga de la calidad sólo una cuestión de marketing.

¿HAY ALGUIEN QUE PUEDA INFORMARNOS SOBRE LA CONDICIÓN DE CALIDAD QUE DICE TENER UNA EMPRESA?

La empresa debe informarnos que organismo lo certificó o acreditó. Y si lo hizo parcialmente o totalmente para todas las actividades empresariales.

Si la empresa dice haber acreditado, se puede verificar dicha condición en el Organismo Argentino de Acreditación para las normas ISO y si lo hizo por otros programas nacionales de calidad, en Instituciones como el ITAES/CADIME entre otros. Si la empresa dice haber certificado, se puede verificar dicha condición en la organización certificadora (IRAM, BVQI, TUV, etc).

sin satisfacción del paciente no hay calidad

El público debe diferenciar y comprender los beneficios de la "Calidad de los Servicios de Salud".

Rolando M. Morgensterin



rmorgensterin@cadime.com.ar

- Magister en Salud Pública (USAL). Bioquímico (UNBA)
- Miembro actual de la Comisión Nacional de Evaluación Externa de Servicios de Salud del Ministerio de Salud de la Nación y del Comité Evaluador para la acreditación ITAES - CADIME de Laboratorios Análisis Clínicos.
- Ha sido miembro de los Subcomités IRAM de Análisis Clínicos y de Bioseguridad; del Consejo de Salud del Organismo Argentino de Acreditación; Coord. y Docente del Curso de Posgrado de "Gestión Integral de Salud" de la Universidad Kennedy; Divulgador Científico (Fundación Campomar)
- Docente de Calidad en carreras o capacitación de la Fundación Barceló y ANLIS / Instituto Mabrán.