

¿Quién y qué puede ser un Técnico de Calidad en una organización sanitaria?

Tébar Betegón, MA.

M^a Ángeles Tébar Betegón.

Responsable de Calidad y Seguridad del Paciente de la GAI-CR.

e-mail: mariantebar@hotmail.com

De los alumnos.

No es la primera vez, que al preguntar a un residente a qué se dedica, su respuesta firme es “yo me dedico a curar pacientes”. Mi siguiente pregunta es obvia: “¿A cuántos pacientes has curado?”. Nunca he obtenido una respuesta a esta pregunta. ¿Si nos dedicamos a algo que no podemos medir, será posible que alguna vez nos planteemos mejorarlo? La responsabilidad no está en el residente, sino en todos los que nos dedicamos a transmitir la importancia de la evaluación de resultados en salud, para poder mejorar la calidad en la asistencia sanitaria.

Hay siempre algún alumno que se atreve a mencionar la función docente o investigadora, pero es excepcional que los profesionales bien en vías de especialización, o bien en el ámbito de la formación continuada, mencionen que dentro de su desempeño diario, se dedican a la gestión de la actividad asistencial, a orientar su desempeño a las necesidades y expectativas de sus pacientes, o a garantizar el menor daño posible al paciente a lo largo de dicha asistencia sanitarias.

De las funciones.

Recuerdo una ocasión en la que un compañero, Responsable de Calidad de otra organización, me preguntó: ¿Oye, cuánta gente hace falta en una Unidad de Calidad? Yo le contesté, que en las Unidades que Calidad no hacía falta gente, sino

expertos. Igual que en un quirófano hacen falta anestesiólogos, cirujanos, enfermeras instrumentistas, celadores con formación específica... y todos anticipamos lo que sucede cuando estos profesionales no tienen la experticia que se les supone.

Esto me llevó a recordar mi primer puesto de trabajo como técnico de calidad, creo que me pusieron allí porque sabía hacer un poco de muchas cosas y probablemente no cuadraba en ningún sitio salvo en aquel, para el que por cierto todavía hoy no está definido el perfil profesional. Ante la indefinición, en principio, todo es posible. Por ello en la actualidad encontramos técnicos de calidad, enfermeros, médicos, químicos, farmacéuticos, ingenieros o incluso psicólogos. Sigue siendo un reto definir las competencias, aptitudes y actitudes necesarias para ser un buen técnico de calidad. El técnico de calidad debe ser un metodólogo, y me extendería demasiado si mencionáramos los conocimientos que debe tener y mantener actualizados: modelos y herramientas de calidad en la gestión, seguridad del paciente, metodología de investigación, desarrollo y evaluación de proyectos, herramientas para la escucha de la voz del paciente... por mencionar algunos.

Sin embargo, en mi opinión, son más relevantes las actitudes, componentes emocionales y motivaciones. La orientación clara a sus clientes, aproximación analítica y crítica a la situación actual, pero siempre positiva y como punto de partida hacia

la mejora continua, liderazgo emocional y de experto, capacidad para hacer propios los proyectos de los demás desde la humildad y finalmente las famosas 3 P, paciencia, prudencia y perseverancia.

Del desempeño.

La siguiente cuestión que podríamos plantearnos es el para qué, de todas esas competencias. ¿A qué se dedican los técnicos de calidad? La respuesta a esta pregunta no es fácil. Me atrevería a indicar que nuestros clientes son los pacientes, los profesionales y los equipos directivos, y que nuestra razón de ser es la mejora. La mejora de la macro, meso o micro gestión, en función del lugar en el que se desarrolle nuestra actividad. La mejora de la experiencia del paciente, y sin duda, la mejora de la experiencia del profesional, dado que sin su implicación nada de lo que planifiquemos llegaría a tener un impacto en el paciente.

Probablemente una de las situaciones de mayor incertidumbre a las que nos hemos podido enfrentar en algún momento, los técnicos de calidad es el trabajar en una organización en la que no estuviera claramente definida la estrategia. Sin embargo, es una oportunidad y uno de los proyectos más ilusionantes en los que te puedes embarcar, el poder acompañar a los líderes y profesionales en la definición y despliegue de aquello que quieren llegar a ser como organización. Es evidente que cuando no sabes a dónde vas cualquier camino es bueno, pero en nuestro entorno los recursos son limitados. El técnico de Calidad sólo tiene dos recursos: el tiempo y el talento. ¿Podemos permitirnos caminar sin rumbo y probablemente sin apoyo en la mitad del camino, cuando hay otras sendas que claramente deberíamos estar transitando? Uno de los pilares fundamentales de nuestro desempeño deberá ser siempre el apoyo a la planificación estratégica.

Otra cuestión frecuente y relacionada con los recursos es: ¿Cuántos técnicos de calidad hacen falta? La respuesta es otra pregunta, ¿Para hacer qué? Primero hay que definir qué somos, qué queremos llegar a ser como organización sanitaria, y posteriormente definir qué recursos se necesitan para conseguirlo.

Del desconocimiento.

A lo largo de mi carrera profesional he escuchado como se han referido a los técnicos de calidad de innumerables maneras, mencionaré aquí dos porque siempre las mantengo en mi memoria:

“Los que ponen las cosas en bonito para que

se aprueben”, me ilusionó porque venía de un mando intermedio y me permitió anticipar que colaboraríamos en muchos proyectos de mejora, como así sucedió finalmente. El aprendizaje es acoger a todos los que se aproximen a la mejora aunque sólo sea por curiosidad

“Los de la ISO”, me entristeció y me hizo reflexionar sobre lo poco que hemos hecho por dar visibilidad a la labor que desempeñan los técnicos de calidad, y el enorme desconocimiento que existe sobre aquello a lo que dedicamos nuestra carrera profesional. El aprendizaje es claramente aprovechar todas las oportunidades para dar visibilidad y evidenciar el valor que genera nuestro trabajo.

Del futuro.

Hay una frase que suelo compartir con colegas de este mundo de la gestión sanitaria: “En el camino hacia la excelencia de las organizaciones sanitarias, los técnicos de calidad caminamos hacia nuestra propia autodestrucción”. Me ilusiona pensar que llegará un momento en el que la gestión, las diferentes dimensiones y herramientas de la calidad asistencial se incorporarán en los planes formativos de pregrado y se desarrollarán en la formación de especialistas. Directivos y profesionales participarán activamente en el diseño de la estrategia de su organización, y serán los profesionales de primera línea los que liderarán la mejora. Los técnicos de calidad desarrollaremos un papel de acompañamiento experto, pero puntual en ese camino hacia excelencia.