
EDUCACIÓN CONTINUADA

Para garantizar la calidad del servicio

Académico Dr. Gustavo Malagón –Londoño
 Presidente de la Academia Nacional de Medicina

La tendencia actual de la población mundial es muy marcada respecto a la exigencia de calidad en lo relacionado con los bienes y servicios que recibe.

Este anhelo natural es el resultado de la información constante que llega a través del computador y de todos los medios electrónicos a su alcance. Se ha generado lo que el Filósofo e Investigador de fama mundial Marcelo Alonso, denomina la “tercera cultura” que no es cosa diferente al conocimiento proveniente de los medios cibernéticos de información, con el valor agregado de poder exigir, tomando los datos recibidos como base para demandar una atención de alto nivel.

La globalización exporta la información en todas direcciones y la cibernética la recoge y la pone al servicio de quien lo desee. Hoy quien llega al consultorio del profesional en procura de un procedimiento terapéutico, le comenta cuanto al respecto ha oído o conocido que se hace en los más refinados centros científicos del mundo y el médico debe aceptar de buena gana la sugerencia o al menos reconocer la veracidad de lo informado. Resultaría crítico que el médico mostrara en alguna forma su desconocimiento del tema o que por ignorancia intentara refutar su valor.

En el fondo quien demanda el servicio, pide y aspira a que este se le brinde dentro de los más estrictos rigores de calidad, lo cual obviamente es

un derecho natural indiscutible que presupone que el prestador posea la mejor competencia profesional para suministrarlo. La figura de un profesional sumido en la rutina de su ejercicio, sin dejar tiempo para actualizar sus conocimientos, no cabe dentro de las realidades del presente cuando la comunidad de todos los niveles espera servicios calificados. Y los exige perentoriamente.

Esta demanda de calidad para la prestación del servicio significa a la vez una responsabilidad moral del profesional, quien por ninguna circunstancia debería asaltar la buena fe de su cliente o paciente con recomendaciones o procedimientos desactualizados, muchas veces peligrosos o temerarios.

En los últimos cincuenta años se ha desarrollado considerablemente el concepto de garantía de calidad sobre lo cual se han hecho numerosas publicaciones en las cuales se mencionan como factores determinantes los recursos físicos, las facilidades de todo orden, pero sobre todo el talento humano, capacitado y dispuesto: “La verdadera riqueza de una nación la constituye su capital humano” (Bronowski, El Ascenso del Hombre); “El recurso humano calificado y capacitado será el principal activo de una nación” (Robert Reich, The Work of Nations).

Los actores de todas las profesiones, conscientes de su papel en la sociedad moderna son parte de ese equipo de capital humano y por tanto debe ser

inevitable que ingresen a la cultura de calidad, definida " como el conjunto de valores, hábitos, prácticas, costumbres y creencias que posee una persona, que relacionados con el uso de los conceptos, procedimientos y técnicas de calidad en el actuar diario, le permiten colaborar con su institución en el cumplimiento de su misión y el logro de su visión.

Las normas internacionales, entre otras la ISO 8402 define la Calidad como "*la totalidad de características de un producto o servicios que un usuario o una comunidad requieren para satisfacer necesidades implícitas o explícitas*".

Para materializar el propósito de alcanzar la calidad en la prestación de los servicios, se ha propuesto como la estrategia obvia y mas viable la disciplina moral de actualización de conocimientos del profesional, con manifestaciones claras de este propósito sobre lo cual ha hecho eco ASCUN (Asociación Colombiana de Universidades), entidad que propone a través del NODO Bogotá para la extensión universitaria, se establezcan redes de educación continua.

Hay una preocupación respecto a salvaguardar la calidad en los servicios profesionales para satisfacer dignamente las necesidades del usuario y responder así a las expectativas de la comunidad. Han surgido normas gubernamentales, académicas, gremiales que en el fondo apuntan a un factor determinante de la calidad en la atención, identificado universalmente como la educación continuada que debe cumplirse entre los especialistas, los profesionales en general, los técnicos y los tecnólogos, entre quienes tengan la misión de suministrar servicios.

Recientemente la Comisión Internacional sobre la Educación para el siglo XXI. en Informe a la UNESCO señaló: "Frente a los numerosos desafíos del porvenir, la educación continua constituye un ins-

trumento indispensable para que la humanidad pueda progresar hacia los ideales de paz, libertad y justicia social"; esto considerado una reflexión importante, constituye el punto de estímulo a gobiernos y organizaciones académicas, para promover actividades educativas de todo orden que impulsen disciplinas de conocimiento actualizado; así lo están aceptando unos y otras y valga la verdad, se aprecia fervor por estimular eventos y actividades de todo orden, lo mismo que por impulsar la actitud de los profesionales para buscar individualmente productivos mecanismos de actualización.

El reto actual es avanzar en las disciplinas académicas que den solidez a las competencias profesionales que posibiliten desempeños flexibles, creativos y competitivos e impulsen el mejoramiento continuo de SER, SABER y SABER HACER. La universidad de hoy tiene la responsabilidad de promover, volcar y apoyar todos los esfuerzos para la consolidación de dichas competencias que deben tener las características de:

Científicas: para definir, utilizar y evaluar métodos de análisis, formular hipótesis, proponer soluciones.

Ciudadanas: para poseer conocimientos, actitudes y habilidades cognitivas, emocionales y comunicativas que permitan actuación profesional en una sociedad democrática

Laborales: para poseer conocimientos habilidades y actitudes para ofrecer una prestación de servicios de la más evidente calidad.

Éticas: para garantizar un ejercicio profesional ajustado a los principios morales, a las normas legales y a la justicia para defender y aplicar la equidad en todos los procedimientos y acciones.