

La Calidad de los Servicios en la CONAMED

CELINA ALVEAR SEVILLA*

El compromiso que tiene la CONAMED con la sociedad es de gran trascendencia porque no sólo se refiere a dirimir objetiva e imparcialmente las controversias que se suscitan entre prestadores y usuarios de los servicios médicos, sino que pretende además influir positivamente en la mejora de la práctica de la medicina pública y privada en nuestro país. Realizar esta tarea con verdadera eficacia e impacto en la comunidad, requiere de explorar nuevos esquemas de organización y coordinación interna, de colaboración, de utilización del talento y de vinculación con la sociedad. Acorde con esto, la CONAMED ha emprendido un esfuerzo para mejorar la calidad de sus servicios, que involucra la aplicación de técnicas de planeación estratégica, rediseño de los procesos de servicio, definición de estándares de calidad, facultamiento del personal, capacitación y participación de todos los integrantes de la institución, para consolidar una cultura de calidad dentro de la misma.

La formación de una cultura de calidad requiere realizar un cambio en diversos paradigmas sobre el funcionamiento institucional que se observan aun en algunas instituciones gubernamentales. Se requiere hacer un cambio de los esquemas verticales de autoridad a estructuras más horizontales en donde la responsabilidad y la autoridad estén más compartidas. De esquemas de competencia a esquemas de colaboración y complementariedad en donde las fortalezas se unen para producir excelentes resultados y las carencias se suplen con los talentos de otros.

Dejar de ocuparnos únicamente del corto plazo y orientar nuestras acciones también al largo plazo. Prestar los servicios orientados al beneficio de nuestros clien-

*Licenciada en Psicología y maestra en Desarrollo Organizacional; directora general de Investigación y Métodos, CONAMED

tes o usuarios, y considerar ese beneficio desde su perspectiva. Necesitamos generar en la sociedad un entorno de confianza, transparencia, y un verdadero enfoque de rendición de cuentas, sobre la misión que se nos ha encomendado.

Una de las primeras tareas realizadas por la CONAMED en el marco de este programa de calidad, ha sido la definición de los retos que la institución, encabezada por su equipo directivo, deberá afrontar en los próximos años. Estos compromisos son cuatro fundamentalmente: consolidar el modelo de atención de inconformidades para ser el Centro Nacional de Referencia, lograr una óptima resolución de conflictos con eficiencia y satisfacción de los usuarios; influir en la mejoría de la práctica de la medicina y proyectar en el contexto nacional e internacional el Modelo CONAMED con el objeto de lograr el reconocimiento social.

Para el logro de estos objetivos la CONAMED ha planteado las siguientes estrategias:

1. Garantizar la calidad del servicio.
2. Buscar la cobertura nacional a través de un modelo único de inconformidades.
3. Propiciar la coordinación interinstitucional para la atención de inconformidades médicas.
4. Vincular la emisión de recomendaciones con el ejercicio profesional de la práctica de la medicina.
5. Obtener el reconocimiento médico, especialmente de las instituciones de seguridad social como organismo promotor de la buena práctica de la medicina.
6. Participar en los programas de educación de pre-grado y posgrado de Medicina y Derecho.
7. Posicionar a la CONAMED en el ámbito nacional e internacional.

Como parte de estas estrategias se han formulado proyectos importantes entre los cuales podemos mencionar la estandarización de los procesos de servicio conforme a la Norma ISO 9000-2001, para



darle garantía a cada uno de los usuarios de que recibirá una óptima y uniforme calidad de atención; la vinculación con las comisiones estatales de arbitraje médico para ofrecer asesoría, apoyo y consolidar un modelo único de atención de inconformidades; generar recomendaciones a partir de la información histórica recabada en la institución sobre casos de mala práctica médica y establecer mecanismos formales de colaboración con los consejos y academias de cada especialidad. Asimismo, establecer convenios de colaboración con las instituciones de educación superior y participar en foros nacionales e internacionales vinculados con al arbitraje médico.

Nos proponemos estar a la altura de las demandas de la sociedad, impulsando un modelo de arbitraje médico, ágil y flexible que responda con eficacia y pertinencia a los requerimientos actuales. Contamos con todos los elementos necesarios: liderazgo, experiencia, capacidad profesional, pero sobre todo, un profundo compromiso social con el logro de la visión que el equipo directivo se ha planteado:

Ser el Centro Nacional de Referencia, conocido en todo el país por la alta especialización y calidad garantizada de sus servicios en el manejo de conflictos entre pacientes o sus familiares y personal del equipo médico; confiable y legitimado socialmente en el ámbito nacional e internacional por su gran influencia en la mejoría de la práctica de la medicina. 