

Hacer tangible lo intangible

Desde la perspectiva de los usuarios, la calidad de los servicios sanitarios que se les prestan suele considerarse como la dimensión "calidad percibida", la cual se basa en tener en cuenta los siguientes aspectos de la atención: la *fiabilidad* (credibilidad entre lo que se hace y lo que se dice), la *responsabilidad* (manifestado por un servicio rápido y eficaz), la *seguridad* (considerado como un buen nivel de atención y cualificación profesional), la *empatía* (situarse en la posición del otro y propiciar un buen proceso de comunicación) y la *tangibilidad* (hacer evidente los elementos intangibles del trabajo que no se percibe por el ciudadano)¹.

A nivel empresarial, hacer tangible lo intangible es una estrategia de marketing que las empresas de servicios llevan a cabo con el fin de hacer comprensible, accesible y, por tanto, concreto los servicios que ofertan a sus potenciales clientes. Elementos constitutivos de este cometido son: la imagen y el aspecto de las personas, uso de las tecnologías y los mensajes verbales y no verbales²⁻³.

Las instituciones sanitarias son organizaciones dirigidas a la producción de servicios, ya que su principal objetivo no es precisamente fabricar o poner a disposición de los usuarios algún tipo de bien que éstos puedan poseer de forma permanente. De hecho, lo que producen es, como todo servicio, un "acto o función que una parte puede ofrecer a otra, que es esencialmente intangible y no da como resultado ninguna propiedad. Su producción puede o no puede vincularse a un producto físico"⁴. En general, las características que asume un servicio son las de: inseparabilidad de producción y consumo, heterogeneidad, caducidad, falta de propiedad e intangibilidad.

Aún es más redundante la situación: los profesionales que proporcionan esos servicios han de valerse de información, contenidos, pautas, protocolos, etc., que en sí mismos son otro tipo de servicios que la organización ha de disponer para su uso. Estas funciones de apoyo poseen las mismas características definitorias que las de un servicio, y poseen el fin de sustentar y favorecer el trabajo del profesional que presta el servicio final.

En paralelo a estos planteamientos, es posible defender la necesidad de contar con departamentos que a nivel interno favorezcan la producción de servicios de apoyo en las instituciones sanitarias. Así mismo, la complejidad de la estructura laboral, profesional y científica en dichas instituciones obliga a disponer de departamentos especializados en ofrecer servicios internos de apoyo.

El Hospital Virgen de la Victoria de Málaga, como otros muchos centros sanitarios, cuenta en su estructura con estos

departamentos de apoyo. En el ámbito de los cuidados, se cuenta con personal destinado en el staff de la Dirección de Enfermería, constituyendo los bloques de Calidad y Procesos, de Sistemas de Información y Nuevas Tecnologías y de Formación e Investigación, cuyos principales cometidos son:

- Actuar de mediadores: entre los usuarios (pacientes y familia) y la institución, entre los propios profesionales y servicios entre sí, entre las actividades internas y las actividades externas a la institución...
- Servir de catalizadores de ideas, propuestas, procedimientos adecuados... con los objetivos de difundirlos, recopilarlos, mejorarlos, estandarizarlos y hacerlos efectivos.
- Intervenir como verdaderos "notarios" de las aportaciones profesionales individuales que se originan como pautas de intervención profesional general con repercusión interna.

Todo lo anterior no es fácil ni improvisable. La intercomunicación, la coordinación de esfuerzos, la colaboración y la disponibilidad son las herramientas básicas para poner en marcha todo el entramado que se ha generado. La estandarización de cuidados, la protocolización, la disminución de la variabilidad en las intervenciones, la seguridad en el más amplio sentido, la educación sanitaria, todo ello impregnado de los valores basados en la humanización de la asistencia, son las pautas fundamentales en que se sustentan. Las Comisiones Técnicas, las Comisiones de Cuidados de Área, los sistemas de información y registros, los programas formativos, la producción científica, son parte integrante de las competencias profesionales actuales que diseñan la estructura de cuidados en el Hospital.

Con todo ello y a pesar de su complejidad, un aspecto que dificulta su valoración es precisamente esa característica constituyente de los "servicios": la intangibilidad. Los resultados que pueden ofrecer las estructuras staff no son de tipo "finalista", en el usuario final, de ahí que la visibilidad de sus resultados sea escasa.

Por tanto, hacer tangible lo intangible es también una de sus tareas asumidas. La calidad, la evidencia científica y la comunicación son los valores comunes y esenciales en estos departamentos y que resumen todas sus actividades.

Bibliografía

1. Consejería de Salud de la Junta de Andalucía. Plan de Calidad. Sevilla: Consejería de Salud. 2000.
2. Hoffman DK, Hoffman KD, Bateson JEG. Fundamentos de Marketing de Servicios (2ª. Ed.) México: Cengage Learning Editores. 2002. (ISBN 9706862021)
3. Grande Esteban I. Conducta real del consumidor y marketing efectivo. Madrid: ESIC Editorial. 2006. (ISBN 9788473564694)
4. Kotler P. Principios de Marketing (7ª Ed.). Madrid: Prentice Hall. 1993.

*: Jefe de Bloque de Formación e Investigación.

** : Jefe de Bloque de Sistemas de Información y NN. Tecnologías.

***: Jefe de Bloque de Calidad y Procesos.