
CALIDAD TOTAL EN LOS SERVICIOS MÉDICO VETERINARIOS

La Calidad Total, Mejora Continua y Calidad en la Gestión son tres formas de nombrar el camino que lleva a mejorar la competitividad y mantenerla a la cabeza de las organizaciones del área de acción; ya no es una meta, es un requerimiento mínimo de la existencia empresarial. Una de las condiciones indispensables para asegurar la implementación de una estrategia de Calidad Total consiste en definir y entender con claridad lo que significa este concepto.

La palabra calidad posee variados significados. Es un conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. Por lo tanto Calidad es diseñar, producir y brindar un correcto servicio, al menor costo y satisfactorio para el cliente.

Para lograr la calidad total se debe mejorar continuamente en su totalidad el servicio, el cual es medido por la satisfacción del cliente. Por ello se debe estar siempre en el constante perfeccionamiento para no perder de vista el objetivo de calidad total, la cual es alcanzable en la medida en que la necesidad del consumidor se satisface. Una mayor satisfacción del cliente crea una mayor percepción de la calidad en el producto o servicio. Es por esto que en los últimos tiempos, las prácticas empresariales han evolucionado considerablemente en todo tipo de empresa sin excluir a la empresa del servicio médico veterinario y por lo que hoy es importante que el médico veterinario esté al día en la atención de la calidad de sus servicios; esto no quiere decir que descuide su interés en el aspecto médico. Si el

médico reconoce la importancia de manejar los puntos que involucran a la calidad total, se le abrirán grandes oportunidades potenciales para su clínica.

En el momento en el que el médico veterinario empiece a complementar sus habilidades clínicas con principios empresariales modernos, estará en vía de instituir un servicio integral en beneficio de sus usuarios (clientes internos y externos) con su práctica profesional; establecerá así un vínculo orientado al alto desempeño y a la calidad en sus servicios, impulsando de esta manera, su propia economía y nivel profesional.

Es necesario comentar que de ninguna manera el enfoque empresarial puede sustituir a la capacidad clínica, simplemente la enriquece y permite ofrecer un servicio superior a los clientes, lo cual a su vez lo hace más competitivo dentro del mercado.

No hay que olvidar que el principal recurso financiero en la clínica veterinaria se produce por una clientela segura y permanentemente satisfecha; por lo cual, es necesario identificar primero sus necesidades reales, para diseñar los servicios y la forma como operará el negocio.

Los recursos dependen de dos factores clave:

1. La disponibilidad de una considerable cartera de clientes de calidad.
2. La aplicación de honorarios apropiados.

La formación de una cartera productiva se apoya en la capacidad clínica del prestador del servicio, en este caso es el médico veterinario y en la calidad en la atención al cliente que la compone todo el personal.

Los usuarios de servicios médicos-veterinarios no están en posibilidades de calificar la habilidad médica con que se atiende a su mascota; en cambio, lo que el cliente sí califica, es la forma como él y el

paciente son tratados por el médico y su equipo de trabajo, por lo tanto no se puede pasar por alto que el servicio se elabora frente al cliente y es evaluado como bueno o malo cada que se presta; de esto depende la elección que hace el cliente de la clínica, de la calidad en la atención, que es lo que el cliente percibe e identifica del servicio médico.

La combinación adecuada del servicio médico y calidad en la atención al cliente es la estructura esencial para la creación de un vínculo profesional sólido, basado en la confianza y el respeto. Si se cuenta con esto, entonces, se obtiene la fuente generadora de recursos financieros a la que todo médico veterinario aspira. Pero no hay que olvidar que el proceso de formación, no es rápido y demanda constancia permanente.

La principal forma de agregar nuevos clientes potenciales a la cartera, es la recomendación que espontáneamente producen los clientes satisfechos y lo mismo es en el sentido inverso, un cliente insatisfecho puede ser un serio acusador para los planes de crecimiento.

Un punto que no se puede pasar por alto dentro de la calidad total en los servicios médicos veterinarios son los honorarios, los cuales están íntimamente ligados a este concepto. Los clientes convencidos de un servicio están virtualmente dispuestos a seguir las instrucciones y a pagar lo que su médico veterinario fije. Intentar designar honorarios correctos sin antes haber desarrollado la atención profesional excelente con el cliente basándose en la excelencia médica y la calidad del servicio, se convertirá en un ejercicio frustrante que derivará en un detrimento de la construcción de una cartera sana.

El aprendizaje de técnicas empresariales para los médicos veterinarios dedicados a la clínica de mascotas, se convierte entonces en un asunto fuera de discusión, que puede contribuir al óptimo aprovechamiento de un mercado con un potencial sorprendente. Es también necesario aceptar que se trata de

un proceso continuo y laborioso, que inicia con la exposición a conceptos básicos que deberán prosperar con el estudio constante.

La implementación de sistemas de calidad en los servicios médicos veterinarios significa un gran cambio en las actitudes y conductas de las personas, como en la cultura organizacional. De ahí que el gran desafío es que las personas quieran aprender, lo cual no es una tarea fácil. Ya que es sumamente necesario, esto se debe complementar con su sistema de motivación y reconocimiento.

Controlar los procesos significa tener total dominio sobre ellos, es decir llegar al punto donde las posibilidades de falla sean mínimas. Para ello se debe: describir detalladamente cada proceso y localizar los problemas.

La calidad total se trabaja con tres audiencias que son complementarias entre sí, los trabajadores, los proveedores y los clientes.

MEJORA DE LA CALIDAD (Calidad total y eficiencia en el Servicio)

Las acciones necesarias para la mejora de la calidad asistencial se pueden agrupar en dos acciones:

1. Conocer, registrar y medir lo que se hace: es el llamado control de calidad.
2. Comparar, evaluar y corregir. Se realiza sobre los datos pasados del propio servicio o bien de forma paralela con el de otras clínicas.

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN

En el servicio veterinario, el aseguramiento es dado por tres componentes que son:

1. La garantía de la calidad dada por las acciones programadas y ordenadas.
2. El control de calidad basado en evaluaciones sistémicas de la satisfacción de un servicio adecuado, que corrige procesos y previene problemas.
3. La gestión estratégica de la calidad que permite además de lo anterior, analizar las contingencias y las tendencias del medio manejándolas de manera efectiva, en beneficio de la calidad de los servicios.

CONTROL DE LA CALIDAD TOTAL

Se habla de la calidad total porque considera la inserción de todos los sectores de la empresa y la participación de todos los que trabajan en ella. El control de la calidad total para la prestación de servicios, se debe considerar como una combinación de métodos y técnicas que se concentran en cuatro elementos.

1. Mejoramiento continuo de los procesos que resultan en los servicios.
2. Énfasis en los clientes.
3. Participación total del personal.
4. Entrelazamiento social.

Para concluir se puede señalar que los beneficios que nos aporta la implementación de un proceso de calidad en los servicios médicos veterinarios es:

- La reducción de costos, ya que estos se elevan por hacer las cosas mal, reiterar labores, corregir trabajos continuos, etc.
- La ventaja competitiva que se origina al brindar a los clientes la calidad en bienes y servicios que ellos reciben como tal.

- Y el practicarla significa un mayor rendimiento de la inversión siempre.