

## Editorial

# Garantizar la calidad

Arturo M Terrés-Speziale\*

\* Representante de WASPaLM ante la OPS.

Correspondencia:  
Dr. Arturo M Terrés-Speziale  
E-mail: aterres@qualitat.com  
www.qualitat.cc

**D**e acuerdo a la filosofía de la mejora continua, garantizar la calidad significa tener la suficiente madurez para establecer un compromiso con la verdad y hacernos responsables. Responsabilidad es la habilidad de responder conscientemente con todo: pensamiento, palabra, obra y emoción. Garantizar la calidad no significa que los que practican esta disciplina sean perfectos, ni invulnerables al error, ya que, como sabemos, “errar es humano”, pues, como nos dijo el Maestro, “El que esté limpio de culpa que tire la primera piedra”.

Para garantizar la calidad no basta con tener un nombramiento, ocupar un puesto o tener un diploma en la pared: lo primero es hacer un compromiso mutuo e interdependiente, un compromiso consciente y genuino con la verdad y la responsabilidad; lo segundo es tener el conocimiento de que el error existe, de que se puede presentar en cualquier momento y de que todos nos podemos equivocar.

Cuando se da un error, debemos estar preparados para revisar las evidencias sin descalificar de inmediato a los involucrados, discernir las causas aparentes de las reales y, en consecuencia, implantar medidas preventivas que eviten que el problema se repita, o se transforme en un mayor conflicto. La solución de cualquier problema exige organizarnos de manera más eficiente y legítima.

La no conformidad –incluyendo la duda–, se puede presentar en cualquier momento, en todos y cada uno de los procesos a partir de diversas fuentes, incluyendo por supuesto las quejas y observaciones de médicos, pacientes, familiares, colegas, proveedores y autoridades, además de las inconformidades que se detectan en las auditorías internas y externas.

Es fundamental que reconozcamos que en toda relación humana, incluyendo las personales, familiares, sociales y de negocios, el éxito depende en gran medida de la confianza, y ésta a su vez de la buena comunicación, de la inteligencia, la tolerancia y la buena voluntad. Cuando no existe congruencia entre lo que se piensa, se dice, se siente y se hace, se genera incertidumbre, y cuando alguien muestra tales contradicciones, nos hace pensar que en vez de estar ante una persona consciente, madura y comprometida, nos encontramos ante un individuo confuso, por lo que al perderse la confianza, la relación finalmente se deteriora y está condenada a terminar de manera irreversible.

En todos los sistemas es fundamental que exista congruencia y coherencia. Congruencia entre lo que se dice y lo que se hace. Coherencia significa permanecer firme a lo largo del tiempo a pesar de las vicisitudes, la adversidad, los fracasos y los temores. Tenemos que dar-

nos cuenta de que lo único permanente es el cambio. Las situaciones cambian continua e inevitablemente a lo largo de nuestras vidas, por lo que también los sistemas y las personas cambian con el tiempo. Lo importante en estas condiciones es que seamos conscientes de la reali-

dad y que nos percatemos que los cambios pueden ser positivos si aprendemos a usarlos en beneficio de la evolución, dejando atrás todo lo falso, por muy difícil que nos resulte, para acercarnos más a lo genuino, que finalmente es lo único que prevalece.