

ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE PSICOLOGÍA: ADAPTACIÓN DE LA NORMA ISO 9000.¹

Jaime Ernesto Vargas-Mendoza, Jorge Everardo Aguilar-Morales² y Saira Bernardita Osorio-Gómez.
Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C. /Centro Regional de Investigación en Psicología. México.

RESUMEN:

Ofrecer servicios con calidad implica simplemente el cumplimiento sistemático de los estándares que uno mismo se ha establecido para brindar un servicio o desarrollar un producto, de tal manera que queden satisfechos todos los involucrados en el proceso. La norma ISO 9000 ha sido utilizada como un referente importante a nivel mundial para certificar procesos de trabajo. Esta norma sirve para organizar y documentar un sistema de administración de la calidad, de esta forma una organización puede mostrar a todos que se ha hecho responsable de desarrollar sus productos o servicios dentro de un sistema de calidad en el cual cumplen con lo que los clientes solicitan. Con el objetivo de establecer una guía de los estándares mínimos que debería cumplir el psicólogo clínico en su desempeño profesional, a través de una revisión documental, se realizó una adaptación de la norma ISO9000 para los servicios de psicología clínica. Se desarrollaron veinte estándares. En el reporte discuten y se sugieren posibles implicaciones de estos estándares en el trabajo clínico.

Palabras clave: normas de calidad, servicios de psicología, certificación.

QUALITY STANDARDS IN THE PSYCHOLOGY SERVICES : ADAPTATION OF ISO 9000.

Jaime Ernesto Vargas-Mendoza, Jorge Everardo Aguilar-Morales y Saira Bernardita Osorio-Gómez.
Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C. /Centro Regional de Investigación en Psicología. México.

ABSTRACT:

Providing quality services with merely ,implies systematic compliance with standards that oneself has been established to provide a service or develop a product, so that all those involved are satisfied in the process. ISO 9000 has been used globally as an important reference point g to certify work processes. This rule serves to organize and document a system of quality management, in this way an organization can demonstrate to everyone that has been responsible for developing their products or services within a quality system in which comply with what customers request. With the goal of establishing a guide to minimum standards to be met by the clinical psychologist in her professional performance, through a documentary review, we undertook an adaptation of the ISO9000 standard for the services of clinical psychology. Twenty standards were developed. The report discusses and suggests possible implications of these standards in clinical work.

Keywords: Standards of quality, psychology services, certification.

¹ El presente trabajo fue presentado en el **XIV Congreso Mexicano de Psicología** organizado por la sociedad Mexicana de Psicología en septiembre del 2006, realizado en la ciudad de Puerto Vallarta Jalisco.

² Calzada Madero 1304, Centro, Oaxaca, México. C.P. 68000 E-mail: jorgeever@yahoo.com.mx, Sitio web : <http://www.conductitlan.net>

Calidad es la propiedad o característica de una cosa , que nos permite apreciarla como igual, mejor o peor que las resultantes de su especie. No existen cosas o actividades de calidad, si no actividades o cosas de mayor o menor calidad dependiendo de parámetro que utilicemos. Por lo mismo no existen personas o culturas de mayor o menor calidad. Con un entrenamiento adecuado cualquier persona puede efectuar su trabajo con parámetros específicos, es decir con calidad.

Ahora bien trabajar con calidad significa simplemente cumplir de manera sistemática (cada vez que exista la ocasión) con los parámetros que nosotros establecimos para desarrollar un producto u ofrecer un servicio, de tal manera que queden satisfechos todos los involucrados en el proceso (clientes internos: el personal médico y clientes externos: los pacientes)

Son tres los componentes de un sistema de calidad: a) Una explicación acerca del comportamiento, b) Una filosofía de lo que es importante y c) Un conjunto de normas y procedimientos administrativos encaminados a lograr una mejora constante de los productos y servicios que genera una empresa.

La explicación científica del comportamientos se refiere a: considerar que la conducta del trabajador esta determinada por el medio y que todo lo que hace es aprendido. Por lo que un administrador enfocará sus esfuerzos a diseñar ambientes de trabajo que faciliten el logro de los objetivos y a capacitar o enseñar al trabajador nuevas habilidades

La filosofía de un sistema de calidad se refiere a considerar que en una empresa es importante a) Satisfacer las necesidades de los clientes: investigar sus necesidades y tenerlas presentes al diseñar y ejecutar nuestras actividades; b) Prevenir la aparición de problemas: el enfoque de calidad precisa eliminar la costumbre de corregir y orientarnos con firmeza a la prevención, la cual se logra a través de la planificación de nuestras actividades y mediante el control de calidad en la ejecución de las mismas; c) Trabajar en equipo; d) Medir las actividades que se realizan, lo que nos permitirá tomar acciones que prevengan fallas, corrijan las fallas en lo que estamos haciendo, mantengan la calidad de nuestro trabajo y mejoren la calidad de nuestro servicio y e) Mejorar continuamente.

Las normas en las que se señalan cuales son los requisitos que debe cubrir un sistema de calidad están contenidas en un documento llamado ISO 9000, el cual es la norma que sirve para organizar y documentar un sistema de administración de la calidad, de esta forma una empresa puede mostrar a todos sus clientes que se ha hecho responsable de desarrollar sus productos dentro de un sistema de calidad en el cual puedan cumplir con lo que los clientes solicitan.

Si las empresas cumplen estas normas pueden solicitar su certificación ante un comité establecido para ello. La certificación le permite a una empresa: Competir eficazmente en los mercados mundiales y asegurarse que sus productos puedan ser aceptados en diversos mercados, sobresalen el mercado estadounidense y el de la comunidad económica europea

Los requisitos que se establecen en la serie ISO 9000 para las empresas que deseen ser certificadas se incluyen a continuación:

ASPECTO	DEFINICIÓN
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN .	La directiva ha definido , documentado, dado a conocer , implementado y mantenido las directrices y objetivos de calidad de la empresa . a si como definido las autoridades , las responsabilidades y las relaciones del personal dentro del sistema.
SISTEMA DE CALIDAD	Se han preparado en la empresa los manuales del sistema de calidad, los procedimientos y las instrucciones de trabajo y los registros formando pruebas que aseguren la conformidad de los productos y servicios que se ofrecen.
REVISIÓN DE CONTRATO	Se revisan todos los contratos de servicio para controlar que la empresa pueda cumplir con los requerimientos del cliente.
CONTROL DE DISEÑO.	Se establecieron y mantiene al día los procedimientos para controlar y verificar el diseño del producto con el fin de asegurar que se cumplan los requisitos específicos.
CONTROL DE LA DOCUMENTACION	Se controla la generación, distribución y cambio de la documentación, se asegura el tener siempre el documento correcto y en el lugar correcto, en otras palabras se ha definido un sistema para controlar la emisión y verificación, distribución, y modificación de todos los documentos relacionados con la calidad de la planta .
COMPRAS	Se ha asegurado que los productos o insumos comprados estén conforme a los requisitos especificados y solo sean suministrados por proveedores cuya calidad haya sido evaluada.
PRODUCTOS SUMINISTRADOS POR EL CLIENTE.	Se protege contra daños o pérdida los insumos que proporciona el cliente para incorporarlos al proceso de la empresa.
IDENTIFICACIÓN Y RESTREABILIDAD DEL PRODUCTO.	Los productos son identificados de tal manera que sea posible rastrearlo por productos, lotes o durante cualquier etapa del proceso .
CONTROL DE PROCESOS	Se han definido y planeado los procesos , la producción se realiza bajo supervisión condiciones controladas mediante procedimientos e instrucciones documentadas , se vigila y controlan los procesos especiales en forma continua y se conservan los registros de calibración.
INSPECCION Y PRUEBA	Se inspeccionan y verifican los materiales 1) en la entrada 2) se efectúa inspección y prueba durante la fabricación 3) se realiza pruebas finales antes de liberar los productos conforme al plan de calidad o procedimientos establecidos y se establecieron y conservan todos los registros de esta pruebas.
EQUIPOS DE INSPECCION , MEDICION Y PRUEBAS.	Se identifican claramente el estados de inspección y prueba de productos mediante una identificación adecuada, y mediante etiquetas, tarjetas, rótulos y marcas etc. Donde se indique la conformidad, o no conformidad.

ASPECTO	DEFINICIÓN
CONTROL DE PRODUCTOS NO COMCONFORMES	Se establecieron y mantienen procedimientos para evitar que por un descuido se usen o instalen productos no conforme con los requisitos , se identifican , evalúan etc.
ACCIONES CORRECTIVAS	Se identifican las causas de los problemas y se determinan las acciones para evitar las repeticiones .
MANEJO AMACENAMIENTO Y EMPAQUE	Se establecen y mantiene al día procedimientos para el manejo, almacenamiento empaque y envío de los productos .
REGISTRO DE CALIDAD	Se mantiene registros a disposición, organizados, identificados , colectados, archivados y bien almacenados.
AUDITORIAS INTERNAS	Se planean y ejecutan auditorías internas para verificar y comprobar si las actividades relativas a la calidad cumplen con las condiciones establecidas y así determinan la efectividad del sistema en calidad implantada.
CAPACITACION	Se otorga la capacitación, se asigna personas calificadas a tareas seleccionadas y mantienen los registros de capacitación,.
SERVICIO POST-VENTA	Se establecen procedimientos escritos para cumplir con los requerimientos de servicios y se asume como cierto que la responsabilidad del producto no acaba cuando realiza la venta .
TÉCNICAS ESTADÍSTICAS.	Se utiliza técnicas estadísticas para verificar si la capacidad del proceso y las características de los productos son aceptables.

Actualmente se han desarrollado diferentes normas que ponen mayor o menos énfasis en ciertos aspectos de los procesos (como el cuidado ambiental) y con diferentes versiones.

Recientemente en México se ha despertado el interés por que el psicólogo realice su trabajo con calidad y por contar procedimientos de certificación. Sin embargo los trabajos se han centrado mas en el esfuerzo político de tener el control de la certificación que en un verdadero desarrollo de la profesión.

No es posible hablar de calidad, si no se han desarrollado ciertas normas o estándares a partir de la cuales se pueda determinar dicha calidad. En el trabajo del psicólogo mexicano son escasos los esfuerzos por definir cuales son los estándares que debe cumplir en su trabajo.

De manera especial sobre sale el trabajo de Ayala-Velázquez y Vásquez-Pineda (2001) al definir la formación profesional del psicólogo en el campo de la salud, la educación los procesos sociales y las organizaciones.

Los esfuerzos son todavía menores si hablamos de desarrollo de manuales de procedimientos, cédulas de descripción de funciones, auditorías técnicas, etc.

Un trabajo importante que sobre sale son los esfuerzos de la APA para definir procedimientos clínicos y estándares con los cuales acreditar los programas de psicología organizacional y el de Colegio Oficial de Psicólogos de España al definir las funciones profesionales de los psicólogos.

En este sentido la asociación oaxaqueña de psicología con el objetivo de establecer una guía de los estándares mínimos que debería cumplir el psicólogo clínico en su desempeño profesional y que sirvieran de referencia para evaluar de manera interna el trabajo de sus agremiados, a través de una revisión documental realizó una adaptación de la NORMA ISO9000 para los servicios de psicología clínica.

A continuación presentamos la adaptación realizada para ser utilizada en los servicios de psicología

ASPECTO	DEFINICIÓN
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN .	El psicólogo debe conocer , implementar y mantener la dirección y objetivos de calidad .
SISTEMA DE CALIDAD	El psicólogo debe preparar su manual de procedimientos psicoterapéuticos , la descripción y uso de sus técnicas y todos los formatos de la papelería que necesite
REVISIÓN DE CONTRATO	No se debe ofrecer al paciente algo que no se pueda cumplir cabalmente .
CONTROL DE DISEÑO.	Se debe leer y actualizarse cada día , a fin de que el servicio que se ofrezca satisfaga al paciente .
CONTROL DE LA DOCUMENTACION	Tener siempre el documento correcto en el lugar correcto y manejar con discreción la información confidencial de los pacientes.
COMPRAS	Adquirir los productos que necesitamos para nuestro trabajo de proveedores de calidad (evitar la piratería)
PRODUCTOS SUMINISTRADOS POR EL CLEINETE.	No deben perderse o deteriorarse aquellos documentos resultados de laboratorio fotografías , etc. Que el paciente proporcione al expediente.
IDENTIFICACIÓN Y DEL RESTREABILIDAD DEL PRODUCTO.	El proceso psicoterapia debe incluirse como un plan de trabajo que permita identificar en cualquier momento , en que parte nos encontramos .
CONTROL DE PROCESOS	Se deben estudiar los casos y los expedientes pedir consejos si en necesarios , consultar libros y compañeros con experiencia , conservando los registros de esta información extra aproximadamente.
IMSPECCION Y PRUEBA	Se debe contar con las baterías de pruebas psicológicas que vamos a utilizar , tenerlas en buen estado y contar con toda la documentación relativa a su uso adecuado .
ESTADO DE INSPECCIÓN Y PRUEBA.	Que se revisa el expediente de un caso , conviene hacer anotaciones relevantes , en un espacio conveniente apropiado para ello.

ASPECTO	DEFINICIÓN
CONTROL DE PRODUCTOS NO COMCONFORMES	En caso de cometer algún error de apreciación o de técnicas , desarrollar recursos para evitar que se repita , a si como para notificar y corregir en áreas involuntarias.
ACCIONES CORRECTIVAS	Los errores merecen una reflexión aparte, que posibilite identificar sus causas, incorporando medidas preventivas.
MANEJO AMACENAMIENTO Y EMPAQUE	Se deberá desarrollar un sistema de archivo que conserve la información de cada caso y jerarquice su accesibilidad con criterios de economía de esfuerzo
REGISTRO DE CALIDAD	Toda la información que se maneje preferencia será por escrito y procura ser simple y directo.
AUDITORIAS INTERNAS	Uno mismo debería , de vez en cuando , hacer una auditoria de nuestros objetivos de calidad en el servicio que prestamos.
CAPACITACION	Continuamente hay que estudiar y prepararse para estar seguros de que ofrecemos lo mejor que existe la posibilidad de nuestra profesión.
SERVICIO POST-VENTA	Al dar de alta un paciente no acaba relación con este . En adelante será un amigo y la confianza que se ha establecido entre nosotros , facilitara que nos consulte cuando sienta la necesidad y que sin duda , recomiende a otros nuestro trabajo.
TÉCNICAS ESTADÍSTICAS.	Los registros ordenados de nuestros casos, fácilmente nos permitirán elaborar los reportes epidemiológicos de la morbilidad de la población atendida , facilitando la planeación y el control del proceso al ofrecer los servicios.

Esta adaptación es solo un ejercicio inicial que esperamos mejorar, pero que puede servir de referencia para futuros desarrollos.

Creemos que es importante desarrollar recursos administrativos que faciliten nuestro trabajo en diferentes campos

En nuestra página se encuentran a disposición de los interesados manuales de organización y procedimientos del trabajo del psicólogo en diferentes áreas.

Esta adaptación es parte de una serie de materiales desarrollados por la asociación en un curso completo de psicología médica de calidad. El curso lo ponemos a disposición de quienes lo soliciten

REFERENCIAS:

- American Psychological Association. (1977). *Standards for providers of psychological services*. Washington, DC: Author.
- American Psychological Association. (1981). Specialty guidelines for the delivery of services by Industrial-Organizational Psychologists. *American Psychologist*, 36, 664–669.
- American Psychological Association. (1985). *Standards for educational and psychological testing*. Washington, DC: Author.

American Psychological Association. (1992). *Ethical principles of psychologists and code of conduct*. Washington, DC: Author.

Ayala-Velázquez., H. y Vásquez-Pienda, F. (2001) LA formación profesional del psicólogo en el campo de la salud, la educación los procesos sociales y las organizaciones: El internado en psicología general de la Facultad de Psicología de la UNAM. México: UNAM.