

Plan Regional sobre Drogas: una apuesta del gobierno de Cantabria por la calidad

Regional Plan on drugs: a bet of Cantabria government for quality

El Gobierno de Cantabria ha obtenido la CERTIFICACIÓN del Sistema de Aseguramiento de la Calidad del Plan Regional sobre Drogas en las áreas de Prevención, Asistencia e Incorporación Social conforme las exigencias de la Norma UNE-EN ISO 9002:1994 otorgado por AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación). Ello supone un hito por lo novedoso del sector (administración pública, sector servicios sociosanitarios, drogodependencias,...) y una apuesta de futuro.

Esta apuesta del Gobierno de Cantabria no ha estado exenta de dificultades. Hasta ahora la administración pública únicamente se limitaba a la prestación de servicios conforme a criterios fijados por normas y reglamentos, en muchas ocasiones en el marco de organizaciones libres de responsabilidad con los ciudadanos. Hoy en día la situación es muy diferente: los ciudadanos exigen que la administración atienda sus necesidades y demandas y lo haga desde servicios competentes, con eficacia, rapidez y cordialidad.

Las primeras dificultades encontradas lo fueron por la propia naturaleza del producto: un servicio. Hablar de calidad en un servicio significa hablar de intangibilidad del producto y debido a que prestación y consumo del servicio son inseparables no pueden ser verificados ni comprobados antes de su prestación. Por su carácter impreciso y situándonos en la perspectiva de los usuarios, en algunas ocasiones los servicios son difíciles de comunicar y no siempre resulta sencillo valorar la satisfacción que provocan. Si no hay usuario no hay servicio, aunque en algunas ocasiones ambos actos puedan estar algo distanciados en el tiempo. Su heterogeneidad y variabilidad, con multiplicidad de enfoques y percepciones según quien valore su idoneidad y la adecuación a expectativas y necesidades de nuestros clientes dificulta su estandarización y valoración.

En la organización también encontramos dificultades, tales como la escasa aceptación de los profesionales que veían en la implantación del sistema de calidad un sistema de inspección o la propia estructura administrativa extraña a planteamientos de calidad en los términos referidos.

El Sistema de Aseguramiento de la Calidad en el Plan Regional sobre Drogas de Gobierno de Cantabria no constituye más que una herramienta y forma de trabajo que se aprende todos los días, diseñada para ayudar a conseguir los objetivos propuestos en la organización y que permite alcanzar objetivos en todas las dimensiones de la calidad. Es este su verdadero valor añadido. La evaluación de los resultados de su implantación puede observarse desde dos referencias temporales distintas. Por una parte, la rentabilización a corto plazo del esfuerzo realizado, en especial durante los dos últimos años que se expresa por un sistema de la calidad fiable y valorado por usuarios y ciudadanos. Por otra parte la confianza de la organización en el modelo que se centra en el medio plazo, donde se espera ir recogiendo los resultados que satisfagan los objetivos propuestos, como consecuencia de las capacidades y aprendizajes que se están desarrollando en el momento actual.

Después de esta experiencia del Gobierno de Cantabria, puede considerarse demostrado que en la gestión de los servicios prestados por la administración se pueden aplicar las ideas, principios y técnicas que constituyen el enfoque de la mejora continua de la calidad de los servicios, desde la perspectiva de la calidad total. Y ello no es una propuesta únicamente metodológica o de simple dominio de técnicas de gestión sino que se trata de incorporar a la administración un nuevo punto de vista que vincula la actividad de la organización a la satisfacción de los ciudadanos, los usuarios de la administración regional de Cantabria.

Jaime del Barrio Seoane

Consejero de Sanidad, Consumo y Servicios Sociales

Gobierno de Cantabria