

Editorial



FERNANDO CHACÓN FUERTES
Decano del Colegio Oficial
de Psicólogos de Madrid

Los servicios psicológicos y la calidad

Sin duda estamos en la era de la preocupación por la calidad de los servicios. Una vez cubiertos unos servicios mínimos, la ciudadanía se preocupa cada vez más por demandar calidad en todo tipo de servicios públicos y privados.

Los colegios profesionales son una de las herramientas clave para promover la calidad de la atención que prestan los colegiados a sus clientes y/o usuarios. Tradicionalmente esta función se venía realizando a través de las comisiones deontológicas y de la formación permanente, que permitía la actualización de los conocimientos y prácticas de los profesionales. Pero actualmente esto no es suficiente; en realidad ningún esfuerzo en pro de la calidad es suficiente, porque siempre será posible hacerlo mejor.

La complejidad de la intervención psicológica se ha incrementado enormemente en los últimos años, a la par que se ha diversificado. Y es una complejidad que no sólo se refiere a las técnicas cada vez más numerosas con la que cuentan los profesionales, sino también y muy principalmente al contexto en el que se aplican. Así, es frecuente encontrarnos con situaciones en las que un informe psicológico tiene una importancia fundamental para tomar decisiones que afectan de forma muy significativa a aspectos muy relevantes de la vida las personas y, además, los ciudadanos están cada vez mejor informados de sus derechos y de las vías de reclamación, con lo que, afortunadamente, ya no es tan fácil que se conformen con actuaciones profesionales que no consideran adecuadas (aquí es necesario mencionar que es también habitual encontrarse con perso-

nas litigantes que cuestionan cualquier aspecto, por nimio e injustificado que sea, más allá de cualquier racionalidad).

En este sentido, y en la línea de mejora continua de los servicios, están apareciendo en muy diversos ámbitos los llamados protocolos o guías de buenas prácticas de actuación profesional. Creemos que es necesario impulsar estas iniciativas, ya que desde nuestro punto de vista estos documentos presentan varias ventajas inestimables. En primer lugar aportan una orientación imprescindible para todos los profesionales del ámbito del que se trate, y especialmente para los de menos experiencia. En segundo lugar, son de gran utilidad en los procesos formativos. En tercer lugar, ayudan a los ciudadanos a valorar con más elementos de juicio la intervención profesional. Y, por último, aportan criterios para los procedimientos deontológicos en los casos necesarios.

La calidad de los servicios psicológicos es un reto de todos, y nunca podrá ser reducida a una labor meramente individual.

