

LA CALIDAD COMO MOTOR DEL DESARROLLO HUMANO

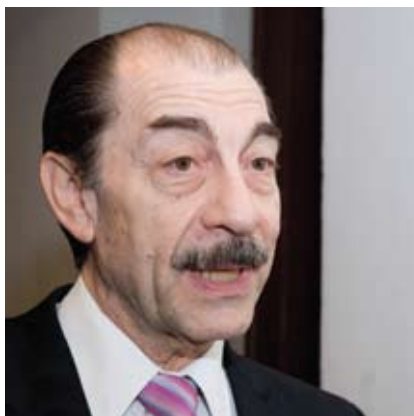
La gestión de la calidad y la mejora continua son herramientas clave para las organizaciones. Desde las más diversas disciplinas se trabaja hoy pensando en mejorar el acceso a la información y en hacer visible los procesos para hacerlos sustentables. La seguridad del paciente, en salud, como desafío del milenio.

Cada vez más, en un mundo de redes que se integran, personas que sólo se conocen a la distancia y servicios que se prestan buscando ampliar la base social de usuarios y consumidores, la tendencia a mejorar la calidad en todos los ámbitos de la actividad humana se convierte en un verdadero desafío. Así lo resumió Fernando Cardini en transcurso del Xº Congreso Internacional de Calidad, realizado del 20 al 22 de octubre en el Centro Cultural Borges: “Tenemos que reunir las distintas experiencias que se vienen realizando en ámbitos tan diversos porque esa amplitud en la mirada es la que nos permitirá en el futuro trabajar en calidad como motor del desarrollo humano. Hoy desde lugares tan disímiles como el deporte, la logística, la industria alimentaria, los sectores de la salud o las nuevas tecnologías

se trabaja en mejoras continuas de calidad y lo que se pretende es multiplicar los valores pero consolidando el concepto de equipo. La idea es no permanecer aislados cuando los problemas de calidad son integrales. Hay que interactuar entre los distintos sectores, entre una disciplina y otra, un área y otra, aportando conocimientos. Eso se puede hacer rompiendo estereotipos y paradigmas”.

La especialista en temas de salud y con diploma en organización y gestión de servicios sanitarios de la Universidad de Bologna Patricia D’Aste, al hablar de calidad en cuestión de recursos humanos de la salud, señaló que es imposible imaginar a quienes se desempeñan en dicha área de una empresa separada del resto de la organización. “Nosotros tenemos un involucramiento central en los objetivos y en los logros, ya sea de una organización pública como privada, porque de nuestro accionar depende buena parte de la conducta, los hábitos o la cultura que se desarrollen. Si lo hacemos bien, nuestras organizaciones lucen con personalidad, pero si lo hacemos mal se muestran como anestesiadas, abúlicas y desinteresadas. Es parte de nuestra responsabilidad construir hábitos de seguridad, y en cuestiones vinculadas al paciente y

*Fernando Cardini,
presidente del Instituto
Argentino para la
Calidad y director de la
Maestría en Seguridad
Alimentaria de la
Universidad ISALUD: “La
idea es no permanecer
aislados cuando los
problemas de calidad
son integrales”.*





Patricia D'Aste, magister en Sistemas de Salud y Seguridad Social y docente de la Universidad ISALUD: "Si errar es parte de la naturaleza humana, crear soluciones también lo es".

la salud, están centralmente entroncadas con las buenas acciones de los recursos humanos".

Según Patricia D'Aste, la seguridad del paciente siempre es un deber de la salud pública. "Si errar es parte de la naturaleza humana crear soluciones también lo es, y es una obligación. Por eso desde el ámbito académico hacemos hincapié en que la seguridad del paciente es el desafío del milenio. Las estadísticas de los distintos países son evidentes al mostrarnos que los sistemas médicos son falibles, que el error existe y en porcentajes muy altos en todo el mundo. Y en ese marco, la posibilidad de reducir la instancia del error es un trabajo conjunto de calidad entre el marco normativo de la salud pública, el marco organizacional de las redes de financiadores y de prestadores, el de los profesionales de la salud y de todos aquellos que somos los responsables de sostener tanto la calidad del trabajo desde la capacitación como la salida del entorno laboral en el cual se trabaja que son las áreas de los recursos humanos de la salud".

Un punto clave en la toma de decisiones que permita reducir los márgenes de error es la información. Pero en general, como lo señala Patricia D'Aste, casi ninguna organización decide contando con el cien por ciento de la información sobre la mesa. Existe entre un 20 y un 40 por ciento de espacio donde falta información y eso se transforma en un espacio de incertidumbre. Es allí donde empieza

a jugar la capacidad de sus gerentes, aquellos que tienen la facultad de seguir los lineamientos de una organización, aún cuando algo resulta presuntivo pero es la manera en que buena parte de los profesionales de la salud se habitan a desenvolverse. "La no calidad en los procesos, en los recursos humanos, el no registro de eventos adversos, el no seguimiento de ensayos, termina siendo enormemente costoso. Además de lo irreparable que pueden ser las muertes y las discapacidades que están por encima de cualquier costo económico. Esto significa un costo enorme para las organizaciones de la salud y cuando se empieza a trabajar en consultoría lo primero que se observa son los costos ocultos de no calidad".

Calidad alimentaria

Otra mirada de la calidad es la que se observa en el sector alimentario, donde el análisis de riesgo para la mejora en la seguridad de los alimentos es una constante de los organismos internacionales. La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la inocuidad de los alimentos como una parte esencial de las funciones en la salud pública, por lo tanto todas las actividades que se desarrollen en relación a ello tienen que tener un enfoque relacionado a la salud, tanto desde el punto de vista social como el empresarial, y una mirada más amplia de todas las cadenas alimentarias desde la producción primaria hasta la del consumidor. Esto resulta complejo de llevarlo a la práctica por

Matías De Nicola, director del Instituto Nacional de Alimentos: "Hay que tener la mejor información disponible y con el mejor basamento científico para tomar las decisiones más adecuadas".

la misma complejidad que caracteriza al sistema de control pero son los desafíos que se deben ir abordando desde dicho sector.

"El concepto de análisis de riesgo consta de tres etapas que son la evaluación, la gestión y la comunicación. Esta última por lo general atraviesa a las anteriores y es continua, con distintas alternativas a medida que los análisis de riesgo van transcurriendo. La tendencia es que la evaluación de riesgo esté definida y llevada adelante por organismos neutrales, que pueden tener que ver con las ciencias, las universidades, para tener la mejor información disponible y con el mejor basamento científico poder tomar las decisiones más adecuadas", explicó Matías De Nicola, director del Instituto Nacional de Alimentos.

Desde el INAL se viene trabajando en la necesidad de definir criterios comunes para obtener mejor información, y seguir avanzando en un desarrollo a nivel provincial sobre las acciones marco relacionadas al control de alimentos y que se adapten también a las condiciones particulares de cada jurisdicción.

"Cuando hay un producto que puede ser perjudicial para la salud –explica De Nicola–, este retiro de alimentos del mercado puede ser un buen ejemplo para trabajar como medida de gestión de riesgo. Es una acción correctiva que realiza la empresa alimentaria de los productos y hay que actuar para evitar problemas. Esto se comparte entre



las empresas como con las autoridades nacionales, provinciales y municipales, en tanto la gestión del retiro del producto de los mercados es una acción compleja en la cual los conceptos de calidad tienen una implicancia muy importante. Hay que estar preparados, tener procedimientos pre-establecidos y un lugar de liderazgo en el momento de la gestión del incidente donde en general estamos apurados, no sabemos qué pasa y la información para

tomar una decisión es escasa. Pero hay que tomarla rápidamente por lo cual todo la preparación previa juega un rol fundamental”.

Zulema Bianconi, que participó del módulo “Calidad en los servicios de

salud/Reflexiones desde la experiencia de los actores”, hizo hincapié en dos aspectos importantes de la calidad: la sustentabilidad y los líderes operativos: “La experiencia indica que hay que construir organizaciones



De izquierda a derecha: Matías de Nicola, Martín Deferrari y Jorge Debanne.

Dixit calidad

Alejandro Melamed

(Gerente de Recursos Humanos de Coca Cola): “Crear valor y establecer una diferencia, esa es una de nuestras metas. Para eso se necesita tener gente fresca y optimista, y por eso nuestro personal de la compañía es el primer público para el cual trabajamos. Nosotros aspiramos a ser el mejor lugar para trabajar ¿Y qué significa eso? Ser el lugar donde los mejores quieren trabajar. Nos planteamos un compromiso desde la organización y no desde las personas en particular. Las ideas no vienen de los directores de las compañías sino de los embajadores, la gente que representa a cada una de las áreas. Ser proactivos dándonos permisos para equivocarnos, no somos médicos, acá la falla es parte del aprendizaje. No se construye desde uno ni desde el tope de la organización. Este es un camino permanente en el tiempo”.

Eduardo Suárez

(Decano de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad del Salvador e Investigador en la Universidad de Tres de Febrero): “El concepto de calidad no se utiliza tanto en el campo universitario y debería ser uno de los objetivos de la educación superior. Cada uno tiene su propia concepción de la gestión, las estatales, las privadas y las municipales y ahí es cuando se nos plantea qué tipo de mundo se inserta en la educación superior. La fragmentación del sistema universitario genera ruido, distorsiones en la garantía de la calidad. No es una variable menor, la dispersión del conocimiento lo que trae es la garantía de una calidad diluida”.

Andrea Romero

(Presidenta de Payamédicos): “La nuestra es una asociación civil sin fines de lucro que tiene la misión de contribuir a la salud emocional del paciente hospitalizado y para brindar un servicio de calidad empleamos recursos psicológicos y artísticos. El grupo es supervisado por profesionales de la medicina y lo que buscamos en desdramatizar el entorno hospitalario, arrancar los miedos que tiene un paciente o un familiar, y vestidos de clown o payasos desarrollamos una estrategia clínica hacia el paciente, buscando estimular su parte sana. Y estamos convencidos que lo nuestro también es una filosofía de trabajo que tiene calidad”.

Martín Deferrari

(Director de Calidad y Medio Ambiente de Aguas Danone Argentina): “¿Qué necesita mi sistema de gestión para estar tranquilos? Enfocándonos en la industria de alimentos, tecnologías que aseguren productos y procesos de acuerdo a los requisitos de seguridad alimentaria, una sistemática que realice las tareas, estimular una cultura de calidad en la organización, evidencia de liderazgo en la alta dirección y en la organización, alta participación de los empleados, delegación responsable, procesos de reconocimiento y compensación en nuestros empleados. Si veo a mi sistema de gestión de calidad como algo integral, con un liderazgo que sienta las bases para una gestión eficiente, se obtienen resultados que luego son evaluados bajo un proceso de mejora continua que termina retroalimentando el liderazgo de la gestión”.

más que exitosas, que sean sustentables y solidarias en el tiempo y que se centran en 3 ejes: la dimensión humana, cultural y social. La primera tiene que ver con el desarrollo de las personas y las competencias que deben tener; la segunda con lo intangible, esto es la motivación y los valores; y la tercera, es decir el capital humano que se relaciona no solo con el exterior sino también con el interior de la organización y dentro de los procesos. La calidad bien entendida es la suma de todas las dimensiones humanas, culturales y sociales”.


En relación a los líderes operativos en las organizaciones de sistema de salud, señaló que cuesta involucrar a los profesionales de la salud porque para ellos hay cuestiones que tienen más valor en relación a la necesidad del paciente. “Las iniciativas de cambio –marca la Lic. Bianconi– son procesos llenos de proyección en sus



Zulema Bianconi, Dra. en Sociología del Trabajo y Titular de Gestión de Calidad en la Universidad ISALUD:
“Hay que construir organizaciones más que exitosas, que sean sustentables y solidarias en el tiempo”.

inicios y luego se caen, no llegan a los resultados esperados, ni a cubrir su potencial. Una de las razones por las cuales esos procesos de calidad no funcionan en las organizaciones es la falta de un modelo mental compartido de calidad, la carencia de visión, ya que tenerlo nos brinda mucha más seguridad y nos permite compartir la idea de hacia dónde vamos. Y acompañando a ello viene el tema del liderazgo, la necesidad de tener una

comunidad de líderes que estén comprometidos con el proceso”.

Recursos humanos integrados a los procesos de organización, mejoras en el acceso a la información, visibilidad de los costos ocultos, la comprensión de la seguridad del paciente o un consumidor como un deber de la salud pública, la participación de líderes operativos en los procesos de mejora continua, crear organizaciones que sean sustentables y solidarias en el tiempo son algunos de los tópicos que se presentan como relevantes para el gran desafío de este principio de milenio: gestionar calidad mejorando la seguridad del paciente o el consumidor. 

Más de 70 países en América, Europa, Asia, África y Oceanía eligen la alta calidad de los productos Medix.



medix

Información General Ventas y Soporte Técnico
Teléfono: +54-11- 4754 5555
www.medix.com.ar