

Calidad en salud

Las Tecnologías de Gestión realizan metodológica y secuencialmente acciones para llevar a cabo las operaciones y objetivos que se delinear en una organización. Se está aplicando una TG cuando en la dinámica de un proceso es posible marcar instancias conocidas como plan - do - check - act (ciclo de Deming). En el contexto de esta literatura se inserta el estimulante relato que ofrece el libro de Zulema Bianconi de reciente aparición.

Escribe
Iris Uribarri



Publicado por el Ministerio de Salud del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires con el apoyo de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) - 190 p.; 22 x 15 cm - ISBN:978-950-710-109-0 2007

Fue muy numerosa la audiencia que se dio cita en el Salón San Martín de la Legislatura de la ciudad de Buenos Aires el 30 de noviembre pasado. El Ministerio de Salud del Gobierno de la ciudad celebraba un nuevo aniversario del programa de Gestión de Calidad en Salud. Para esta ocasión sin duda el momento culminante del evento fue la presentación del libro de la **Dra. Zulema Bianconi**:

Calidad en salud: 10 años de experiencia en el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

Funcionarios del Ministerio, Directores de Hospitales y de Centros de Salud, miembros de los Comités de Gestión de Calidad, representantes de Asociaciones Gremiales y de Asociaciones Profesionales fueron parte entusiasta de una concurrencia calificada. Presidido por el Ministro de Salud de la ciudad, por el Director General de

Regulación y fiscalización del Ministerio de Salud de la Nación, el acto contó entre otras personalidades con la presencia del Dr. José Antonio Pagés - Representante de OPS-OMS en Argentina, el Dr. Luis Eliseo Velásquez - Asesor de OPS en Desarrollo de Sistemas y Servicios de Salud, y el Dr. Héctor Sánchez - Coordinador del Programa de Gestión de Calidad.

Dante Graña, presidente de la Fundación Donabedian, fue el encargado de presentar la obra de **Zulema Bianconi**. Con una cálida emoción refirió que si bien el texto de la **Dra. Bianconi** podría pensarse como un relato sobre la *calidad* porque "conceptualiza sobre ciertos aspectos y señala caminos y procedimientos" es además en el sentido de que el texto da a conocer las vicisitudes de un grupo que mereció la confianza de 7 gestiones ministeriales,

un "relato épico". Graña comparó la trayectoria del grupo de Gestión de Calidad con modelos similares y cerró sus palabras haciendo suyas las de

LA AUTORA

Doctorada por la Universidad de Buenos Aires docente, con desempeño en investigación aplicada en medicina científica, la **Dra. Bianconi** realizó la primera etapa de su trayectoria profesional en el Sardá. Para 1980 se desempeñaba en la Secretaría de Salud del Gobierno de la ciudad desarrollando su profesión de sanitarista. En 1996 obtuvo un nuevo Doctorado en Sociología del Trabajo e inició un Proyecto de Gestión de Calidad en la Secretaría de Salud en el que

EL TEXTO

Calidad en Salud es a la vez un trabajo descriptivo e interpretativo que pretende ser utilizado como material de consulta. Reseña 10 años de labor en el campo de la calidad en salud mostrando todas las vicisitudes en la implementación del Programa de Gestión de Calidad en el que cobra relevancia no sólo la continuidad sino además su extensión. La obra de **Bianconi** detalla con claridad el empeño y la capacidad con que el Grupo Central primero y los Equipos de Efectores después, impulsaron el estudio y las acciones de la gestión de calidad, concitando la colaboración de diferentes instituciones como la organización panamericana de la Salud, para generar una tecnología social al servi-

Donabedian caracterizando la labor de gestión como la de un estilo "menos autoritario más participativo más humano y confiable, más eficaz".

continuó sin interrupciones hasta el 2007 como Coordinadora del Programa de Gestión.

Miembro de sociedades científicas y profesionales entre ellas la OPS, **Zulema Bianconi** participó en la Sociedad de Auditoría Médica; en SACAS, en CEDIM. Formó parte de la primera experiencia de acreditación en la COCAM y participó en la elaboración del Manual de Acreditación de Establecimientos Asistenciales presentado en 1991.

cio de la construcción de calidad.

La autora señala que las líneas generales del Programa siguieron el marco de la Ley Básica de Salud de la ciudad de Buenos Aires a partir de la cual la mayoría de las actividades relativas a la satisfacción y mejora de la atención de las personas adquirieron derechos explícitos, en este sentido el Programa cuya implementación se historiza está centrado en un cambio del paradigma cultural, focalizando como prioridad la satisfacción de las personas a través de la mejora continua de procesos y servicios de calidad creciente, con una red social como soporte para el aprendizaje en Gestión de calidad. Su destinatario es el Sistema Público de Atención de la Salud.

