

## APORTANDO IDEAS ACERCA DE LA CALIDAD

*“Somos lo que hacemos día a día, de modo que la excelencia no es un acto sino un hábito”.*

- Aristóteles

Las ideas recopiladas a continuación, fueron extraídas de las entrevistas realizadas por el equipo de Comunicación del ITAES, oportunamente publicadas en nuestros medios.

Agradecemos a todos los que respondieron a ellas.

El ITAES celebra el aporte de las instituciones, y de quiénes las representan, para el cumplimiento de nuestra Misión y para continuar construyendo una “visión” acerca de la calidad en el proceso del cuidado de la salud.

**“Calidad es hacer lo que se debe aunque no nos estén mirando”**

Dr. Daniel Manoni (Director Médico) / Bioq. Sandra Muzietti (Representante de Gestión de Calidad),  
del Instituto Quirúrgico del Callao - CABA



**“La calidad y la mejora continua son, junto al humanismo, valores estructurales que dan sentido y perspectiva a todo el trabajo que desarrollamos”**

Dr. Pablo Desmery,  
Director Médico del Sanatorio Anchorena - CABA



**“A los médicos les cuesta mucho entender que somos todos pares dentro del equipo asistencial”**

Dr. Ricardo Otero,  
Director Técnico del ITAES



**“Trabajar en terapia intensiva, donde el éxito depende de tu compromiso con todos los postulados de la calidad y la seguridad, fue sin duda un catalizador”**

Dr. Eduardo Schnitzler,  
Presidente de la Sociedad Argentina para la Calidad en la Atención de la Salud (SACAS)



**“La cultura que suele existir es la cultura de la culpa”**

*Donna Anderson y Danielle Dorschner,  
Evaluadoras de la International Society for Quality in Health Care (ISQua)*



**“Es impensable hablar de mejora de la calidad sin involucrarla con la seguridad en el sistema de salud”**

*Dra. Cristina Mazzuca,  
Directora Médica del Hospital Dr. Juan Ubaldo Carrea de Vicente López - Provincia de Buenos Aires*



**“La cultura organizacional se modificó en el proceso de acreditación de manera muy positiva. La mayoría aprendió que definiendo objetivos de gestión, monitoreando los datos y, por supuesto, mediante un registro minucioso se obtienen a mediano plazo resultados que en general superan las expectativas iniciales”**

*Dr. Eduardo Farías,  
Director por FUNCACORR (Fundación Cardiológica Correntina)  
del Instituto de Cardiología de Corrientes “Juana Francisca Cabral”*



**“No tuve en toda la facultad, una sola materia que mencionara la palabra calidad”**

*Dr. Ricardo Otero,  
Director Técnico del ITAES*



**“Es necesario que las instituciones responsables de diseñar políticas de salud, diferencien de alguna manera, aquellos servicios médicos que encaren una labor seria en calidad y seguridad del paciente”**

*Dr. René C. Vandersande,  
Director Médico del Sanatorio Allende Cerro - Córdoba*



**“Usar los errores como oportunidad de aprendizaje, cambiar la cultura instalada de búsqueda de culpables por la de encontrar soluciones, son cosas a las que no estamos acostumbrados y tenemos que luchar cotidianamente”**

*Dr. Ricardo Clavijo,  
Director Médico en Clínica El Castaño - San Juan*



**“El involucramiento de todos los que componemos la institución es el inicio de un camino que no tiene final, se van incorporando nuevas metodologías, estándares y exigencias”**

Dr. Marcelo Suárez Ordóñez,  
Vice-Presidente del ITAES  
GRUPO OROÑO - Rosario, Santa Fe



**“La calidad es un equipo que está trabajando en conjunto”**

Dr. Paul Van Ostenberg,  
Asesor principal en Crecimiento global e innovación para la Joint Comisión Internacional (JCI)  
Ex Vice-presidente de acreditación internacional



**“El paciente percibe el proceso lo que no significa que le atribuya la importancia que tiene”**

Dr. Pablo R. Gornitz,  
Presidente de Laboratorios Gornitz - Villa María, Córdoba



**“Agilizar y facilitar los procesos de preparación y mejora continua”**

Dr. Ricardo Durlach,  
Presidente del ITAES



**“Pacientes informados garantizan mejores y más duraderos resultados terapéuticos.”**

Dr. José Carvalho de Noronha,  
Investigador de la Fundación Oswaldo Cruz (FIO CRUZ)  
Consultor del “Consórcio Brasileiro de Acreditação” (CBA).  
Co-chair de la próxima 31<sup>a</sup> Conferencia de la International Society for Quality in Healthcare (ISQua).



**“Las normas son la punta del iceberg, lo más voluminoso es el trabajo integrador”**

Dr. Carlos Alberto Romero,  
Experto en Evaluación y Alistamiento Progresivo del ITAES  
Coordinador Región Centro - Programa Nacional del ITAES para la mejora continua



**“Los conceptos de calidad en la atención médica, la verdad, no han llegado a la población demasiado profundamente”**

Dr. Ricardo Otero,  
Director Técnico del ITAES



**“Los cambios fundamentales no son estructurales sino funcionales”**

*Dr. Fernando Gallo Cornejo,  
Director Médico del Sanatorio Parque, Salta*



**“Cada organización debería autoevaluarse, definir en qué escalón se encuentra y tomar la decisión del cambio”**

*Dr. Ricardo Durlach,  
Presidente del ITAES*



**“La calidad en salud es una obligación ineludible y constituye la mejor política social que se pueda implementar”**

*Raymundo Motter,  
Licenciado en Farmacia y Bioquímica  
Director Técnico del Laboratorio Dr. Raymundo Motter - Formosa*



**“No puedo imaginar una cultura orientada a la calidad, sin liderazgo, orden y disciplina”**

*Dra. Angélica Tosi,  
Directora Médica de Diaverum - Sede Tigre y San Fernando*



**“La medicina basada en la evidencia en los próximos veinte años va a institucionalizarse”**

*Dr. Eduardo Celia,  
Médico Especialista en Nefrología. Doctor en Medicina. Magister en Gestión de Establecimientos de Salud.  
Gerente de Calidad de Diaverum*



**“La complejidad del trabajo interdisciplinario junto con la inclusión del paciente y la familia dentro de su propio cuidado”**

*Dr. Antonio Oscar Gallesio,  
Jefe De Servicio Honorario - Terapia Intensiva Adultos. Integrante del comité de seguridad del paciente  
Hospital Italiano - CABA*



**“Trabajar con calidad o no calidad solamente en la cuenta de resultados registra un 30% de diferencia”**

*Dr. Rodolfo Toomey,  
Integrante del Comité de Infectología y de Seguridad del Paciente  
Director Médico de la Clínica IMA - Adrogué, Provincia de Buenos Aires*



**"Apuntar al rediseño a través del monitoreo sistemático"**

*Dr. Camilo Marracino,  
Director ejecutivo del Programa de Indicadores de Calidad para la Atención Médica (PICAM)*



**"La planificación estratégica y operativa permite evaluar la tarea para poder perfeccionarla"**

*Dr. Alejandro Ciancio,  
Director Médico del Sanatorio Corporación Médica - San Martín, Provincia de Buenos Aires*



**"En ocasiones se confunde la aplicación del término Vigilancia, puede comprenderse de modo equivocado; se trata de vigilar el evento y no de vigilar a la persona."**

*Silvia Melgarejo, sobre "El Enfermero en Control de Infecciones"*



**"En estos veinte años, el camino recorrido por nuestra institución ha sido fructífero, plagado de logros y también de escollos, que pudieron sortearse con el trabajo, la dedicación de muchos y el soporte de numerosas organizaciones interesadas en la mejora de la calidad y seguridad en el cuidado de la salud"**

*Dr. Ricardo Herrero,  
Director General del ITAES*



**"El fenómeno de promover la cultura de seguridad del paciente y del personal, es un objetivo sin meta, siempre se cometerán errores, pero a nadie le gusta este protagonismo, por lo tanto las instituciones en las que el personal percibe el clima de seguridad tiene magnetismo"**

*Dr. Ricardo Durlach,  
Presidente del ITAES*



**"La calidad no es un objetivo que se alcanza, es un objetivo que se persigue"**

*Dr. Agustín Sala Mercado,  
Adjunto de Dirección del Instituto Modelo de Cardiología - Córdoba  
Prof. Adjunto en la Univ. Wayne State, Michigan, EE.UU*



**"Todos somos hospital"**

*Dr. Eduardo Schnitzler,  
Director Médico del Hospital Universitario Austral - CABA*



**“La Calidad es registro”**

*Dr. Eduardo Celia,*

*Médico Especialista en Nefrología. Doctor en Medicina. Magister en Gestión de Establecimientos de Salud.  
Gerente de Calidad de Diaverum.*



***“La mejora continua de la calidad y la seguridad en el cuidado de la salud es obligación de todos”***

*- ITAES (2013)*