

Encuentros de trabajo

Gestión de Calidad

“Debemos ser capaces de armar y dirigir con éxito grandes equipos humanos en función de proyectos en común”



Dr. Luis Banchemo

En una gran organización, hasta los logros más pequeños se alcanzan con la intervención de varias personas. Una de las competencias más valiosas que debemos lograr es la de ser capaces de armar y dirigir con éxito grandes equipos humanos en función de proyectos en común.

CASMU es una gran organización, pero no solo por su tamaño, sino por su historia, su rol de líder en nuestro medio y su compromiso con la sociedad.

Dentro de las múltiples y complejas funciones que cumple, además de la asistencial, se encuentra la de formar sólidos equipos de trabajo y en ese sentido iniciamos por solicitud del Consejo Directivo, el desarrollo de un Programa para la Capacitación del Personal en Calidad de Gestión.

La forma de llevar a cabo las actividades propuestas es a través de Encuentros con los diferentes sectores (aspiramos llegar a todos), desarrollando el Programa de Capacitación en Calidad y aplicar en forma práctica los diversos aspectos del mismo.

Los objetivos que hemos planificado son claros y concretos, tratando de ofrecer una perspectiva estratégica para que los miembros de cada equipo entiendan de forma completa y exacta lo que estamos haciendo y porqué lo hacemos, considerando los parámetros necesarios como el presupuesto, plazos, disponibilidad de recursos, etc.

La temática de cada encuentro se define en el Programa. El mismo comprende todos los aspectos más relevantes del trabajo en calidad; así, trabajamos en las herramientas más usadas y útiles para el encare de los problemas en la gestión, la elaboración de Documentos de Cali-

dad, el manejo y tratamiento de las No conformidades y la Mejora Continua.

La forma en que trabajamos consiste en presentar a cada Jefe de servicio nuestra propuesta en base al Programa de Capacitación, conversar con él sobre los aspectos más relevantes a trabajar y adaptar la propuesta al servicio, ya sea clínico o de apoyo a la gestión.

Una de las condiciones importantes para esta actividad es la de no dificultar o entorpecer el normal funcionamiento del sector, buscando estrategias diversas para evitar distorsiones y llegar a todos los trabajadores.

Pero, ¿cuál es el alcance, magnitud y efectividad de la Capacitación que CASMU da a sus recursos humanos para que adquieran los conocimientos y habilidades laborales específicos que se necesitan para el diseño, construcción y mantenimiento de la buena calidad?

Hay cuatro principios básicos para elaborar un Programa de Capacitación en Calidad

1. Mantener el programa sencillo y centrado en los problemas reales de CASMU relacionados con la calidad. Poniendo énfasis en el material práctico y significativo, así como en el estudio de casos.
2. Al elaborar el Programa de Capacitación de Calidad, consultar a los jefes de servicios, es-



pecialmente en lo que se refiere al alcance de material que se utilizará en los programas y su confidencialidad.

3. Puesto que las soluciones de los problemas de la calidad siempre cambian, nunca se puede considerar terminada la instrucción en cuanto a métodos y técnicas de Calidad.

4. Los programas de capacitación se deben dirigir y hacer participar al personal de todos los niveles, desde el gerente hasta los auxiliares. Dado que los intereses y objetivos son diferentes en los distintos niveles de la organización, los encuentros de trabajo del Programa de Capacitación en Calidad se deben adecuar a las necesidades. Estos principios, son la guía de nuestra actividad actual.

Apuntar a la excelencia es el gran objetivo, por eso debe quedar bien en claro desde el inicio, qué tipo de resultados buscamos y la calidad del trabajo a través de una metodología ya establecida como CASMU demanda. En una palabra: **Liderazgo**.

Y esto no deben ser solo palabras, los diferentes grupos con los que hemos trabajado han demostrado un gran interés y participación; aportando su conocimiento sobre lo que es su labor diaria y

cómo esto se adapta a la metodología de la Calidad, obteniendo desde el inicio una visión global de los procesos y propuestas de Mejora

La calidad percibida, no como un concepto aislado, ni que se logra de un día para otro; ella, descansa en fuertes valores que se presentan en el medio, así como en otros que se adquieren con esfuerzo y disciplina. Ya comenzamos este camino, pero no ahora, desde 2009 este ha sido el rumbo y en cada servicio se pueden ver las definiciones realizadas entonces, Misión, Visión Valores, los ejes iniciales para el trabajo en Calidad.

Tenemos resultados bien tangibles como la Certificación en Calidad por ISO UNIT del departamento de Nefrología lograda por el Dr. Alejandro Ferreiro en 2013.

Para cambiar nuestra actitud hacia la calidad debemos definirla como algo tangible y no como un valor filosófico y abstracto.

No es fácil enseñar a formar equipos competitivos, pero la buena noticia es que todas las organizaciones los necesitan y nosotros estamos aprendiendo a hacerlo bien y es probable que esto sea de mucho valor para CASMU, sus afiliados, su personal y la sociedad en general.