



Entrevista al Dr. Roberto Pittaluga

 10 min.



En esta entrevista nos sentimos honrados de contar con las palabras del Dr. Roberto Pittaluga, Presidente del Comité de la Calidad de la Asociación Médica Argentina (AMA) y Consejero Académico en Salud del IRAM. Nos habla sobre los objetivos y programas del Comité de Calidad de la AMA

y nos traslada su experiencia.



Dra. Griselda Basile



gbasile@revistabioanalis.com



¿Qué tipo de agrupación es la Asociación Médica Argentina y cuál es su relación con

IRAM?

Tanto la Asociación Médica Argentina como el IRAM (Instituto Argentino de Normalización y Certificación) son asociaciones sin fines de lucro que tienen por objetivo favorecer a nivel nacional, regional e internacional, las mejores competencias y prácticas tanto para las personas como para las organizaciones, cada una en su ámbito de aplicación. Para la AMA el objetivo está



Variant II

BIO-RAD

- ▶ Virología
- ▶ Banco de Sangre
- ▶ Autoinmunidad
- ▶ Control de Calidad
- ▶ Pesquisa Neonatal
- ▶ Hemoglobina Glicosilada
- ▶ Microbiología



Coda

- ▶ Hormonas
- ▶ Marcadores Tumorales
- ▶ Virus
- ▶ Marcadores Cardíacos
- ▶ Anemia
- ▶ Infecciosas

**BECKMAN
COULTER**



Access 2



G26

INTERLAB



Microgel

- ▶ Proteinograma Sérico
- ▶ Proteinograma Urinario
- ▶ Lipidograma
- ▶ Electroforesis de Hemoglobina
- ▶ Inmunofijación
- ▶ ALP - LDH - CPK



Genio

- ▶ Enfermedades del Tejido Conectivo
- ▶ Coagulación
- ▶ Gastrointestinal
- ▶ Vasculitis
- ▶ Enfermedad Hepática Autoinmune



**INOVA
Diagnostics, Inc.**

BIODIAGNOSTICO

Av. Ingeniero Huergo 1437 P.B. 1° - C1107APB - Buenos Aires - Argentina
Tel./Fax: (54 11) 4300-8090 - e-mail: informacion@biodiagnostico.net

puesto en los profesionales de la salud y para el IRAM es promover la aplicación de las diversas normas ISO y normalizar en aspectos y prácticas que son tratadas localmente pero dentro de una agenda global. En este sentido, ambas se complementan y esto se vio fortalecido a partir del 6 de octubre de 2000 con la suscripción del convenio donde se establece una estrategia conjunta para celebrar cursos de capacitación, para los socios y sociedades afines, donde se describan y enseñen las metodologías y recaudos necesarios para obtener la normalización conforme a las normas IRAM en aspectos vinculados a la salud.

¿Quiénes componen el equipo AMA-IRAM?

Profesionales pertenecientes a ambas organizaciones y ex alumnos destacados de los cursos y diplomaturas con competencias probadas en diferentes rubros relacionados con la mejora del desempeño de las organizaciones de Salud.

¿Cuáles son los objetivos compartidos por el Comité de Calidad de AMA?

Son objetivos del Comité de Calidad de la AMA:

Promover a los profesionales de la salud las competencias vinculadas a la gestión de la calidad en las organizaciones de salud como parte de un sistema gestión integral.

Favorecer la implementación de sistemas de gestión en organizaciones de

salud sustentadas en los diez principios de la calidad en salud.

Desarrollar los modos de aplicar los distintos modelos de gestión a las necesidades de las organizaciones de salud.

Difundir el conocimiento de las normas nacionales e internacionales de aplicación voluntaria orientadas a la atención de la salud (de producto, buenas prácticas o gestión).

¿Se están llevando a cabo Programas de Calidad por este equipo? ¿Cuáles y dónde se están implementando?

Los programas, son sobre todo, de capacitación y generación de espacios de difusión de las experiencias de organizaciones nacionales y regionales (Encuentros MERCOSUR e Iberoamericano).

¿Se están generando Programas de Capacitación en Calidad? ¿En qué área?

En este momento se llevan a cabo capacitaciones intensivas y extensivas en el marco del convenio, antes mencionado, donde se tratan temas tales como:

- Implementación de sistemas de gestión de la calidad con normas ISO 9001:2000 en las organizaciones de salud (Extensivo)
- Formación de auditores internos en sistemas de gestión de la calidad con normas ISO 9001:2000 en las organizaciones de salud (extensivo)
- Documentación de sistemas de gestión de la calidad en las organizaciones de salud

- Herramientas de gestión aplicadas al sistema de gestión de la calidad de organizaciones de salud
- Introducción a la norma ISO 9001:2000 para las organizaciones de salud
- Aplicación de la norma ISO 9001:2000 en Diagnóstico por imágenes, laboratorios de análisis clínicos, entre otras especialidades, etc.
- Jornadas de actualización para auditores internos de sistemas de gestión de la calidad
- Sistemas de gestión integrados
- Fundación y coordinación del Encuentro Mercosur e Iberoamericano de gestión en las organizaciones de salud

¿El Comité se relaciona con otras Entidades afines, nacionales e internacionales? ¿Con cuáles? ¿De qué manera lo hace?

Luego de celebrarse el 3° Encuentro MERCOSUR y 1° Iberoamericano de gestión en las organizaciones de salud, se afianzaron los lazos con entidades vinculadas a la salud tanto privadas y públicas de España, Brasil, Uruguay, Paraguay, Perú, Panamá, etc. Además de contar con el apoyo de las sociedades científicas miembros de la Asociación Médica Argentina.

¿Quién es Roberto Pittaluga? ¿Dónde se formó? ¿En qué área ha destacado su trabajo?

Soy médico radiólogo pediatra egresado de la UBA y auditor líder y experto técnico en sistemas de gestión de la calidad (IRAM). Mi trabajo se destaca por haber aplicado sistemáticamente conocimientos

DROGAS DE ABUSO

Individuales según su necesidad, más económicas y confiables

**Cocaína - Benzodiazepinas - Metanfetaminas
Morfina - Anfetaminas - THC (Marihuana)
Éxtasis - Metadona - Barbitúricos**

Importa, acondiciona y distribuye **IRAOLA Y CIA S.A.**
Viamonte 21467° Piso Capital C.P. C1056ABH- Tel 011-4952-9800
Consultas y solicitud de informes a: oscarpaladino@speedy.com.ar



de gestión de la calidad tanto en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital Pedro Elizalde, en donde me desempeña como jefe, así como en múltiples y diversas organizaciones vinculadas a la salud, la educación y la administración pública a nivel nacional y regional.

Además, desarrollo actividades educativas contribuyendo a la difusión de los principios de gestión de la calidad, así como su forma de llevarlos a la práctica, aprovechando la experiencia adquirida en estos años.

¿Qué lo motivó como profesional médico a capacitarse en temas de calidad?

Mi desempeño en la Jefatura de Servicio de Diagnóstico por Imágenes en el Hospital Pedro Elizalde, despertó mi interés en temas de administración de salud. Por los años 90, la gestión de la calidad era incipiente para el sector de la salud y recién empezaba a aplicarse el concepto de calidad total. Interesado por estas nuevas ideas exploré los modelos de los premios nacionales desempeñándome como asesor de la secretaría técnica del mismo, dependiente de la Subsecretaría de la Gestión Pública, y luego, los modelos ISO. Exploré la posibilidad de adaptarlas al ámbito de la salud, primero en mi servicio y luego como consultor externo, en una variedad creciente de organizaciones tanto públicas como privadas.

¿Cuáles considera que han sido sus mayores logros?

Liderar y conformar un equipo interdisciplinario, sustentado en valores y comprometido con la mejora de toda la sociedad, así como en llevar a la práctica los principios de gestión en cada organización asesorada y en cada proyecto de capacitación.

También, contribuir desde la consultoría externa en la certificación con normas ISO 9001:2000 del primer Hospital General de Agudos Público de la provincia de Buenos Aires. El haber trabajado por esta causa junto a organizaciones de salud de

gran envergadura como Cooperativas de salud, Clínicas privadas, Centros de Diagnóstico, Dependencias de Ministerios de Salud, Obras Sociales, Proveedores de materiales para el sector, entre otras.

Haber promovido con éxito los Encuentros Mercosur e Iberoamericanos y haber extendido las experiencias a Perú, Uruguay, Panamá, Cuba y ayudado a difundirlas en Chile, Bolivia, Ecuador y Costa Rica, entre otros países.

¿Cuál es su función como Consejero Académico en Salud de IRAM?

Desarrollar productos de capacitación en gestión de la calidad adaptados a las problemáticas actuales en salud. Motivar la inclusión de las organizaciones y profesionales de la salud para la adquisición de las competencias necesarias para mejorar sus organizaciones, a través de implementación de sistemas de gestión.

Contribuir a la normalización de procesos y productos vinculados a la salud.

Promover la participación de miembros del equipo y otros profesionales en los comités técnicos que desarrollan normas. Facilitar la realización de normas (Ejemplo: IRAM 30000, 30200, 30300, 9100, 9200, 9800 y otras)

¿Cuál es su opinión acerca de la implementación de Sistemas Gestión de la Calidad en nuestro país?

En el caso específico de las organizaciones de salud, se está viviendo un avance lento pero sostenido. Cada vez son más las organizaciones de salud que visualizan a la implementación de sistemas de gestión de la calidad con Normas ISO 9001:2000 como una forma adecuada de mejorar su desempeño. Esto a su vez, está relacionado con la presión cada vez mayor de la demanda de los clientes que exigen en muchos casos, que se brinden servicios de calidad así como de un mercado cada vez más globalizado y competitivo. Ni siquiera las organizaciones públicas pueden escapar a esta tendencia, por lo cual, las organi-

zaciones con mayor capacidad de adaptación optan por esta y otras vías que sistematizan la mejora continua de sus procesos y productos.

Sólo por IRAM ya han certificado cerca de cien entidades. Con la versión 2008 de las Normas ISO 9001 y el desarrollo de Sistemas Integrados los resultados que se obtendrán serán los principales motores para asegurar la difusión del modelo.

¿Cómo está vista Argentina entre los países limítrofes, Latinoamérica y el mundo en temas de gestión de la calidad y salud?

En el 3° Encuentro Mercosur y 1° Iberoamericano en Gestión de la Organizaciones de salud realizado en el mes de junio de este año, se observó un nivel bastante similar de Brasil, Argentina y Uruguay. Las organizaciones privadas y los laboratorios de análisis clínicos son las que pujan en la delantera en estos países. En los otros países, las experiencias van en aumento aunque su proceso es más incipiente. Lo que es seguro es que no hay posibilidad de retroceso y que la colaboración recíproca entre países y organizaciones es vital para seguir mejorando.

¿Cuáles son las mayores deudas que la Argentina mantiene en temas de calidad y salud?

En Argentina, la mayor deuda la tiene el Estado y las Organizaciones Civiles en cuanto a su rol como facilitadores y promotores de estas ideas en las organizaciones públicas de salud, que no cuentan en muchos casos con el presupuesto suficiente para implementar sistemas de gestión que mejoren sus procesos. Muchas veces, los líderes y el personal están comprometidos en la mejora pero no cuentan con el apoyo gubernamental adecuado para llevar adelante sus proyectos en materia de gestión.

Además, se hace cada vez más urgente que las carreras de grado y postgrado vinculadas a la salud incorporen la enseñanza de los principios y herr-



G R U P O
CentraLab

❖ Laboratorio
para laboratorios

DIVISION ANALITICA
con certificación
internacional



CONECTIVIDAD
digital



LOGISTICA
integrada



CONFIANZA
certificada



 **CentraLab**
División Interlaboratorios

- ❖ Endocrinología
- ❖ ADN - Filiación
- ❖ Biología Molecular
- ❖ Inmunología y autoinmunidad

Alianzas estratégicas

 **FRENCH**
LABORATORIO

- ❖ Toxicología
- ❖ Cromatografía líquida y gaseosa

 **laboratorio**
dra. norma planes

- ❖ Virología

Contactos:

Operativo: Dra. Viviana Mastrota Tel.: 011 - 5197-5584/5197 int. 114 e-mail: vivianam@centralab.com.ar
Comercial: Carlos Pajoni Tel.: 011 - 5199-4800/17 e-mail: carlosp@centralab.com.ar

www.centralab.com.ar

mientas de gestión en sus programas, a fin de formar personal con las competencias necesarias que promuevan desde adentro la mejora de las organizaciones.

¿Cómo ve el futuro de los Sistemas Gestión en las organizaciones de Salud en la Argentina?

Si se trabaja sistemáticamente uniendo las fuerzas de las organizaciones civiles, de las dependencias del Estado y del sector privado, el avance hacia la mejora del sistema de salud es seguro. Una herramienta que favorece este camino es la implementación de sistemas de gestión integrados para las organizaciones. En estos se tiene que considerar a todos los actores del sistema (proveedores, organizaciones, clientes, partes interesadas, competencia) desde un plano donde la mejora continua de cada parte depende de la mejora del conjunto, teniendo en cuenta los aspectos ambientales, de la calidad, de la seguridad y de la gestión del factor humano, la información y el económico financiero en forma equilibrada. Si logramos aprender que todos dependemos de todos para hacer las cosas bien, vamos a estar mejor. Debería ser política de Estado el asegurar a los ciudadanos la mejor calidad de servicios posible.

¿Desea agregar algo más?

Agradecerle a Revista Bioanálisis esta oportunidad de difundir nuestras ideas. Si deseamos que la Argentina salga de una vez por todas adelante debemos replantearnos seriamente el recupero de los valores de ética, solidaridad, unidad, equidad, calidad y eficiencia. Esto sólo se puede lograr con la búsqueda permanente de consensos con el foco puesto en el bien común. La normalización ayuda a establecer requisitos superiores de los estándares habituales. Esto requiere de gente competente con conocimientos, experiencias y conductas adecuadas, que sólo se pueden alcanzar a través de la educación continua. En un mundo cada vez más competitivo, cambiante e incierto el contar con pautas claras ayuda a los países a ajustarse a los cambios y ejercer el liderazgo. Nuestro equipo, modestamente, trata de aportar su grano de arena y los resultados obtenidos nos permite ser optimistas a pesar de las circunstancias que suelen tener más difusión en los medios.

