



Pontificia Universidad Católica Argentina  
"Santa María de los Buenos Aires"  
RECTOR, PBRO. DR. VÍCTOR MANUEL FERNÁNDEZ

Facultad de Postgrado en Ciencias Médicas  
Decano, Dr. Carlos Benjamín Álvarez

Escuela De Salud Pública  
Director, Prof. Dr. Miguel Schiavone

**IX ° CURSO SUPERIOR UNIVERSITARIO DE ALTA GESTION DE  
CALIDAD EN SERVICIOS DE SALUD:  
CALIDAD COMO VALOR DISTINTIVO**

Organizado por la Escuela de Salud Pública, con la participación de expertos invitados y de responsables de Programas de Mejoramiento continuo de la Calidad Asistencial.

**DIRECTORA del CURSO**  
Dra. María Cristina Ferrari

**COORDINADORA del CURSO**  
Dra. María Ana Palmieri

**1. OBJETIVO:**

Dotar a los profesionales de conocimientos teóricos, herramientas innovadoras de Gestión Estratégica y competencias con valores necesarios para:

- Desarrollar líderes proactivos y equipos de trabajo de alto rendimiento para gestionar procesos efectivos.
- Implementar Sistemas de Gestión de Calidad en organizaciones de salud públicas y privadas: prestadores, administradores de la seguridad social, aseguradoras de riesgo del trabajo, y empresas de medicina prepaga y otros.
- Identificar innovadores métodos para gestionar el talento humano y cuidar al equipo de salud.
- Incorporar la cultura de la seguridad de los pacientes y sus acompañantes para la construcción de su satisfacción.
- Facilitar el diálogo y el intercambio de experiencias entre todos los participantes.

## 2. METODOLOGÍA :

Clases teóricas, conferencias y exposiciones de expertos y sesiones de resolución de casos sobre los principales temas en el campo de la gestión de la calidad. En los módulos, se realizarán ejercicios de aplicación. Visitas a Instituciones referenciales.

Para certificar el curso completo deberá tener el 85% de presentismo y la elaboración de un trabajo práctico final que evidencie innovación en la gestión de calidad.

## 3. DESTINATARIOS

Destinado a profesionales de la Alta Dirección y Mandos Medios de Instituciones Públicas y Privadas de Salud: prestadores, administradores de la seguridad social, aseguradoras de riesgo del trabajo, y empresas de medicina prepaga, otros

## 4. DURACIÓN – DÍAS

Las actividades presenciales se desarrollarán en una/dos reuniones mensuales en el horario de 9:15 a 18:30 horas.

Fecha de los encuentros: 19 de Marzo, 23 de Abril, 7 de Mayo, 28 de Mayo, 25 de Junio, 16 de Julio, 13 de Agosto, 03 de Septiembre, 17 de Septiembre, 8 de Octubre, 29 de Octubre, 19 de Noviembre. (12 encuentros).

Carga Horaria: 200 horas

Se realizarán Dos Simposios en el año, y los alumnos regulares podrán participar sin cargo.

## 5. ARANCEL

El arancel será de \$ 3.140--, el cuál se podrá abonar en cuotas. En caso de asistir a un módulo individual el mismo tendrá un valor de \$350-

Los egresados de los cursos de postgrado de la Escuela de Salud Pública de años anteriores y asociados de ADECRA, Consejo Profesional de Ciencias Económicas, Federación Bioquímica de la Provincia de Bs. As, asociados de RIMA obtendrán un descuento del 20%.

## 6. SEDE

Facultad de Ciencias Médicas - Campus Universitario de Puerto Madero. –  
Av. Alicia Moreau de Justo 1650, Planta Baja, Ciudad de Buenos Aires.

## 7. INFORMES E INSCRIPCION

UCA. Puerto Madero - A. M. de Justo 1600 – Planta Baja – Edificio San José  
TEL: 4349-0419/20 (Lu-Mi-Ju- de 12 a 20 hrs.) y Ma -Vi de 9 a 20 Hrs.

[www.uca.edu.ar](http://www.uca.edu.ar) E-mail: [csmedicas@uca.edu.ar](mailto:csmedicas@uca.edu.ar)

---

## PROGRAMA 2010

---

### ◆ Encuentro 1:

#### Viernes 26 de Marzo: "Calidad en la Gestión: Un Valor Distintivo"

- "Salud Pública: sus valores y la calidad en la gestión clínica del paciente".

Expositor: Dr. Prof. Miguel Ángel Schiavone. Director de la Escuela de Salud Pública de la Universidad Católica Argentina.

9:15 a 11:00 hs

#### COFFEE BREAK

- Dirección Estratégica por Valores: gestión del cambio y competitividad.

- Visión Sistémica desde el Mapa de Procesos.

Expositoras: Dra. Maria Cristina Ferrari

11:00 a 11:20 hs

11:20 a 13:30 hs

#### ALMUERZO

- "Benchmarking aplicado a los servicios de salud": Tipos, Fases, Requisitos y precauciones.

- Una actitud y una actividad continua

Expositora: Dra. Maria Cristina Ferrari

13:30 a 14:30 hs

14:30 a 16:30 hs

#### COFFEE BREAK

- Trabajo práctico: Ejercicio de Autoevaluación.

Expositora: Dra. Maria Cristina Ferrari

16:30 a 16:45 hs

16:45 a 18:30 hs

---

### ◆ Encuentro 2:

#### Viernes 23 de Abril: "Dirección estratégica de la calidad en la gestión"

- Mapas estratégicos: su desarrollo efectivo.

- "El valor de los intangibles para la Calidad en la Gestión":

- Conceptos y procesos de creación de valor.

Expositora: Dra. Maria Cristina Ferrari

9:15 a 11:00 hs

#### COFFEE BREAK

- "Gestión de la información científica en las instituciones"

Expositor: Dr. Eduardo Hornos, RIMA

11:00 a 11:20 hs

11:20 a 13:30 hs

#### ALMUERZO

- Taller: "Su aplicación práctica en una institución de Salud".

Expositora: Dra. Maria Cristina Ferrari

13:30 a 14:30 hs

14:30 a 16:30 hs

#### COFFEE BREAK

- Trabajo práctico: Ejercicio de Autoevaluación.

Expositora: Dra. Maria Cristina Ferrari

16:30 a 16:45 hs

16:45 a 18:30 hs

---

9:15 a 11:00 hs

◆ **Encuentro 3:**

**Viernes 7 de Mayo: “Cómo despertar el alma en la Organización de Salud”**

- Valorar la confianza, la pasión y el buen desempeño de las personas en el trabajo.

- Caso problema: Trabajo en equipo

Expositora: Dra María Cristina Ferrari

11:00 a 11: 20 hs

**COFFEE BREAK**

11:20 a 13:30 hs

- Un nuevo contrato social y el trabajo en red.

- Análisis de un caso de desarrollo de nuevos procesos de negocios.

Expositora: Prof. Griselda Lassaga

13:30 a 14:30 hs

**ALMUERZO**

14:30 a 16:30 hs

- “Gestión del talento humano: Alinear estrategias y personas para lograr extraordinarios resultados”. Su aplicación en el proceso de selección y retención exitosas.

Expositora: Lic. Maria Constanza Riveros.

16:30 a 16:45 hs

**COFFEE BREAK**

16:45 a 18:30 hs

- Trabajo práctico: Ejercicio de Autoevaluación.

Expositora: Lic. Maria Constanza Riveros.

9:15 a 11:00 hs

◆ **Encuentro 4:**

**Viernes 28 de mayo: “La Negociación Estratégica en Acción”**

- Conflictología: teoría y práctica de la gestión de los conflictos.

Expositor: Dr. Roberto Duarte

11:00 a 11: 20 hs

**COFFEE BREAK**

11:20 a 13:30 hs

- Comportamientos, emociones y dinámica de una negociación estratégica.

Expositor: Dr. Roberto Duarte

13:30 a 14:30 hs

**ALMUERZO**

14:30 a 16:30 hs

Resolución de Casos prácticos.

Expositor: Dr. Roberto Duarte

16:30 a 16:45 hs

**COFFEE BREAK**

16:45 a 18:30 hs

Resolución de Casos prácticos.

Expositor: Dr. Roberto Duarte

|                  |  |
|------------------|--|
|                  | <p>◆ <b>Encuentro 5:</b><br/> <b>Viernes 25 de Junio: “Liderazgo transformador desde la gestión de las emociones y comunicaciones efectivas”</b></p>   |
| 9:15 a 11:00 hs  | <p>- El autoliderazgo como fuente de resultados exitosos<br/> Expositora: Lic. Nora Fusillo</p>  |
| 11:00 a 11:20 hs | <p><b>COFFEE BREAK</b></p>   |
| 11:20 a 13:30 hs | <p>- La gestión de la inteligencia emocional.<br/> Expositora: Lic. Nora Fusillo</p>   |
| 13:30 a 14:30 hs | <p><b>ALMUERZO</b></p>   |
| 14:30 a 16:30 hs | <p>- El secreto de las relaciones constructivas. El arte de consolidar valiosos vínculos.<br/> Expositora: Lic. Nora Fusillo</p>   |
| 16:30 a 16:45 hs | <p><b>COFFEE BREAK</b></p>   |
| 16:45 a 18:30 hs | <p>- “Gestión estratégica de las comunicaciones efectivas”: Internas y externas. Qué, cuándo y cómo comunicar las decisiones del líder.<br/> Expositora: Lic. Ana Gambaccini</p>   |
|                  | <p>◆ <b>Encuentro 6:</b><br/> <b>Viernes 16 de Julio: “Gestión del Costo de la no Calidad en Organizaciones de Salud”</b></p>  |
| 9:15 a 11:00 hs  | <p>- “15 problemas de la calidad que la cultura tiene dificultades en resolver”<br/> - “Análisis CID- Autodiagnóstico- Paradigma: Organizaciones médicas. Comportamientos en la conducción de los procesos de la calidad.<br/> Expositor: Prof. Lic. Roberto L. Campitelli</p> |
| 11:00 a 11:20 hs | <p><b>COFFEE BREAK</b></p>   |
| 11:20 a 13:30 hs | <p>- “Políticas para la erradicación de Costos de Conflicto”.<br/> Expositor: Prof. Lic. Roberto L. Campitelli</p>   |
| 13:30 a 14:30 hs | <p><b>ALMUERZO</b></p>   |
| 14:30 a 16:30 hs | <p>- “Cómo erradicar el costo de la No Calidad”. Modelos de determinación de costos por procesos en Prestadores y Financiadores de salud.<br/> Expositor: Dr. Mario Kamelman</p>   |
| 16:30 a 16:45 hs | <p><b>COFFEE BREAK</b></p>   |
| 16:45 a 18:30 hs | <p>Resolución de Casos prácticos.<br/> Expositor: Dr. Mario Kamelman</p>   |

|                  |   |
|------------------|---|
|                  | <p>◆ <b>Encuentro 7:</b><br/> <b>Viernes 13 de Agosto: “Cuadro de Mando Integral para la Calidad en la Gestión”</b></p>   |
| 9:15 a 11:00 hs  | <p>- Taller: “Tablero de Comando”.<br/> Expositora: Dra Maria Cristina Ferrari</p>  |
| 11:00 a 11:20 hs | <p><b>COFFEE BREAK</b></p>  |
| 11:20 a 13:30 hs | <p>- Resolución de Casos Prácticos.<br/> Expositora: Dra Maria Cristina Ferrari</p>   |
| 13:30 a 14:30 hs | <p><b>ALMUERZO</b></p>  |
| 14:30 a 16:30 hs | <p>- Visión desde la Dirección Ejecutiva y Médica:<br/> “Aplicación práctica de Tablero de Comando”<br/> Expositor: Dr. Ricardo Durlach. Director Médico del Hospital Alemán</p>  |
| 16:30 a 16:45 hs | <p><b>COFFEE BREAK</b></p>  |
| 16:45 a 18:30 hs | <p>- Visión desde la Dirección Ejecutiva y Médica:<br/> “Aplicación práctica de Tablero de Comando”<br/> Expositora: Dra. Josefa Rodríguez. Directora del Hospital Garrahan.</p>  |
|                  | <p>◆ <b>Encuentro 8:</b><br/> <b>Viernes 3 de Septiembre: “La Gestión del bienestar del Equipo de Salud”</b></p>  |
| 9:15 a 11:00 hs  | <p>- “La salud y seguridad del equipo de trabajo” La importancia de la prevención.<br/> - “Políticas para el bienestar de las personas”: Su implementación efectiva.<br/> - Relación entre estructura motivacional y síndrome de Burn Out.<br/> Expositor: Dr. Claudio Taboadela- Director Médico de Asociart ART</p> |
| 11:00 a 11:20 hs | <p><b>COFFEE BREAK</b></p>  |
| 11:20 a 13:30 hs | <p>- Resolución en equipo de un caso problema<br/> Expositor y coordinador: Dr. Claudio Taboadela- Director Médico de Asociart ART</p>  |
| 13:30 a 14:30 hs | <p><b>ALMUERZO</b></p>  |
| 14:30 a 16:30 hs | <p>“Hospitales Magnéticos”: Resultado de Investigaciones en el Sector Enfermería de la República Argentina.<br/> El valor de un buen clima laboral y sus factores salutogénicos.<br/> Expositoras: Lic. María Rosa López y Lic. María M. Rabhansl de Desmery</p>  |
| 16:30 a 16:45 hs | <p><b>COFFEE BREAK</b></p>  |
| 16:45 a 18:30 hs | <p>Taller: resolución de un caso práctico.<br/> Expositoras: Lic. María Rosa López y Lic. María M. Rabhansl de Desmery</p>  |

|                   |   |
|-------------------|---|
|                   | <p><b>◆ Encuentro 9:</b><br/> <b>Viernes 17 de Septiembre: “Seguridad Del Paciente y Responsabilidad Profesional”</b></p>   |
| 9:15 a 11:00 hs   | <p>- “La Gestión de la seguridad del paciente”. La responsabilidad civil profesional.<br/> Expositora: Dra Laura Rodríguez.</p>   |
| 11:00 a 11: 20 hs | <p><b>COFFEE BREAK</b></p>  |
| 11:20 a 13:30 hs  | <p>- “Costos de la mala práctica profesional”.<br/> - “Los derechos del paciente”.<br/> Expositora: Dra Laura Rodríguez.</p>  |
| 13:30 a 14:30 hs  | <p><b>ALMUERZO</b></p>  |
| 14:30 a 16:30 hs  | <p>- Exposición de una Experiencia Exitosa en Argentina<br/> Expositores: Lic. Ariel Palacios y la Dra. Myriam Cruz</p>   |
| 16:30 a 16:45 hs  | <p><b>COFFEE BREAK</b></p>  |
| 16:45 a 18:30 hs  | <p>- Trabajo Grupal: Resolución de casos prácticos.<br/> Expositores: Lic. Ariel Palacios y la Dra. Myriam Cruz</p>   |
|                   | <p><b>◆ Encuentro 10:</b><br/> <b>Viernes 8 de Octubre:”Certificaciones y Acreditaciones Internacionales: su aporte a la calidad asistencial”</b></p>   |
| 9:15 a 11:00 hs   | <p>- “Acreditación internacional”. ¿Cuál es el agregado de valor?<br/> ¿Cómo implementar un sistema de calidad a través de estándares Internacionales?<br/> - “Selección y análisis de indicadores”.<br/> - “Plan de manejo de riesgos”. Educación y capacitación del personal.<br/> - “Pautas internacionales de seguridad en la gestión”<br/> Expositora: Lic. Paola Lucesoli de Valyi.</p> |
| 11:00 a 11: 20 hs | <p><b>COFFEE BREAK</b></p>  |
| 11:20 a 13:30 hs  | <p>- Trabajo práctico: Un caso a desarrollar.<br/> - Casos exitosos en Argentina<br/> Expositora: Lic. Paola Lucesoli de Valyi</p>  |
| 13:30 a 14:30 hs  | <p><b>ALMUERZO</b></p>  |
| 14:30 a 16:30 hs  | <p>- “Sistemas de Gestión Integrados: Norma ISO 9001-2008 *, 14001: Su aplicación en los servicios de Salud.<br/> Expositor: Ing. Eduardo González. Germanischer Lloyd</p>  |
| 16:30 a 16:45 hs  | <p><b>COFFEE BREAK</b></p>  |
| 16:45 a 18:30 hs  | <p>Taller: resolución de un caso práctico.<br/> Expositor: Ing. Eduardo González. Germanischer Lloyd</p>  |

9:15 a 18:30 hs

◆ **Encuentro 11:**

**Viernes 29 de octubre: “Visitas a Instituciones referenciales de Salud: públicas y privadas.”**

Conocimiento de programas de Sistemas de Gestión de Calidad en marcha; Procesos de Apoyo: Servicio de Aprovisionamiento (compras, farmacia, otros). Mantenimiento, Sistemas y otros a definir según intereses de los participantes

- Cierre:

Conclusiones grupales sobre lo aprendido

9:15 a 11:00 hs

◆ **Encuentro 12:**

**Viernes 19 de Noviembre: “La Seguridad de los Medicamentos: buenas prácticas al cuidado del paciente”**

- “Procesos de Farmacia: cómo medir su efectividad en una Institución de Salud”: gestión responsable, lograr resultados confiables con calidad.

Expositor: Lic. Claudio Fernández

11:00 a 11:20 hs

**COFFEE BREAK**

11:20 a 13:30 hs

“Seguridad de los Medicamentos”

- “Medicamentos Biotecnológicos: La vanguardia de la innovación terapéutica” - “Sistemas de Calidad y Buenas Prácticas de manufactura en la industria Farmacéutica”. Productos Biológicos/biotecnológicos. Particularidades y desafíos para garantizar su Calidad, Seguridad y Eficacia.

- “El problema de la Falsificación de Medicamentos”.

- “Trazabilidad de los Medicamentos”

Expositores: Dr. Daniel Ciriano, Sr. Lucas

Marletta Fraile e Ing. Pablo Grimald.

13:30 a 14:30 hs

**ALMUERZO**

14:30 a 16:30 hs

- Acto de clausura del curso:

Exposición de trabajos prácticos por los participantes.

16:30 a 16:45 hs

**COFFEE BREAK**

16:45 a 18:30 hs

Exposición de trabajos prácticos por los participantes

**SIMPOSIO: Calidad en la Gestión del Laboratorio de Análisis Clínicos (fecha a designar)**

**SIMPOSIO: Calidad en la Gestión de la Seguridad Social (fecha a designar)**