



0 - Consultoría externa dentro del plan integral de calidad (PIC). Experiencia y acciones desarrolladas desde su reciente creación

M. Moreno Bartrolí, M. Serrallonga Mercader, N. Serra Tauler y J. Ruiz Espinosa

Barcelona, España.

Resumen

Objetivos: Dentro de nuestro PIC, la consultoría externa se centra en: Gestión documental de procedimientos operativos y de gestión. Monitorización de encuestas y elaboración de informes de satisfacción (pacientes y facultativos). Implementación del sistema de mejora continua, con gestión integrada de no conformidades y acciones correctivas. Soporte en la definición, seguimiento y análisis de indicadores de proceso. Soporte en la definición de objetivos estratégicos, operativos y DPO. Formación interna en los requisitos del Sistema.

Material y método: Nuestro sistema de gestión se basa en la normativa ISO 9001:2008. Está respaldado por la certificación externa por parte de AENOR. Disponemos de un sistema documental en soporte informático, común a todas las Unidades en niveles de gestión y específica en niveles operativos. Se dispone de aplicaciones en línea tanto para el establecimiento y control de los objetivos de la organización como para el seguimiento de los indicadores. Se realizan auditorías internas y externas de forma periódica, tanto operativas como de gestión. Se colabora con dirección de gestión, calidad asistencial y el departamento técnico como integrantes de la comisión de calidad del PIC.

Resultados: Como hito en nuestra gestión consideramos un éxito la consecución y el mantenimiento de la certificación ISO 9001 en las 13 unidades IDI involucradas en el proyecto.

Conclusiones: La implantación de criterios y protocolos que aprovechen la mejora continua y unifiquen buenas prácticas y resultados, con la participación de todo el personal, y el trabajo en equipo dentro del PIC se perfilan como campos en los que seguir trabajando.