

Gestión de Calidad

Certificar para dar valor a la empresa



Luisa Bautista*

» El proceso de certificación requiere el análisis del soporte documental que debe ser concordante con la norma ISO 9001 y la realización de una auditoría externa completa.

» Con la aplicación de un sistema de gestión de la calidad, los procesos encaminados al restablecimiento o mejora de la salud, disponen de una herramienta de control adicional para la satisfacción de todos los requisitos.

La certificación es una acción llevada a cabo por un organismo independiente del interesado, en la cual se manifiesta que existe la confianza adecuada en que un producto, proceso o servicio, se adecua a lo indicado en una norma determinada. Las siglas ISO corresponden a las de una federación mundial de organismos nacionales de normalización (Organización Internacional de Normalización), que prepara a través de sus comités técnicos las normas internacionales. En concreto, y aunque resulte complejo, es bueno conocer que la norma UNE-EN ISO 9001 fue preparada por el Comité Técnico ISO/TC 176, Gestión y Aseguramiento de la Calidad, Subcomité SC2, Sistemas de Calidad. Las normas UNE, son aquellas elaboradas por un organismo de normalización nacional reconocido (en España AENOR), y reúnen las normas de aplicación nacional y las normas europeas (EN).

La adopción de un sistema de gestión de calidad es una decisión estratégica con objetivos de diversa índole, que proporciona una herramienta de reconocimiento, permite incrementar la cadena de valor mediante la optimización de recursos, estimula la identificación de las necesidades de los clientes y ofrece ventajas para la organización, el cliente, los proveedores y la Administración.

El proceso de certificación requiere el análisis del soporte documental que debe ser concordante con la norma ISO 9001 y la realización de una auditoría externa completa de la que emanará, en el caso de que las hubiera, un informe de no conformidades, a raíz del cual, la empresa a certificar deberá elaborar un plan de acciones correctivas para la resolución de las mismas. Tras el análisis de este plan, la entidad certificadora tomará la decisión sobre la certificación de la empresa: concesión del certificado por un plazo de tres años, concesión condicionada a una auditoría extraordinaria o no concesión hasta haber realizado una auditoría extraordinaria que evidencie el cierre de todas las no con-

formidades. Tras la concesión del certificado se realizarán auditorías de seguimiento con periodicidad anual. La responsabilidad del profesional que presta la atención es crítica, y por tanto los requisitos de gestión de la calidad tienen matices con respecto a su interpretación por diversas causas:

- Interacción continuada durante la prestación del servicio entre el profesional sanitario y el cliente.
- Gran influencia del profesional en las decisiones por conocimientos limitados en muchos casos del cliente sobre el proceso.
- Pago por tercera parte: el profesional puede tener que satisfacer las necesidades no coincidentes de sus dos principales clientes, el paciente y el comprador.
- Constantes cambios en los procesos por las innovaciones tecnológicas y la aparición de nuevos tratamientos.
- Interacciones múltiples con los pacientes, profesionales sanitarios, suministradores, compañías de seguros y organismos gubernamentales.
- Elevada complejidad de los procesos.

Con la aplicación de un sistema de gestión de la calidad, los procesos encaminados al restablecimiento o mejora de la salud, disponen de una herramienta de control adicional para la satisfacción de todos los requisitos expuestos. Si además, este sistema es certificado por un organismo independiente, la organización dispondrá de un elemento diferenciador con respecto a su competencia y verá incrementada la fidelidad de sus clientes. Por tanto, una empresa sanitaria no debe tener miedo de emprender el camino de la certificación de sus servicios, dado que para muchos de los procesos ya existe cultura normalizadora (protocolos), y mediante el sistema de gestión de la calidad conseguiremos establecer indicadores de desempeño de los mismos y asegurarnos de que se cumplen todos estos requisitos además de los legales. ■

*Responsable de Gestión de Calidad de ASISA.