

### Editorial

En nuestros cursos de gestión de la calidad muchos participantes nos plantean sus dudas sobre la efectividad real de los modelos teóricos, como la ISO 9001 o la EFQM. Nosotros defendemos estos modelos, ya que ofrecen una guía en la que poder basarse cuando se desea mejorar la calidad y obtener un reconocimiento público.

Hemos decidido incorporar en la **FBA Newsletter** de este mes una conversación que mantuvimos con una persona que lleva más de un año en el día a día de convivencia con la ISO 9001, el Dr. Carlos Millán, responsable del plan de calidad del Hospital do Meixoeiro en Vigo.

AENOR ha certificado la Central de Esterilización de ese hospital el pasado Noviembre. Nuestra consultora ha colaborado en su implantación activamente a lo largo de todo el proceso. Aprovechando su experiencia, hemos preguntado al Dr. Millán por su opinión sobre la validez de la certificación como parte de la gestión de la calidad.

### La experiencia de la ISO 9001 en un servicio sanitario:

#### Una conversación con el Dr. Carlos Millán

Hablamos con el Dr Carlos Millán, responsable del Plan de Calidad del Hospital do Meixoeiro (Vigo). La Central de Esterilización del hospital ha obtenido el certificado de AENOR con el que se distingue a las entidades que han implantado exitosamente un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2000. El Dr. Millán ha supervisado directamente esta implantación y nos cuenta su experiencia. **(SIGUE en pág. 2) ➔**



Dr. Carlos Millán  
responsable del  
plan de  
calidad del  
Hospital do  
Meixoeiro

#### FBA Newsletter – Número 7: Índice

Editorial	Pág. 1
La experiencia de la ISO 9001 en un servicio sanitario: Una conversación con el Dr. Carlos Millán	Pág. 1-4
Noticias	Pág. 4

### Nueva incorporación

Miguel Puente Prieto, master en gestión y organización de servicios sanitarios de la EADA-UAB, se ha incorporado a nuestro equipo como consultor senior y responsable de la delegación de Madrid. Es especialista en implantación de sistemas de gestión de la calidad basados en la ISO 9001:2000 en centros sanitarios. ■

**Viene de la página anterior**

***La experiencia de la ISO 9001 en un servicio sanitario:***

***Una conversación con el Dr. Carlos Millán (cont.)***

***¿Cuáles son los beneficios más evidentes que ha obtenido el Hospital?***

Desde mi punto de vista, el Hospital ha obtenido evidencias objetivas de que la Certificación ISO 9001 es una herramienta de gestión valiosa y coste-eficiente.

Hemos ganado confianza en el uso de esta estrategia, y varios Servicios y Unidades ya han mostrado su interés en recorrer el mismo camino que ha realizado la Central.

El proceso de Certificación ha servido para añadir otro recurso que ayuda a documentar los procesos, identificar las tareas, medir los resultados y trabajar en la mejora.

El Hospital ahora tiene una Unidad que le aporta seguridad, control y eficacia, además de servir como modelo para otras.



**Trabajando en la zona de limpieza**

***El personal de la Central, ¿se siente más involucrado gracias a la ISO 9001 en la gestión del hospital?***

Sin duda. El proceso de Certificación ha facilitado la comprensión de la misión de la Unidad, ha aportado luz sobre las tareas y los cometidos, y ha

permitido la participación creativa de todo el personal en la actividad diaria.

Es importante tener presente que el proceso no acaba con la Certificación, ni mucho menos, sino que crece con el tiempo. Por ello, lo que se ha logrado es trazar una serie de vías de participación y mejora que día a día se van perfeccionando.

***¿Qué beneficios para la Central destacaría?***

La Central de Esterilización ha experimentado un cambio espectacular.

Podríamos destacar alguno de ellos:

1º La Central de Esterilización, como Punto Crítico en la gestión del riesgo microbiológico del Hospital, es la Unidad que higieniza material quirúrgico y clínico. El proceso de Certificación obliga a revisar todos los procesos, calibrar los instrumentos de medida, mantener una trazabilidad de los materiales, y cuestionarnos las razones por las que se realizan las actuaciones. Después de esa actividad sabemos mejor lo que debemos hacer, y tenemos herramientas para medirlo. Por eso la Central gana en seguridad. Y con ella todos los pacientes que atendemos.

2º La Central de Esterilización como Unidad de Gasto gestiona un importante volumen económico. La Certificación permite eliminar actividades redundantes o no fundadas, además de incluir acciones más costo-efectivas.

3º La Central como Unidad de complejidad técnica, gestiona la eficiencia de valioso aparataje, además de influir en la duración del material quirúrgico. Realizar una Certificación ISO 9001 permite minimizar la ineficiencia del aparataje, además de proporcionar mayor durabilidad al instrumental.

4º La Central, como puesto de trabajo de numerosas personas, ha ganado en el sentido de que los procesos están más claros, las responsabilidades están definidas, existe documentación escrita de lo que se debe hacer y hay cauces de participación y formación.

### *Describe el proceso de implantación*

Aunque el proceso es continuo, artificialmente se pueden separar varias etapas.

La **fase previa** en la que se diseña y financia el plan. Se formalizó el compromiso de la Dirección, la designación de los responsables de calidad, y la contratación de FBA-Consulting.

La **fase de Preparación**, en la que se revisan todos los procedimientos, funciones, aprovisionamientos y tareas. Se estudia la adecuación normativa y se empieza a documentar el plan de Calidad.

En la **fase de Implantación**, se acometen mejoras en la infraestructura, avances en el mantenimiento preventivo, la trazabilidad y la documentación.

La **fase de la Preauditoría** en la que se prueba la fortaleza del Sistema creado y se valora si solicitar la Auditoría a una empresa externa.

La **fase de Auditoría y Certificación**. En la que una empresa de probada solvencia (AENOR®) realiza la Auditoría.

### *Desde que se empezó, ¿cuánto tiempo duró la implantación?*

Seis meses en las cuatro primeras fases y tres meses más para la Auditoría y Certificación.

### *¿Qué ha sido lo más difícil de la implantación?*

A mi entender, lo más difícil de todo el proceso ha sido comprender la naturaleza compacta y precisa de la Norma ISO. No es usual en nuestro medio, ni el lenguaje ni la metodología. Requiere además un importante esfuerzo documental y administrativo. Es además complicado explicar a todos los

agentes cual es la visión de la Certificación y permitir que se creen líderes internos.



La supervisora de la central, Rosa Rosendo y el esterilizador de gas plasma

### *¿Cuáles cree que han sido las claves para lograr con éxito la implantación?*

Se ha logrado por la sinergia de varios elementos:

En primer lugar, sin duda, el entusiasmo y la voluntad explícita de la Dirección Gerencia y de la Dirección Médica, de Enfermería y de Gestión, que se han implicado profundamente durante todo el proceso.

En segundo lugar, la Supervisora de la Central que ha llevado con rigor y diligencia la carga diaria de las actividades, tanto las de la Supervisión como las de la implantación.

En tercer lugar la labor profesional y experta de la consultoría FBA-Consulting, que han sabido pilotar toda la iniciativa.

Por último, pero no menos importante, la actitud creativa y participativa de las trabajadoras de la Central.

### *¿Cómo ayudó el equipo consultor de FBA-Consulting?*

Como dije anteriormente, es difícil comprender la naturaleza de la norma, ya que es un lenguaje y una metodología nueva, y difícil de acercarse a ella en un principio. El equipo consultor de FBA-Consulting nos facilitó en gran medida la comprensión y adaptación a la Central de la norma. No fueron ellos quienes implantaron la ISO, sino que fueron quienes nos tradujeron la norma a nuestras palabras y métodos. Es

importante que sepan hablar nuestro lenguaje y que entiendan perfectamente cómo funciona un hospital.



Central de esterilización del hospital do Meixoeiro

### ***Tras la experiencia, ¿recomienda extender a otras áreas la iniciativa?***

El Hospital ha valorado muy positivamente la experiencia, de hecho hay varias Unidades o Servicios que han expresado su interés en conseguir un logro como el de la Central.

A mi entender la Certificación por la NORMA ISO 9001, es una magnífica herramienta para permitir a los Servicios o Unidades más dinámicos expresar su compromiso con la calidad.

### ***¿Cuáles son los retos para el futuro en la central?***

Variados. El primer reto es mantener los niveles de calidad alcanzados. Ahora estamos implicados en un proceso de revisión de los procedimientos para aportarle mayor valor añadido al Hospital. Tenemos un volumen importante de acciones de mejora en marcha, y los resultados de las encuestas a nuestros clientes, las sugerencias internas, y los resultados de la revisión del sistema nos dirigen claramente hacia donde mejorar. La Certificación nos ha identificado como una Unidad de referencia, y estamos trabajando en distintas opciones para compartir nuestro esfuerzo.

Además tenemos la tarea pendiente de aproximarnos más a las distintas normas U.N.E. existentes. ■

## ***Noticias***

### ***Encuestas de clima laboral y la EFQM***

Hemos adaptado nuestra encuesta de clima laboral (encuesta a profesionales de centros sanitarios) al modelo EFQM, de forma que responda adecuadamente a los requisitos de la autoevaluación. Esta encuesta ya está siendo utilizada en varios centros hospitalarios. ■

---

### ***Formación: Curso de Atención al paciente***

Para el año 2003, además de los tradicionales cursos de gestión de la calidad, ofrecemos un nuevo módulo del curso de atención al paciente, diseñado para una aplicación práctica, con juegos de rol, videos de cámara oculta y ejercicios didácticos en equipo. El curso va dirigido a todo el personal sanitario que trate directamente con usuarios: facultativos, personal de enfermería, celadores, administrativos, etc.

Si desea conocer nuestra oferta formativa completa, visite la página en internet:

<http://www.fba-consulting.com/formacion.htm> ■

---

### ***El Manchester y el Alert!, en el Salón Internacional de la Salud.***

En el I Salón Internacional de la Salud, a celebrar en Santiago de Compostela y en Silleda entre el 26 y el 29 de Marzo, se presentarán en sociedad los aplicativos informáticos de gestión integral de urgencias Manchester y Alert!, diseñados por Innova Auria y MNI.

---

**Ferreiro / Boullón**  **Asociados**

CONSULTORÍA DE GESTIÓN SANITARIA  
Edificio FEUGA, despachos 20 y 21  
Rúa Lope Gómez de Marzoa, s/n  
15705 Santiago de Compostela  
Teléfono y Fax: 981-53.08.84  
<http://www.fba-consulting.com>  
[info@fba-consulting.com](mailto:info@fba-consulting.com)