

SUMARIO DE MODIFICACIONES		
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
A	13/12/06	Primera edición
B	17/07/07	Se informatiza la gestión de NC. Se unifica con la sistemática a llevar a cabo para la gestión de las quejas, reclamaciones, sugerencias y acciones correctivas, acciones preventivas.
C	30/10/07	Se modifica el apartado de distribución con la incorporación de nuevas unidades al Sistema.
D	30/06/08	Se elimina todo el punto de reclamaciones y se subsanan errores de nomenclatura.

PREPARADO	REVISADO Y APROBADO
<p>Nombre: Montserrat Garcia Minguillán Cargo: Jefe de la Unidad de Calidad Fecha: 30/06/08</p>	<p>Nombre: Carlos Ricci Voltas Cargo: Director Gerente Fecha: 30/06/08</p>
<p>La documentación del Sistema Integrado de Gestión se encuentra en la Intranet de Hospital Son Llàtzer. Existe una única copia papel autorizada y controlada en poder del Jefe de la Unidad de Calidad por lo que cualquier otro documento papel se considerará copia no controlada.</p>	

1.- OBJETO

Este procedimiento describe la operativa a seguir cuando se detecten No Conformidades, cuando se establezcan Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y Sugerencias en el Hospital relacionadas con el Sistema de Gestión implantado.

2.- ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas:

- las No conformidades, Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y Sugerencias relacionadas con el Sistema Integrado de Gestión.

3.- DESCRIPCIÓN

3.1.- No Conformidades

Las no conformidades pueden ser:

3.1.1 Aquellas que surgen como consecuencia de las Auditorias internas por lo que una vez recogidas en el informe de auditoria se enviaron a los responsables de cada área en el al formato AX-83-001A informe de No Conformidad, en el que entre otras cosas se establecerá el plazo de resolución del problema y las acciones correctivas o preventivas según se establece en el PG-85-001 Gestión de AC y AP.

Es el Jefe de la unidad de Calidad el responsable de cerrarlas una vez se haya comprobado la eficacia de las acciones propuestas para subsanarla. Una vez firmada se archivan en el Departamento de Calidad.

La codificación de estas no conformidades será el código dado en el informe de auditoria precedido de NC.

3.1.2 Aquellas que suponen errores en el sistema y que afecte que afecte al Sistema Integrado de Gestión.

En estos casos cualquier responsable de servicio puede generar el "Informe de mejora - NC", a través del formato establecido en la Intranet, que notifica automáticamente al personal afectado la apertura de la No Conformidad.

El responsable asignado para la acción establecida para solucionar el problema ira indicando el grado de avance de la solución.

El Jefe de la Unidad de Calidad revisara el resultado de la solución adoptada y si procede validara informaticamente el informe.

Si el problema detectado se considera que no se ha solucionado con acción inmediata o se desea realizar un seguimiento mas detallado, el Jefe de la Unidad de Calidad abrirá un "Informe de mejora - AC", previo cierre del informe de No Conformidad donde se indicara en el apartado Solución el 100% de avance.

Las No Conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas del personal se codificarán directamente por el SIM como NC/AC/AP-AAAA-XX, siendo:

- NC: No Conformidad por parte del personal del centro.
- AP: Acción preventiva
- AC: Acción Correctiva
- AAAA: año.
- XX: numeración.

Una vez se cierran se archivan y guardan los informes correspondientes informaticamente en la propia base de datos del SIM.

5.- DOCUMENTOS

IT-83-001-A Manual del SIM

PG-85-001 Gestión de AC y AP.

AX-83-001A, Informe de No Conformidad