

Nuevos procedimientos para la gestión y obtención de los recursos materiales en las unidades: una apuesta por la calidad de servicio

Pérez Alcalá N, Simón Valero A, Pérez Santiago C, Aragón Delgado J, Gallego Martón JM, Pijuán González H

Hospital Universitario Reina Sofía

Introducción

De la calidad de servicio podemos decir que es una materia transversal, que ha de impregnar todas y cada una de las actividades de una organización, servicio, unidad... y a toda la estructura organizativa. La calidad es uno de los pilares de la cultura de la Subdirección de Suministros y Contratos y, por tanto, una de sus bases de actuación. Y la puesta en marcha de los nuevos procedimientos para la gestión y obtención de los recursos materiales supone un paso más en esta línea.

Material y métodos

En este proyecto hemos diseñado diversos procedimientos relativos a cuatro áreas de actividad:

- a) Incidencias. El objetivo es mejorar la calidad de respuesta del servicio de suministros, para lo que es necesario dejar constancia a través de los formularios de incidencias relacionadas con los recursos materiales en tres ámbitos –cantidad, servicio, uso–.
- b) Evaluación funcional de productos ("Catas"). Se pone en marcha un procedimiento mediante el cual se materializa y simplifica la relación de colaboración entre el área asistencial y el área de gestión con el fin de mejorar la eficiencia en el

proceso de selección de productos.

- c) Productos de uso controlado. Se formaliza el cauce a seguir para la utilización de los productos aprobados por la Comisión de Evaluación de Nuevos Productos y Tecnologías para una patología o procedimiento concreto.
- d) Ampliación de gama. Es una variante simplificada del procedimiento de obtención de un nuevo código de producto para solicitar un artículo que forma parte de una gama que ya está en uso.

Resultados

Se ha puesto de manifiesto una mayor utilización de los servicios disponibles, como consecuencia del desarrollo de los procedimientos mencionados y la simplificación de los ya existentes. A su vez, podríamos señalar aquí la satisfacción de nuestros clientes en este ámbito del servicio, constatada por los resultados obtenidos en la Encuesta de Calidad Percibida desarrollada por el Servicio de Suministros.

Conclusiones

Es importante destacar la consolidación de un activo intangible como es la relación de confianza forjada entre

el personal sanitario y el personal de gestión de nuestro servicio. Relación de colaboración que optimiza los procesos, mejorando la calidad, la eficacia y la eficiencia de los mismos.

Nos gustaría concluir subrayando que la búsqueda de la excelencia es el

espíritu en el que se sustenta esta iniciativa. Iniciativa que no es una actuación aislada, sino que forma parte de un todo, compuesto por la actuación diaria de los profesionales que constituyen la Subdirección de Suministros y Contratos.