

Título

LA IMPLANTACIÓN DE LA ISO 9001:2000 EN EL SERVICIO DE LOGÍSTICA DEL HOSPITAL DE MÓSTOLES

Clasificación

06- Compras y suministros. Logística

Palabras clave: IMPLANTACION, LOGISTICA

Autores

NURIA RICORD MARTIN; JOSÉ ANTONIO VISEDO LÓPEZ; CRISTINA GRANADOS ULECIA;

INTRODUCCION

La Dirección del Hospital Universitario de Móstoles, comprometida con la estrategia de la Comunidad de Madrid para la mejora continua de los hospitales, decide implantar un Sistema de Gestión de la Calidad, según la norma UNE-EN-ISO 9001/2000 que permite sistematizar y asegurar el cumplimiento de las actividades y prestaciones propias del Servicio de Logística. Este servicio integrado por la Unidad de compras, Unidad de Almacén y Unidad Técnica y de Inventario, ha venido trabajando a lo largo de un año en la implantación de un sistema de gestión de calidad. Para ello, se han ido dando los pasos necesarios, tanto estructurales como de funcionamiento para la consecución de este objetivo, que se ha visto recompensado con la certificación en la norma ISO 9001:2000

MATERIAL Y METODOS

1. Identificar los clientes así como los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad. 2. Elaboración del Mapa de Procesos, con la interacción de los procesos operativos, estratégicos y de apoyo. 3. Determinar los métodos y criterios para asegurar el funcionamiento efectivo y el control de los procesos. 4. Asegurar la disponibilidad de la información necesaria para apoyar el funcionamiento y seguimiento de los procesos. 5. Medir, realizar el seguimiento y analizar estos procesos, e implantar las acciones necesarias para lograr los resultados planificados y la mejora continua. Implicación de todo el personal de la Unidad, mediante formación continuada, comunicaciones internas y objetivos. 6. Establecer un sistema de encuestas que mida y evalúe la satisfacción de los clientes. 7. Control de documentos, registros y demás exigencias de la norma. 8. Revisión por la Dirección. 9. Auditoría Externa.

CONCLUSIONES

RESULTADOS: Certificación en ISO 9001:2000 en el año 2008 y seguimiento positivo de Auditoría Externa en el año 2009. **CONCLUSIONES:** Transcurridos más de un año desde su implantación, se ha constatado a través de los informes de Auditoría Externa, que en el Servicio de Logística se aplica, controla y efectúa el seguimiento del sistema de gestión de la calidad. El Servicio de Logística aplica la mejora continua para lograr una mayor madurez y eficacia del sistema, basada en la implicación de los profesionales, el reconocimiento y gestión de los procesos, la identificación del error y la planificación de las pertinentes acciones correctoras o preventivas. Todo ello sustentado desde el compromiso adquirido por la Dirección al hacer pública la Política de Calidad de nuestro Hospital.