

Título

REDISEÑO DE PROCESOS EN DOCENCIA Y CERTIFICACION DE CALIDAD ISO

Clasificación

06- Gestión de RRHH

Palabras clave: CALIDAD, PROCESOS

Autores

CORPUS GOMEZ CALDERON, ENRIQUE ESPAÑA ALVAREZ, CARLOS HERMOSO DE MENA,

Entidad

HOSPITAL "MARINA SALUD" DENIA

INTRODUCCION

Marina Salud es una organización sanitaria integral que gestiona los recursos asistenciales públicos de la Marina Alta, según concesión administrativa con la Generalitat Valenciana, asumiendo al personal dependiente de la Consejería de Sanidad, que ya prestaba servicios en el Área. El Departamento está formado, en el momento de adjudicación de la Concesión, por el Hospital de Denia y 11 Centros de Salud. En 2011 cuenta con 1.203 trabajadores. Tras el proceso de apertura del nuevo hospital e inicio de funcionamiento del Departamento integrado en 2009, el área de Docencia se somete a un replanteamiento de sus procesos y certificación en Calidad durante el año 2011 con el fin de adecuar su dinámica a la realidad de la nueva organización en la que se desarrolla.

MATERIAL Y METODOS

En el momento de apertura del nuevo hospital se obtiene autorización del traslado de la acreditación docente del hospital Marina Alta al nuevo Hospital de Denia en las especialidades de Anestesiología y Reanimación y Medicina Familiar y Comunitaria. Durante los dos primeros años de funcionamiento se incrementa la acreditación docente del Departamento en la especialidad de Anestesiología y en Medicina Interna y se solicita la ampliación de acreditación de otros centros y especialidades. El aumento exponencial de la actividad docente obliga al rediseño y documentación de los procesos de trabajo: se elabora y aprueba en 2011 el Plan de Gestión de Calidad Docente adhiriendo también al mismo a la Biblioteca. Se implanta y adapta un sistema de gestión por procesos, que establece programas transversales para todos los agentes implicados en la docencia y contempla la detección de incidencias o no conformidades con el fin de establecer las pertinentes acciones de mejora. El área de docencia y la biblioteca, como unidad de Gestión de la Información Científica, son acreditadas, a finales de 2011, por AENOR, certificada con el cumplimiento de la norma UNE- EN ISO 9001:2008, que respalda la calidad en los procesos y servicios de ambas unidades.

CONCLUSIONES

El rediseño y certificación en calidad de los procesos del área docente y de la unidad de gestión de la información científica permite ajustar y rediseñar los procesos con el fin de evitar sobrecostes estructurales asociados a un entorno disperso y a una nueva estructura organizativa con diversidad laboral de profesionales.