



Primer Congreso de Calidad en la Gestión



“Aprender con el Ejemplo”

Ing. Roberto M. Médici
Director Maestría en Calidad
U.T.N. F.R.M.
INLAC Argentina





Casos Exitosos

U.V.T. Universidades Nacionales





Área Salud

- Hospital Pediátrico Dr. Humberto Notti
- Hospital Regional Diego Paroissien





H O S P I T A L

NOTT



P E D I A T R I C O

SISTEMA DE GESTIÓN
DE CALIDAD

Certificado ISO 9001: 2000





PROCESOS CERTIFICADOS



- Abastecimiento de Insumos Médicos
- Servicio de Diagnóstico por Imágenes
- Diseño, Desarrollo y Soporte de Sistemas Informáticos de Gestión Hospitalaria
- Servicio de Hemoterapia
- Servicio de Hematología
- Servicio de Anatomía Patológica
- Sección Bacteriología – Departamento de Bioquímica





PROCESOS EN IMPLEMENTACIÓN



- Gestión de Quirófanos – Departamento de Cirugía
- Sección Química Clínica – Departamento de Bioquímica
- Servicio de Emergencia





Mejoras



- Evaluación de proveedores
- Racionalización del proceso de compras
 - Mejora del control de stocks
 - Revisión del procedimiento de recepción
 - Optimización del uso del espacio físico
 - Disminución de vencimientos
 - DISMINUCIÓN DE COMPRAS DIARIAS





Mejoras



- Implementación de recetario único
- Implementación de control de insumos por parte de Enfermería
- Disminución de los tiempos de entrega de informes de estudios realizados: de 7 días a 48 horas.
- Ampliación de los horarios de entrega de turnos.





Mejoras



- Mejora en la adquisición de placas radiográficas
- Contratos de mantenimiento preventivo de equipos
 - Ampliación de la disponibilidad de equipos
- Base de datos de informes y digitalización de imágenes





Mejoras



- Unificación del sistema de pedidos de software, aplicaciones y soporte
 - Prioridades
 - Disminución de los tiempos de respuesta
 - Consulta de la conformidad del usuario
- Reconocimiento externo





RESULTADOS



Descripción de Insumos	% Reducción
SEVOFLUORANE X 250 ML	-0,46%
MEROPENEM 500 MG IV FA	-0,72%
SALBUTAMOL 100 MCG AEROSOL	-3,34%
GUIA INFUSION MICROGOTERO P/BOMBA ABBOTT L418 EST	-21,69%
B-METILPREDNISONA 4 MG/ML GTS	-10,64%
	-3,71%





RESULTADOS



	Insumos		
	Monodrogas	Descartables	Total \$
2.004	4.365.956	1.618.534	5.984.490
2.005	3.967.020	1.658.580	5.625.600

Aumento en el Numero de Pacientes = 22,3%





RESULTADOS



SOLICITUDES	2005	2006
SOPORTE No conformidad	260 / 252	168 / 166
DESARROLLO No conformidad	80 / 75	42 / 36





Ubicado en el Departamento de Maipú

- Fundamentalmente
Funciona como Maternidad
Regional





Procesos Certificados ISO 9001: 2000



- Abastecimiento de Insumos Médicos (Farmacia)
- Laboratorio de Análisis Clínicos





Mejoras Obtenidas



- Eliminación de Stocks en Servicios Médicos
- Mantenimiento Cadena de Frío
- Evaluación de Proveedores
- Disminución de Pérdidas por Vencimiento
- Duplicación Espacio Físico
- Centralización de Recepción de Insumos





Mejoras Obtenidas



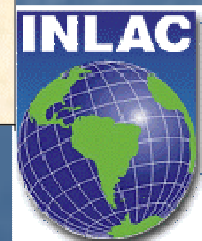
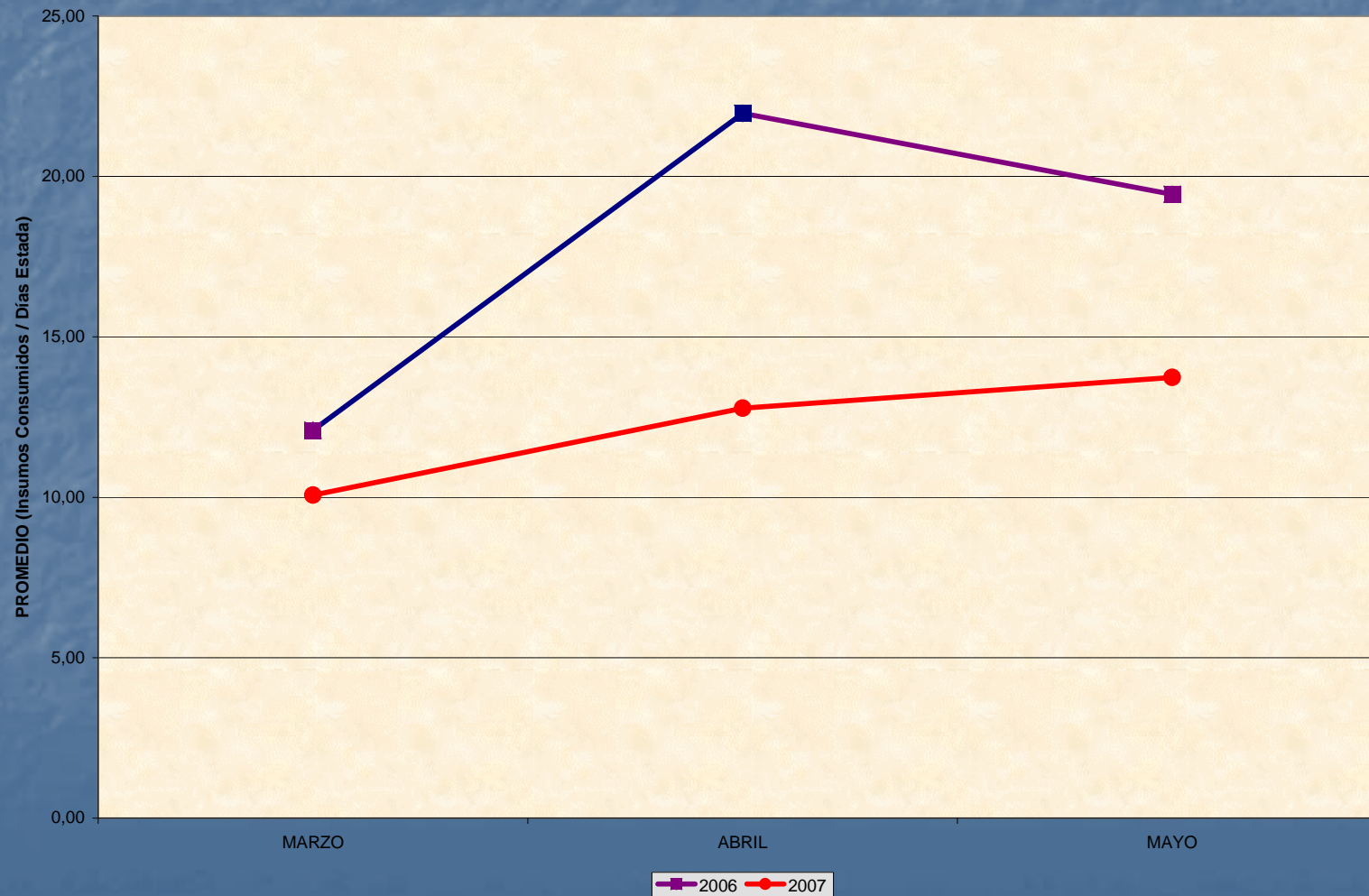
- Eliminación de Compras Diarias
- Implementación Planilla Única Recetario / Administración del Medicamento
- Mantenimiento Preventivo (Convenio U.T.N. Departamento Bioingeniería)





Ahorros Obtenidos

JERINGAS 5ml

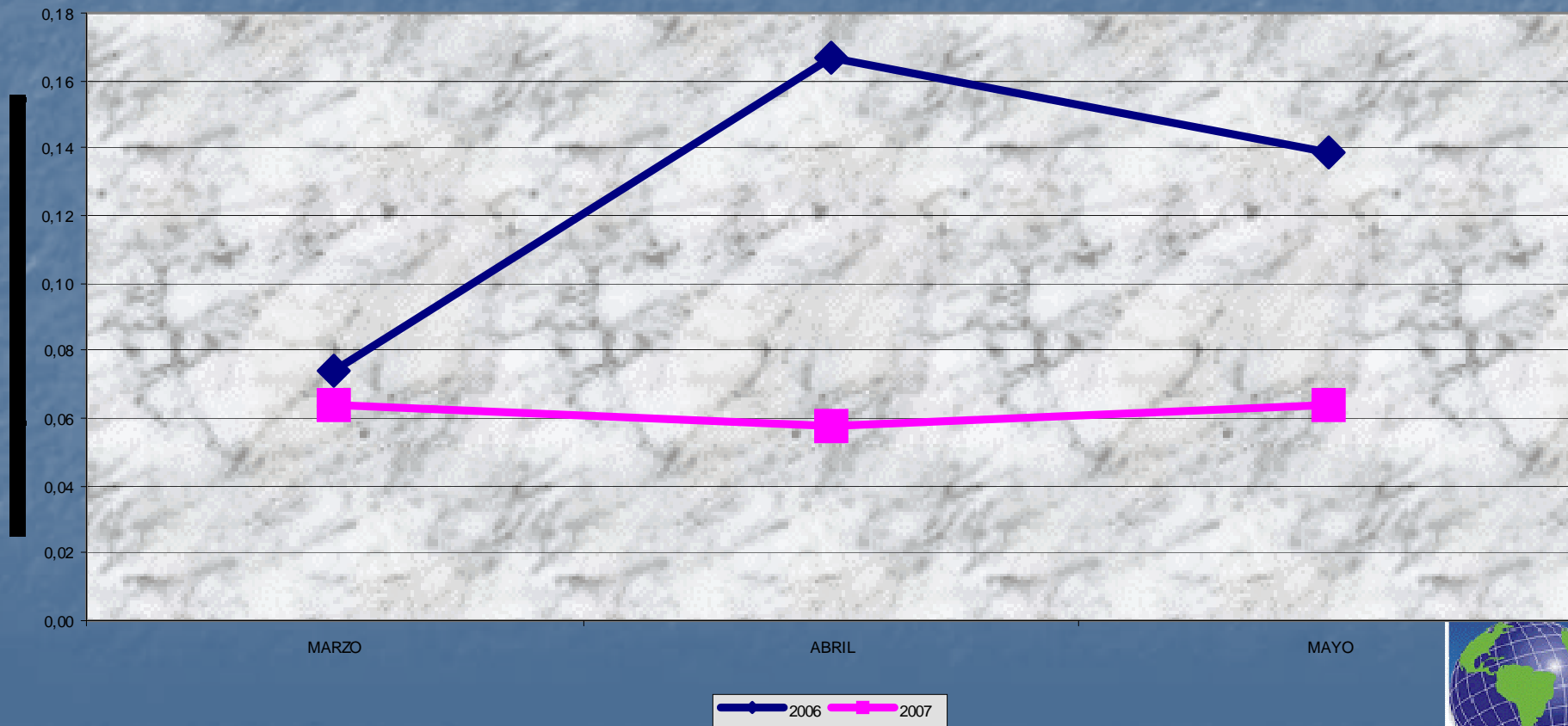




Ahorros Obtenidos



UNIFLOW

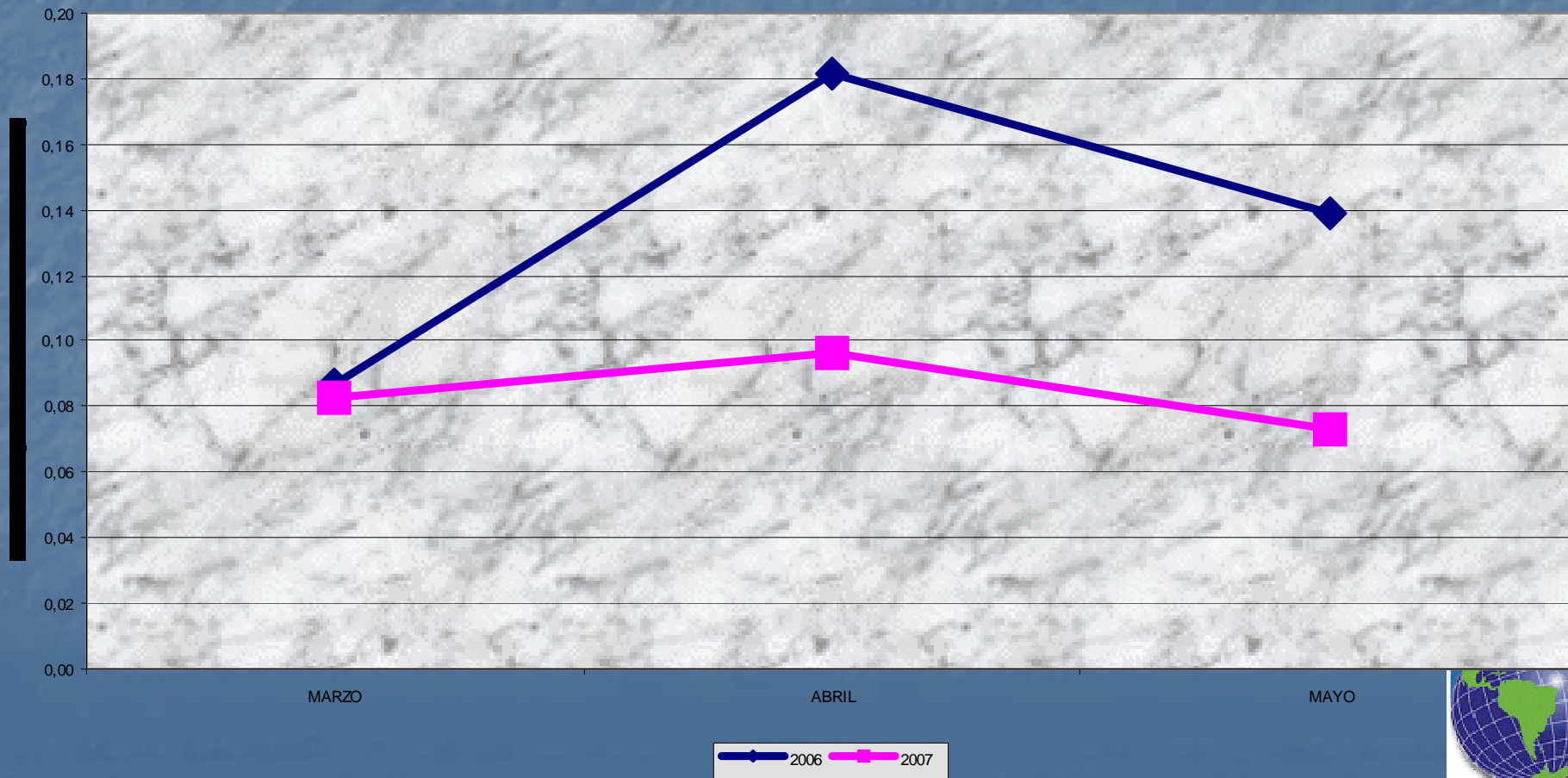




Ahorros Obtenidos



SONDA FOLEY





U.N.C.
Facultad de
Ingeniería

D.E.T.I.
Laboratorios
Certificados





U.T.N. Facultad Regional Mendoza

Diez Laboratorios Certificados
ISO 9001: 2000





Laboratorios



- Ensayo de Materiales (Civil)
- Suelos
- Estructuras
- Ensayos Electromecánicos
- Metalurgia





Laboratorios



- Sismicidad
- Bioingeniería
- Energía
- Aguas y Efluentes
- Diseño Asistido por Computadora





Mejoras



- Mayor Confianza de los Clientes
- Armonización con Secretaría Académica
- Mejor Inserción en el Medio
- Prestigio
- Reinversión en Equipos
- Reconocimiento Social





Municipalidad de Lavalle



- Comunidades Huarpes
- Gran Área Desértica
- Poca Agua para Riego





Acciones Innovadoras



- Durante la Crisis Económica del Año 2002, en vez de Subsidiar a las Personas, se les Entregó Conejos, su Alimento y Asesoramiento para Desarrollar la Cunicultura.
- Hoy Existe un Importante Polo Cunicultor



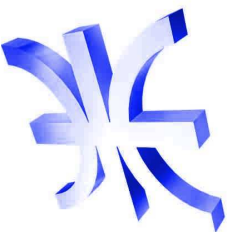


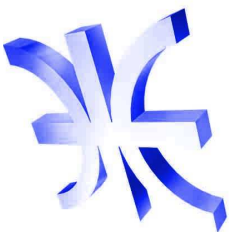
Acciones Innovadoras



- Desarrollo de Matadero Frigorífico
- Implementación de Norma ISO 22000: 2005 sobre Inocuidad Alimentaria
- Pasar de la Subsistencia al Comercio
- Continuidad de la Oferta
- Extensión del Matadero para Faenar Cabritos









Instituto Provincial de la Vivienda



- Ente Destinado a la Promoción de la Vivienda Social





- Se Impartieron 7000 hs. / Persona de Capacitación
- Se realizo una Autoevaluación Según ISO 9004: 2000
- El Nivel de Madurez de Inicio (3) Indicó un Nivel de Desempeño de **“Aproximación del Sistema Formal Estable”**





Tabla A.1 — Niveles de madurez del desempeño

Nivel de madurez	Nivel de desempeño	Orientación
1	Sin aproximación formal	No hay una aproximación sistemática evidente; sin resultados, resultados pobres o resultados impredecibles.
2	Aproximación reactiva	Aproximación sistemática basada en el problema o en la prevención; mínimos datos disponibles sobre los resultados de mejora.
3	Aproximación del sistema formal estable	Aproximación sistemática basada en el proceso, etapa temprana de mejoras sistemáticas; datos disponibles sobre la conformidad con los objetivos y existencia de tendencias de mejora.
4	Enfasis en la mejora continua	Proceso de mejora en uso; buenos resultados y tendencia mantenida a la mejora.
5	Desempeño de "mejor en su clase"	Proceso de mejora ampliamente integrado; Resultados demostrados de "mejor en su clase" por medio de estudios comparativos (benchmarking).



- Se Inició un Proceso de Mejora Continua Identificando las Soluciones Posibles e Implementando y Normalizando las Nuevas Soluciones y Evaluando la Eficacia y Eficiencia de los Procesos de Mejora





Poder Judicial



Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Mendoza





- Sala Civil
- Sala Penal y Laboral





Mejoras Alcanzadas

- Distribución uniforme de causas entre los relatores en forma objetiva.
- Se mejoró el trabajo en equipo. (Psicóloga)





Mejoras Alcanzadas

- Cada Ministro tenía su relator; Actualmente se ubican por especialidad.
- Reuniones sistemáticas de los ministros y relatores para discutir causas complejas.





Dirección de Agricultura y Contingencias Climáticas

