

Mejora Continua

Cuadro de Mando

Granada, 16-20 de enero de 2012

Alberto Roncero
Director de Calidad. Grupo Vitro
alberto.roncero@vitroweb.com

Sistema de Gestión de Calidad

Metodología establecida en una organización para dirigir, planificar, controlar y **mejorar** todas las actividades para que se realicen con eficacia



Herramientas

No Conformidades

Reclamaciones

Acciones Correctivas y Preventivas

Auditorías

Satisfacción de Clientes

Indicadores. Cuadro de Mando

Objetivos de Calidad

Autoevaluación

No Conformidad

Incumplimiento Requisito

Registro

Solución

No Conformidad



SOLICITUD DE ESTUDIOS DE ANATOMÍA PATOLÓGICA

Nº identificación interno de Anatomía Patológica

ETIQUETA DE IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE (*)

Apellido 1º: **García**

Apellido 2º:

Nombre: **Antonio**

DNI:

Nº Hª Clínica:

.Nº T.A.S.S./ S.S.

Fecha nacimiento:

Nº episodio:

Dirección:

Localidad:

Provincia:

Cód. Postal:

Teléfono:

NUHSA:

Sexo:

Quejas / Reclamaciones

¡¡Gracias por reclamar!!

Acciones Correctivas

Evitar Repetición

No Conformidad Grave / Repetitiva

Registro

Plan de Acción

Acciones Correctivas



Acciones Preventivas

Evitar Repetición Ocurrencia

No Conformidad Potencial

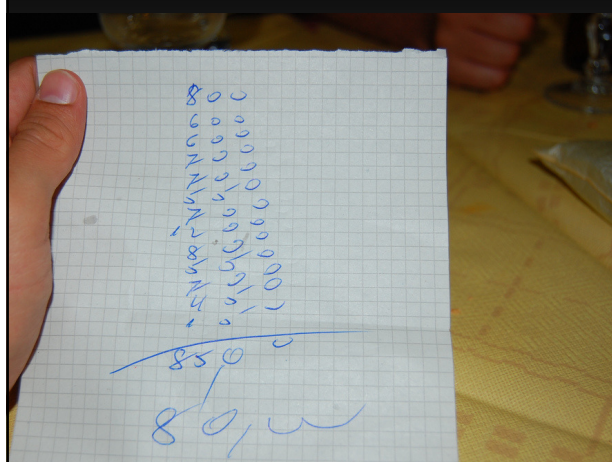
Registro

Plan de Acción

Acciones Preventivas



Auditorías



**“Confiamos en
ello, pero
vamos a
verificarlo”**

Satisfacción del Cliente



Satisfacción del Cliente

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

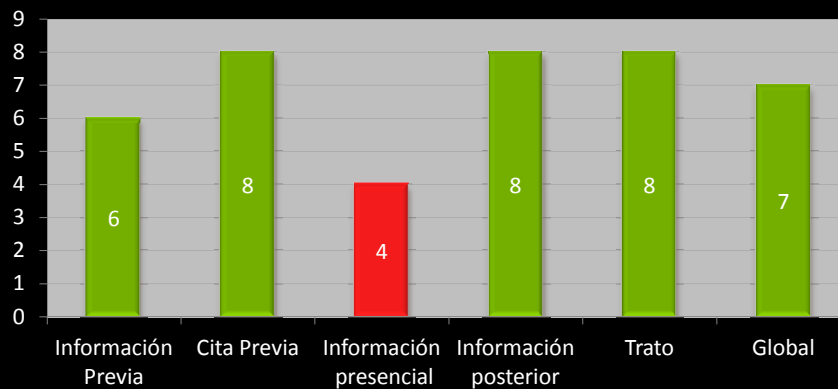
Punción Aspiración con Aguja Fina (PAAF)

Con el fin de conocer su percepción acerca de nuestros servicios y poder seguir mejorándolos, por favor marque con una X la valoración que más se ajuste a su percepción en cada una de las siguientes cuestiones relacionadas con la realización de su prueba de Punción Aspiración con Aguja Fina (PAAF):

CUESTIONES	Deficiente	Muy Deficiente	Bueno	Excelente
Información recibida sobre la preparación necesaria para realizar prueba.	☐	☐	☐	☐
Facilidad para solicitar la cita para la prueba, si ésta se solicitó directamente en el Servicio de Anatomía Patológica	☐	☐	☐	☐
Información recibida en el momento de realizar la prueba.	☐	☐	☐	☐
Información recibida sobre las posibles complicaciones derivadas de la prueba.	☐	☐	☐	☐
Trato recibido por los profesionales del Servicio de Anatomía Patológica	☐	☐	☐	☐
Valoración global	☐	☐	☐	☐

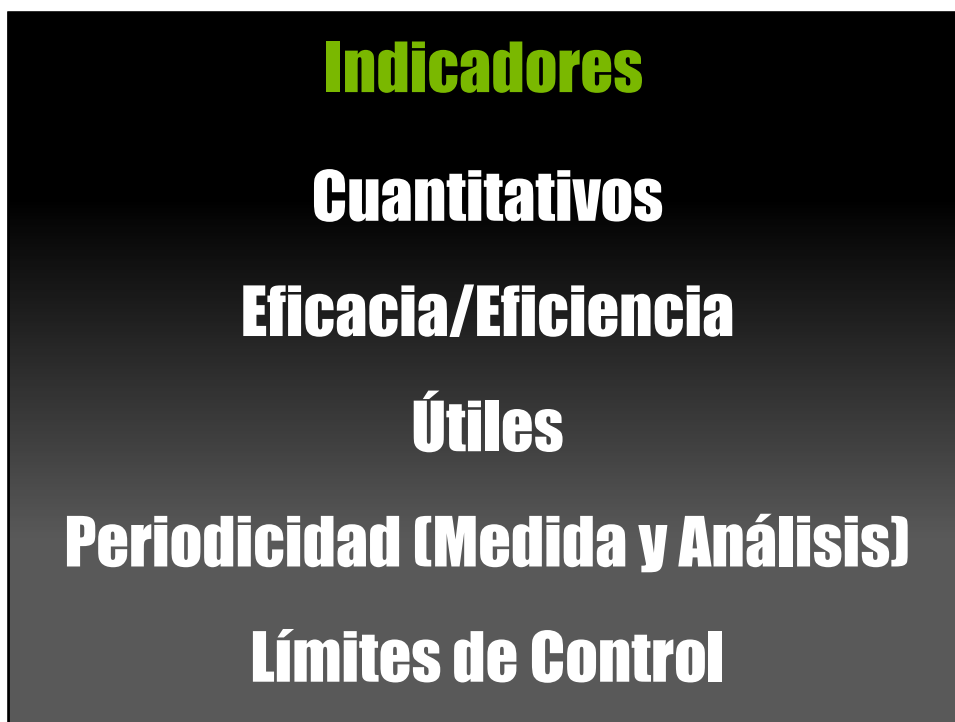
Satisfacción del Cliente

Nivel de Satisfacción 2011 PAAF



Satisfacción del Cliente





INDICADORES

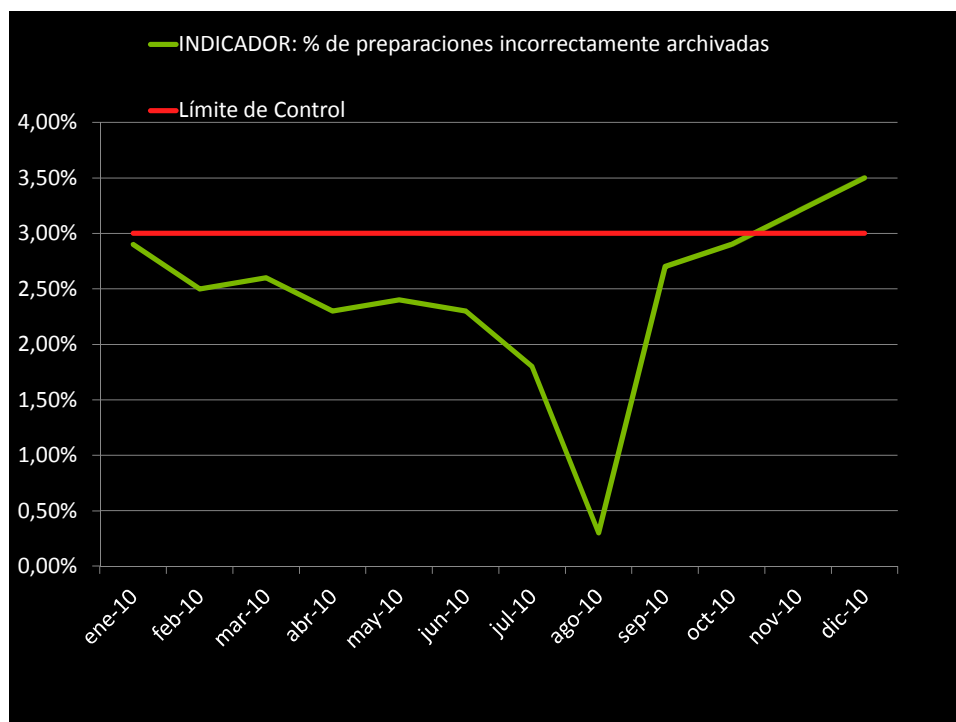
% de preparaciones incorrectamente archivadas

Evolución de satisfacción del facultativo

Demora media de biopsias

Correlación diagnóstico intraoperatoria/ final

Demora media de validación de informe





Cuadro de Mando

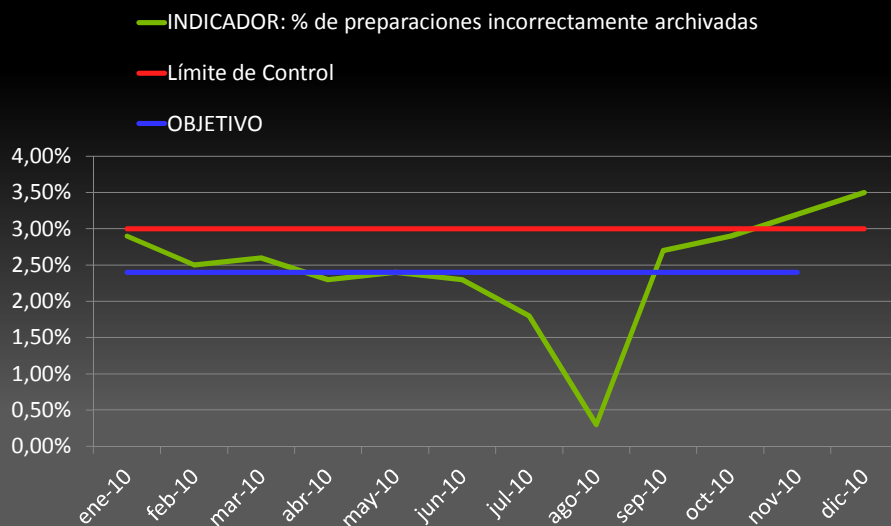
Objetivos de Calidad

Cuantificables

Alcanzables

Plan de acción

Objetivos de Calidad



Autoevaluación

Información Global

Toma de Decisiones

Periodicidad

Autoevaluación

ENTRADAS

- Resultados Auditorías
- Satisfacción
- No conformidades
- Acciones Correctivas
- Indicadores
- Objetivos
-

SALIDAS

- Áreas de Mejora
- Necesidad de Recursos
- Acciones de Implantación
- Objetivos

Herramientas

No Conformidades

Reclamaciones

Acciones Correctivas y Preventivas

Auditorías

Satisfacción de Clientes

Indicadores. Cuadro de Mando

Objetivos de Calidad

Autoevaluación

Mejora Continua
Cuadro de Mando
¡¡¡Gracias!!!

Alberto Roncero
Director de Calidad. Grupo Vitro
alberto.roncero@vitroweb.com