



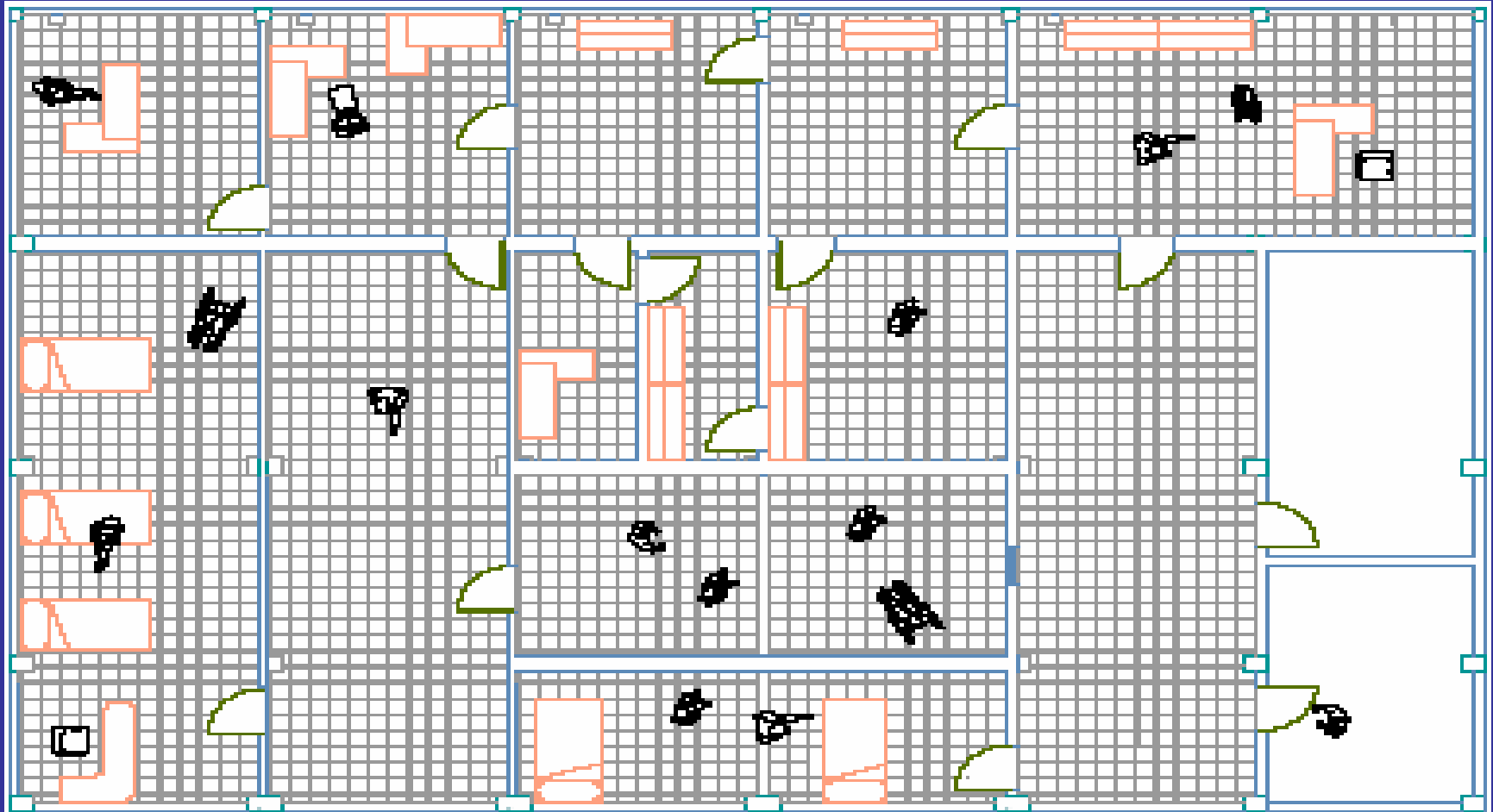
# **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS PROCESOS DE LA CEYE**

Silverio Cid Díaz

Jefe de Servicio Central de Esterilización

Hospital Santa Fe

# Central de Equipos y Esterilización Hospital Santa Fe



# OBJETIVO

- **Presentar la estructura y funcionalidad, apegada a la NOM-197-SSA 1-2000**
- **Establecer el papel fundamental que la Central de Esterilización tiene dentro del Sistema de Gestión de Calidad**
- **Determinar de que manera la Central de Esterilización desarrolla procesos de calidad de acuerdo al ISO-9001-2000**

# SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- Establece la necesidad de DOCUMENTAR e IMPLANTAR los procesos que se traducen en una mejora continua

# SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- La normatividad (ISO9001-2000) define el cumplimiento de los requisitos para que la Central de Esterilización funcione eficazmente

# PARÁMETROS DE CALIDAD

- A. Establecer los PROCESOS necesarios para el sistema de gestión de calidad y su aplicación



# PARÁMETROS DE CALIDAD

- A. Determinar la SECUENCIA de interacción de estos
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- D. Determinar CRITERIOS y MÉTODOS de operación y control





# PARÁMETROS DE CALIDAD

- A. Implementar las acciones necesarias para ALCANZAR los resultados planificados y su mejora continua

# DOCUMENTACIÓN

- **Requisitos**

- 1. Establecer Políticas y Objetivos de Calidad**
- 
- 3. Contar con un Manual de Calidad**
- 
- 5. Documentar los procedimientos establecidos en la NOM**



# DOCUMENTACIÓN

1. **Implementar formatos de CONTROL para la Planificación, Operación y Evaluación**



# MANUAL DE CALIDAD

- Procesos que tienen alcance o inclusión en el PGC, incluyendo los criterios de exclusión
- Procedimientos documentados

# MANUAL DE CALIDAD

- Control de documentos; aprobarlos antes de su emisión
- Actualización periódica
- Facilitar el acceso y entendimiento
- Controlar los documentos desacreditados

# CONTROL DE REGISTROS

- Documentar:

- Identificación
- Almacenamiento
- Protección
- Recuperación
- Disposición

# CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

- ❖ Prevenir el uso o entrega intencional de los productos o insumos de mala o insuficiente calidad
- ❖ Tomar acciones para eliminar la no conformidad detectada

# ACCIÓN CORRECTIVA

- ❖ Eliminar la causa de las no conformidades
- ❖ Prevenir que suceda nuevamente
- ❖ Determinar las causas que lo originaron



# ACCIÓN PREVENTIVA

- Eliminar las causas de las no conformidades POTENCIALES
- Revisar las acciones PREVENTIVAS
- Determinar e implantar las acciones necesarias

# ENFOQUE AL CLIENTE

- La Central de Esterilización debe asegurar que los requisitos del cliente:
  - **Se determinan**
  - **Se cumplen**

**SATISFACCION**



# **POLITICA DE CALIDAD**

**“Aspiramos a lograr la satisfacción y expectativas de nuestros clientes internos y externos, buscando en forma primordial la seguridad en la salud de los pacientes, a través de la implantación de un sistema de gestión de calidad y mejora continua así como el uso de las mejores prácticas hasta alcanzar clase de nivel mundial”**

# OBJETIVOS DE LA CALIDAD

- “Desarrollar los ámbitos profesionales y humanos de nuestro personal, a fin de que sea una ventaja competitiva”
- “Implantar exitosamente nuestro modelo de calidad y mejora continua”
- Responder de manera efectiva a los requerimientos y expectativas de nuestros clientes internos y externos a fin de incrementar permanentemente su satisfacción
- Ser galardonados con el premio nacional de calidad y obtener la certificación de la JOINT COMISION

# CONCLUSIÓN

- El sistema de gestión de calidad esta diseñado y se adapta a los procesos de la Central de Esterilización con la finalidad de garantizar eficacia, eficiencia y mejora continua

# CONCLUSIÓN

- Se debe buscar la satisfacción del cliente a través de lograr el nivel mas alto de calidad en los productos y servicios

# CAMBIAN

## CONCLUSIÓN

- Las expectativas del cliente
- Las normas de trabajo, de entrega de producto, de tiempo de respuesta
- La tecnología
- Los costos

# CONCLUSIÓN

**CAMBIO**



**REPLANTEAR NUESTRA  
FORMA DE HACER LAS  
COSAS**



**CUMPLIR O EXCEDER  
CONSISTENTEMENTE CON  
LAS EXPECTATIVAS DEL  
CLIENTE**



# CONCLUSIÓN

- Es importante que los profesionales de la Central de Esterilización participen en la creación, implementación y evaluación de un sistema de gestión de calidad, en busca de brindar la mejor atención, sistemas y productos para el cliente