

POSTER

EJE TEMATICO: APRENDIZAJE, CAMBIO, INNOVACION

TITULO: CALIDAD Y SALUD - MEJORAS ENFOCADAS AL USUARIO

AUTORES:

Silva, Gabriela - silvaubi@adinet.com.uy **di Candia, Carina** - cdicandi@latu.org.uy

Gerencia de Gestión Empresarial - Laboratorio Tecnológico del Uruguay- LATU – Montevideo - Uruguay

Turra, Gabriela - gabrielat@asesp.com.uy - **Pérez, Miguel** - migperez@asesp.com.uy - **Rienzi, Edgardo** - grienzi@asesp.com.uy - **Bozzolo, Alejandro** - abozzolo@asesp.com.uy -

Olmos, Virginia - volmos@asesp.com.uy

Asociación Española Primera de Socorros Mutuos – AEPSM – Montevideo - Uruguay

En el año 2002 la Asociación Española Primera de Socorros Mutuos (AEPSM), entendiendo que en el futuro próximo, un diferencial importante en el sector Salud estaría constituido por la Calidad, decide comenzar a transitar dicho camino.

En 2003, certificó el Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9001:2000 el Centro Calidad de Vida. Como consecuencia de esta experiencia positiva, que trajo aparejada la mejora global de la gestión interna, se decidió extrapolarla a otros servicios estratégicos de la Institución y es así que en 2005 se certificó la Clínica de la Mujer y en 2007 la Farmacia Interna.

Este aumento creciente y constante de servicios certificados, hizo surgir la necesidad de crear referentes en Calidad a nivel institucional, multiplicando el aprendizaje generado entre todos ellos.

La implementación de los ciclos de mejora continua, culminaron con la unificación de criterios de diagnóstico y tratamiento, el fortalecimiento del seguimiento de los pacientes, acortamiento de los ciclos de los procesos, transferencia de conocimiento mediante la realización de actividades de difusión internas y externas, así como la mejora en el relacionamiento con los proveedores.

El cierre de cada ciclo anual de mejora ha demostrado impactar positivamente en todas las partes interesadas.