



## UNE-EN ISO 9001-2000 en el sistema sanitario público

C. del Pozo, L. Jordá y J. Uris

Sección de Nefrología. Hospital Virgen de los Lirios de Alcoy.

En los últimos años se están produciendo intentos tanto dentro del ámbito sanitario público como privado, para la puesta en marcha de diferentes sistemas de acreditación de centros, certificación de sistemas de calidad y modelos de excelencia (JCAHO, ISO, EFQM) con el objetivo de mejorar las prestaciones del sistema.

La implantación de sistemas de gestión de la calidad en el ámbito de la medicina privada nefrológica es un hecho, al menos en la Comunidad Valenciana, donde actualmente hay unidades de hemodiálisis certificadas según la norma UNE-EN ISO 9001-2000<sup>1</sup>.

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización, con un enfoque basado en el desarrollo por procesos, que implemente y mejore la eficacia del sistema, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos, tal y como se recoge en la norma UNE-EN ISO 9001-2000<sup>2</sup>.

La Sección de Nefrología del Hospital Virgen de los Lirios de Alcoy, encuadrado en la red sanitaria pública de la Comunidad Valenciana, inició en junio de 2004 la implementación de un sistema de gestión de calidad, cuyo alcance es el proceso de atención global al paciente nefrológico: diagnóstico y tratamiento en la hospitalización, consultas externas, hemodiálisis y diálisis peritoneal, con una política de proporcionar una atención sanitaria efectiva y eficiente, un trato basado en el respeto y la humanidad, con una orientación integral, contemplando la prevención de los problemas y asumiendo el cumplimiento de la norma ISO 9001-2000, que ha con-

cluido con la certificación por Bureau Veritas Quality Internacional el 2 de septiembre de 2005.

Han sido muchas y variadas las dificultades que nos han surgido desde el inicio: la falta de una cultura de calidad, la idea de ser un sistema de control de los profesionales, el porqué y el para qué, falta de comprensión de otros servicios del hospital y algunas más, en un sistema en el que es difícil la imposición de tareas suplementarias a las ya existentes meramente asistenciales.

La realización de un curso de formación, la creación de la comisión de calidad, con participación de un amplio número de representantes de todos los estamentos de la sección y la democracia de un sistema que se gestiona desde cada uno de los ámbitos profesionales (hacemos lo que decimos y decimos lo que hacemos) ha permitido su desarrollo y puesta en marcha, con una clara mejoría del concepto inicial y una sensación, que esperamos poder confirmar, con el hecho de que la calidad de la atención y la satisfacción de nuestros pacientes se verá aumentada.

En base a lo expuesto queremos poner de manifiesto la posibilidad de desarrollar estos sistemas dentro del ámbito público, distinto en muchos aspectos al privado y en ocasiones con dificultades añadidas para su consecución.

### BIBLIOGRAFÍA

1. Arenas M.<sup>a</sup> D, Gil M.<sup>a</sup> T, Egea JJ, Sirvent AE, Jiménez A: *Nefrología* Vol XXIII. Nº 1, 2003.
2. Norma Española UNE-EN ISO 9001: Editada e impresa por AENOR. Depósito legal: M 48635:2000.

**Correspondencia:** Carlos del Pozo Fernández  
Hospital Virgen de los Lirios  
Polígono de Caramansel, s/n.  
03804 Alcoy (Alicante)