

GESTIÓN POR PROCESOS LIDERAZGO

Félix Arce

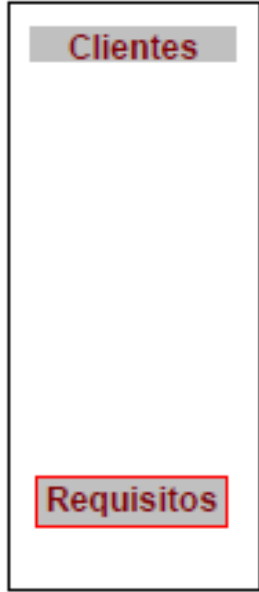
Hospital Universitario "Marqués de Valdecilla"

SANTANDER

GESTIÓN POR PROCESOS

- Un proceso es un conjunto de actividades interrelacionadas que requieren ciertos insumos, sobre los que operan tareas particulares que implican valor añadido, con vistas a obtener ciertos resultados.

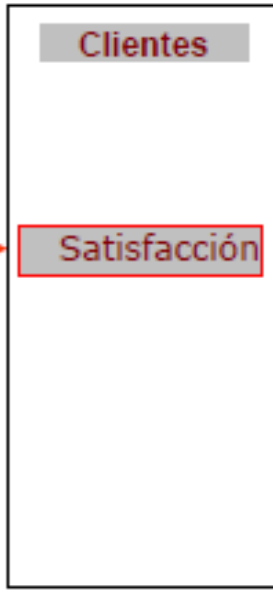
Mejora continua del sistema de gestión de la calidad



Responsabilidad de la Dirección

Gestión de recursos

Medición, análisis y mejora



Entradas

Realización del producto

Producto

Salidas

Leyenda



Actividades que aportan valor



Flujo de información

Modelo de un SGC basado en procesos, según ISO 9001



□ Factores externos

□ Factores internos



- COMITÉ EJECUTIVO CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN
- COMITÉ EJECUTIVO FORMACIÓN Y ADIESTRAMIENTO
- COMITÉ EJECUTIVO INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO
- COMITÉ EJECUTIVO COMPRAS, GESTION DE ALMACÉN, SEGUIMIENTO DE PROVEEDORES
- COMITÉ EJECUTIVO OBTENCIÓN DEL MATERIAL
- COMITÉ EJECUTIVO RECEPCIÓN Y FICHAJE
- COMITÉ EJECUTIVO BIOPSIAS (PATOLOGÍA QUIRÚRGICA)
- COMITÉ EJECUTIVO CITOLOGÍAS
- COMITÉ EJECUTIVO INMUNOHISTOQUÍMICA
- COMITÉ EJECUTIVO PATOLOGÍA MOLECULAR
- COMITÉ EJECUTIVO AUTOPSIAS
- COMITÉ EJECUTIVO ARCHIVO BLOQUES Y PREPARACIONES
- COMITÉ EJECUTIVO ELABORACIÓN, ENVÍO Y ARCHIVO DE INFORMES
- COMITÉ EJECUTIVO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
- COMITÉ EJECUTIVO INCIDENCIAS Y NO CONFORMIDADES

EL RESULTADO



DET NORSKE VERITAS

CERTIFICADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN

(MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATE)

Certificado nº 89652-2010-AQ-IBE-ENAC

*Se certifica que el sistema de gestión de la compañía
(This is to certify that the management system of the company)*

HOSPITAL UNIVERSITARIO MARQUES DE VALDECILLA

Avda. / Valdecilla, nº 25, 39008, Santander, Spain

*es conforme a la norma
(complies with the standard)*

ISO 9001:2008

*Este certificado es válido para el siguiente campo de aplicación
(This certificate is valid for the following scope)*

**SERVICIO DE ANATOMÍA PATOLÓGICA ORIENTADO A LA ASISTENCIA MÉDICA.
ANATOMOPATHOLOGY SERVICES ORIENTED TO MEDICAL ATTENDANCE**

*Este certificado es válido hasta:
(This certificate is valid until)*
31.12.2013

*Lugar y fecha:
(Place and date)*
Barcelona, 14.12.2010

*El cumplimiento de la norma con respecto
al alcance indicado ha sido verificado por
el auditor jefe de DNV
(The compliance to the standard with
respect to the scope indicated has been
verified by the DNV lead auditor)*



*Unidad acreditada
(Accredited Unit)*
DET NORSKE VERITAS BUSINESS
ASSURANCE ESPAÑA SL

Lars Appel
Country Manager

Alex Arrieta
Lead Auditor

El incumplimiento de las instrucciones para el uso de las marcas de certificación, que se entregan con los logos, puede dar lugar a la cancelación del certificado.
La validez de este certificado está sujeta a revisiones periódicas - como mínimo anuales - y a la revisión completa del sistema con periodicidad trienal.
(Lack of fulfillment of conditions as set out in the instructions enclosed with the logos, may render this certificate invalid.)

(The validity of this certificate is subject to periodical audits - at least annual - and to a complete re-assessment of the system every three years.)
DET NORSKE VERITAS BUSINESS ASSURANCE ESPAÑA; SL GARROTXA 10-12; 08820 EL PRAT DE LLOBREGAT, BARCELONA; TEL.: +34-93-479 26 00; FAX: +34-93-478 75 78; EMAIL:
bar.cert@dnv.com

9- LAS COSAS SIGUEN MARCHANDO

**"NO SOMOS MEJORES,
PERO LO INTENTAMOS"**

1. Enfoque al cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.



2. Liderazgo

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.



3. Compromiso del personal

El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.



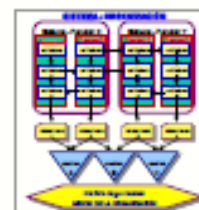
4. Enfoque a procesos

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.



5. Enfoque a la gestión

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.



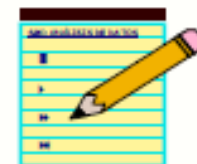
6. Mejora continua

La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.



7. Toma de decisiones basada en hechos

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.



8. Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.



LIDERAZGO

- Definir la misión, la visión, los valores
- Definir los objetivos
- Apoyar los procesos

Pathology Mission

To deliver the highest quality pathology services and to move the field of pathology forward.

Vision

We will be a comprehensive, academic pathology department that functions as a team to deliver subspecialty clinical care and research.

We will utilize effective, efficient and innovative approaches and build departmental competencies to meet patient, institutional, and societal needs.

We will take advantage of opportunities to advance the science and practice of pathology through individual and collaborative research.

We will train leaders in pathology practice and research, and other physicians and laboratory professionals to enhance their understanding of pathology and laboratory medicine.

We will create a workplace that will facilitate the recruitment, retention and development of the highest quality personnel.

UK

The College's mission statement is to promote excellence in the practice of pathology and to be responsible for maintaining standards through training, assessments, examinations and professional development, to the benefit of the public.

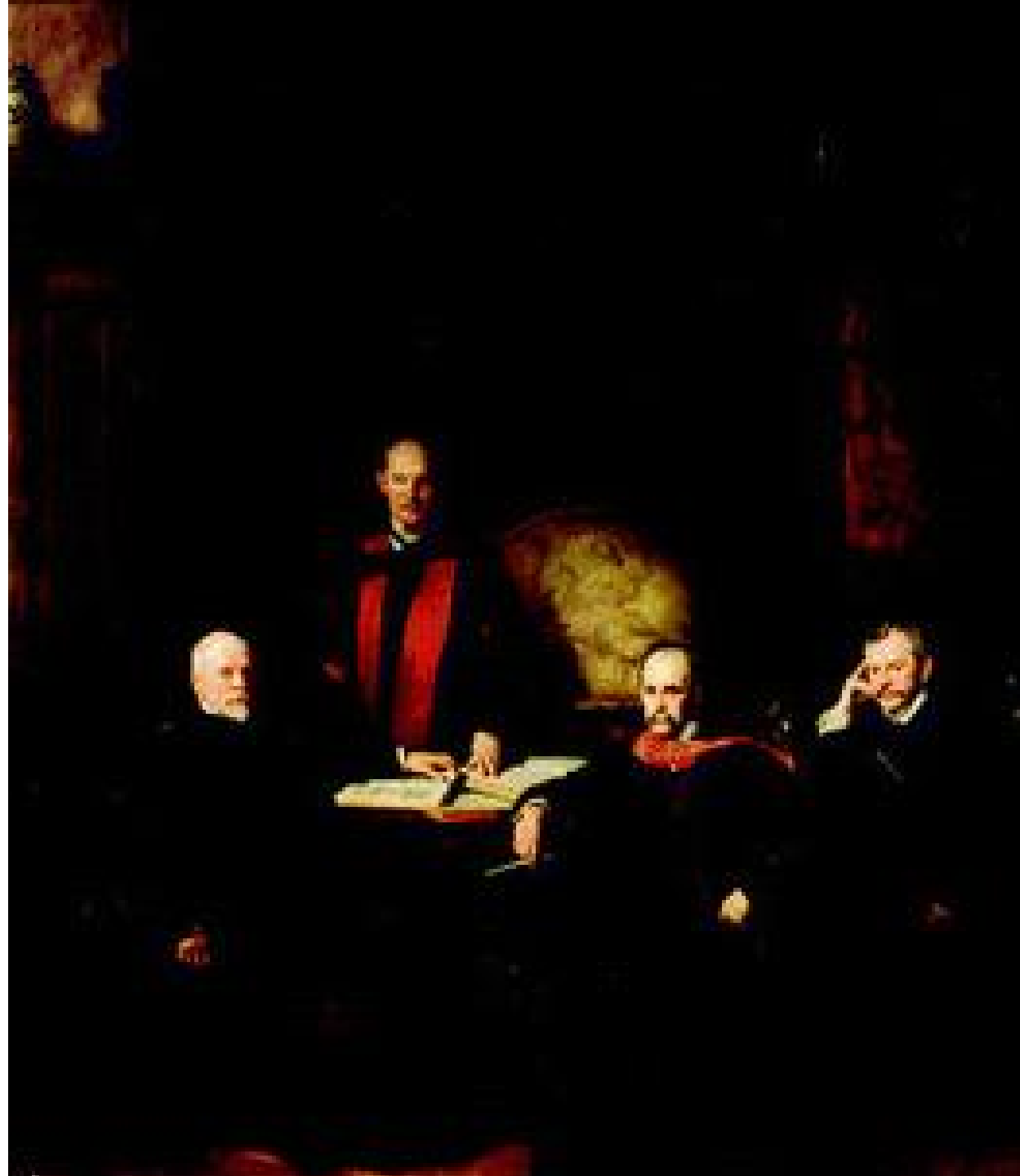
Because of its commitment to fostering research and the multidisciplinary approach to pathology, The Royal College of Pathologists is the only Medical Royal College to admit non-medical scientists, who now comprise a fifth of its Members and Fellows.

It is the only organisation in Europe to work towards the improvement of standards and practice in pathology through examinations and training programmes.

The College was one of the pioneers in the developments of continuing professional development (CPD) to enable its members to keep up to date with medical and scientific advances.

LIDERAZGO

- Grandes líneas de liderazgo
- “Pequeño liderazgo”
 - De grupos pequeños
 - De grupos informales
 - De personas individuales



GESTIÓN POR PROCESOS

- Un proceso es un conjunto de actividades interrelacionadas que requieren ciertos insumos, sobre los que operan tareas particulares **que implican valor añadido**, con vistas a obtener ciertos resultados.

¿QUÉ APORTA NUESTRO PROCESO?

- ¿Cómo redactamos nuestros diagnósticos
 - Clasificaciones, estadios, técnicas
 - Descripciones microscópicas
- ¿En qué tiempo emitimos los diagnósticos?
- ¿Qué otros valores aportamos?
 - Imágenes
 - Docencia
 - Custodia de casos, tejidos
 - Peritajes
 - Etc.

