



## BUSINESS CASE



El centro asistencial Prytanis  
implanta y certifica su sistema de  
Gestión de la Calidad en base a la  
norma ISO 9001:2015

---

### **PRYTANIS Centros Asistenciales**

**Proyecto:** Certificación en base a la Norma ISO 9001:2015

**Fecha:** 2018

---



## Los antecedentes

PRYTANIS Centros Asistenciales es una organización consolidada en el sector de la atención sociosanitaria con 30 años de experiencia. Ésta fue fundada por la Sra. Concepción Ramos, licenciada en farmacia, para dar respuesta a las necesidades sociales y sanitarias identificadas en la población. Así, nace como un proyecto vocacional y ha ido evolucionando y ampliando su oferta hasta la fecha actual.

Actualmente, Prytanis dispone de dos centros asistenciales donde desarrolla su actividad, y está en construcción un tercer centro.

En el centro asistencial ubicado en la ciudad de Hospitalet de Llobregat se desarrollan los servicios de convalecencia, cuidados paliativos, atención geriátrica y psicogeriátrica, larga estancia y la atención diurna para procesos de rehabilitación y de personas con demencias. Estos servicios se realizan según el perfil y necesidades del paciente como centro sociosanitario, hospital de día y residencia de alta complejidad.

Por otro lado, en el centro asistencial ubicado en la ciudad de Sant Boi de Llobregat se desarrollan los servicios de convalecencia, cuidados paliativos, larga estancia y PIUC, mediante el centro sociosanitario, y la atención diurna mediante el hospital de día.

El objetivo de Prytanis es ofrecer una atención a las personas de calidad (humana, profesional e integral) con un equipo humano característico y distintivo. Para ello, la organización focaliza sus esfuerzos en la mejora continua de sus servicios en la capacitación del equipo de profesionales.

## El reto

Implantar y certificar un sistema de gestión de la calidad en base a la norma ISO 9001: 2015 para PRYTANIS Centros Asistenciales.

El alcance del proyecto incluye el centro socio sanitario, el hospital de día y la residencia de ancianos de alta complejidad de Hospitalet de Llobregat y el centro socio sanitario y el hospital de día de Sant Boi de Llobregat.

## La metodología

Para el desarrollo del proyecto se realizaron una serie de acciones agrupadas en diferentes fases:

### 1. Inicio del proyecto con la presentación del proyecto, la definición del grupo de trabajo y la planificación de las diferentes fases.

Para elaborar el proyecto se solicitó la colaboración de la Comisión de Calidad que está formada por un equipo multidisciplinar y representante de todos los ámbitos de la organización, desde la Dirección Médica, la Dirección de Centros, Responsable de Servicios Generales, personal asistencial y de atención directa al paciente. Así como la implicación puntual de un mayor número de empleados para el desarrollo de la fase de análisis de la experiencia del paciente.

### 2. Definición de la Política y objetivos de la calidad.

En esta fase la Comisión de Calidad revisó y validó la propuesta de política y objetivos de la calidad presentada por el consultor de COMTEC, José María López. También se revisaron y validaron las necesidades y expectativas de los grupos de interés vinculados con el sistema de gestión de la calidad de Prytanis, así como el análisis de los dos grupos de trabajo que realizaron la fase de análisis de la experiencia del paciente e iniciar la implementación de las primeras acciones de mejora.

### 3. Análisis de la experiencia del paciente (Customer Journey Map).

Para profundizar en la concienciación de la cultura de la calidad y en la implementación del proyecto de certificación se formaron dos grupos multidisciplinarios para realizar un análisis de la experiencia del paciente (Customer Journey Map) desde la entrada hasta la salida de Prytanis. Se desarrolló una dinámica grupal para fomentar el análisis del recorrido que realiza el paciente identificando problemáticas, puntos fuertes y elementos críticos a tener en cuenta. Para, finalmente, estimar la percepción que tiene un paciente durante su estancia en Prytanis.

### 4. Evaluación del grado de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001.

Se realizó a través de la recogida y el estudio de la documentación y la información, visita a las instalaciones, entrevistas a responsables de las áreas a certificar, la inspección de registros y por último una preparación

# La certificación ISO 9001

La certificación en base a la norma ISO 9001 es uno de los métodos más conocidos y extendidos para implantar un sistema de gestión de la calidad y dar fe públicamente de su consistencia y vigencia.

La norma ISO 9001:2015 especifica los requerimientos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos y/o servicios que cumplan con los requerimientos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, con el objetivo de aumentar la satisfacción del cliente.

Por lo tanto, la obtención de la certificación ISO 9001:2015 supone que una entidad de certificación acreditada da garantías de la capacidad de la organización de garantizar el cumplimiento de los requerimientos relativos a sus productos y/o servicios. Esto no sólo permite reforzar la imagen de las organizaciones certificadas, tanto a nivel interno como externo, sino que implícitamente también ayuda a ordenar, controlar, formalizar y sistematizar la gestión.

La base de los sistemas de gestión de la calidad ISO 9001:2015 está constituida por los siguientes 7 principios, orientados a la mejora del rendimiento de las organizaciones:

- a. Enfoque al cliente
- b. Liderazgo
- c. Compromiso de las personas
- d. Enfoque basado en procesos
- e. Mejora
- f. Toma de decisiones basadas en la evidencia
- g. Gestión de las relaciones

del informe de evaluación inicial, en el que se detallaron las desviaciones existentes hacia los requerimientos de la norma ISO 9001:2015, así como otras posibles áreas de mejora detectadas.

## 5. Establecimiento del Plan de Mejora para dar cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Se establecieron las acciones de mejora requeridas para dar respuesta a las desviaciones detectadas durante la evaluación inicial. A su vez, para cada acción de mejora, se estableció un responsable y un plazo de ejecución con el objetivo de facilitar el seguimiento de su implantación.

## 6. Definición y despliegue del Mapa de Procesos.

La Comisión de Calidad revisó y validó la propuesta de Mapa de Procesos presentada por el consultor de COMTEC y, mediante diversas dinámicas de trabajo grupal, se definieron en detalle cada uno de ellos.

## 7. Seguimiento y apoyo en el desarrollo del Plan de Mejora.

Durante las visitas de seguimiento se ofreció asesoramiento y se verificó el estado de implantación de las acciones de mejora establecidas, así como la adecuación de la documentación elaborada durante el proyecto.

## 8. Elaboración de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Se revisó y validó la propuesta documental del sistema de gestión exigidos por la norma ISO 9001:2015, presentada por el consultor de COMTEC.

## 9. Realización de la auditoría interna del Sistema de Gestión de la Calidad.

La auditoría constó de 3 fases centradas en la planificación, la realización y la elaboración y entrega del informe de auditoría. En la 1ª, se consensó el plan de auditoría donde figuraba la agenda con las áreas, procesos a auditar, interlocutores y los puntos de norma que se auditaron en cada área o proceso. En la 2ª, se revisó la documentación proporcionada por la organización, entrevistas y visitas a las instalaciones y en la 3ª, los resultados de la evaluación de las evidencias detectadas respecto a los requisitos de la norma dieron lugar

a recomendaciones para la mejora y no conformidades, que ser recogieron en un informe de auditoría.

## 10. Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad.

Se formalizó la revisión por parte de la dirección mediante una reunión dirigida por el consultor de COMTEC en la que hizo una valoración global del sistema de gestión de la calidad.

## 11. Acompañamiento en el proceso de Certificación de la entidad certificadora acreditada.

En esta última fase se facilitaron los trámites documentales con las entidades certificadoras y el consultor de COMTEC, José María López, acompañó a la entidad durante la auditoría de certificación, velando por la correcta interpretación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 por parte del auditor externo sobre el sistema de gestión de la calidad implantado por la organización.







## Los resultados

PRYTANIS Centros Asistenciales obtuvo a finales de 2018 la certificación ISO 9001:2015, gracias al liderazgo de la dirección de la organización y al esfuerzo de sus profesionales para trabajar junto a COMTEC a lo largo del proyecto.

Todo el proceso de implantación y certificación sirvió como reconocimiento y puesta en valor de los servicios que ofrece la organización, y el éxito obtenido afianza la relación entre PRYTANIS y COMTEC para futuros proyectos.

Por parte de COMTEC, el consultor a cargo del proyecto, José María López, destaca que "para el éxito de este proyecto ha sido clave, no solo, el esfuerzo realizado por todas las personas que han participado en él, sino por el empeño y dedicación del Director General, el Director Médico, la Directora de Centros y la Responsable de

Servicios Generales que han asumido el liderazgo interno del proyecto".

Desde la entidad, el Director Gerente de Prytanis, Sr. Jaime Lluís, valora que "la obtención de este certificado es una extraordinaria forma de celebrar nuestro 30 aniversario como institución y nos refuerza hacia los próximos treinta que son nuestra prioridad". Además, destaca que "Comtec nos ha ayudado a adaptar la norma a nuestras necesidades y forma de trabajar, permitiéndonos disponer de un sistema de gestión de la calidad integrado a nuestra realidad".

### PROYECTO A CARGO DE:



José María López, Consultor de Comtec

Otros casos de éxito y publicaciones disponibles en [www.comtecquality.com](http://www.comtecquality.com)



Rbla. Catalunya 39, 2n 1a  
08007 Barcelona.  
tel. (+34) 93 487 46 56  
[www.comtecquality.com](http://www.comtecquality.com)

