



Norma UNE 179002

“Sistemas de gestión de la calidad para empresas de transporte sanitario”

Estamos cerca de ti. Para que llegues lejos

A quién va dirigida



La Norma UNE 179002,
“Sistemas de gestión de la
calidad”, va dirigida a empresas
de transporte sanitario.

Es aplicable a todas las empresas de transporte sanitario con independencia de su estructura, organización, propietario, tamaño, tipo de servicios proporcionados, localización o enfoques localmente utilizados

Para qué implantar



- Mejorar la calidad del servicio de las entidades de este sector
- Disminuir el tiempo de respuesta ante urgencias,
- Identificar y documentar cada servicio
- Efectuar revisiones del material sanitario
- Mantener todos los equipos operativos al 100 %
- Conseguir el cumplimiento total de requisitos legales aplicables a la actividad

ISO 9001 / UNE 179002



Cumplir con la UNE 179002 garantiza el cumplimiento de todos los requisitos de ISO 9001 y con criterios específicos del transporte sanitario.

Esto aporta seguridad y confianza a todas las partes interesadas clientes, administraciones públicas y pacientes.

¿Cómo aplicar la UNE 179002?



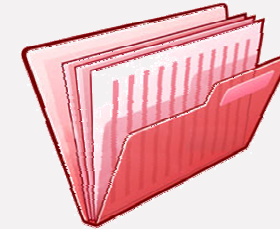
- La estructura del sistema de gestión de la calidad debe estar adaptado y ser conveniente para la empresa y las condiciones locales donde presta sus servicios
- Este sistema debe incluir todos los procesos identificados como esenciales para la prestación del servicio de transporte sanitario.(por ejemplo: recepción de solicitudes, planificación de rutas, realización de transporte urgente, realización de transporte programado urgente o no, almacenamiento y control de medicamentos....)
- Se deben identificar procesos de gestión y provisión de recursos, medición etc...
- Se deben describir los procesos de manera visible y fácilmente entendible, para ello podrían utilizarse fichas de procesos o diagramas de flujo.

¿Cómo aplicar la UNE 179002?

- Las fichas de procesos deben contener información tales como misión del proceso, propietario del mismo, indicador que lo controla, límites (donde empieza y donde termina el proceso).
- Aunque la norma no especifica concretamente la necesidad de realizar un mapa de procesos, sí se considera conveniente su realización, ya que es una manera muy representativa de reflejar los procesos y sus interacciones.
- La empresa debe controlar los servicios subcontratados.
- La empresa prestadora del transporte sanitario tiene que identificar la legislación que le es de aplicación, que puede variar dependiendo de la ubicación geográfica donde se presta el servicio.



Requisitos de documentación

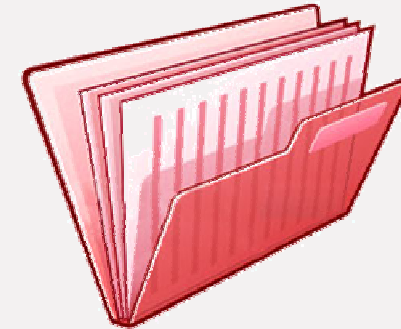


- **Política de calidad**
- **Objetivos de calidad** (coherentes con la política y planificados y cuantificables)
- **Manual de calidad** (debe contener, alcance, exclusiones, procedimientos exigidos o referencia a ellos, interacción entre los procesos)
- **Procedimientos documentados** exigidos por la norma.
- **Otros procedimientos que la organización considere necesarios**, como procedimiento para manejo de medicamentos y control de caducidades, transporte de pacientes, coordinación entre otros.

Requisitos de documentación

- **Registros** , los mínimos son:
 - Revisión por la dirección
 - Parte de asistencia
 - Registro de formación
 - Educación y experiencia del personal
 - Evaluación, seguimiento y evaluación de proveedores
 - Certificados de calibración de equipos de seguimiento y medición
 - Auditoria interna
 - Registros de producto no conforme
 - Acciones correctivas y preventivas

- **Legislación básica** aplicable



Requisitos con aclaraciones más significativas a la ISO 9001



- **Provisión de recursos**, tanto humanos como materiales, vehículos y dotación de los mismos, local instalaciones y equipamiento según legislación vigente, sistema informático o similar para realizar las actividades.
- **Recursos humanos:** definir requisitos de cualificación en cuanto a educación (titulaciones académicas), formación (cursos específicos) experiencia laboral y habilidades. Identificación de necesidades de formación y evaluación de su eficacia
- **Infraestructura:** debe existir inventario o similar que recoja todos los equipos o estructuras que deben someterse a mantenimiento es recomendable establecer la planificación de estos mantenimientos. Es importante dejar registro de cada una de las actividades de mantenimiento realizadas.



Requisitos con aclaraciones más significativas a la ISO 9001



■ Realización del producto

Comunicación con el cliente se debe diferenciar claramente entre la información que va dirigida al cliente (entidad que contrata) y otras es de gran utilidad para el paciente

Verificación de productos comprados debe ser proporcional a los riesgos que conlleva la utilización del mismo.

Propiedad del cliente pertenecías del paciente e información del mismo

Preservación del producto enfocada a productos estériles, químicos o farmacéuticos.

Control de dispositivos de seguimiento y medición como por ejemplo desfibrilador, marcapasos, bombas perfusión, tensiómetros entre otros.



Ventajas

- **Da respuesta** a las nuevas demandas de **calidad, seguridad, fiabilidad y transparencia** que han surgido en los últimos años en el sector
- **Cubre aspectos relativos a equipos, infraestructura, recursos humanos, servicios prestados, compras**, todo ello teniendo en cuenta criterios clínicos y de gestión
- Ofrece **garantías sobre los profesionales**: homologación de títulos, responsabilidades y funciones, gestión de quejas y reclamaciones.
- Optimiza y **aumenta la protección de la salud e integridad de los pacientes**: Protocolos para situaciones especiales, requisitos limpieza y desinfección.
- **Diferencia a las empresas que adopten esta norma**, y proporciona una **garantía de calidad del servicio** que van a percibir los pacientes
- Aumenta el **reconocimiento profesional del sector** en la sociedad.





Estamos cerca de ti. Para que llegues lejos



European Quality Assurance