

VENTAJAS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Diego Marro
Dr. en Farmacia
Farmacéutico Comunitario

LAS VENTAJAS DE...

- Calidad
- Sistema de gestión de la calidad
- Obtención del certificado

CALIDAD

1. f. Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.

Esta tela es de buena calidad.

2. f. Buena **calidad**, superioridad o excelencia. *La calidad del vino de Jerez ha conquistado los*

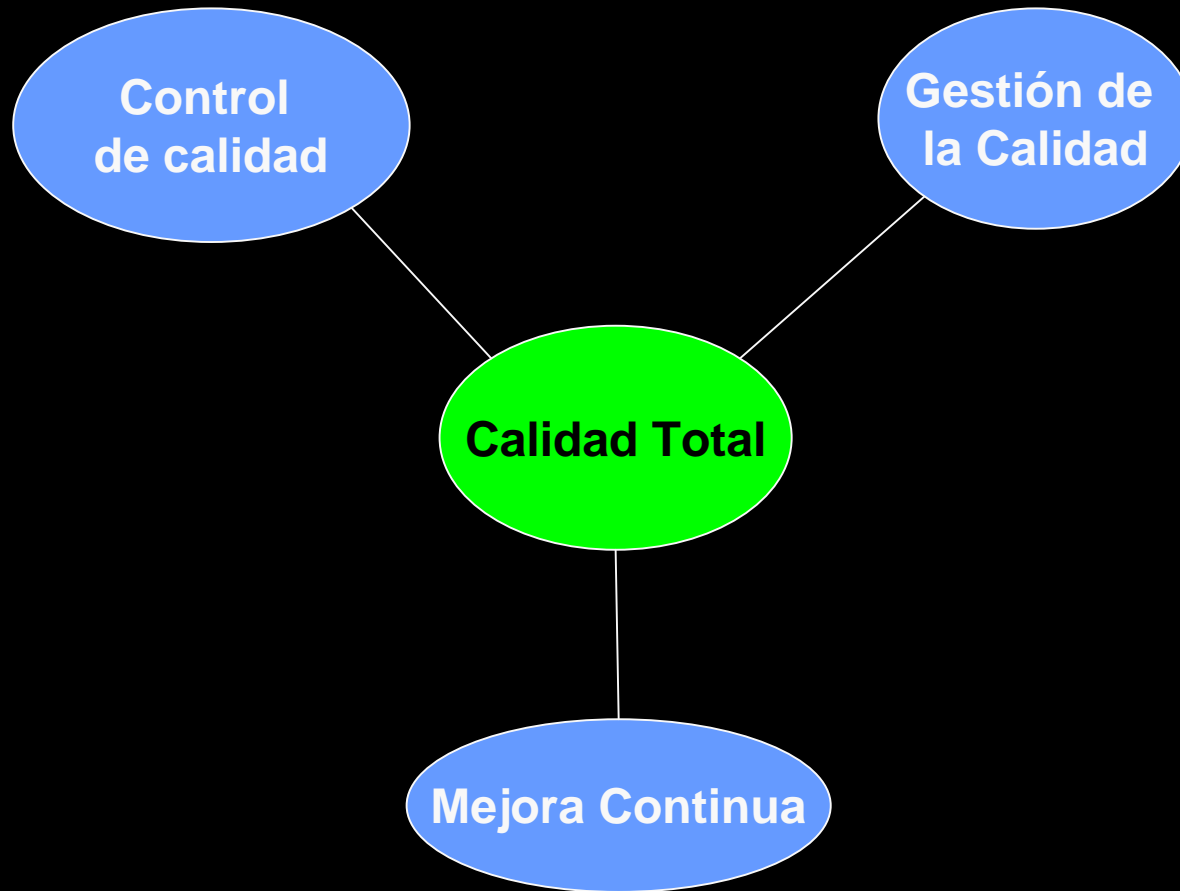
mercados.

(Diccionario RAE)

SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- ISO 9001:2000
- Conjunto de la estructura, responsabilidades, actividades, recursos y procedimientos de la organización de una empresa, que ésta establece para llevar a cabo la gestión de su calidad.
- Reconocidas a nivel mundial como garantía de calidad de todo aquello que una organización ofrece

Evolución de los Sistemas de Gestión de la Calidad



Requisitos para implantar con éxito un Sistema de Gestión de la Calidad

- El Titular debe estar convencido del paso que quiere dar
 - Esfuerzo, proceso largo (>1 año)
 - Inversión en calidad
- Involucrar a todo el personal
- Delegar responsabilidades
 - Comité de calidad
 - Responsable de calidad
- Sistema informático (documentación)
- Selección del consultor

Inversión en Calidad

- Los recursos son escasos (regla básica de la economía)
- Implica optimizar los recursos con que cuenta una organización



La mejor manera de hacerlo es
invirtiendo en calidad

¿Qué aporta un sistema de gestión de la calidad?

- **Enfoque al Cliente**

- Comprender las necesidades de los clientes y satisfacerlas superando sus expectativas.

Métodos:

- Adquirir información del Cliente de forma sistemática
- Objetivos ligados a la satisfacción del Cliente
- Implicar a todo el personal en la mejora de la satisfacción del cliente
- Evaluación constante de la mejora del proceso

- **Enfoque al Cliente**

- Comprender las necesidades de los clientes y satisfacerlas superando sus expectativas.

Beneficios clave:

- Fidelización del Cliente
- Uso eficiente de los recursos de la farmacia para aumentar la satisfacción del Cliente
- Respuesta flexible a los cambios y oportunidades del entorno
- Mejora la imagen global de la farmacia

- **Liderazgo**

- El Titular establece la política y los objetivos de la Farmacia a corto, medio y largo plazo
- Dota de los recursos necesarios

Métodos:

- Definir la visión y los objetivos estratégicos
- Identificar los servicios que aportan valor
- Proveer la estructura y los recursos necesarios
- Promover la participación activa del personal
- Identificar las necesidades de todas las partes interesadas (clientes, personal, sociedad...)

- **Liderazgo**

- La dirección establece la política y los objetivos de la Farmacia a corto, medio y largo plazo
- Dota de los recursos necesarios

Beneficios clave:

- Visión estratégica de la Farmacia a largo plazo
- Se lidera con el ejemplo, generando confianza en el personal
- Optimización de los recursos para cada actividad
- Se estimula la participación activa del personal

- **Participación del personal**

- El personal es la esencia de una Farmacia y su motivación y participación es fundamental para la eficacia y eficiencia de los procesos.

Métodos:

- Definición de responsabilidades y autoridades
- Formación continua (planificación y evaluación)
- Participación en el establecimiento de objetivos y toma de decisiones
- Comunicación sistemática de sugerencias
- Medición de la satisfacción interna

- **Participación del personal**

- El personal es la esencia de una Farmacia y su motivación y participación es fundamental para la eficacia y eficiencia de los procesos.

Beneficios clave:

- Motivación y satisfacción del personal
- Innovación y creatividad para lograr los objetivos de la Organización
- Un personal participativo y que contribuye en el proceso de mejora continua

- **Mejora continua**

- La mejora se convierte en una actividad continua y un objetivo permanente de la Farmacia.

Métodos:

- Proceso sistemático de mejora continua
- Establecimiento de objetivos de mejora
- Aplicación de los cambios sugeridos
- Seguimiento y evaluación de los cambios

- **Mejora continua**

- La mejora se convierte en una actividad continua y un objetivo permanente de la Farmacia.

Beneficios clave:

- Mejoras coherentes con la estrategia establecida
- Flexibilidad para reaccionar rápidamente frente a las oportunidades
- Incrementar la ventaja competitiva
- Implicación del personal: motivación y satisfacción

- **Toma de decisiones basada en datos**

- Decisiones basadas en el análisis de datos objetivos (evaluación de actividades, identificación de áreas de mejora...)

Métodos:

- Establecimiento de indicadores cuantitativos
- Métodos de análisis válidos
- Registro y documentación de las “acciones a tomar”
- Comunicación e implantación de las decisiones

- **Toma de decisiones basada en datos**
 - Decisiones basadas en el análisis de datos objetivos (evaluación de actividades, identificación de áreas de mejora...)

Beneficios clave:

- Decisiones basadas en información
- Capacidad para demostrar la eficacia de decisiones anteriores (documentadas)
- Datos objetivos accesibles en cualquier momento
- Detección de oportunidades de mejora

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

Métodos:

- Seguimiento y evaluación de los proveedores
- Identificar los proveedores y aliados clave (cooperativas, asociaciones profesionales, prensa especializada, médicos, etc.)
- Establecer actividades conjuntas de desarrollo y mejora

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

Beneficios clave:

- Optimización de costos y recursos
- Aumento de la capacidad de crear valor para ambas partes
- Flexibilidad y capacidad de respuesta conjunta en un entorno cambiante

Resumen de las Principales Ventajas de un Sistema de Calidad

- Fidelización del Cliente
- Mejora de resultados (ingresos, participación de mercado)
- Respuestas rápidas y flexibles a los cambios del entorno
- Uso eficaz y eficiente de los recursos
- Trazabilidad (en productos, actividades y servicios)
- Mejora continua de los procesos
- Ventaja competitiva debido a la mejora de la capacidad de la Farmacia
- Motivación y satisfacción del personal (delegar responsabilidades, participación en los objetivos, implicación en la mejora continua)

Ejemplos concretos (nuestra experiencia)

- Objetivos (corto, medio y largo plazo)
- Mejora la organización interna
 - Actividades definidas
 - Responsabilidades
- Encuesta de satisfacción anual
- Cosmética (trazabilidad y control de calidad)
- Formulación magistral
- Satisfacción del personal

¿Qué aporta la certificación de la
calidad?

Beneficios principales de la certificación

- Refuerza la confianza de clientes, proveedores y demás aliados en la capacidad de la Farmacia
- La auditoria externa anual permite:
 - identificar oportunidades de mejora
 - corregir deficiencias
 - evitar las limitaciones de la autocrítica
- Impacto positivo sobre la motivación y el **trabajo en equipo** del personal, ya que es la resultante del esfuerzo colectivo de la Farmacia

Gestión de la Calidad y Atención Farmacéutica

- Estandarizar y definir los procesos de la AF
- Documentación de las actividades y trazabilidad
- Poder demostrar ante la Administración y ante la Sociedad los beneficios de la AF

Reflexiones finales

- La calidad no es sólo una ventaja, es hoy en día **imprescindible**
- “Un sistema de calidad es un mínimo necesario que una empresa debe tener, al igual que un sistema contable o un equipo informático.”

Al Ries. 1996

FIN

Muchas gracias

diego@farmaciamarro.com