

Caso de Éxito

FARMANEXUS Industria Salud

Problemática

Grupo Proyecta es un grupo de empresas dedicadas a la salud que brinda soluciones integrales para atender las enfermedades crónicas de mayor prevalencia (hipertensión arterial, diabetes, asma, glaucoma y dislipemias, entre otras) y de alto costo (oncología, hemofilia). Dentro de sus soluciones tienen servicios de gestión y provisión de medicamentos, y servicios para la prevención y atención médica de estas enfermedades. La gerencia general estuvo siempre convencida de que la organización debía trabajar por procesos para crecer y brindar un mejor servicio. El mercado es cada vez más exigente y la industria de la salud, respecto a Procesos - Control y Calidad tiene mucha experiencia. Es por esto que en Farmanexus, empresa del grupo, se generó la necesidad de implementar la Norma ISO 9001, normativa estándar que contempla conceptos de Mejora de Proceso y Satisfacción del Cliente.

Solución

Ante esta decisión, fuimos involucrados en el proyecto y se presentó el plan de trabajo para lograr la implementación, se desarrolló un recurso interno para que cumpla el rol de Responsable de Calidad, y se capacitó a la organización en nuevos conceptos y requisitos que tiene la norma en cuestión. Se implementó la Norma 9001-2008 y se logró la certificación. Este año luego de un ciclo completo, están recertificando.

Tiempo de implementación

El proyecto llevó 14 meses, ya que durante el mismo surgieron cambios estructurales y de procesos dentro de la organización, que hicieron que el proyecto se adapte, sin abandonar.

Beneficios

El proceso de implementación de la Norma ISO permitió a la organización tener un control sobre sus procesos claves (recepción de recetas, carga, auditoria y la dispensa del medicamento). Este control se evidencia en cada reunión de revisión por Dirección donde hay posibilidad de analizar indicadores, desvíos, control de reclamos, analizar encuestas de satisfacción y seguir proyectando la mejora continua desde los recursos humanos, los procesos y la tecnología.

El proyecto y sus resultados incentivaron a la organización a ampliar el alcance a nuevas áreas. La calidad y la mejora continua está inculcada en la cultura de toda la organización desde la alta gerencia y mandos medios hasta cada nuevo empleado que se integra a la misma.