

▼ PSN DESARROLLA JORNADAS DE IMPLANTACIÓN DE LA NORMA DE CALIDAD PARA CLÍNICAS DE PEQUEÑOS ANIMALES DE LA FUNDACIÓN AD QUALITATEM

Veterinarios apuestan por gestionar la calidad para consolidar sus negocios y ser más competitivos

La implantación de la norma de gestión de la calidad para clínicas veterinarias de pequeños animales diseñada por la Fundación Ad Qualitatem (ver PSNINFORMACIÓN nº 24) avanza a buen ritmo y está generando una muy buena impresión entre los responsables de las clínicas y hospitales veterinarios que han apostado por su implantación. Tanto es así, que son varias las clínicas que se encuentran muy cerca de lograr la certificación oficial. Gracias al acuerdo entre la Fundación, PSN Prevención y Calidad y Merial Laboratorios se han desarrollado varias jornadas de implantación de la norma en las que los interesados en certificar sus negocios con este sello de excelencia han podido conocer de primera mano cuáles son los principales beneficios que aporta la norma así como los pasos y fases por las que han de pasar para lograr la certificación.

Una vez hecha la primera toma de contacto con la norma a través de estos encuentros, los técnicos de PSN Prevención y Calidad han realizado visitas personalizadas a cada una de las clínicas en las que se han abordado cuestiones concretas de una manera más efectiva sobre los procedimientos y pautas de actuación que la norma aporta.

► BUENAS SENSACIONES

Los trabajos de consultoría que está desarrollando PSN están causando una muy buena impresión entre los responsables de las clínicas. Así, PSNINFORMACIÓN ha podido hablar con varios de ellos y la respuesta común es que la norma va ayudar a la consolidación de sus negocios y además, están seguros de que supondrá un plus frente a la competencia. José Ignacio Álvaro, propietario del Hospital Veterinario La Flota, en Murcia, se muestra muy satisfecho con el trabajo realizado hasta ahora: "Llevaba años pensando en implantar un sistema de gestión de la calidad y se nos presentó la oportunidad a través de PSN y nos decidimos al instante".

"En un principio pensamos en implantar la norma ISO 9000 pero ahora, comparando con otros centros que lo han hecho, estamos muy contentos de haber elegido la norma de Ad Qualitatem porque es específica y

nos ofrece unas herramientas mucho más trabajadas". A pesar de todo admite que hacer protocolos de cada proceso es trabajoso pero está seguro que merecerá la pena.

Para Miquel Serra, responsable de Calidad de Lauro Hospital Veterinario en Granollers y de la clínica Canis i Felis en Sant Adrià de Besòs, "aunque en un principio el público no lo distingue, una vez tome contacto con el centro sabrá diferenciar entre uno certificado y otro que no lo está". Desde la clínica Canis i Felis se subraya que "tener un método sistemático y automatizado para realizar compras ha facilitado y mejorado la eficacia de este procedimiento. Además, este método también nos permite poder evaluar de forma clara a nuestros proveedores". Otro punto

importante que señala Miquel Serra es el de la atención al cliente, pues "con esta norma de gestión de la calidad se mejoran muchos aspectos que aumentan la satisfacción del cliente lo que nos permite aumentar su fidelidad a nuestro centro".



Dar un mejor servicio al cliente

La primera de estas jornadas de implantación de la norma de gestión ha tenido lugar en Valencia, donde se han dado cita los primeros profesionales en apostar por esta norma como herramienta de mejora. Allí, entre los participantes en la jornada estuvo Carlos Muñoz Sevilla, dueño de la Clínica Veterinaria San Francisco, en Castellón, en la que trabajan unas diez personas. "La implantación de esta norma de calidad puede mejorar el funcionamiento de la clínica además de permitirnos dar un mejor servicio al cliente", declara Muñoz Sevilla.

Algo similar piensa José Ivars, dueño de la Clínica Veterinaria Gat i Gos, quien está seguro de que "esta norma le va a permitir gestionar de manera más eficaz su negocio".

En la imagen, un



▼ EN PLENO PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN ISO 14001:2004

Valdecilla decide mejorar su gestión medioambiental con PSN

El Hospital Universitario Marqués de Valdecilla, en Santander, ha decidido implantar un sistema de gestión medioambiental según la normativa ISO 14001:2004 y ha elegido a PSN Prevención y Calidad como consultora para realizar los trabajos de adecuación a la normativa. Los labores de consultoría se encuentran en su fase inicial. Técnicos de PSN se han desplazado hasta el centro hospitalario para hacer una primera panorámica de los principales problemas y necesidades a tener en cuenta durante el proceso.

En primer lugar se ha realizado un diagnóstico mediambiental previo con el que establecer un mapa de actuación donde localizar los focos que generen un mayor impacto negativo. Además, se ha analizado la documentación necesaria

para comprobar si estos impactos habían sido tratados con anterioridad y, en caso afirmativo, conocer cuáles fueron las soluciones adoptadas.

Una vez estudiada la documentación y definidos los principales focos de impacto se establecen planes de actuación para cada uno de ellos con la intención última de minimizar los efectos negativos que en el medio ambiente genera la actividad diaria de un centro de las dimensiones de Hospital de Valdecilla.

PSN, a través de su consultora Prevención y Calidad, tiene una dilatada experiencia en la gestión e implantación de sistemas de gestión medioambiental. Hasta la fecha ha realizado diversos trabajos para empresas como Air Liquide, Dräger o EADS-CASA.

▼ RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

PSN desarrolla la memoria del Hospital Monforte de Lemos

El Hospital Monforte de Lemos, en Lugo, ha decidido desarrollar su memoria de RSC para fomentar la cultura socialmente responsable entre sus profesionales. Además de identificarse con estos valores, el hospital pretende potenciar las relaciones con todos sus grupos de interés y fomentar una cultura corporativa basada en los valores del respeto, la atención al paciente y su disponibilidad al servicio de la sociedad.

PSN Prevención y Calidad ha sido la empresa seleccionada para el desarrollo de un documento que aporta un valor añadido al trabajo que se realiza en el centro gallego. Son varias las instituciones que han recurrido a PSN para realizar su memoria de RSC, entre ellas la Gerencia única del Área de Salud de Puertollano o los COM de La Coruña, Pontevedra y Navarra.

Su propia web con PSN SDI

VeterWeb **DoctorWeb**

desde 15€/mes

La posibilidad de tener su propia web, con contenidos personalizados

Infórmese en cualquiera de las oficinas PSN, en la Oficina de Servicio al Mutualista: 902 100 062 o por internet: www.psn.es/sdi sdi@psn.es