

## **Formación de No Conformidades de los Equipos de Atención Primaria de SALUD según la Norma UNE EN ISO 9001**

P025/10

**Fecha de aprobación de programa:** Abril 2010

**Fechas curso:** 26 de mayo de 2010

**Horario:** 9:00 a 14:00

**Duración:** 5 horas

### **Presentación**

En el Servicio Aragonés de Salud (SALUD) se ha llevado a cabo un proyecto para implantar en los Equipos de Atención Primaria (EAP), un sistema de calidad basado en la norma ISO 9001.

El sistema de calidad requiere la gestión de las incidencias y problemas que se generan a lo largo de todo el proceso de Atención del Paciente.

Por consiguiente, es necesario asegurar la formación de los profesionales de los EAP de SALUD con el fin de aprovechar que sean capaces de detectar y solucionar los problemas que puedan producirse en el proceso de Atención. Asimismo, esto permitirá tener un mayor conocimiento de las tipologías e impacto de los problemas que más habitualmente se detectan en los EAP, y por tanto, obtener información útil acerca del funcionamiento de los EAP.

## 1. Objetivos

### 1.1. Objetivo general

Proporcionar a los profesionales relacionados con el sistema de calidad de los EAP de SALUD, los conocimientos suficientes y las habilidades necesarias para llevar a cabo la gestión de las no conformidades, de acuerdo a los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001, y a los propios procedimientos de SALUD.

### 1.2. Objetivos específicos

Respecto a la Norma UNE-EN ISO 9001 y la gestión de no conformidades:

- Comprender la importancia de la gestión de no conformidades en los EAP
- Comprender los diferentes conceptos de la gestión de no conformidades: incidencias, no conformidades, acciones correctivas, etc.
- Discernir entre incidencia y no conformidad.

Respecto a la metodología práctica para el registro de no conformidades:

- Criterios para el registro de no conformidades.
- Herramientas para el registro de no conformidades.
- Etapas en el registro de no conformidades.
- Tratamiento de la información derivada de las no conformidades.

Ejercicios prácticos para la gestión de no conformidades:

- Tener un conocimiento práctico para el registro de no conformidades.

## 2. Metodología

El curso incluye tanto la exposición de los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001 respecto a la gestión de no conformidades, como actividades prácticas que faciliten la comprensión y aplicación de dichos requisitos.

## 3. A quién se dirige

A los profesionales relacionados con el sistema de calidad de los EAP de SALUD, y en concreto a Responsables de Calidad, y resto del personal de los EAP que pueda detectar y/o registrar problemas a lo largo del proceso de atención al paciente.

## 4. Profesorado

- Dionisio López Bellido, Director .COGESA ITERNACIONAL.
- Ricardo González Lázaro. Consultor COGESA ITERNACIONAL.
- Susana Soto Soto. Consultor COGESA ITERNACIONAL

## 5. Contenidos

1. La Norma UNE EN ISO 9001 y la Gestión de No Conformidades:
  - UNE-EN ISO 9001: Control Producto No Conforme (8.3), Acción Correctiva (8.5) y Acción Preventiva (8.5).
  - Procedimiento de Gestión de SALUD para la gestión de No Conformidades en los EAP.
2. Metodología práctica para la gestión de no conformidades según la Norma UNE-EN ISO 9001.
  - Criterios para el registro de no conformidades.
  - Herramientas para el registro de no conformidades.
  - Etapas en el registro de no conformidades.
  - Tratamiento de la información derivada de las no conformidades.
3. Caso práctico: detección y registro de incidencias y no conformidades.
  - Registro de Incidencias.

- Registro de No Conformidades y Acciones Correctivas.
- Registro de Acciones Preventivas.

## 6. Modo de evaluación:

Control de asistencia y encuesta de satisfacción.

## 7. Cronograma:

9:00-9:30	Presentación del Curso y Entrega de Documentación.
9:30-10:45	La Norma UNE EN ISO 9001 y la Gestión de No Conformidades: <ul style="list-style-type: none"><li>• UNE-EN ISO 9001: Definición de NC. No Conforme, Acción Correctiva y Acción Preventiva.</li><li>• Procedimiento de Gestión de SALUD para la gestión de No Conformidades en los EAP.</li></ul>
10:45-11:15	Pausa
11:15-12:30	Metodología práctica para la gestión de no conformidades según la Norma UNE-EN ISO 9001. <ul style="list-style-type: none"><li>• Criterios para el registro de no conformidades.</li><li>• Herramientas para el registro de no conformidades.</li><li>• Etapas en el registro de no conformidades.</li><li>• Tratamiento de la información derivada de las no conformidades.</li></ul>
12:30-14:00	Caso práctico: detección y registro de incidencias y no conformidades. <ul style="list-style-type: none"><li>• Registro de Incidencias.</li><li>• Registro de No Conformidades y Acciones Correctivas.</li><li>• Registro de Acciones Preventivas.</li></ul>

## 8. Horario:

Miércoles 26 de mayo, de 9:00 a 14:00

## Lugar de celebración:

Subdirección Provincial de Salud y Consumo. C\ Ramón y Cajal 68. Sala Amparo Poch

**Nº de plazas:** 40.

Una Comisión de Selección procederá a verificar la aptitud de los solicitantes en relación con los requisitos del curso y, caso de existir más solicitantes que plazas convocadas, a adjudicar las mismas en base a ellos

## Coordinación Técnica:

- Juan Carlos García Aísa. Coordinador de Calidad de SALUD  
Telf: 976 76 58 00 EXT 11060  
Email: [jcgaisa@aragon.es](mailto:jcgaisa@aragon.es)
- Elena Altarribas. Calidad de SALUD.  
Telf: 976 76 58 00 EXT 11060  
Email: [ealtarribas@salud.aragon.es](mailto:ealtarribas@salud.aragon.es)
- Begoña Suñe. Técnico Docente I+CS  
Avda. Gómez Laguna 25. Planta 3.  
Telf: 976 71 5959 Fax: 976 71 4670  
Email: [bsunne.iacs@aragon.es](mailto:bsunne.iacs@aragon.es)

## Secretaría

Mónica Álvarez Bello  
Elena Navarro

Telf 976 715899  
Fax. 976 714670

E-mail:  
[formacion.iacs@aragon.es](mailto:formacion.iacs@aragon.es)