

MEDARTE S.A.

MANUAL DE CALIDAD



# MANUAL DE CALIDAD

Edición N°: 8

Fecha: 01/05/10

Hoja 1 de 21

**MEDARTE S. A.**

**MANUAL DE CALIDAD**

PREPARADO POR:

DIRECCIÓN MÉDICA: DRA. SUSANA MORGADE

DIRECCIÓN OPERATIVA: SRA. ROXANA REGO

APROBADO POR:

GERENCIA GENERAL

DR. LUIS VERRUNO

<b>MEDARTE S. A.</b>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>

## **INDICE**

1. Acerca de MEDARTE S.A.
2. Política de Calidad
3. Términos y definiciones
4. Sistema de gestión de la calidad
5. Responsabilidad de la dirección
6. Gestión de los recursos
7. Realización del producto
8. Medición, análisis y mejora

## **ANEXOS**

Anexo A: Organigrama general.

Anexo B: Funciones.

Anexo C: Procesos “Accidentes corto punzantes”

Anexo D: Procesos “Exámenes en salud”

**1 Acerca de MEDARTE S.A. -- MAGNAMED SRL**

En los temas de atención médica, la acreditación de calidad es un requisito fundamental. La calidad asegura una eficiente prestación y las probabilidades de aplicar tratamientos exitosos.

MEDARTE S.A. es una organización creada con el objeto de atender una creciente necesidad de la sociedad y atender el cumplimiento de la normativas legales destinadas a proteger a los trabajadores expuestos a sufrir heridas corto punzantes con riesgo de infectarse con patógenos provenientes de diversos fluidos.

MEDARTE S.A. cuenta para desarrollar su actividad con una organización que cubre prácticamente todo el país compuesto por más de 100 profesionales, su correspondiente infraestructura de apoyo, laboratorios, bancos de drogas y un sistema de gestión certificado conforme a las normas ISO 9001/2000.

Durante los tres últimos años MEDARTE ha implementado la Norma 18 / 00 del Ministerio de Salud Pública de la Nación, referida a la prevención, minimización del riesgo laboral y el tratamiento del accidente laboral con riesgo de contagio por patógenos sanguíneos, especialmente en enfermedades como el SIDA – HIV, la Hepatitis B y C y Tétanos.

Con más de 40.000 consultas y 6.000 pacientes atendidos MEDARTE ha aplicado desde los inicios, los criterios de calidad total en las prestaciones, que se manifiestan en una tasa 0 (cero) de contagio en trabajadores accidentados.

Con tal objeto, y alineados con la visión y misión de nuestra empresa nos regiremos por la siguiente Política de Calidad.

**2 Política de calidad**

Alineados con la visión y misión de nuestra empresa nos regimos por la siguiente Política de Calidad.

Implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad conforme a los requisitos de la norma ISO 9001 en el marco de los servicios que presta, que asegure el cumplimiento de esta Política.

Establecer, en el marco de esta Política, objetivos de mejora continua del desempeño y aumento de satisfacción de los clientes.

Proveer los recursos necesarios para el cumplimiento de los Objetivos establecidos, haciendo uso eficiente de los mismos para aumentar la performance..

Cumplir con la legislación aplicable, con los requisitos acordados con los clientes y con todo otro compromiso voluntariamente asumido.

Controlar que los proveedores y prestadores cuenten con los recursos apropiados para cumplir con sus obligaciones y responsabilidades.

Respetar el medio ambiente en el cual operamos

Mantener y respetar la confidencialidad de la información de nuestros clientes / pacientes.

Analizar las inquietudes de las partes interesadas e informar periódicamente sobre los objetivos y el desempeño de los indicadores de gestión.

Evaluar mediante auditorias; el cumplimiento de esta Política

Utilizar indicadores de desempeño operativos y de gestión como base de información para la mejora continua.

### **3. Términos y definiciones**

**CEM:** Centro de Emergencias Médicas de nuestros clientes, las diferentes Aseguradoras de Riesgo de Trabajo, aunque en algunas de ellas la denominación es : COM, Centro de Operaciones Médicas.

**Emergencia:** característica de la situación creada frente a la denuncia del accidente, dónde la prestación debe realizarse antes de las dos horas de ocurrido.

**Contingencia:** denominamos contingencia a una situación distinta a lo habitual en cualquier Etapa de la prestación.

**Call center:** Servicio de denuncia de los accidentes que opera las 24 horas del día.

**Paciente Fuente:** es la persona que aporta el fluido biológico potencialmente contagiante.

**Comité de Calidad:** Grupo de trabajo de MEDARTE S.A. integrado por el Gerente General y las Direcciones Operativas y Administrativas.

**SRT** (Superintendencia de Riesgos de Trabajo)

#### **4. Sistema de gestión de la calidad. Procedimiento General PG.04.01**

##### 4.1 Requisitos generales

Nuestro sistema de calidad está compendiado en el presente Manual de Calidad. Los requisitos o reglas incluidos en él, están contemplados en los procedimientos y/o instructivos y los registros correspondientes en observancia de las exigencias legales aplicables a todas las instancias de los procesos.

A fin de asegurar sus resultados ha incorporado en su sistema de gestión su difusión, la capacitación, los recursos materiales, el control y los indicadores para evaluar su comportamiento.

Este Manual de Calidad describe el Programa de Aseguramiento de la Calidad conforme a la norma IRAM-IACC-ISO 9001 / 2000 y tiene la aprobación del Gerente General de MEDARTE S.A.

##### 4.2 Requisitos de la documentación

MEDARTE S.A. incluye en su sistema documental los elementos necesarios para exponer las características de su sistema de gestión y definir el desarrollo y control de su actividad.

La documentación del sistema esta compuesta por un Manual de Calidad, procedimientos generales que integran el Manual de Calidad y procedimientos específicos. Dicha documentación es administrada por un sistema informático que asegura la difusión y nivel de actualización en todo el ámbito de desarrollo de actividad de la organización.

Los registros generados como consecuencia del desarrollo de la actividad son resguardados conforme a las normas legales aplicables y a criterios usualmente utilizados en la práctica médica.. Se ha dispuesto un sistema de archivo para tal circunstancia.

Procedimientos relacionados:

“Elaboración y administración de documentos” PE-04-01.

“Control de los registros” PE-04-02

**5. Responsabilidad de la dirección. Procedimiento General PG.05.01**

En MEDARTE S.A. la responsabilidad del manejo de la organización es asumida por su gerente general (Dr. Luis Verruno – Médico Legista, Doctor en Medicina) que establece la política de gestión a aplicar, su implementación y el control correspondiente a fin de verificar el cumplimiento de los objetivos.

El sistema de gestión de MEDARTE S.A. esta desarrollado a partir de los requerimientos de sus clientes y de las normas legales aplicables a la actividad.

MEDARTE S.A. planifica sus actividades conforme a los lineamientos de la política aprobada.

Las funciones y responsabilidades dentro de MEDARTE S.A. están definidas conforme se muestran en los Anexos A, Organigrama General y B, Funciones.

Conforme a las características de la organización la Representación de la Dirección es asumida por el Gerente General.

El Gerente General de MEDARTE S.A. controla el funcionamiento de la organización mediante el análisis permanente de los indicadores establecidos, las auditorías y los reclamos o quejas de clientes y/o pacientes. A partir de los cuales determina las acciones correctivas y de mejora necesarias para optimizar los resultados.

MEDARTE S.A. aplica en el desarrollo de su actividad los medios que aseguran la prestación del servicio como ser logística, comunicaciones, e insumos verificando además que el ambiente sea el adecuado a sus fines.

Procedimiento relacionado:

“Revisión por la dirección” PE-05-01.

**6 Gestión de los recursos. Procedimiento General PG.06.01**

**6.1 Provisión de los recursos**

MEDARTE S.A. aplica los recursos necesarios para el desarrollo de su actividad, para ello efectúa la evaluación y adecuación correspondiente.

El servicio es prestado por profesionales que cumplimentan los requisitos formales y legales y cuya gestión es permanentemente auditada.

**6.2 Recursos humanos**

El personal de MEDARTE S.A. es evaluado y entrenado para la realización de sus tareas en forma permanente considerando en todos los casos el concepto de polifunción.

La capacitación desarrollada por MEDARTE S.A. se establece en el Procedimiento "Capacitación" PE-06-01

**6.3 Infraestructura**

MEDARTE dispone de un sistema de comunicación y logística con todos los actores del sistema de gestión que permite mantener actualizada la documentación operativa, planillas, formularios e insumos necesarios así como también las novedades sobre las prestaciones para asegurar los resultados de sus procesos.

Procedimiento relacionado:

"Capacitación" PE-06-01.

**7 Realización del servicio (producto). Procedimiento General PG.07.01**

Diseño y desarrollo

Accidentes corto punzantes

MEDARTE S.A. adopta para el “diseño y desarrollo” de su servicio lo establecido en la Resolución 18/00 “Normas de Notificación y Atención de Accidente laboral del personal de la Salud con Riesgo de Infección por Patógenos Sanguíneos”. Dicha resolución determina los procedimientos médicos y operativos que deben aplicarse en el desarrollo del servicio.

MEDARTE S.A. efectúa la planificación de sus actividades considerando los requisitos contractuales de sus clientes, el marco legal aplicable a la actividad y observando las reglas del arte de la práctica médica que en consecuencia validan sus procesos operativos. (7.5.2)

Revisión de los requisitos del cliente

MEDARTE S.A. analiza con sus clientes los alcances de sus obligaciones y los recursos a aplicar para el cumplimiento de las mismas manteniendo un contacto permanente para incorporar las modificaciones operativas o comerciales que se generen.(7.2.2)

Compras

El servicio prestado por MEDARTE S.A. esta organizado a partir de profesionales (prestadores) y proveedores de insumos (medicamentos) que constituyen la base del sistema. Por dicha razón se efectúa su evaluación que es registrada junto con los antecedentes en una base de datos.

Los criterios de evaluación y metodología de contratación se establecen en el procedimiento “Gestión de compras y contrataciones” PE-07-05.

Prestación del servicio

El proceso de prestación del servicio llevado a cabo por MEDARTE S.A. a los efectos de su desarrollo, asignación de responsabilidades y asignación de recursos se ha fraccionado en subprocesos. (Ver Anexos C y D)

Elementos propiedad del cliente.

MEDARTE S.A. - Magnamed S.A. no recibe elementos del cliente para el desarrollo de su actividad (7.5.4)

Control de dispositivos de seguimiento y de medición.

MEDARTE S.A. - no utiliza dispositivos de seguimiento y de medición en el desarrollo de su actividad. (7.6)

Subprocesos

Los diferentes subprocesos se encuentran desarrollados en procedimientos específicos según la actividad como se indica:

**Accidentes corto punzantes**

**PE-07-01 Recepción del pedido de servicios**

Establece la metodología operativa que debe desarrollar el Call Center para recepción y comunicación de los servicios.

**PE-07-02 Emergencia y controles posteriores**

Establece la metodología operativa que deben desarrollar los prestadores del Servicio de Emergencia para la *asistencia primaria* del accidentado – “tiempo cero” y los controles serológicos posteriores

**PE-07-03 Médicos**

Establece la metodología operativa que deben desarrollar los profesionales médicos en la atención del accidente corto punzante.

**PE-07-04 Laboratorio bioquímico y serológico**

Establece la metodología operativa que debe desarrollar el Laboratorio para la realización de los exámenes de serología y bioquímicos en general

**PE-07-05 Gestión de compras y contrataciones:**

Establecer la metodología de gestión de compra y contrataciones para asegurar los productos y servicios suministrados o prestados por terceros cumplan con los requerimientos especificados

Exámenes en salud

**PE-07-06 Programación de la prestación**

Establece la metodología operativa para coordinar la tarea con los prestadores y su planificación.

**PE-07-07 Desarrollo de la prestación**

Establece la metodología operativa que deben desarrollar los prestadores médicos y laboratorios así como los aspectos administrativos a cumplimentar.

**PE-07-08 Evaluación e informe**

Establece la metodología para generar y controlar los informes a elevar al cliente (ART).

Procedimientos relacionados:

Edición N°: 7	Fecha: 20/02/10	Hoja 11 de 21
---------------	-----------------	---------------

**MEDARTE S. A.**

**MANUAL DE CALIDAD**

“Gestión de compras y contrataciones” PE-07-05.

“Recepción del pedido de servicios” PE-07-01

“Emergencia y controles posteriores” PE-07-02

“Médicos” PE-07-03

“Laboratorio bioquímico y serológico” PE-07-04

“Programación de la prestación PE-07-06”

“Desarrollo de la prestación PE-07-07”

“Evaluación e informe PE-07-08”

**8 Medición, análisis y mejora. Procedimiento General PG.08.01**

MEDARTE S.A. establece mediante procedimientos documentados la metodología para efectuar los controles y auditorias a fin de verificar el cumplimiento, adecuación y efectividad de las actividades contempladas en el sistema de aseguramiento de la calidad.

A tal fin se efectúan las siguientes actividades:

Para la atención del accidente corto – punzante:

**Controles:**

Se efectúan en el CALL CENTER, Servicio de emergencia y en las historias clínicas.

**Auditorias internas**

Se realizan:

Auditorias en el CALL CENTER,

Auditorias de práctica médica.

Auditorias de sistemas

**Encuestas**

MEDARTE S.A. efectúa encuestas a fin de evaluar el resultado de la Capacitación externa (Cursos para minimización de riesgos en los lugares de trabajo), nivel de comprensión y conocimiento de los riesgos de accidentes con patógenos sanguíneos. Está dirigida a todos los beneficiarios del sistema (trabajadores) que participan en los cursos de capacitación. Los resultados de la encuestas se registran en el capítulo encuestas del sitio Web.

**Estadísticas**

La información proveniente de las personas asistidas con motivo de un accidente laboral es procesada en forma estadística. La información recabada, es de fundamental importancia en lo referente a la marcha del servicio asistencial, a las características de la accidentología según las diferentes instituciones y regiones geográficas, este conocimiento permite a MEDARTE S.A., administrar los recursos necesarios para concurrir en tiempo y forma a brindar la prestación. Los datos son publicados en el sitio Web.

8.3.- En general:

**Acciones correctivas**

El Comité de Calidad analiza en forma permanente las no conformidades disponiendo las acciones de contingencia y correctivas que correspondan en cada caso.

**Acciones preventivas**

A los efectos de las actividades de acción preventiva MEDARTE S.A. aplica en su actividad principal lo establecido en la Norma N° 18/00 que en sus disposiciones generales dice:

a) Orientación inicial, educación continua y entrenamiento de todo el personal de salud, sobre la epidemiología, modos de transmisión de los patógenos, su prevención y la

necesidad de la observación permanente de las Normas Universales de Protección para el manejo de sangre, fluidos, tejidos y órganos para con todos los pacientes (Resolución Ministerial 228/93).

b) Provisión de equipamiento y elementos necesarios para minimizar los riesgos de infección con patógenos. La Dirección del establecimiento (Ley No 17.132 Art. 40) o quien ésta designe es responsable del seguimiento continuo de la observancia de las Normas Universales de Protección. Cuando este seguimiento revele una falla en su cumplimiento se deberán instrumentar programas de consejo, educación y/o reentrenamiento.

c) La participación de las asociaciones profesionales así como las organizaciones laborales, en programas continuos de educación para el personal de salud, dirigidos a destacar la necesidad de cumplir las normas de seguridad biológica recomendadas en las disposiciones generales de la norma 18/00.

d) La debida información de todo el personal de salud sobre la importancia de la notificación de los accidentes ocupacionales.

Asegurar el cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 24.151/92 en lo referente a la vacunación contra hepatitis B.

### **Mejora continua**

El Comité de calidad realiza el análisis de los indicadores, auditorias y toda la información que se genere para la revisión de la dirección a fin proponer las acciones de mejora y monitorear sus resultados a tal fin se dispone de un libro de actas donde se registran todos temas tratados y evaluados.

### **Indicadores**

Con el fin de monitorear la gestión de MEDARTE S.A. se utilizan Indicadores según se describe en el Procedimiento "Indicadores PE-08-02".

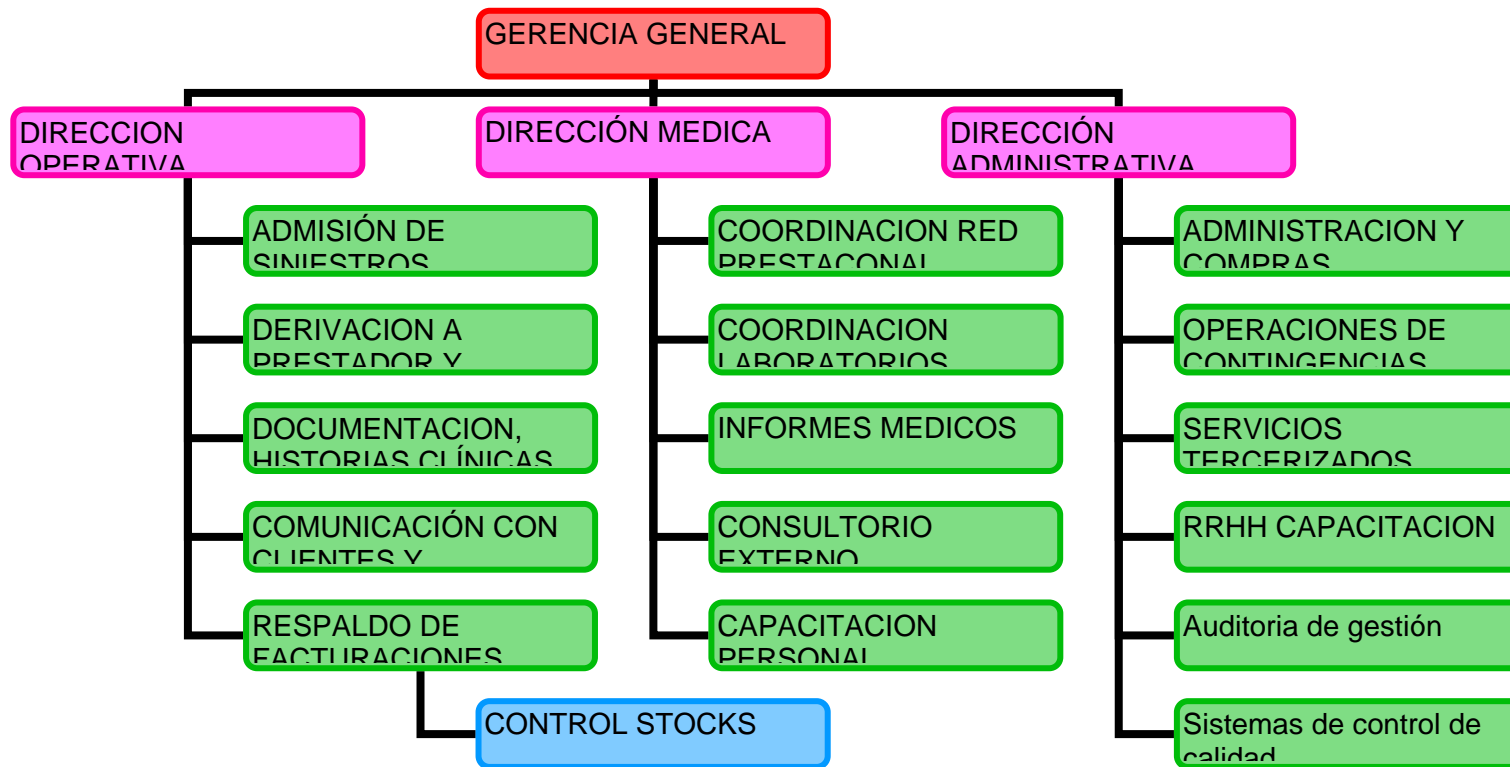
Procedimientos relacionados:

"Medición, análisis y mejora" PE-08-01"

"Indicadores PE-08-02".

.

ANEXO N° A ORGANIGRAMA



## ANEXO N° B

**Funciones y Responsabilidades**

## 1.- GERENCIA GENERAL:

Dirección general de MEDARTE S.A.

Coordinación de las áreas médica, operativa y administrativa

Control y auditoria del sistema de calidad

Gestión financiera. Convenios, contratos, tercerizaciones,

Intervención en conflictos medico legales

Consulta en temas médicos conflictivos

## 2.- DIRECCIÓN OPERATIVA:

Coordinación, control y auditoria de los prestadores médicos

Relaciones institucionales con Hospitales, Municipios, Policía Bonaerense, Penitenciario, empresas, etc.

Coordinación y control de los laboratorios, médicos y de servicios de apoyo.

Coordinación y control de los prestadores de las emergencias

Provisión de medicamentos.

Mantenimiento de la información estadística

Control y auditoria de la documentación

Auditoria de las historias clínicas.

Control de altas

Control de aseguramiento de calidad en las prestaciones y evaluación de proveedores.

Coordinación y participación de las clases de minimización de riesgos

Mantener sistemas de entrenamiento permanente para el personal actuante bajo su cargo o las nuevas incorporaciones.

Coordinar y disertar en los cursos de capacitación técnica permanente y de la gestión de calidad

Coordinación de los cursos de minimización de riesgos.

Control y renovación de sotcks, intercambio de información con la Dirección Administrativa.

## 2.1-. Servicios tercerizados

Controlar y suministrar los recursos para el desarrollo de la actividad de:

**Prestadores Médicos:**

Atender las prestaciones derivadas por el Call Center, el Centro Coordinador y las Emergencias

Administrar tratamientos antirretrovirales y de vacunación anti tetánica y anti hepática. Aplicación de gamas globulinas.

Realizar los exámenes clínicos en salud y evaluar los resultados de laboratorio y la documentación anexa de los mismos (radiografías, electrocardiogramas, etc.)

Seguimiento de tratamientos de los accidentes cortopunzantes.

Establecer el alta médica del siniestro

Confeccionar la documentación médica, las órdenes de estudios de laboratorio, la historia clínica y certificados.

Concretar los seguimientos serológicos de los pacientes en tiempo y forma de acuerdo a la reglamentación 18/00 del MSP.

**Prestadores Laboratorio:**

Efectuar los análisis de laboratorio solicitados por los médicos asistentes

Mantener el control de calidad impuesto por el colegio de bioquímicos de la ciudad de Bs. As.

Confeccionar los protocolos en tiempo y forma según los procedimientos específicos aplicables.

Llevar una exacta administración con el consiguiente respaldo documental.

Mantener los procedimientos de validación para cada determinación específica de agentes tóxicos

**Prestadores de emergencia (sólo para el corto punzante):**

Asistir a los pacientes accidentados derivados por el Call Center o por el Centro Coordinador.

Entregar la medicación asignada

Confeccionar los formularios y planillas correspondientes

Aconsejar, orientar y contener al accidentado

Derivar el paciente al médico infectólogo y las muestras biológicas al laboratorio

Intentar dentro de lo posible hallar el paciente fuente para extraer las muestras biológicas.

**2.2-Documentación Médica:**

Controlar a los efectores de la documentación la correcta confección y archivo de las mismas.

Mantener las historias clínicas completas y ordenadas

Controlar los protocolos de laboratorio, consentimientos, indicaciones y formularios operativos.

Mantener los registros de computación actualizados con sus correspondientes back up.

### 2.3 Administración Banco de Drogas:

Establecer bancos de drogas geográficamente estratégicos

Mantener stock de medicamentos de uso

Llevar la administración de los bancos de drogas

Asegurar la disponibilidad permanente de medicamentos a los pacientes asistidos

### 2.4 Capacitación beneficiarios

Coordina, participa, desarrolla y provee el material didáctico y de difusión necesario para la capacitación.

Elabora las encuestas, evalúa los datos y difunde los resultados en la Pág. WEB

### 2.5 Auditor externo (Accidentes corto punzantes y Exámenes en salud)

Verificar que la actividad se desarrollo conforme a las reglas del arte de la práctica médica.

Intervenir en los casos conflictivos o de difícil resolución.

## 3.- DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA:

Administración. Coordinación de las operaciones administrativas

Control de ingreso de pacientes, documentación, y altas

Control de gestión financiera

Contabilidad y coordinación contadores externos

RRHH, retenciones, impuestos, cuotas sindicales

Cobros y pagos

Control del sistema de registros de movimientos financieros y económicos en sistema de computación.

Informes diarios, periódicos y finales de operaciones económicas y financieras.

Entrenamiento y capacitación del personal a su cargo

### 3.1 Administración y compras

Compras, proveedores

Contrataciones, relaciones económicas con los prestadores

Facturación y refacturaciones

Bonificaciones, descuentos, recargos, ventas

Gestión de cobranza y pagos.

Seguros

Registro en el sistema de computación, control de back up.

Preparar la facturación técnica integrando todos los registros asistenciales

Acompañar con el respaldo médico documental completo

Liquidar técnicamente a los prestadores médicos, laboratorios y de emergencias.

Mantenimiento de la contabilidad

Impuestos, gabelas

Pagos, Bancos, Cobranzas

Gestiones financieras

Archivo

Medicamentos / Insumos

Equipos y aparatos / Vestuario

Traslados y viajes

### 3.2 Operaciones de contingencia

Operaciones de contingencia

Establecer contacto

Evaluar el problema

Administrar la solución posible

Estudiar los métodos y conductas para evitar su repetición

### 3.3 Servicios tercerizados

Coordinación del Call Center

Admisión de pacientes

Denuncia al centro coordinador

Guardias de atención permanente

Mantenimiento de la contabilidad

### 3.4 Recursos Humanos Capacitación

Sueldos y jornales

Capacitación

**4.- DIRECCIÓN MEDICA:**

Control y optimización de asistencia médica y paramédica

Relación con beneficiarios, información sobre tratamientos y controles

Información permanente con clientes ART y autoasegurados, informes preliminares, evolutivos, licencias, preexistencias y toxicidades.

Decisiones médicas conflictivas

Contingencias asistenciales

Control de gestión de calidad en las prestaciones. Capacitación a profesionales.

**ANEXO N° C**      **Procesos: “Accidente corto punzante”**

