

IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015 EN UNA UNIDAD DE EDUCACIÓN DIABETOLÓGICA: RESULTADOS Y APRENDIZAJES

David Hidalgo Villa¹, Cristina Menéndez García¹, María Ablanedo Mingot¹, María Jesús García Arias¹, Raquel Casas Rodríguez², Amalia Franco Vidal².
¹Unidad de Educación Diabetológica. ²Unidad de Calidad e Innovación. Hospital Universitario de Cabueñes. Área Sanitaria V. Servicio de Salud del Principado de Asturias.

Objetivos y Metodología (El Camino a la Excelencia)



Fase 1: Análisis de Brechas y Contexto

Enero 2023. Se utiliza la estructura de alto nivel de ISO para identificar los pasos a seguir. Se define el alcance, se analiza el contexto y las partes interesadas.



Fase 2: Estandarización y Diseño

Se define el mapa de procesos. Se desarrollan procesos, procedimientos e indicadores. Se organiza formación continuada de los profesionales y planes de acogida.



Fase 3: Gestión de Riesgos y Documentación

Elaboración de documentación operativa y registros. Aplicación de matriz de riesgos. Implantación de objetivos de mejora.



Fase 4: Auditoría y Certificación

Junio 2025: tras auditoría interna se realiza auditoría externa y se obtiene la certificación.

Resultados Cuantitativos



0 No Conformidades Mayores

La certificación se obtuvo cumpliendo integralmente con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.



95,8 NPS (Net Promoter Score)

Resultado sobresaliente en la evaluación de la satisfacción de los usuarios de la unidad.



Fortalecimiento Documental

Se crearon 8 procedimientos nuevos, 12 documentos para pacientes y se revisaron 30 documentos existentes.

Gestión de Calidad y Riesgos

Concepto	Resultado
⚠ Riesgos Identificados	15 (10 tratados)
🚫 No Conformidades gestionadas	5
📁 Documentos para pacientes	12
📊 Indicadores de Seguimiento	4

Aprendizajes y Conclusiones



Oportunidades de Mejora Identificadas

Las auditorías señalaron la necesidad de optimizar el control de stocks, detectar productos caducados y resolver problemas informáticos.



Impacto en la Seguridad del Paciente

La gestión proactiva de riesgos y la estandarización han reforzado la seguridad del paciente y la estructura organizativa.



Cultura de Mejora Continua

La certificación ha dotado al equipo de herramientas para mantener la calidad y seguridad en el tiempo.