

El Hospital Luis Vernaza fue la primera instalación hospitalaria en el Ecuador que recibió la Certificación Internacional ISO 9001:2000, en Agosto del 2005, para cubrir la prestación de los procesos claves del Servicio de Atención Médica en concordancia con la Norma ISO, excluyendo diseño y desarrollo (cláusula 7.3). Luego en Diciembre del año 2008 fue recertificada bajo la nueva versión actualizada de la Norma ISO 9001:2008, por los auditores externos de la empresa certificadora.

También se han otorgado certificaciones similares a los demás hospitales de la Junta de Beneficencia de Guayaquil (Hospital Gineco-Obstétrico Enrique C. Sotomayor, Hospital de Niños Dr. Roberto Gilbert E. e Instituto de Neurociencias), lo que significa que todos estos centros de salud cumplen con los estándares internacionales de sistemas de calidad y administración.

Estamos especialmente comprometidos en promover los servicios de salud entre las personas más vulnerables de nuestra comunidad, proporcionando los cuidados que requieren los más necesitados, enfermos, indigentes, huérfanos, ancianos, discapacitados y mentalmente perturbados.

Tenemos una relación de largo plazo con las facultades médicas de las universidades más importantes de Guayaquil.

Alcance

El SGC de la Organización comprende tres procesos claves en el servicio en el área de salud, llamados procesos de Realización. Los procesos de realización son los directamente relacionados con la provisión del servicio de la organización a los clientes y se describen a continuación:

- Proceso de atención médica en Consulta Externa: Comprende las actividades que realizan los médicos generales, especialistas, personal técnico médico y de apoyo para atender y solucionar los requerimientos de los pacientes en los consultorios de Consulta Externa.
- Proceso de atención médica en Hospitalización: Comprende las actividades que realizan los médicos generales, especialistas, personal técnico médico y de apoyo para atender y solucionar los requerimientos de los pacientes en las salas de Medicina Clínica y Cirugía.

- Proceso de atención médica en Emergencia y Cuidados Intensivos: Comprende las actividades que realizan los médicos generales, especialistas, personal técnico médico y de apoyo para atender y solucionar los requerimientos de los pacientes en las salas áreas de Emergencia y en la Unidad de Cuidados Intensivos.

Además, incluye los siguientes procesos de servicios de apoyo:

A1: Anatomía Patológica y Morgue		A2: Anestesiología	
A3: Administración / Finanzas	A4: Archivo Clínico y Estadístico		
A5: Biblioteca	A6: Bodega y Botica Central		
A7: Compras	A8: Departamento Anexo IESS		
A9: Diagnóstico por imágenes	A10: Enfermería: Enfermería, Camilleros, Bioseguridad y Es		
A11: Hematología / Banco de Sangre	A12: Hemodinamia		
A13: Laboratorio Clínico	A14: Mantenimiento: Proyectos/Obras Civiles, Mantenimien		
A15: Medicina Física y Rehabilitación	A16: Soporte Nutricional		
A17: Servicio de Admisión	A18: Intervención		
A19: Activos Fijos	A20: Sistemas		
A21: Terapia Respiratoria	A22: Trabajo Social		
A23: Docencia	A24: Control de Infecciones Hospitalarias		
A25: Costura	A26: Servicios Concesionados : Lavandería, Alimentación, V		

Procesos Estratégicos

Los procesos estratégicos del Hospital Luis Vernaza planifican y controlan el establecimiento y puesta en marcha del SGC.

Gestión de la Dirección: este proceso engloba las actividades del Comité de la Calidad presidido por el Inspector del hospital, para asegurar que se cumplan los requisitos aplicables y que se logre el incremento de la satisfacción de los clientes, a través de una planificación de la calidad, el seguimiento al sistema y la asignación de recursos.

Gestión de la Calidad: Este proceso determina y documenta los requisitos del cliente, los de la organización y los legales necesarios para la entrega del servicio de la organización, y la realización de las actividades que aseguren la satisfacción de los requisitos del cliente. Asegura que la operación y el control de los procesos de Realización y Apoyo sean eficaces; e implementa las acciones necesarias para alcanzar los objetivos planificados.

En este proceso se encuentran definidos los siguientes subprocesos de aseguramiento de la **Gestión de la Calidad:**

{slide=Auditoría Interna}

Este proceso verifica el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad con la norma ISO 9001:2008.

{/slide}

{slide=Gestión de No conformidades}

Analiza y procura solución a la causa raíz con el objeto de mejorar el servicio.

{/slide}

{slide=Medición de la satisfacción del cliente}

Recaba información sobre la percepción de los clientes respecto a la calidad del servicio con el fin de implementar acciones que procuren incrementar su satisfacción.

{/slide}

{slide=Comunicación Interna}

Comprende las actividades para facilitar la comunicación interna de la organización estableciendo una matriz de comunicación interna, incluyendo aspecto a comunicar, responsable de la comunicación, a quien comunica, cuando comunica, estrategias y medios.

{/slide}

{slide=Gestión de Medición y Control}

Comprende las actividades para monitoreo y medición de parámetros de pacientes con uso de equipos e instrumentos médicos, para asegurar la prestación del servicio por parte de la organización.

{/slide}

{slide=Gestión de los Recursos}

Este proceso asegura la disponibilidad de Recursos Humanos calificados incluyendo los subprocesos para la selección, inducción, y capacitación de los profesionales que prestan servicio en la organización. También asegura la disponibilidad de Infraestructura apropiada, Ambiente de trabajo adecuado y la provisión de recursos económicos para la realización del servicio incluyendo la Provisión de equipamiento, materiales e insumos según sea apropiado.

{/slide}