



AINFOR y afmQuality

Caso de éxito: Equipo IVI (Instituto Valenciano de Infertilidad)

AINFOR implementa afmQuality en la primera Institución Médica de España de Infertilidad para mejorar la gestión de la calidad.

AINFOR
Assessors Informàtics

www.ainfor.com



Microsoft
GOLD CERTIFIED
Partner

País: España
Sector: Médico
Nombre: IVI



Perfil del cliente

Clínica de vanguardia de la Medicina Reproductiva que aporta soluciones concretas y personalizadas para las parejas infértiles.

Situación

Equipo IVI cuenta con clínicas repartidas por toda España y el extranjero. Con alrededor de 900 empleados, quería gestionar todos los procesos de calidad de la institución bajo una única solución sencilla y práctica que permitiera tener al día todos los asuntos de calidad, aspecto de vital importancia para el sector de la medicina.

Solución

afmQuality, la solución de Microsoft para la gestión de los procesos de calidad.

Beneficios

- Ganancia de tiempo en el departamento de calidad.
- Centralización de toda la gestión documental en un único portal corporativo.
- Mantenimiento actualizado de la documentación.
- Integración de las herramientas de gestión.

La empresa

El **Instituto Valenciano de Infertilidad**, Equipo IVI, nació en el 1990 como la primera institución médica en España especializada íntegramente en la reproducción humana. Su sede central se encuentra en Valencia y cuenta con otros 16 Centros en otras ciudades, mayoritariamente en el territorio español, además de clínicas pioneras en países como Portugal, México, Chile y Panamá. Su filosofía se basa en ofrecer “Medicina Humana”, que cuenta con atención psicológica sensible y tiene en consideración las emociones y las tensiones a las que se ven sometidas las parejas infértiles.

Equipo IVI es uno de los centros más prestigiosos del mundo y se ha convertido en un punto de referencia en el campo de la reproducción humana. Su entrega continua a la investigación les ha llevado a desarrollar nuevas soluciones dirigidas a las parejas con problemas para concebir de forma natural. Como resultado de su larga trayectoria y su profesionalidad, han recibido destacados premios en el ámbito de la medicina, han publicado numerosas obras y se han convertido en pioneros en muchos tipos de reproducción asistida, por ejemplo, fueron los primeros del mundo en conseguir un embarazo con espermatozoides congelados de un hombre estéril en agosto de 1995. También cuentan con los certificados de calidad más importantes de su sector, como la ISO 9001, y actualmente se están implantando las de EFQM y Medio Ambiente.

Situación

Por la propia actividad de la compañía, y cumpliendo con el objetivo de ofrecer la máxima calidad a sus clientes, el departamento de calidad de IVI debe manejar gran cantidad de documentos: protocolos a seguir para la atención de los pacientes por parte del personal de los distintos departamentos, consentimientos que deben rellenar los pacientes, encuestas de satisfacción, incidencias o no conformidades, evaluación de los proveedores, etc. documentos todos de suma importancia en el entorno sanitario.

Así pues, todo el personal del departamento de calidad de IVI se enfrentaba diariamente a la gestión, revisión y mantenimiento de aproximadamente 3.000 documentos con la consiguiente problemática en el control de versiones y distribución de las mismas entre el personal.

Esta problemática se veía acentuada, además, con el hecho de la existencia de otros 16 Centros y la política de expansión de la compañía.

Como indican **Yvonne Benito**, Directora de Calidad y **Gabino García**, Director de Sistemas de Información de IVI, el gran trabajo que significaba la distribución de la documentación de la calidad a los distintos centros así como la recolección de información de otros sistemas se estaba convirtiendo en un problema que necesitaban solucionar para mejorar el rendimiento de sus departamentos de calidad y por tanto de sus centros, puesto que con el sistema de gestión documental que estaban utilizando hasta el momento no era suficiente para lograr la máxima eficiencia.

Solución

Como se ha comentado anteriormente, el problema principal radicaba en el gran trabajo que significaba la distribución de la documentación de calidad a los distintos centros, así como la recolección de información a otros sistemas. La solución a esta problemática se abordó centralizando la gestión documental en **afmQuality**.

De esta manera se ha diseñado un portal corporativo donde se encuentra toda esta documentación y al que, en base al perfil de usuario, cada miembro de la compañía puede acceder a la documentación que necesita para el desempeño de sus funciones, asegurando que la versión de la misma siempre es la correcta y más actualizada. Al mismo tiempo, se diseñaron por parte de **AINFOR** los mecanismos adecuados para la incorporación de la información necesaria y residente en los otros sistemas de gestión de la compañía.

Para que el funcionamiento de **afmQuality** fuera el “traje a medida” para IVI, **AINFOR** desarrolló también personalizaciones específicas:

- Personalizaciones orientadas a la aportación de valor añadido para los usuarios del sistema: concepto de documento compuesto, concepto de documento variable y nuevas pantallas optimizadas de búsqueda de documentos y apertura de documentos tanto compuestos como variables.
- Conexión con Microsoft Dynamics Nav y el sistema de Gestión Clínica.

AINFOR realizó la implantación y puesta en marcha de **afmQuality** según la Metodología **afirmative**, avalada por **Microsoft**[®]. El seguimiento de esta metodología permite:

- Recoger las necesidades y racionalizar las expectativas del proyecto.
- Determinar el alcance del proyecto.
- Obtener una visión global del negocio para prever las necesidades de solución.
- Acotar todas las fases de trabajo de manera que en todo momento queden definidas las tareas a realizar y los responsables correspondientes.
- Mejorar el control del proyecto para optimizar los costes y recursos.

Carlos Monforte, Director del proyecto de **AINFOR**, destaca que *“la total implicación en el proyecto por parte de IVI, desde la Dirección hasta los responsables de calidad, pasando por el departamento de IT, fue clave para el éxito de la implementación y puesta en marcha del proyecto”*.

En cuanto a la formación y los primeros días de trabajo tras la implantación del nuevo gestor de calidad **afmQuality**, **AINFOR** sostiene haberse encontrado una actitud muy positiva al cambio por parte de todo el equipo. Todo el personal de IVI se volcó, cada uno dentro de sus responsabilidades, para conseguir la puesta en marcha del proyecto de la mejor forma posible. Por la gran cantidad de usuarios potenciales del portal y la distribución geográfica, la formación se planificó de forma piramidal. Se asignaron usuarios clave desde IVI y ellos se encargaron de planificar la formación para los usuarios de los distintos centros de la compañía contando, por supuesto, con todo el apoyo del personal de **AINFOR**.

“El funcionamiento de la aplicación es muy intuitivo y la adaptación no ha sido complicada”, aseguran los responsables de IVI.

Beneficios

Desde **AINFOR** se considera que la centralización de toda la documentación en un único portal corporativo al que tiene acceso cualquier empleado de la compañía independientemente de la ubicación del centro donde trabaja, así como la integración con las herramientas de gestión existentes en la compañía ha sido uno de los mayores beneficios que ha obtenido IVI al confiar en **afmQuality**. Al mismo tiempo la plataforma permite la creación de sites específicos para la gestión documental de ciertos departamentos especiales como es el caso del departamento jurídico y el departamento de IT, con lo que la solución ofrece posibilidades más allá del departamento de calidad.

Las áreas que han notado las mejoras de forma más sustancial han sido el área de gestión documental y el área de clientes (pacientes). También ha ayudado a realizar una evaluación de proveedores de forma más eficiente.

Desde IVI afirman que *“gracias a **afmQuality**, ahora el personal responsable de calidad tiene tiempo para preocuparse de las tareas propias de su departamento, sin tener que perder tiempo por los problemas ocasionados por la gestión documental”*.

Abril 2009

SOFTWARE

Microsoft Office 2007
SQL Server
Microsoft Office SharePoint Server 2007

PARA MÁS INFORMACIÓN:

AINFOR: Carlos Monforte (96 126 77 62)
carlos.monforte@ainfor.com www.ainfor.com

afirmaITservices: Iván Qart (93 724 72 72)
iqart@afirma.biz www.afmsoluciones.com

AINFOR
Assessors Informàtics
www.ainfor.com

