

Servicios sanitarios

Sistemas de gestión de la calidad para las unidades de nutrición clínica y dietética en adultos

Esta norma ha sido elaborada por el comité técnico CTN 179 *Calidad y seguridad en los centros de asistencia sanitaria*, cuya secretaría desempeña UNE.

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE 179009

UNE 179009

Servicios sanitarios
Sistemas de gestión de la calidad para las unidades de nutrición clínica y dietética
en adultos

Health services. Quality management systems for the clinical and dietetic nutrition units in adults.

Services en santé. Systèmes de management de la qualité pour les unités de nutrition clinique et diététique chez les adultes.

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE 179009

Las observaciones a este documento han de dirigirse a:

Asociación Española de Normalización

Génova, 6
28004 MADRID-España
Tel.: 915 294 900
info@une.org
www.une.org
Depósito legal: M 41339:2018

© UNE 2018

Prohibida la reproducción sin el consentimiento de UNE.

Todos los derechos de propiedad intelectual de la presente norma son titularidad de UNE.

Índice

0	Introducción.....	5
0.1	Generalidades.....	6
0.2	Principios de la gestión de la calidad.....	7
0.3	Enfoque a procesos.....	8
0.4	Compatibilidad con otros sistemas de gestión.....	10
1	Objeto y campo de aplicación.....	11
2	Normas para consulta.....	12
3	Términos y definiciones.....	12
4	Sistema de gestión de la calidad.....	23
4.1	Comprensión de la organización y de su contexto.....	23
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	24
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.....	25
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.....	27
5	Liderazgo.....	29
5.1	Liderazgo y compromiso.....	29
5.2	Política.....	30
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.....	31
6	Planificación.....	32
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	32
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.....	33
6.3	Planificación de los cambios.....	35
7	Apoyo.....	35
7.1	Recursos.....	35
7.2	Competencia.....	40
7.3	Toma de conciencia.....	42
7.4	Comunicación.....	42
7.5	Información documentada.....	43
8	Operación.....	47
8.1	Planificación y control operacional.....	47
8.2	Requisitos para los productos y servicios.....	49
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios.....	53
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.....	56
8.5	Producción y provisión del servicio.....	58
8.6	Liberación de los productos y servicios.....	62
8.7	Control de las salidas no conformes.....	63
9	Evaluación del desempeño.....	64
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	64
9.2	Auditoría interna.....	67
9.3	Revisión por la dirección.....	68
10	Mejora.....	70
10.1	Generalidades.....	70
10.2	No conformidad y acción correctiva.....	70
10.3	Mejora continua.....	71

11	Bibliografía	72
Anexo A (Informativo)	Aclaración de la nueva estructura, terminología y conceptos	75
Anexo B (Informativo)	Otras normas internacionales sobre gestión de la calidad y sistemas de gestión de la calidad desarrolladas por el Comité Técnico ISO/TC 176	79
Anexo C (Informativo)	Ejemplo de Mapa de procesos de una UNCyD	83
Anexo D (Informativo)	Ejemplo de Ficha de proceso	84
Anexo E (Informativo)	Ejemplo de Ficha de objetivos	86
Anexo F (Informativo)	Ejemplo de Inventario y Plan de mantenimiento de equipos e instalaciones	87
Anexo G (Informativo)	Ejemplo de Ficha de definición del puesto de trabajo	88
Anexo H (Informativo)	Ejemplo de Ficha individual de formación	89
Anexo I (Informativo)	Ejemplo de Ficha de registro de la información documentada	90
Anexo J (Informativo)	Ejemplo de Consentimiento informado	91
Anexo K (Informativo)	Ejemplos de Indicadores	93
Anexo L (Informativo)	Ejemplo de encuesta de satisfacción de paciente	95

1 Objeto y campo de aplicación

1 Objeto y campo de aplicación

Esta norma internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando una organización:

- a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y
- b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

Todos los requisitos de esta norma internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones, sin importar su tipo o tamaño, o los productos y servicios suministrados.

NOTA 1 En esta norma internacional, los términos “producto” o “servicio” se aplican únicamente a productos y servicios destinados a un cliente o solicitados por él.

NOTA 2 El concepto que en la versión en inglés se expresa como “statutory and regulatory requirements” en esta versión en español se ha traducido como requisitos legales y reglamentarios.

En esta norma se especifican los requisitos para el establecimiento de un sistema de gestión de la calidad aplicable a las Unidades de Nutrición Clínica y Dietética (UNCyD).

El alcance de la norma engloba los procesos involucrados en los siguientes aspectos:

- a) identificación de pacientes en riesgo nutricional;
- b) gestión de interconsultas a la UNCyD;
- c) valoración del estado nutricional;
- d) diagnóstico nutricional y codificación;
- e) estimación/cálculo de los requerimientos nutricionales;
- f) indicación del tratamiento nutricional:
 - 1 dieta oral,
 - 2 suplementos nutricionales orales,
 - 3 nutrición enteral,
 - 4 nutrición parenteral;
- g) seguimiento del estado y tratamiento nutricional;
- h) gestión de la nutrición artificial domiciliaria;
- i) educación sanitaria, formación y adiestramiento/capacitación sobre cuidados y tratamiento nutricional.

Si la UNCyD lo considera oportuno, puede añadir al alcance:

- j) docencia;
- k) investigación.

2 Normas para consulta

2 Referencias normativas

Los documentos indicados a continuación, en su totalidad o en parte, son normas para consulta indispensables para la aplicación de este documento. Para las referencias con fecha, sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición (incluyendo cualquier modificación de ésta).

ISO 9000:2015, *Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.*