



Cliente: Admira Vision

Descripción: Obtención y revalidación del reconocimiento EFQM 200+

Fecha realización: 2013



El grupo oftalmológico Admira Visión obtiene y revalida el Sello de Excelencia Europea 200+





Los Antecedentes

Admira Visión es un grupo oftalmológico de referencia a nivel nacional e internacional que se dedica al estudio, diagnóstico y tratamiento de todas las enfermedades oculares, a su prevención y al tratamiento de lesiones del sistema visual del ámbito laboral, deportivo o en el hogar. La organización cuenta con una notable trayectoria, realizando intervenciones desde el año 1995, caracterizándose por una gran profesionalidad y pasión por la oftalmología.

Su objetivo principal es ofrecer una asistencia oftalmológica profesional de máxima calidad y complejidad tecnológica siempre contrastada, certificada y acreditada. Los profesionales de Admira Visión apuestan para que sus pacientes reciban un trato cálido y de proximidad generando un clima de confianza y confortabilidad. Además, todos y cada uno de los profesionales del grupo desempeña sus funciones con la máxima eficiencia y eficacia, motivo por el cual precisan de una actualización permanente de conocimientos y técnicas, hecho que contribuye sin duda a la mejora de la gestión de la organización.

La visión de la empresa está orientada a la asistencia médica de las personas, entendiéndolas como una suma de circunstancias personales y sociales que condicionan y generan determinadas patologías. Por otro lado, cabe destacar los valores de la organización, que se rige por la humanidad y la excelencia a nivel personal y profesional. Admira Visión cuenta con las siguientes unidades clínicas: Institut Oftalmològic Integral (consultas en 3 edificios vinculados a Clínica Corachan), Làser Oftàlmic Admira Visión, Institut Oftalmològic Clinsafa (en las consultas de clínica Sagrada Família),

Assistència Oftalmològica de Catalunya (en el hospital Cima de Sanitas y en la Clínica Diagonal de Medifiat), todas en Barcelona, donde en 2013 se realizaron unas 4,300 intervenciones a unos 130,000 pacientes.

Fue en 2010 cuando Admira Visión solicitó a Comtec un asesoramiento para definir qué tipo de reconocimiento era el más adecuado a sus necesidades y liderar el proceso para su obtención. El grupo quería obtener un reconocimiento que pusiese de relieve los esfuerzos para ofrecer un servicio de calidad y que permitiese potenciar su imagen a nivel externo. Admira Visión decidió elegir Comtec por su experiencia, su conocimiento y especialización en el sector sanitario y en modelos de calidad y excelencia; por ser una consultora licenciataria y asociada al Club Excelencia en la Gestión y por su compromiso y garantía en los resultados.

El Reto

Admira Visión quiere obtener el reconocimiento EFQM 200+ por parte del Club Excelencia en la Gestión (CEG) y revalidarlo posteriormente.

El modelo EFQM

El modelo de certificación EFQM es un modelo de excelencia en la gestión como vía para la autoevaluación y la determinación de los procesos de mejora continua en entornos empresariales, tanto privados como públicos. Las organizaciones excelentes son las que consiguen mantener niveles superiores de rendimiento capaces de satisfacer o exceder las expectativas de todos sus grupos de interés, e inspirarse en los siguientes conceptos fundamentales:

- Conseguir resultados equilibrados.
- Añadir valor para los clientes.
- Liderar con visión, inspiración e integridad.
- Gestionar por procesos.
- Conseguir el éxito mediante personas.
- Fomentar la creatividad y la inspiración.
- Construir alianzas.
- Responsabilizarse de un futuro sostenible.

La Metodología

La metodología utilizada por COMTEC potencia la participación del equipo humano mediante grupos de trabajo y asignación de tareas a los diferentes responsables implicados.

El proyecto con Admira Visión constó de tres fases:

1-Formación EFQM

2-Evaluación EFQM

3-Establecimiento del Plan de Mejora. 3 proyectos:

- 1.Preparación de la documentación requerida para solicitar el reconocimiento externo.
- 2.Seguimiento y evaluación de los proyectos de mejora.
- 3.Acompañamiento durante la vista de evaluación por parte de la entidad de certificación.

El proyecto se realizó gracias a la colaboración de todo el equipo directivo de Admira Visión y en total se realizaron hasta 8 sesiones de trabajo.





“Valoramos muy positivamente el resultado de la colaboración con Comtec, su liderazgo en el proceso y, por consiguiente, el hecho de haber conseguido con éxito el objetivo propuesto”, destaca el Dr. Jesus Costa, director asistencial de Admira Visión.

Los Resultados

Fruto del trabajo conjunto, Comtec y Admira Visión obtuvieron 2 veces de forma consecutiva la certificación de calidad EFQM 200+ en 2010 y en 2013 respectivamente. De esta manera, y en el momento de certificar, Admira Visión se convierte en la única clínica oftalmológica de España en recibir este sello por parte del [Club Excelencia en la Gestión](#). “Haciendo una mirada retrospectiva, desde Admira Visión valoramos muy positivamente el resultado de la colaboración con la consultora, su liderazgo en el proceso y, por consiguiente, el hecho de haber conseguido con éxito el objetivo propuesto”, destaca el Dr. Jesús Costa, director asistencial de Admira Visión.

Desde Comtec, ponen de manifiesto la satisfacción de todo el equipo al haber logrado superar con éxito el reto planteado por el grupo Admira

Visión. “Realizar un minucioso plan de acompañamiento a la empresa, supervisando el detalle, y contar con la implicación al 100% del equipo directivo de Admira Visión da como resultado la consecución del sello EFQM 200+ propuesto inicialmente”, puntualiza Pau Negre, socio y director de Comtec.

La relación entre Comtec y Admira Visión, así como el resultado del trabajo realizado, ha sido muy buena y por ese motivo actualmente se está trabajando para conseguir la optimización del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 y seguir avanzando en el compromiso con la excelencia.

Comtec es una empresa de servicios de consultoría estratégica, sistemas y operaciones creada en el año 1996 en Barcelona con la misión de ayudar a mejorar la gestión y el desarrollo de las organizaciones.



Rambla Catalunya 39, 2^o1^a
08007 Barcelona
Tel. 934874656
correo@comtecquality.com
www.comtecquality.com

