

NO CONFORMIDADES.
ACCIONES CORRECTIVAS Y
PREVENTIVAS.
RECLAMACIONES

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD ALIMENTARIA

HOSPITAL PUNTA DE EUROPA
Área de Gestión Sanitaria del
Campo de Gibraltar

Edición: 0



NO CONFORMIDADES. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS. RECLAMACIONES

ÍNDICE

PG02.- “NO CONFORMIDADES. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS. RECLAMACIONES” 3

| | | |
|---------------|---|----------|
| PG02.1 | OBJETO..... | 3 |
| PG02.2 | ALCANCE..... | 3 |
| PG02.3 | DEFINICIONES | 3 |
| PG02.4 | PROCEDIMIENTO | 3 |
| PG02.4.1 | DETECCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD y/o INCIDENCIA. | 3 |
| PG02.4.2 | ANÁLISIS DE CAUSAS..... | 4 |
| PG02.4.3 | IDENTIFICACIÓN Y SEPARACIÓN DEL PRODUCTO | 4 |
| PG02.4.4 | COMUNICACIÓN A PACIENTE | 4 |
| PG02.4.5 | PROPONER ACCIONES CORRECTIVAS/ PREVENTIVAS..... | 4 |
| PG02.4.6 | VERIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN Y DE SU EFICACIA..... | 5 |
| PG02.5 | HITÓRICO DE MODIFICACIONES | 5 |
| PG02.6 | ANEXOS | 5 |

NO CONFORMIDADES. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS. RECLAMACIONES

PG02.1 OBJETO

Garantizar que los productos o procesos que No sean Conformes con los requisitos, se gestionen, identifiquen y reciban el tratamiento adecuado, incluyendo las discrepancias, que sobre los mismos, sean detectadas por el cliente (paciente o familiar) o por el propio hospital.

PG02.2 ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todos los documentos y procesos que conforman el Sistema Integral de Calidad y Seguridad Alimentaria de la cocina del Hospital Punta de Europa.

PG02.3 DEFINICIONES

Las definidas en las normas de referencia.

PG02.4 PROCEDIMIENTO

PG02.4.1 DETECCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD y/o INCIDENCIA.

La persona que detecte la No Conformidad o producto NC lo pondrá en conocimiento de la Coordinadora de Calidad e Higiene (CCH) y lo documentará en el correspondiente Informe de No Conformidad.

Las NC's pueden generarse, entre otras, en las siguientes situaciones:

- En la recepción de los productos, durante el elaboración de las comidas, emplatado y reparto de los mismos.
- En incumplimiento de requisitos del Sistema de Calidad e Inocuidad Alimentaria (APPCC y PGHs).
- En los productos ofrecidos y que no se ajustan a sus especificaciones.

Las incidencias son desviaciones puntuales que se detectan, se registran y resuelven en el mismo momento, pero no llegan a ser una NC. En caso de repetición de la misma incidencia o aumento de gravedad, se resolvería como una NC.

Las Reclamaciones son discrepancias comunicadas por el paciente/ usuario.

PG02.4.2 ANÁLISIS DE CAUSAS

A continuación, las personas implicadas en la situación que ha provocado la No Conformidad, en colaboración con la CCH, analizarán las causas que originaron la No Conformidad. Este análisis se hará con la suficiente profundidad como para establecer las causas originales de la incidencia, y aplicará una acción inmediata para dar solución a la incidencia de manera temporal o definitiva según el caso.

PG02.4.3 IDENTIFICACIÓN Y SEPARACIÓN DEL PRODUCTO

Cuando se trata de una No Conformidad detectada en un producto o plato, pueden darse los siguientes casos:

- Cuando el defecto no altere la calidad del producto y se puedan seguir cumpliendo los requerimientos del paciente, el producto se considera apto.
- Cuando el defecto altere la calidad del producto o no permita seguir cumpliendo los requerimientos del paciente, el producto no se acepta y se propone para su desecho o devolución.

Los Productos NC se identifican por medio de etiquetas, carteles o el medio que se estime oportuno, hasta que se desechen o sean retirados o devueltos al proveedor.

Los productos que tengan alguna identificación de producto NC, se colocarán e identificarán en una zona independiente, evitando en todo momento un uso inadecuado de éstos.

PG02.4.4 COMUNICACIÓN A PACIENTE

En caso de una Reclamación, se comunicará al paciente la disposición interna adoptada a raíz de su queja con el fin de contrastar con éste la idoneidad de la medida propuesta y su conformidad con el trámite emprendido.

PG02.4.5 PROPONER ACCIONES CORRECTIVAS/ PREVENTIVAS

Los responsables implicados en la gestión de la No Conformidad detectada en colaboración con la CCH, decidirán la necesidad de abrir una acción correctiva/preventiva, registrando en caso afirmativo la acción correctiva/ preventiva a tomar, el plazo de implantación, el Responsable de la implantación y el de la verificación. En caso de no abrirse Acción correctiva/preventiva, se registrará la acción inmediata tomada para solucionar el problema.

Todas la Acciones Correctivas quedan registradas en un archivo pertinente de No Conformidad.

PG02.4.6 VERIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN Y DE SU EFICACIA

Una vez cumplido el plazo de implantación de la acción correctiva, la CCH o el que éste hubiera establecido en el apartado anterior, verificará la implantación de la misma y la eficacia de la acción emprendida, dejando registro en el informe de No Conformidad.

PG02.5 HITÓRICO DE MODIFICACIONES

| Nº Edición | Fecha | Resumen de Cambios / Capítulos afectados |
|------------|------------|--|
| 0 | 06/06/2018 | Edición Inicial. |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

PG02.6 ANEXOS

- Informe No Conformidad.
- Identificación Producto No conforme.