

# Manual del Sistema de Gestión

Sistema de Gestión de las Clínicas IVI



Aprobado por la Dirección



# Manual del Sistema de Gestión

ESPAÑA  
PORTUGAL  
CHILE

ESPAÑA  
PORTUGAL

ESPAÑA  
PORTUGAL



El Instituto Valenciano de Infertilidad -IVI- tiene como prioridad la atención personalizada a todas las parejas con problemas de fertilidad, por considerarlas el centro de nuestra actividad.

Nuestro trabajo se centra en prestar una serie de servicios con una serie de directrices que nos diferencian del resto, en lo que se refiere a la calidad de los mismos.

Queremos trabajar creando un ambiente agradable para todo nuestro personal, con el fin de que el ambiente positivo se traslade a la percepción de nuestros pacientes.

Es por todo ello, que ponemos mucho empeño en el estudio y seguimiento de nuestras actividades y servicios, así como de nuestros pacientes, con el fin de determinar y cumplir los requisitos de los mismos y, además, establecer una estrategia de mejora continua.

Uno de los mecanismos de mejora de IVI, es el desarrollo de un **Sistema de Gestión**, de acuerdo con los requisitos de las **normas UNE-EN-ISO 9001 y UNE 179007** para la gestión de la calidad, así como con los requisitos de la **norma UNE 179003** para la gestión de la seguridad del paciente.

El modelo de Sistema de Gestión adoptado por las Clínicas IVI, está basado en los procesos que más adelante se detallan.

La Dirección quiere hacer disponer tanto a empleados como a pacientes, de este documento con el fin de evidenciar el compromiso que tienen las Clínicas IVI con el desarrollo e implantación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como con la mejora continua de su eficacia.



## Presentación de las Clínicas IVI

El Instituto Valenciano de Infertilidad nace, en el año 1990, como la primera institución médica en España especializada íntegramente en reproducción humana. Desde entonces, ha sido protagonista de muchos de los grandes momentos de las técnicas de reproducción asistida en nuestro país. Su equipo médico se siente orgulloso de haber ayudado a nacer a muchos niños gracias a la aplicación de los más novedosos métodos de reproducción asistida.

Esto sólo ha sido posible gracias al trabajo de un equipo multidisciplinar integrado por muchos profesionales altamente especializados en Ginecología y Obstetricia. A principios de 2017 IVI se fusionó con la empresa estadounidense RMANJ, dando lugar al grupo IVI RMA Global, convirtiéndose en el mayor grupo de reproducción asistida del mundo. Actualmente, IVI es referente obligado, tanto en el ámbito nacional como en el internacional, gracias al índice de resultados en el campo clínico.

Como consecuencia de este espíritu innovador y del desarrollo tecnológico puntero, las clínicas IVI son visitadas diariamente por parejas de España y de toda la geografía mundial: Hong-Kong, Australia, Alemania, Turquía, Argelia, Sudamérica, EE.UU., Grecia, Dinamarca, Reino Unido, Francia, Portugal, Canadá, Marruecos, Egipto, Suiza, etc.

IVI cuenta con centros en España (A Coruña, Alcorcón, Alicante, Almería, Barcelona, Bilbao, Burgos, Cartagena, Castellón, Girona, Ibiza, Las Palmas, Lleida, Logroño, Madrid, Málaga, Mallorca, Murcia, Pamplona, San Sebastián, Santander, Sevilla, Valencia, Valladolid, Vigo, Zaragoza) y fuera de España, en Buenos Aires, EE.UU., Lisboa, Londres, Roma, Milán, Panamá, Salvador de Bahía y Santiago de Chile.

Del mismo modo la Fundación IVI, es la unidad de investigación, en la que IVI vuelca anualmente gran cantidad de recursos humanos y económicos.

La filosofía de las clínicas se basa en la atención personalizada, con soluciones concretas para cada caso.

El método de trabajo parte de la investigación de la pareja, pasando por el análisis, diagnóstico, elaboración del tratamiento y aplicación del mismo, hasta la evaluación del resultado, unido a un seguimiento continuo que aporte luz a otras opciones terapéuticas, por si se hace necesario cambiar el tratamiento o repetirlo en un mismo ciclo.

Todo ello con la más moderna tecnología para realizar cada técnica con las mayores garantías de éxito.

## **En los distintos Centros IVI se realizan diferentes técnicas y tratamientos como:**

- Inseminación artificial
- Fecundación in vitro (FIV)
- Donación de gametos
- Inyección intracitoplasmática de espermatozoides (ICSI)
- Lavado de semen
- Diagnóstico Genético Preimplantacional (DGP)
- Vitriificación de Ovocitos y preembriones
- Embryoscope
- MACS

IVI es uno de los centros europeos con las mejores tasas de embarazo y un amplio porcentaje de las parejas que consultan a sus centros por problemas de fertilidad consiguen su objetivo.

Técnicas puntualmente analizadas como la donación de óvulos, la fecundación in vitro o la microinyección espermática ofrecen una tasa acumulada de embarazo próxima al 90% en tresintentos.

Además, en las clínicas IVI, las parejas pueden encontrar otro tipo de ofertas diagnósticas y terapéuticas como la cirugía endoscópica, el diagnóstico prenatal, el diagnóstico precoz del cáncer genital o un decidido apoyo psicológico.

Los servicios que ofrece IVI están constantemente adaptándose a las necesidades de los pacientes. En la actualidad, las prestaciones son mucho más amplias y cubren también los campos de la pediatría y la atención integral a la salud de la mujer y del varón.

Unidades  
asistenciales  
disponibles  
en algunas  
de las Clínicas IVI



## **1. Unidad de Medicina Reproductiva.**

Evidentemente, es la única unidad existente en todas las clínicas.

---

## **2. Unidad de Medicina Materno Infantil.**

Está especializada y dedicada exclusivamente a la preparación del embarazo, el control integral de la salud materna y fetal durante la gestación y a la asistencia al parto y puerperio.

---

## **3. Unidad de Pediatría.**

IVI, con su Unidad de Pediatría, considera que la atención médica de lactantes, niños y adolescentes, debe ser accesible, continua, integral y centrada en la familia de manera que se pueda establecer una relación de responsabilidad y confianza mutua entre el médico y la familia.

---

## **4. Unidad de Salud Integral de la Mujer.**

Tiene como objetivo prevenir la aparición de los problemas ginecológicos de la mujer, mediante la orientación del estilo de vida y los tratamientos farmacológicos adecuados.

Si aparece alguna alteración, identificarla precozmente y por último aplicar un tratamiento farmacológico o quirúrgico adecuado en cada caso.

---

## **5. Unidad de Salud del Varón.**

IVI a través de su Unidad de Andrología, se ha ocupado desde el principio de la salud del varón en lo que se refiere a la esterilidad masculina; hoy en día con el incremento de la esperanza de vida, ha desarrollado programas para atender los problemas de salud específicos del varón, dirigidos fundamentalmente a preservar la salud de la próstata y la salud sexual.

---

## **6. Unidad de Cirugía Ambulatoria.**

Aglutina todas las intervenciones para las que no se considera necesario permanecer en el hospital más allá de unas horas. Estos procesos son igual de seguros y efectivos que la cirugía convencional, pero reducen al máximo el traumatismo ocasionado, de forma que el paciente pueda regresar a casa pocas horas después de la intervención.

En esta unidad se intervienen patologías quirúrgicas relacionadas con la ginecología, la cirugía general y la urología.

---

## **7. Unidad de Psicología.**

Ofrece un programa de apoyo psicológico al paciente paralelo a su tratamiento médico, porque se han comprobado los beneficios de éste durante el proceso de Reproducción Asistida: un estado de ánimo más positivo puede favorecer la posibilidad de embarazo.





## Misión, Visión y Valores de IVI

### **Misión**

IVIRMA es una institución médica cuya misión es desarrollar **medicina reproductiva del más alto nivel**, fomentando la investigación, la actividad docente y de divulgación del conocimiento y la excelencia profesional. Todo ello basándose en el desarrollo de las personas y el espíritu de equipo como pilares fundamentales del proyecto.

### **Visión**

Seremos un equipo líder a nivel mundial en el ámbito de la medicina reproductiva, llegando a ser el grupo con mayor presencia y con los mejores resultados clínicos. Seremos referente internacional en calidad asistencial, investigación y docencia. Potenciaremos el desarrollo de las personas y el espíritu de equipo como pilares de nuestro proyecto.

### **Nuestros Valores son...**

Paciente en el centro  
Excelencia  
Honestidad  
Innovación  
Trabajo en equipo

... para que todos nos sintamos orgullosos de ser IVI.



# Política de Gestión

IVI es una empresa innovadora cuya misión principal es la de desarrollar un proyecto común: hacer una medicina reproductiva de alto nivel, fomentando la investigación, docencia y la excelencia profesional.

Los servicios que se prestan en IVI están centrados en ofrecer a los pacientes una amplia oferta de servicios dentro del campo de la Reproducción Asistida, de la mayor calidad y seguridad posible, por lo que se han establecido unas líneas básicas para su Política de Gestión, alineada con la dirección estratégica del grupo, que todo el personal conoce, y deben respetar y asumir:

**Crecimiento** sostenido y sostenible basado en la excelencia y la innovación.

**Liderazgo científico-técnico:** Las personas que trabajan en IVI mantienen un alto nivel de formación y actualización para que el contenido científico de su actividad sea el más alto y siempre adecuado a las necesidades de los pacientes.

**Ser un referente en Calidad Asistencial** focalizándonos en la identificación, análisis y eliminación de cualquier riesgo, para nosotros **el Paciente es lo primero**. La decisión médica compartida así como la creación de un entorno y proceso seguro para el paciente, implementando los controles, indicadores y revisiones necesarias para notificar, prevenir y mitigar los riesgos identificados, serán parte de los pilares de un servicio de máxima calidad.

Ofrecer una **atención personalizada y altamente especializada** con el objetivo de superar las expectativas de los pacientes y, en consecuencia, una satisfacción óptima del paciente.

IVI revisa periódicamente el sistema de gestión y está comprometido con su **Mejora continua** y con la incorporación de la cultura **KAIZEN** en toda la organización.

Mejorar las competencias, motivación, cultura de seguridad y **satisfacción del empleado** que, a su vez, derivará en una mejora de la satisfacción del paciente.

Contribuir activamente en la **protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación**, adoptando todas las medidas necesarias para evitar o minimizar los impactos ambientales derivados del consumo de recursos naturales y de la generación de residuos en nuestras actividades.

Garantizar la calidad del servicio mediante el **cumplimiento de la legislación**, normativa y recomendaciones nacionales e internacionales.

## Alcance del sistema de la Calidad y exclusiones

El Sistema de Gestión certificado en las Clínicas IVI, se apoya en las normas ISO 9001:2015, UNE 179003 y UNE 179007, efectivo en las áreas que se detallan a continuación.

### **Alcance**

Prestación de servicios de medicina de la reproducción, ginecología, obstetricia y andrología.

### **Exclusiones**

El Sistema de Gestión de Clínicas IVI, da cumplimiento a todos los requisitos de las normas UNE-EN ISO 9001 y UNE 179007, exceptuando, respectivamente, los apartados 8.3. y 7.3 Diseño y Desarrollo.

La justificación de esta exclusión está basada en el hecho de que la actividad investigadora y de desarrollo de nuevos métodos y técnicas, es realizada por la Fundación IVI.

En la prestación de los servicios médicos que realizan en las Clínicas IVI, se aplican los avances médicos desarrollados, validados y publicados por la Fundación IVI y por otros grupos investigadores reconocidos mundialmente.







## Descripción de los procesos y su interacción

A continuación se presentan los procesos que **Clínicas IVI** ha organizado mediante su Sistema de Gestión y cuál es la secuencia de los mismos.

### ¿Cómo interactúan los procesos del mapa?

#### Procesos estratégicos:

- Gestionan la forma en que se toman decisiones sobre planificación y mejoras globales de **Clínicas IVI**.
- Analizan la información generada por los restantes procesos para tomar decisiones de mejora sobre los mismos.

#### Procesos clave:

- Gestionan las actividades conducentes a la prestación del servicio al cliente (interno/externo a la organización). Desde el contacto inicial hasta la finalización de la prestación.
- También son los procesos en los que el personal de **Clínicas IVI** entra en contacto con el paciente y los que generan valor al mismo.

#### Procesos de soporte:

- Proporcionan recursos/apoyo a los procesos clave.
- Se realizan o ejecutan cuando éstos requieren su desempeño.
- En general, aquí se encuentran procesos destinados a que la organización realice sus procesos clave de forma más eficiente.

# Mapa de Procesos de las Clínicas IV

## Estratégicos

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA (1)	PLANIFICACIÓN COMUNICACIÓN INTERNA	PLANIFICACIÓN DE PERSONAL	GESTIÓN DE MARKETING, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES
-------------------------------	------------------------------------	---------------------------	---

## Clave

ATENCIÓN AL PACIENTE (2)	ATENCIÓN MÉDICA (3)	SERVICIOS ESPECIALIZADOS, LABORATORIOS DE R.A. (4)	MANTENIMIENTO (5)	Gestión de Riesgos (SGR) (6)
--------------------------	---------------------	--	-------------------	------------------------------

## Soporte

GESTIÓN SISTEMA DE LA CALIDAD (7)	GESTIÓN DE RR.HH.Y ADMINISTRACIÓN (8)	GESTIÓN DE COMPRAS (9)	GESTIÓN AMBIENTAL (10)
GESTIÓN FINANCIERA	GESTIÓN DE LOS SERVICIOS JURÍDICOS	GESTIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	INFRAESTRUCTURAS (Proyectos y Obras)

## Subprocesos

(1) PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	(2) ATENCIÓN AL PACIENTE	(3) ATENCIÓN MÉDICA	(4) LABORATORIOS DE R.A.
-------------------------------	--------------------------	---------------------	--------------------------

- Control de Gestión
- Revisión sistema
- Partes interesadas

- Gestión de citas
  - En clínica
  - En Contact Center
- Recepción de pacientes
- Atención al paciente Internacional
- Atención On-line
- Facturación

- Consultas
  - Pruebas Diagnósticas
- Cirugía ambulatoria
- Atención médica telefónica
- Gestión de urgencias

- Laboratorio FIV
- IA
- Gametos Masculinos

(5) MANTENIMIENTO	(7) GESTION SISTEMA CALIDAD	(8) GESTION RRHH Y ADMINISTRACIÓN	(9) COMPRAS	(6) SEGURIDAD DEL PACIENTE
-------------------	-----------------------------	-----------------------------------	-------------	----------------------------

- Mantenimiento de equipos
- Control de equipos de Seguimiento y medición
- Limpieza y desinfección

- Control de la documentación y registros
- Control No conformidades Acciones Correctoras/ Preventivas
- Auditorías Internas
- Medición Satisfacción Pacientes
- Atención Quejas y Reclamaciones

- Planificación del servicio
- Reclutamiento
- Selección de personal
- Altas y Bajas de Empleados
- Acogida de nuevos empleados
- Administración de Personal
- Nómina
- Gestión de la Formación
- Gestión de cobros pendientes
- Prevención de riesgos laborales

- Aprovisionamiento
- Evaluación de Proveedores.
- Compras
  - En Clínica
  - En EquipoIV

### (10) GESTIÓN AMBIENTAL [\*]

- Id. y Eval. Aspectos Ambientales
- Id. y Eval. Req. Legales Ambientales
- Mantenimiento
- Competencia, formación y toma de conciencia
- Prep. y respuesta ante emergencias
- Protocolo incidentes biosanitarios.

[\*] Procedimientos aplicables a clínicas con SGA implantado

Procedimientos documentados  
Procedimientos no documentados



## Satisfacción del Paciente

Con el compromiso de mejorar permanentemente el nivel de la calidad de los servicios que le ofrecemos y valorando considerablemente su opinión, ponemos a su disposición nuestra encuesta de satisfacción vía I-Pad, que le entregará nuestro personal en alguna de sus visitas a la clínica, para que usted la cumplimente.

En estas encuestas se recogen tanto aquellos aspectos del servicio que afectan al paciente como aquellos comentarios, quejas o sugerencias que en un momento determinado el paciente o su pareja pueda realizar.

Su valoración y comentarios serán atendidos por el personal de la clínica, que realizará las acciones oportunas, para obtener un nivel de calidad óptimo en nuestro trabajo.

Le agradecemos anticipadamente su colaboración y la aportación de su valiosa opinión.









**IVI-RMA Global  
Headquarters**

C/Colón nº 1 - 4º  
46004 Valencia  
Tel. 963 173 610  
Fax 963 498 782  
calidad@ivi.es  
**[www.ivi.es](http://www.ivi.es)**