1er Evento "Experiencias de Calidad en Soriano"

"Uruguay País de Calidad"

Nuestro saludo y bienvenida a todas las autoridades y empresas con las que compartimos este evento.

COODESOR
Asistencia Odontológica

ISO 9001:2008
REG: 1230/01
LSQA
LATU+QUALITYAUSTRIA

COODESOR

Cooperativa Odontológica de Soriano.
Calidad en boca de todos.

ANTECEDENTES

- ➔ **30 de octubre de 1985, Sociedad Cooperativa de Producción Odontológica (CO. O. DE. SOR)**
- ➔ **Coodesor inicia sus actividades el 18 Agosto de 1997.**
- ➔ **Es una Cooperativa que se formó con el objetivo particular y específico de ofrecer servicios odontológicos a la sociedad en su conjunto en Mercedes, Palmitas y Cardona.**
- ➔ **Nuestra estructura se basa en :**
  - **Un cuadro de Odontólogos Cooperativistas.**
  - **Consultorios estratégicamente distribuidos y equipados con ultima tecnología**
  - **Oficina central Administrativa donde se encuentra nuestro Centro de Educación para la Salud Bucal.**
- ➔ **Desde sus inicios ha buscado la excelencia del servicio, a través de la mejora continua de sus procesos para lograr la plena satisfacción de los nuestros usuarios.**

Centro de Educación para la Salud en Mercedes

Talleres de Educación para la Salud en Cardona

Actividades de Promoción y Prevención en la Semana de la Salud bucal

Planificación Estratégica

1.- Permanente capacitación de nuestros cooperativistas y personal para fortalecer los servicios y transitar la competencia a la cual se abrió.

2.- Aportar valor a la gestión y estar atenta al ofrecimiento de nuevos servicios a sus usuarios, que le permitan a la Cooperativa mantenerse a la vanguardia de las empresas que operan a nivel Departamental y ser un referentes a nivel regional.

3.- Acompasar las transformaciones, requisitos y expectativas del mercado las cuales acompañamos con la realización de nuestros procesos de :

- **Atención Odontológica Programada (AOP- Distribuido)**
- **Atención Odontológica de Urgencia (AOU – Distribuido)**
- **Educación para la Salud. (EPS - Centralizado)**

COODESOR
Asistencia Odontológica

ISO 9001:2008
REG: 1230/01
LSQA
LATU+QUALITYAUSTRIA

Planificación Estratégica

- **4.- Difusión mediante los Talleres de Educación para la Salud bucal, que sin costos ofrecemos anualmente a las distintas organizaciones del medio (Escuelas , Jardines de Infantes, Empresas).**

- **5.- Somos consientes de que la calidad la determina el Cliente (usuarios en nuestro caso) y que debe ser tomada en función del usuario, cumpliendo sus requisitos en tiempo, forma, oportunidad, costo y servicios brindados.**

COODESOR
Asistencia Odontológica

ISO 9001:2008
REG: 1230/01
LSQA
LATU+QUALITYAUSTRIA

Coodesor y la Gestión de la CALIDAD

Como inicio de las actividades hacia un modelo de Gestión de la Calidad y Mejora Continua, en el año 2009 se inicio el trabajo que se dividió en distintas fases:

1ero. Toma de decisión de los Cooperativistas.

2do. Preparación del escenario y promoción del modelo.

3ro. Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

4to. Verificar Implantación de lo elaborado y Controlar su cumplimiento.

COODESOR
Asistencia Odontológica

ISO 9001:2008
REG: 1230/01
LSQA
LATU+QUALITYAUSTRIA

Coodesor y la Gestión de la CALIDAD

2009 - El 17 / 12 / 2009. se Certifica en Gestión de la Calidad según Norma ISO 9001 por LSQA en los Procesos de :

Atención Odontológica Programada (AOP)

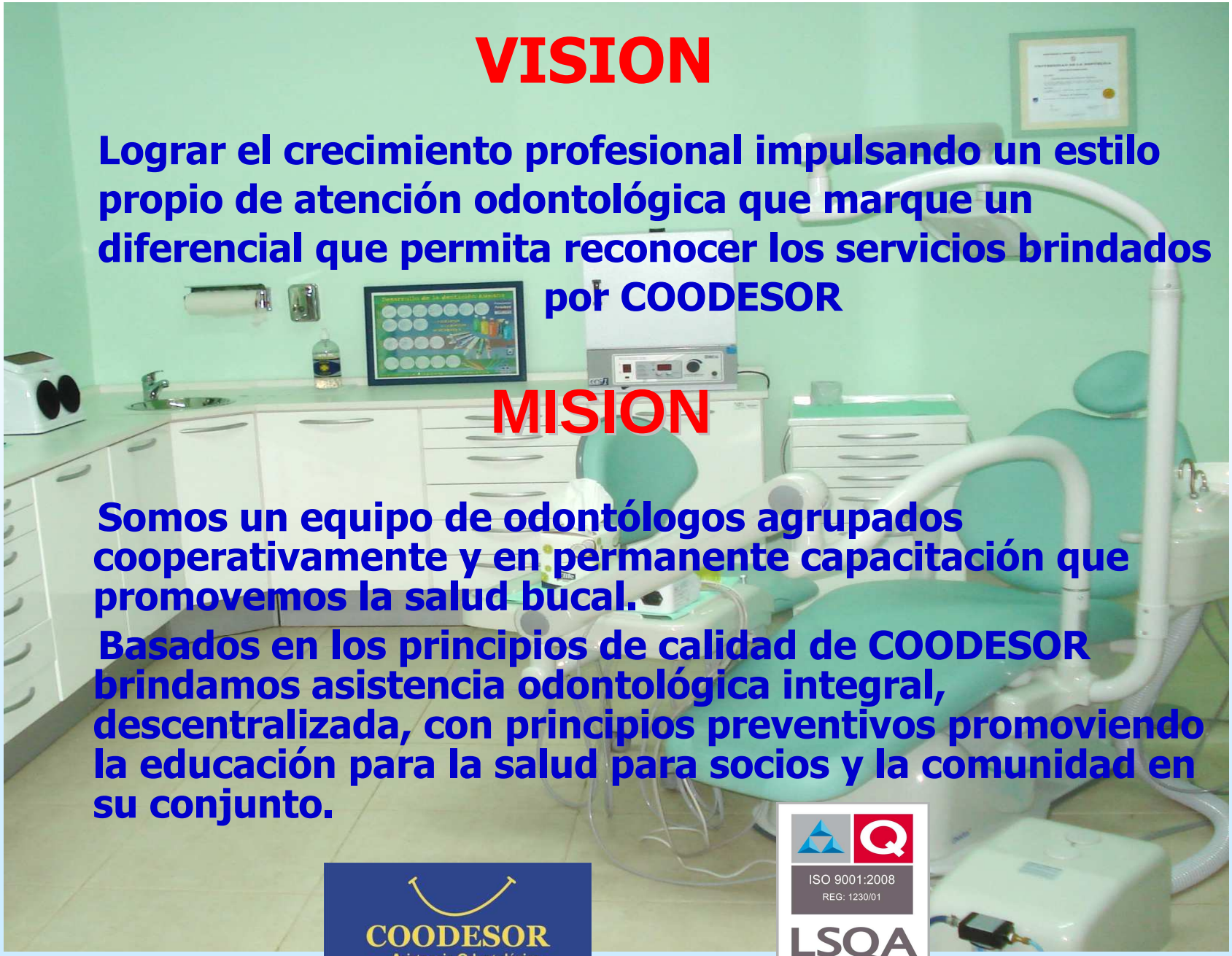
Atención Odontológica de Urgencia (AOU)

Educación Para la Salud Bucal (EPS)

2010 - 2011 – En estos años se ha continuado con la mejora del sistema aplicando el ciclo de Calidad - Planear- Hacer- Verificar – Actuar (PHVA), como requisito para la mejora continua y el mantenimiento de la Certificación.

COODESOR
Asistencia Odontológica

ISO 9001:2008
REG: 1230/01
LSQA
LATU+QUALITYAUSTRIA



VISION

Lograr el crecimiento profesional impulsando un estilo propio de atención odontológica que marque un diferencial que permita reconocer los servicios brindados por COODESOR

MISION

Somos un equipo de odontólogos agrupados cooperativamente y en permanente capacitación que promovemos la salud bucal.

Basados en los principios de calidad de COODESOR brindamos asistencia odontológica integral, descentralizada, con principios preventivos promoviendo la educación para la salud para socios y la comunidad en su conjunto.

COODESOR
Asistencia Odontológica

ISO 9001:2008
REG: 1230/01
LSQA
LATU+QUALITYAUSTRIA

CONOCIMIENTO DE NUESTROS CLIENTES

La organización tiene especial preocupación por escuchar la "Voz del Cliente" por lo que ha sistematizado la recepción y tratamiento de las Sugerencias y Quejas de sus clientes a través de un formulario (en Mercedes, Palmitas y Cardona).

Esto nos permite conocer los aspectos positivos y negativos en relación con los servicios y es una información de sumo valor en relación a la mejora continua de sus procesos, de la empresa y mantener la fidelizacion de sus usuarios.

Se dispone en los consultorios y oficina central el Formulario REG.CAL009 (y un Buzón) en el que pueden elevar sus inquietudes, sugerencias , quejas, etc

COODESOR
Asistencia Odontológica

ISO 9001:2008
REG: 1230/01
LSQA
LATU+QUALITYAUSTRIA

COODESOR
Asistencia Odontológica

Registro de Quejas (Q)
No Conformidades (NC)
Sugerencias (S)

REG.CAL.009

Localidad Fecha

Nro. Afiliado C.I.

Indicar con una X según corresponda: Q
NC
S

Descripción de la situación :
.....
.....
.....

Acción Inmediata:
.....
.....
.....

Pase al Grupo Análisis:
.....
.....
.....

Firma del Responsable. Fecha:

CONOCIMIENTO DE NUESTROS CLIENTES

Otra herramienta que se utiliza es la consulta anual mediante Encuestas .

Esto nos permite conocer :

- **en base a los atributos de calidad definidos para sus servicios , la calificación dada por los usuarios a dichos atributos.**
- **la percepción de la Cooperativa en su conjunto, tanto en aspectos de la prestación de los servicios por los profesionales, como el trato en administración, costos, etc.**
- **la comparación con similares o los mejores en otras actividades (Benchmarking).**
- **sus Sugerencias.**

COODESOR
Asistencia Odontológica

ISO 9001:2008
REG: 1230/01
LSQA
LATU+QUALITYAUSTRIA

COODESOR
Asistencia Odontológica

ENCUESTA USUARIOS COODESOR **MES/AÑO:** Agosto 2011

REG.CAL 021 **V01 20/10/10**

Sr Cliente o Usuario:
A Ud. que también es parte de Coodesor,le solicitamos unos minutos para completar este formulario.
Su opinion nos interesa para saber que debemos mejorar y de esa manera, responder de forma mas adecuada sus necesidades y espectativas.
Queda a su criterio firmar o no. ES CONFIDENCIAL. GRACIAS.

LE PREGUNTAMOS LO SIGUIENTE :	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente.	No lo ha utilizado
1) Cuando necesito el Servicio de Atención Odontológica Programado se cumplió con sus expectativas respecto a profesionalidad y amabilidad.						
2) Se efectuó su atencion con rapidez y puntualidad.						
3) Cuando necesito el Servicio de Atencion de Urgencia se cumplio con sus expectativas respecto a profesionalidad y amabilidad?						
4) Se efectuó en un tiempo adecuado.						
5) Las informaciones proporcionadas por el Odontologo sobre el servicio / producto a brindar o prestar, se cumplieron.						
6) De acuerdo a sus espectativas sobre los servicios que brinda Coodesor, cual es su grado de satisfaccion.						
7) El personal que lo ha atendido en la Oficina Adminitrativa demostró eficacia, amabilidad y respeto.						
8) Las informaciones proporcionadas por Administracion sobre los servicios / producto a brindar o prestar se cumplieron.						
9) ¿Qué opinion le merece el sistema de Cobranzas tanto de los Tratamiento como de la Cuota Social ?						
10) ¿ Respecto al costo a los Tratamientos que se le han realizado, que opina ? (Marcar lo que corresponda)	Razonables		Altos		Bajos	
11) Recomendaria los servicio de Coodesor ? (Marcar lo que corresponda)	Si,ciertamente		Si me lo preguntan, si.		No acostumbro a hacer recomendaciones	
12) Es de su interes que Coodesor venda Productos de Higiene Bucal en su oficina? (Marcar lo que corresponda).	Si, me parece un buen servicio		No, pues no compro.		Me resulta indiferente	

Que estima o sugiere podriamos mejorar :

En caso de incluir Sugerencias agradecemos se identifique (Nro. Usuario) para luego poder contactanos con Ud. y comentarle el tratamiento dado a la misma

BENEFICIOS COMPROBADOS CON EL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Entre los beneficios asociados a este punto de vista externo se pueden mencionar los siguientes:

- **Mejoramiento de la imagen empresarial ante la sociedad; proveniente de sumar al prestigio actual la ventaja que proporciona el demostrar que la satisfacción del clientes es la principal preocupación de la cooperativa.-**

- **Incremento de la confianza entre los actuales y potenciales usuarios, de acuerdo a la capacidad que tiene la cooperativa para suministrar, en forma consistente y sostenible, productos y/o servicios confiables.**

- **Aumento de la fidelidad de usuarios, a través de la permanencia y mínima rotación de los mismos.**

COODESOR
Asistencia Odontológica

ISO 9001:2008
REG: 1230/01
LSQA
LATU+QUALITYAUSTRIA

BENEFICIOS COMPROBADOS CON EL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Mejoramiento de la imagen institucional ante la sociedad de acuerdo a la capacidad que tiene la empresa para:

- **cumplir con los requisitos de los usuarios , así como los legales y reglamentarios**
- **y la capacidad de respuesta y adecuación a los cambios y requerimientos del entorno.**

Apertura de nuevos segmentos de usuarios, en virtud de alcanzar la características requeridas a través de Convenios con distinta instituciones del medio.

Mejoramiento de la posición competitiva, expresada en aumento de ingresos y de participación del mercado.

En resumen, se convierte en una EMPRESA CONFIABLE Y DE ELECCION.

COODESOR
Asistencia Odontológica

ISO 9001:2008
REG: 1230/01
LSQA
LATU+QUALITYAUSTRIA

Beneficios Internos

- **Aumento de la productividad :** originada por mejoras en los rendimientos y capacidad de los procesos claves.
- **Ordenamiento de la estructura interna :** que facilita la definición de objetivos, autoridades y responsabilidades, así como una comunicación más fluida (interna y externa), que beneficia al logro de objetivos.
- **Reducción de costos :** a partir de menores costos por re - procesos, reclamos de usuarios, o pérdidas de materiales y de minimizar los tiempos de ciclos de trabajo.
- **Motivación interna efectiva :** a través de la participación e involucramiento del personal, lo que permite identificar oportunidades de mejora.(Proactivos)
- **Mayor capacidad de respuesta y flexibilidad** : ante las oportunidades cambiantes del mercado.
- **Trabajo en equipo :** que resulta un factor determinante para un eficiente esfuerzo colectivo de la empresa, destinado a alcanzar las metas y objetivos.
- **Mayor habilidad para crear valor :** tanto para la Cooperativa como para sus proveedores y socios estratégicos.

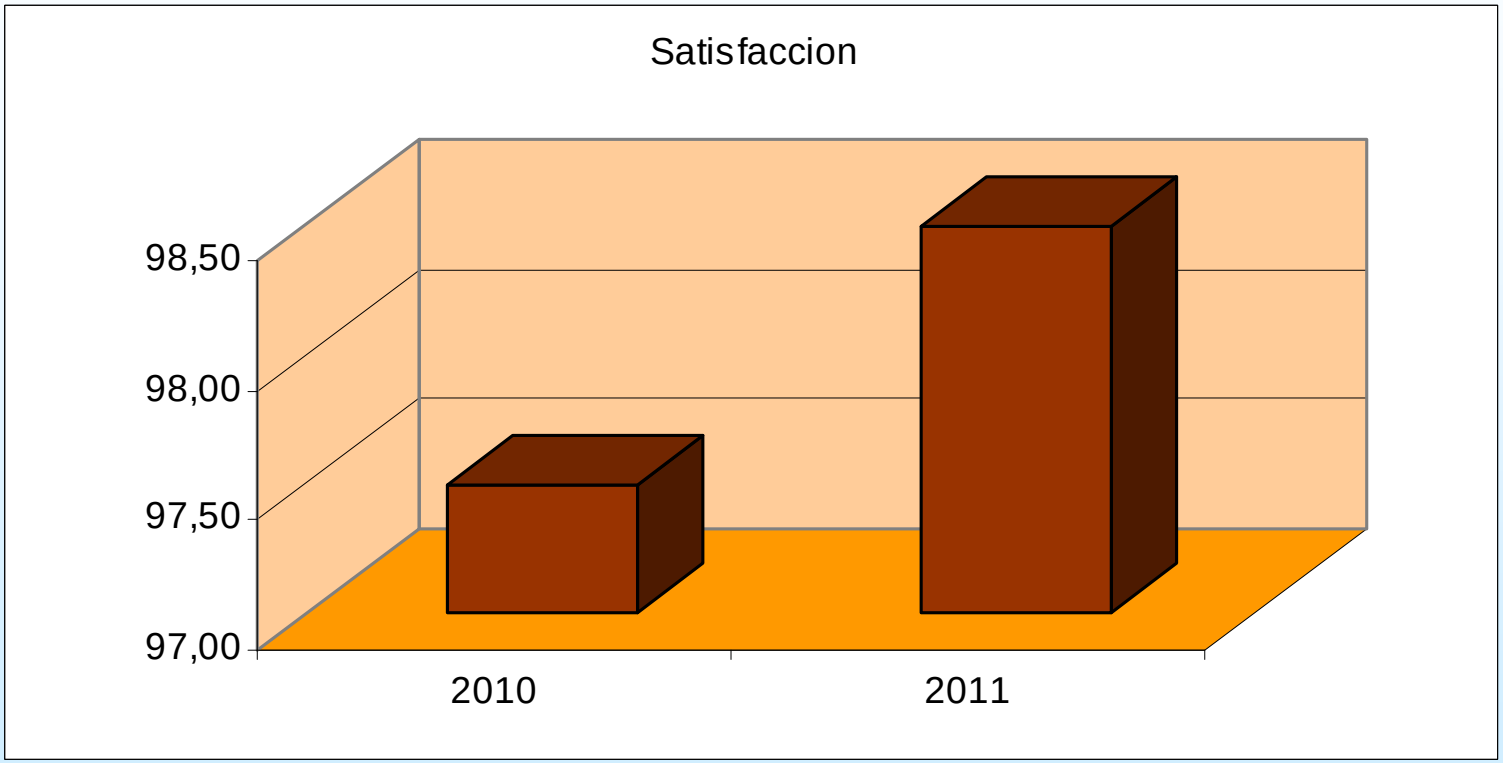
COODESOR
Asistencia Odontológica

ISO 9001:2008
REG: 1230/01
LSQA
LATU+QUALITYAUSTRIA

Resultados en el servicio AOP

Satisfacción del Usuario con AOP

Encuesta presencial anónima



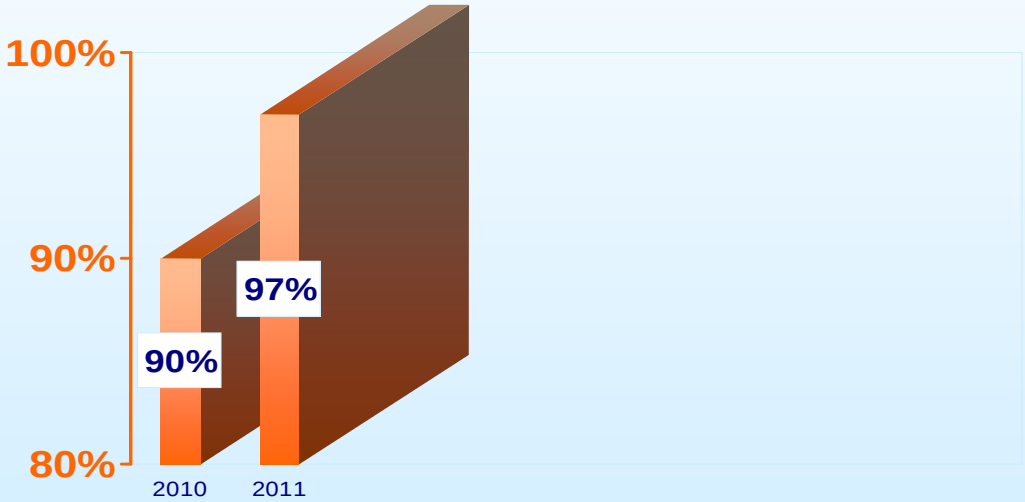
COODESOR
Asistencia Odontológica

ISO 9001:2008
REG: 1230/01
LSQA
LATU+QUALITYAUSTRIA

Resultados en el servicio AOU

Satisfacción del usuario con AOU

Encuesta presencial anónimas

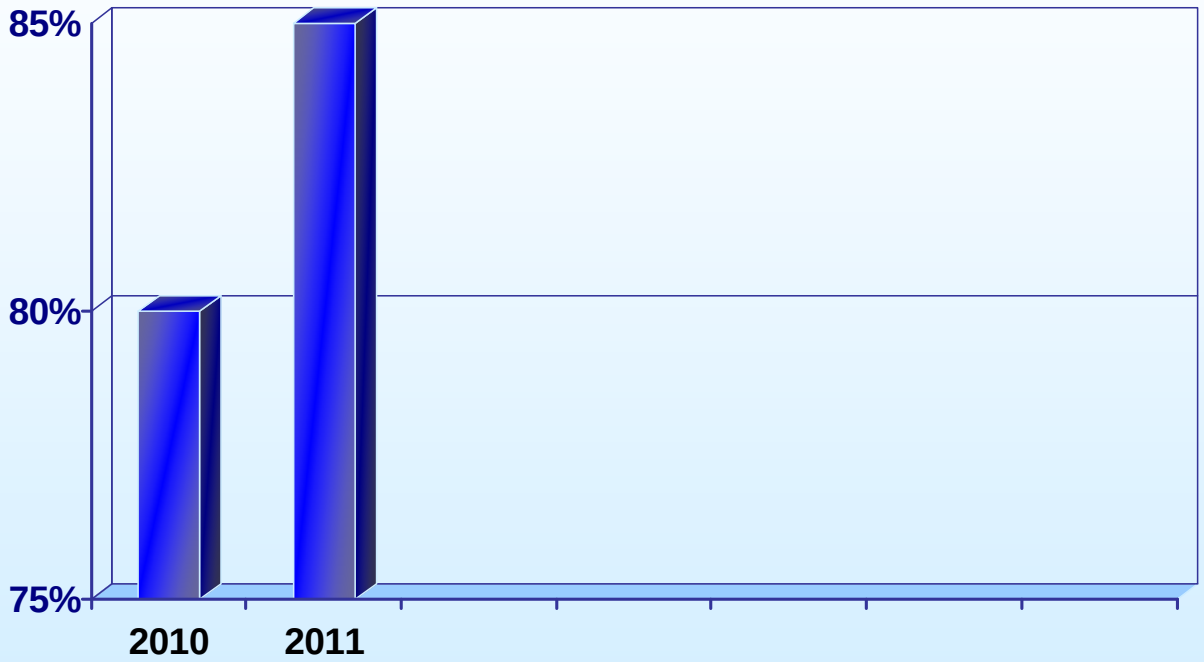


COODESOR
Asistencia Odontológica

ISO 9001:2008
REG: 1230/01
LSQA
LATU+QUALITYAUSTRIA

Resultados Encuestas.

Recomendaría los servicios de Coodesor.

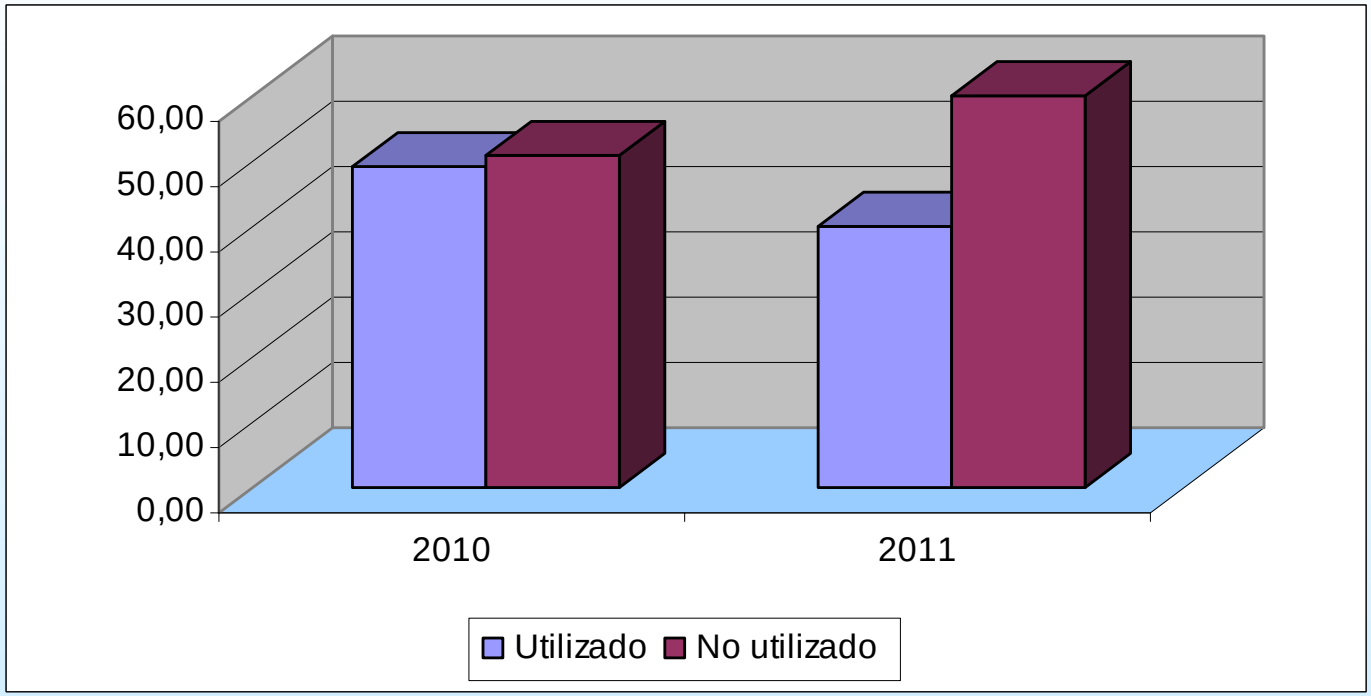


COODESOR
Asistencia Odontológica

ISO 9001:2008
REG: 1230/01
LSQA
LATU+QUALITYAUSTRIA

Resultados en el servicio AOU.

Porcentaje de Usuarios que han utilizado el Servicio.
Encuesta presencial anónimas.

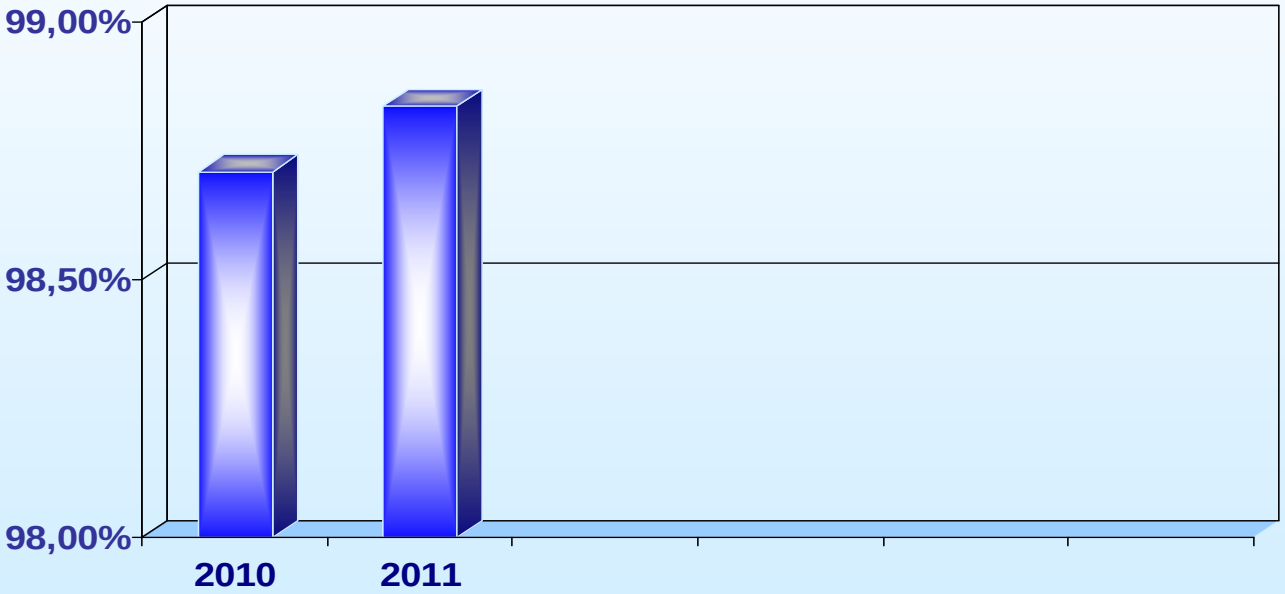


COODESOR
Asistencia Odontológica

ISO 9001:2008
REG: 1230/01
LSQA
LATU+QUALITYAUSTRIA

Resultados Encuestas del Servicio.

Satisfacción de los Usuarios con Coodesor

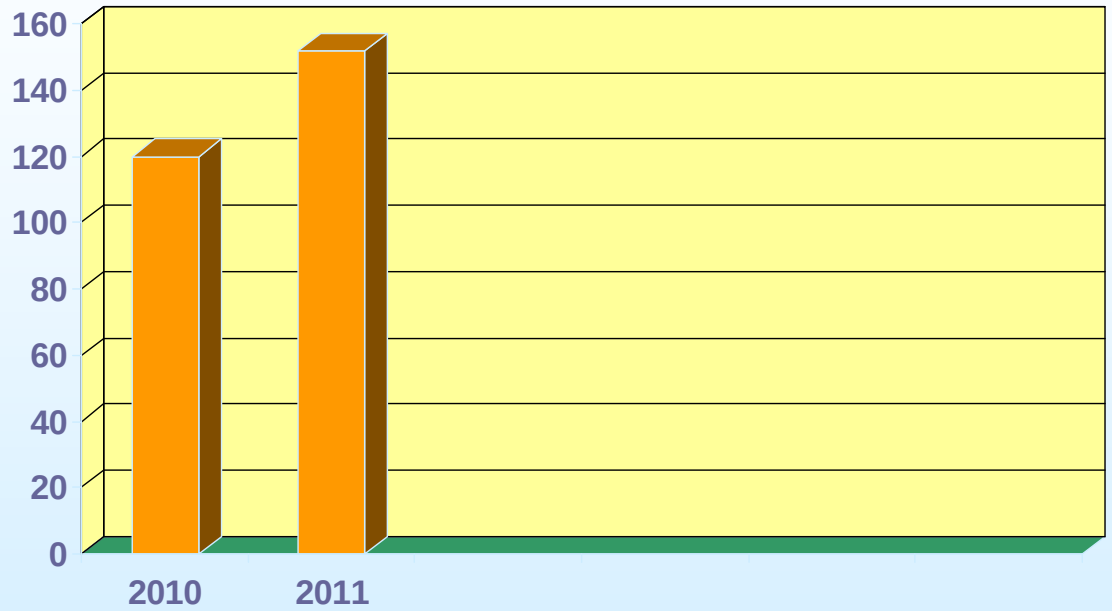


COODESOR
Asistencia Odontológica

ISO 9001:2008
REG: 1230/01
LSQA
LATU+QUALITYAUSTRIA

Actualización Anual en Nuevas Tecnologías de Aplicación Odontológicas. (2010 - 2011)

Horas de Capacitación Cooperativistas / Administración.



COODESOR
Asistencia Odontológica

ISO 9001:2008
REG: 1230/01
LSQA
LATU+QUALITYAUSTRIA

"Uruguay País de Calidad"

Coodesor

Única Cooperativa Odontológica Certificada en Calidad a Nivel Nacional.

COODESOR
Asistencia Odontológica

ISO 9001:2008
REG: 1230/01
LSQA
LATU+QUALITYAUSTRIA

¡¡MUCHAS GRACIAS!!

COODESOR
Asistencia Odontológica

ISO 9001:2008
REG: 1230/01
LSQA
LATU+QUALITYAUSTRIA