

Implantación y certificación de un sistema de gestión de calidad para la fase preanalítica del laboratorio de bioquímica del Hospital de Getafe.

- **AUTORES:**

Isabel Miranda Nicolás; Juan Carlos Ansede Cascudo; Mariluz Berlanga Panadero; Enrique Bergon Jiménez; Elena Miravalles González

- **INTRODUCCIÓN:**

La norma ISO permite entre otras cosas estandarizar y sistematizar la base documental de un sistema de calidad. La orientación a la gestión por procesos de la norma, facilita esta labor.

La mayor dificultad para nuestro alcance consistió en la identificación y delimitación de los procesos, así como en la selección de indicadores útiles para cada uno de ellos.

- **MATERIAL Y MÉTODOS:**

PC y programas de ofimática.

Reuniones con Dirección Médica y Gerencia para establecer el alcance.

Aplicación de fondos de un proyecto piloto de Definición e Implantación de Sistemas Integrados de Gestión Sanitaria en Hospitales (PROFIT) promovido por el Instituto de Evaluación Sanitaria (IUES) por el cual se contrató a una empresa consultora para todas las unidades interesadas en el proyecto. (ASECAL)

Reuniones de trabajo con el coordinador de calidad del hospital.

Contratación por la Gerencia de la empresa certificadora. (SGS)

Revisión de las dificultades de diseño e implantación.

- **RESULTADOS:**

Se establecieron 4 procesos clave:

1. Obtención de especímenes en pacientes ingresados para la realización de Pruebas Bioquímicas.
2. Obtención de especímenes en pacientes procedentes de consulta externa.
3. Recepción y control de especímenes procedentes de centros periféricos del área 10.
4. Obtención de especímenes para pruebas derivadas a laboratorios externos.

Se seleccionaron indicadores cualitativos y cuantitativos para cada proceso:

A. Cualitativos:

Objetivo es detectar las peticiones que presentan alguna incidencia preanalítica, tanto las que son causa de rechazo del espécimen, como las que aún generando una actividad "extra" del personal de la unidad, se pueden resolver. Indicador consiste en detectar el Nº de peticiones con incidencias.

Análisis se efectúa considerando: El Nº de peticiones con incidencias/ Nº de peticiones en cada proceso.

Umbral se estableció en un 10%.

B. Cuantitativos:

Objetivo es detectar un desajuste entre las peticiones y los recursos asignados a cada uno de ellos.

Indicador: número de peticiones que recibe el Laboratorio de Bioquímica por cada origen petionario.

Análisis: Porcentaje de peticiones de cada proceso.

Umbral.: que se mantengan en ± 2 desviaciones estándar

- **CONCLUSIONES:**

No es fácil establecer indicadores en estos procesos y no hemos encontrado valores de referencia recomendados, de manera que los hemos establecido, teniendo en cuenta el estado del arte.

Las mayores dificultades de implantación han sido con el personal, por resistencia a cambios en la realización de sus actividades (DUEs, TELs...) argumentando falta de tiempo.

Resistencia a la identificación en determinados procedimientos, la norma exige saber que se está haciendo y quien lo hace; esto en el sistema público de salud es mal recibido.

El factor humano es una pieza clave en la calidad de la fase preanalítica, porque es en esta fase donde intervienen mas estamentos (citas, extracción, transporte, recepción) y con distintas funciones, por tanto, debemos influir no solo en su aptitud sino en su actitud, es decir por muy buena que sea la competencia técnica si no existe buena disposición personal, no habrá calidad.



06

VIII Jornadas de Gestión y Evaluación de Costes Sanitarios

La implantación de la ISO, exige además de una elaborada documentación, una cultura de trabajo en equipo para mantenerla.

