

Valoración de las mejoras del Sistema de Calidad relacionadas con las necesidades de los clientes. Balance de 6 años.

Busquets G, Colomer M, Ramírez M, Ferri MJ, Alsius M, Pascual C.

Laboratori Clinic ICS Girona. Hospital Universitari Hospital Dr. Josep Trueta de Girona .

Introducción: Desde el año 2001 nuestro laboratorio obtuvo la certificación ISO 9002(1994) renovándola a ISO 9001(2000) el año 2003 i 2006. Esta última norma es un modelo de gestión de la calidad orientada al cliente (médicos y pacientes). Dentro de este proceso nuestro objetivo se orienta a satisfacer sus necesidades y requerimientos. En la práctica, las demandas implícitas y explícitas se obtienen a través de reuniones, sugerencias, encuestas y reclamaciones. A partir de esta información se generan acciones de mejora.

Objetivo:

1. Exponer las principales demandas de nuestros clientes y las acciones emprendidas para satisfacerlas.
2. Comprobar si las acciones de mejora perduran en el tiempo.

Material y métodos: Obtención de información a partir de registros del sistema de calidad y análisis de la misma determinando si es posible atender la demanda en función de los recursos necesarios e impacto sobre el sistema de calidad.

Resultados: En el cuadro adjunto se exponen 2 ejemplos de la sistemática seguida.

Método	Demanda/Necesidad	Conclusiones	Acciones	Valoración 07
Encuesta 04-05	Coincidencia de valores más bajos en el ítem "información sobre novedades/cambios del laboratorio"	Elaborar sistemas de comunicación para que los clientes se sientan informados.	Creación de una Web que se actualiza periódicamente y se revisa cada tres meses.	Felicitaciones y sugerencias verbales y escritas por parte de los clientes.
Reclamación 05	Queja por no haberle informado que no se realizaba la extracción de una prueba en vigilia de fiesta.	Hace falta divulgar a todos los niveles posibles este tipo de información.	Escrito de disculpa y información al paciente. Recordatorio de pruebas especiales a médicos y inclusión de estas pruebas en la web.	No se ha producido ningún tipo de reclamación parecida. Se valoran como eficaces las acciones emprendidas.

Discusión y conclusiones: Se analizan las distintas fuentes de información y se evalúa el efecto de las acciones emprendidas. Se ponen de manifiesto la necesidad de disponer de mecanismos de control para que las acciones de mejora perduren en el tiempo.