

Modelo práctico para el diseño y la interpretación de los indicadores analíticos de calidad.

Sirvent Monerris M, Ballenilla Antón MV, Botella Belda MT, Molina Siles M, Lorenzo García S, Vidal Catalá I, Chinchilla Chinchilla V
Laboratorio Hospital San Vicente y Departamento 19. Alicante

Introducción: Para analizar y realizar un adecuado seguimiento de los procesos hay que medirlos. Los procesos no se pueden medir de forma general, sino que hay que medir diferentes aspectos de los mismos. Para ello se definen criterios e indicadores para cada proceso.

- Criterio: aspecto no medible del proceso que interesa evaluar.
- Indicador: variable medible relacionada directamente con el criterio.

En nuestro sistema de calidad hemos diseñado indicadores para controlar los aspectos más relevantes de los procesos de las distintas fases analíticas. Para ello, hemos elaborado indicadores preanalíticos, analíticos y postanalíticos así como indicadores de satisfacción de nuestros usuarios.

La medida de todo indicador supone un esfuerzo a la hora de la recogida de los datos, y, sobre todo, exige una adecuada interpretación con el fin de sacar conclusiones que permitan implantar acciones correctivas en aquellos procesos donde se detecte alguna no conformidad o posibilidades de mejora.

Material y Métodos: Con el objetivo de definir los diferentes aspectos de un indicador de calidad y facilitar y agilizar el manejo de los datos recogidos y su interpretación para su posterior evaluación, hemos realizado una hoja EXCEL de diseño sencillo en la que, de forma práctica, se pueden introducir los datos correspondientes al indicador según la métrica definida de tal manera que simultáneamente quedan reflejados en una gráfica que facilita su interpretación.

Resultados: Hemos elaborado el formato en hoja excel "Indicador de calidad: definición y seguimiento", integrándolo dentro de nuestro Sistema de Calidad.



INDICADOR DE CALIDAD

2006

Definición y seguimiento

nº 1

LABORATORIO DEL DEPARTAMENTO 19 Y HOSPITAL DE SAN VICENTE

Nombre:

Nº de muestras hemolizadas

Descripción:

Es la medida de las muestras hemolizadas que llegan al laboratorio

Objetivo:

Conseguir que las muestras hemolizadas sean inferiores al 10%

Métrica :

Mensualmente se contabilizan las muestras hemolizadas que llegan a los diferentes puntos de extracción

Responsable:

Dra. Sirvent

Plazo de ejecución:

Final del año 2006.

Requisitos:

NIVEL ACEPTABLE: < 10 % NIVEL OPTIMO: < 5 %

Recursos:

Sistema informático del laboratorio (SIL), aplicación del procedimiento de extracción y recogida de las muestras

Datos:

| Mes | | objetivo |
|-----|-------|----------|
| EN | 8,50 | 10 |
| FB | 8,60 | 10 |
| MZ | 8,20 | 10 |
| AB | 9,06 | 10 |
| MY | 9,20 | 10 |
| JN | 9,20 | 10 |
| JL | 8,20 | 10 |
| AG | 8,60 | 10 |
| SP | 8,40 | 10 |
| OC | 9,60 | 10 |
| NO | 11,00 | 10 |
| DI | 12,50 | 10 |

Seguimiento:

El seguimiento del indicador se realiza en la reunión anual de la Revisión del Sistema por la dirección.

Análisis de los datos:

Hemos mantenido hasta el mes de octubre el nivel aceptable de muestras hemolizadas.

Se observa un incremento durante los meses de noviembre y diciembre que corresponde a la incorporación de personal nuevo por la OPE.

Acciones Correctivas:

Proponemos una visita a todos los centros con el fin de darles información de nuestro procedimiento de extracción y recogida de las muestras

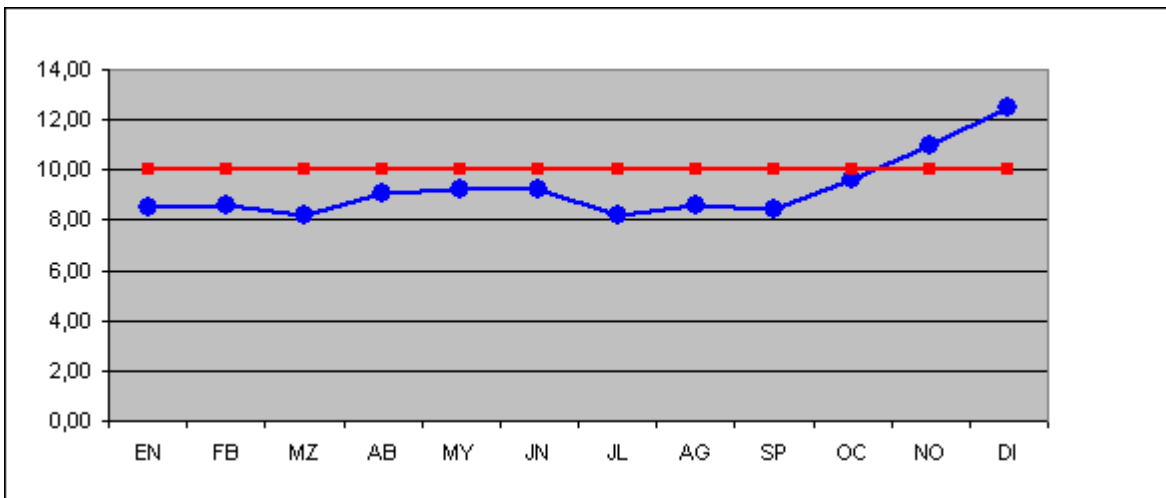
Gráfico:

Tabla 1: Formato indicador de calidad

Conclusiones:

1. Es una forma sencilla y práctica de interpretar los indicadores debido a que el software empleado (Microsoft Excel) es asequible y de fácil manejo.
2. La introducción en este formato de los datos del indicador se realiza de una manera cómoda, reflejándose de forma simultánea en la gráfica, por lo que proporciona una visión global de la evolución del indicador y nos permite una rápida interpretación.
3. La introducción en este formato dentro de nuestro Sistema de Calidad forma parte de nuestra filosofía de mejora continua de la calidad.

Bibliografía:

Norma ISO 9001:2000
Manual de calidad del laboratorio de San Vicente
