

Gestión de la Calidad en el laboratorio clínico. Necesidad de un sistema de comunicación de las acciones como fuente de conocimiento y motivación.

González Revaldería J*, Miranda Nicolás I, de Paula M, Pascual Durán T, Miravalles González E.

**Unidad de Calidad y Unidad de Gestión Clínica de Análisis Clínicos. Hospital de Getafe. Madrid.*

Introducción: El desarrollo de la gestión por procesos proporciona un valor añadido a la actividad del laboratorio. Sin embargo, las formas de realizar estas acciones son muy variadas dependiendo, en parte, del objetivo que se persiga: trabajo normalizado, constatación externa del sistema de gestión de la calidad mediante certificación ISO 9001:2000 o acreditación de la competencia según la norma ISO 15189:2003/2007.

Objetivo: Consiste en planificar una reunión que dé a conocer las distintas formas de realizar estas acciones y la razón de ese abordaje específico con el fin de que las personas que se plantean abordar un sistema de calidad o competencia puedan diseñarlo de la forma más adecuada y, para los que ya lo posean, que sirva de punto de encuentro para compartir experiencias e intercambiar ideas.

Material y métodos: Se realizó un listado de los laboratorios clínicos que poseían un sistema de calidad certificado por la Norma ISO 9001:2000 o acreditado por la Norma ISO 15189:2003/2007 en la Comunidad de Madrid. De todos ellos se escogieron siete: el único laboratorio asistencial acreditado en ese momento en ese momento en la C.A.M., cinco laboratorios con distintos esquemas de instauración (por etapas, todos los laboratorios en conjunto, todos los servicios centrales en conjunto, macrolaboratorios y junto con otros sistemas normativos en ámbito no público) y laboratorios en proceso de certificación. Para introducir los aspectos específicos de cada Norma se contó con la participación de dos personas de reconocido prestigio en su instauración.

Resultados: La Jornada permite realizar un debate sobre dudas específicas. Merecen especial atención: uso de sistemas informáticos de apoyo, posible aumento de la burocracia, sistemas de financiación de la instauración y el mantenimiento del sistema normativo.

Conclusiones: Todos los participantes (ponentes y asistentes) coinciden en que la gestión por procesos proporciona un valor añadido al laboratorio, que es fundamental el liderazgo en el proceso y el apoyo de la Dirección, la medida y el análisis son la forma más adecuada de mejorar de forma continua, el análisis de los distintos enfoques ayuda a estructurar los planes de instauración, la ayuda de las herramientas informáticas es necesaria, la instauración de sistemas normativos proporciona un valor añadido en un ámbito de elevada competitividad y reduce en la contención del gasto a medio-largo plazo y en la mayor satisfacción de los clientes.
