

### Proceso de mejora de un proceso tras una no conformidad.

Salinas M, Flores E, Gutierrez M, Lugo J, Llorca F, Lopez A\*, Uris J

Laboratorio, Oncología\* Hospital Universitario de San Juan. Alicante.

**Introducción:** Desde el año 2004 el Servicio de Análisis Clínicos está certificado en ISO 9001:2000. Como en todo sistema de aseguramiento de la calidad buscamos garantizar que los procesos se desarrollen siempre de una determinada manera, que se tengan en cuenta las necesidades de los receptores de los servicios, los clientes, y que se valore su disconformidad en los casos en que esta suceda. Dentro del ciclo de mejora continua, es clave la detección de las no conformidades y consecuentemente el establecimiento de las medidas correctoras que generarán las acciones correctivas y preventivas que implicarán nuevos cambios en los procesos. El objeto del trabajo es mostrar como se ha actuado ante una no conformidad, tardanza en recibir resultados niveles de metotrexate (tardó 4 horas, se remite a laboratorio externo), necesario para decidir si tratar con leucovorín en una paciente diagnosticada de un sarcoma, como ejemplo de la mejora de un subproceso, tras la detección de una no conformidad.

**Material y métodos:** Se estableció un equipo de mejora para analizar el mapa del proceso actual (MPA). Se analizó el proceso en esa solicitud en particular para averiguar el fallo, se contactó con el clínico para averiguar el tiempo de respuesta (TAT) requerido, y se tomaron las medidas preventivas, estableciendo un nuevo mapa de proceso (MPN).

**Resultados:** El MPA se muestra en figura 1: Al llegar la solicitud con su muestra al laboratorio de urgencias (LU), el Técnico de Laboratorio (TEL) localiza al supervisor del Hospital para que le remita un vale para un taxi. Con el vale en mano Telefonea a la empresa, entregándole al taxista la muestra en mano. Una vez procesada la muestra en el laboratorio de referencia, informan telefónicamente del resultado, y el TEL lo registra, valida e imprime.

El problema acontecido fue que por escasez de personal en el Servicio de Radiología, el Supervisor general tardó 3 horas en atender la llamada y sellar el vale del taxi.

El tiempo de respuesta que el clínico consideró apropiado fue de 1 hora La decisión adoptada fue solicitar a la Dirección del Hospital, que en LU y a la vista (pinchado en tablón de anuncios) siempre hubiera un vale de taxi sellado, tal como se observa en la figura 2 el MPN.

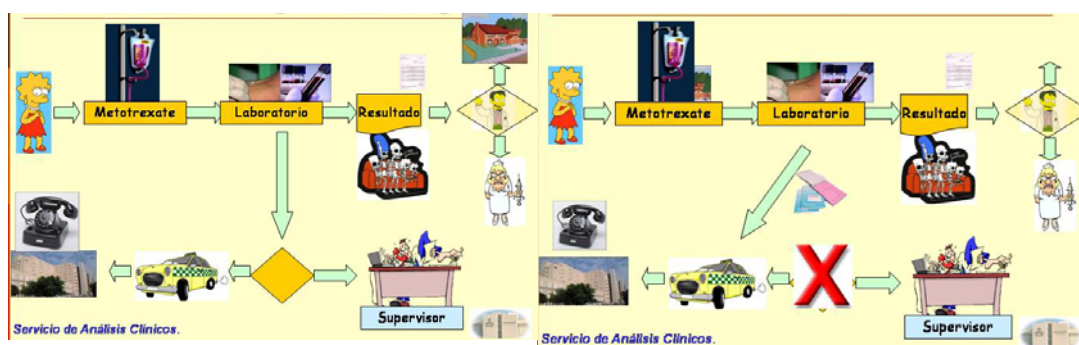


Figura 1: Mapa de proceso Pre-intervención

Figura 2: Mapa de proceso Post-intervención.

**Conclusiones:** Una de las aportaciones más importantes del sistema de calidad es el seguimiento de cada proceso y su mejora continua, con opinión de todos los que intervienen, tras cualquier no conformidad.