

Un laboratorio con enfoque basado en procesos

Laboratorio Clínico Biomédica de Referencia

**Ponente: M. en Q. A. Emma LARA R.
Cd. de México. Agosto 2015**

Ciclo completo del examen clínico

Paciente NC

Acción

Médico

Consulta

Solicitud de exámenes

Pre-analítica

Orden de estudios

Identificación

Obtención de muestras

Transportación

Analítica

Preparación de muestras

Análisis

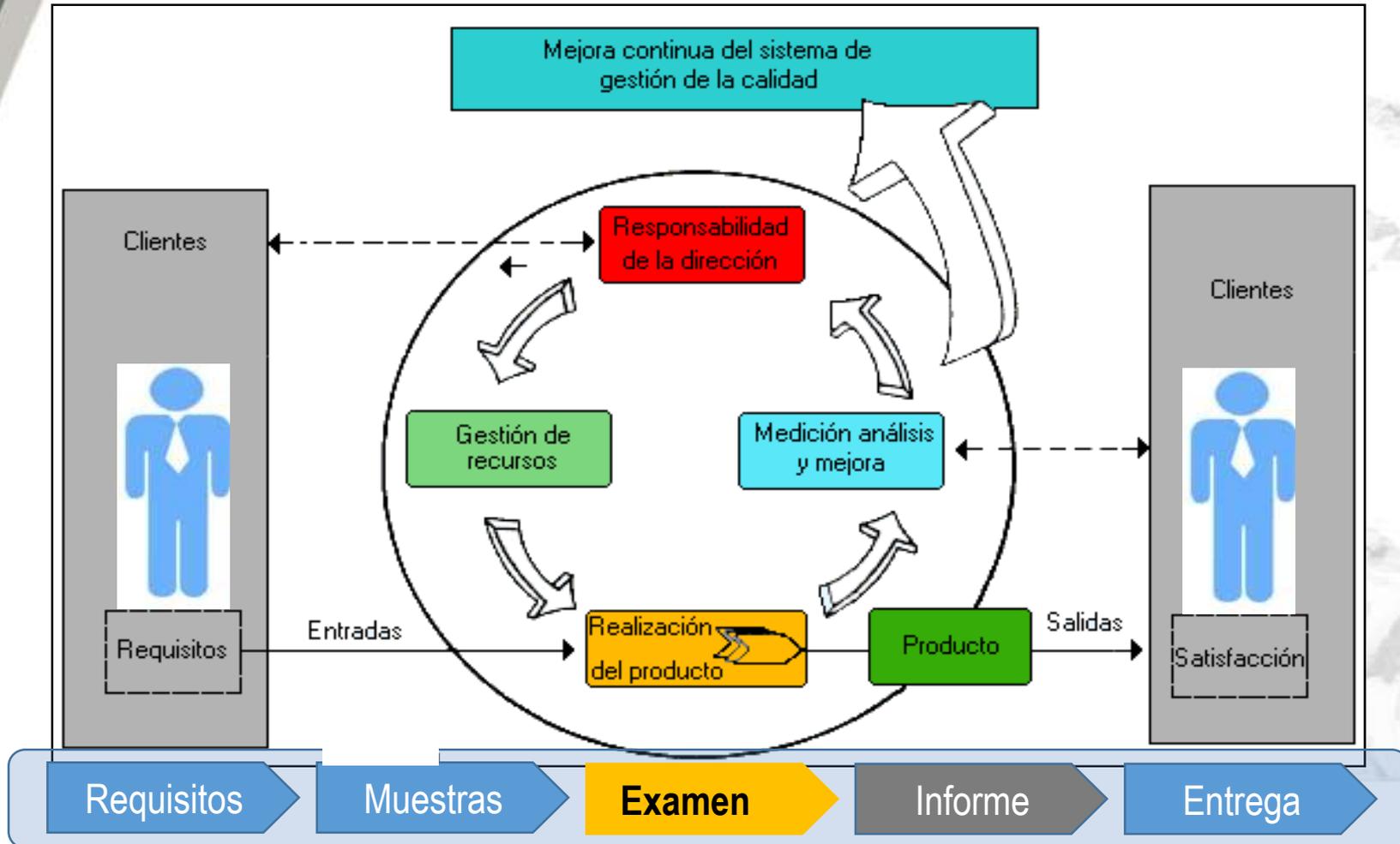
Pos-analítica

Informe de resultados

Médico

Interpretación

Modelo de Sistema de Gestión ISO 9001/Procesos analíticos



Modelo de Sistema de Gestión

Inicia con el cliente



NORMA ISO 9001

Específica los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad



Preanalítica

Analítica

Post analítica

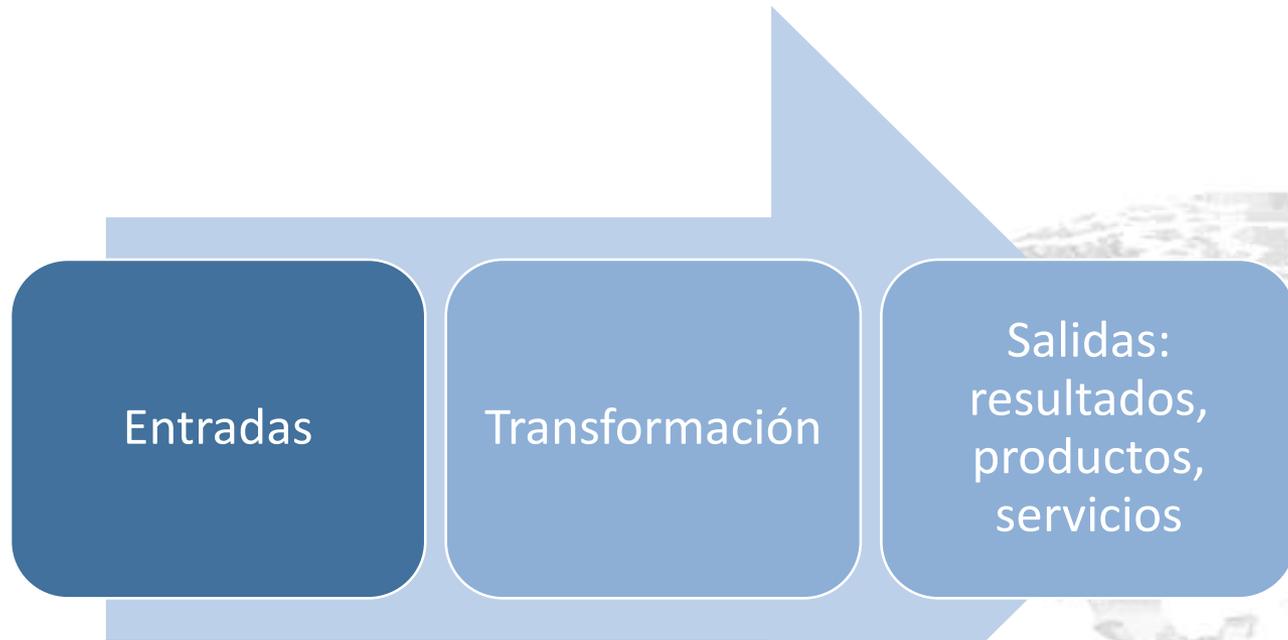
NORMA ISO 15189

Especifica los requisitos para la calidad y la competencia técnica de los laboratorios clínicos



Termina con el cliente

Proceso



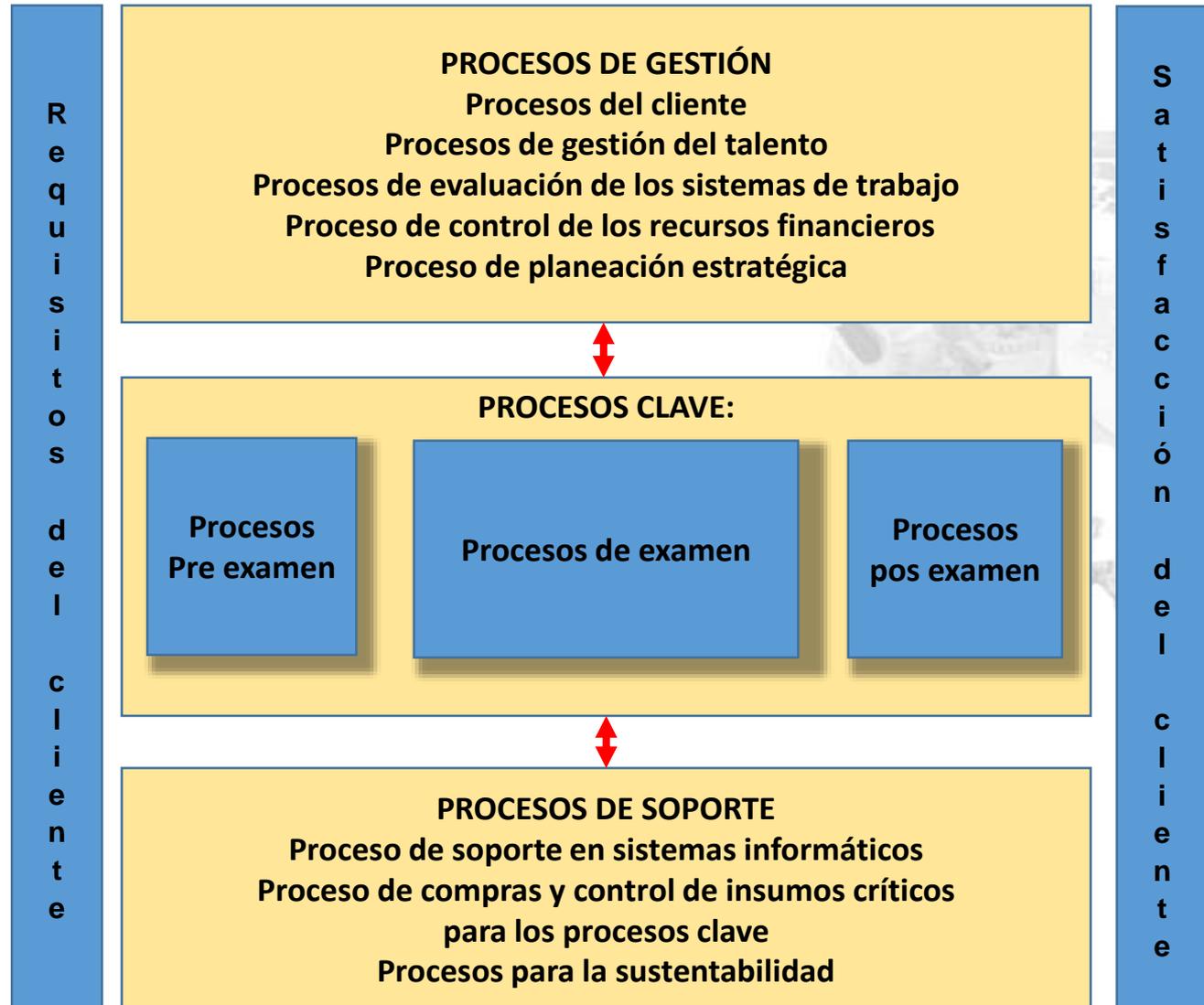
“Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”. [ISO 9000]

Los procesos en el Laboratorio Clínico _____

Estos pueden clasificarse como procesos de gestión, procesos clave y procesos de soporte.

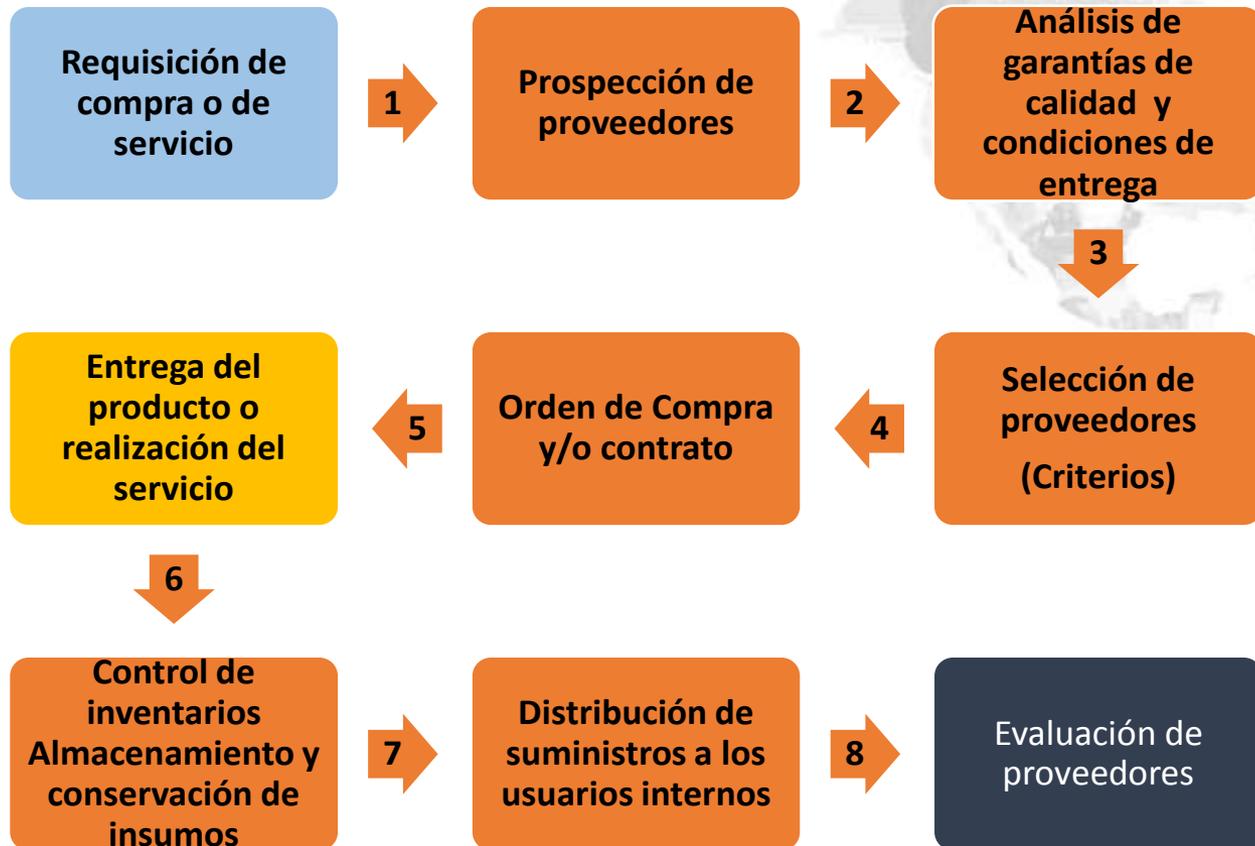


Procesos en el Laboratorio

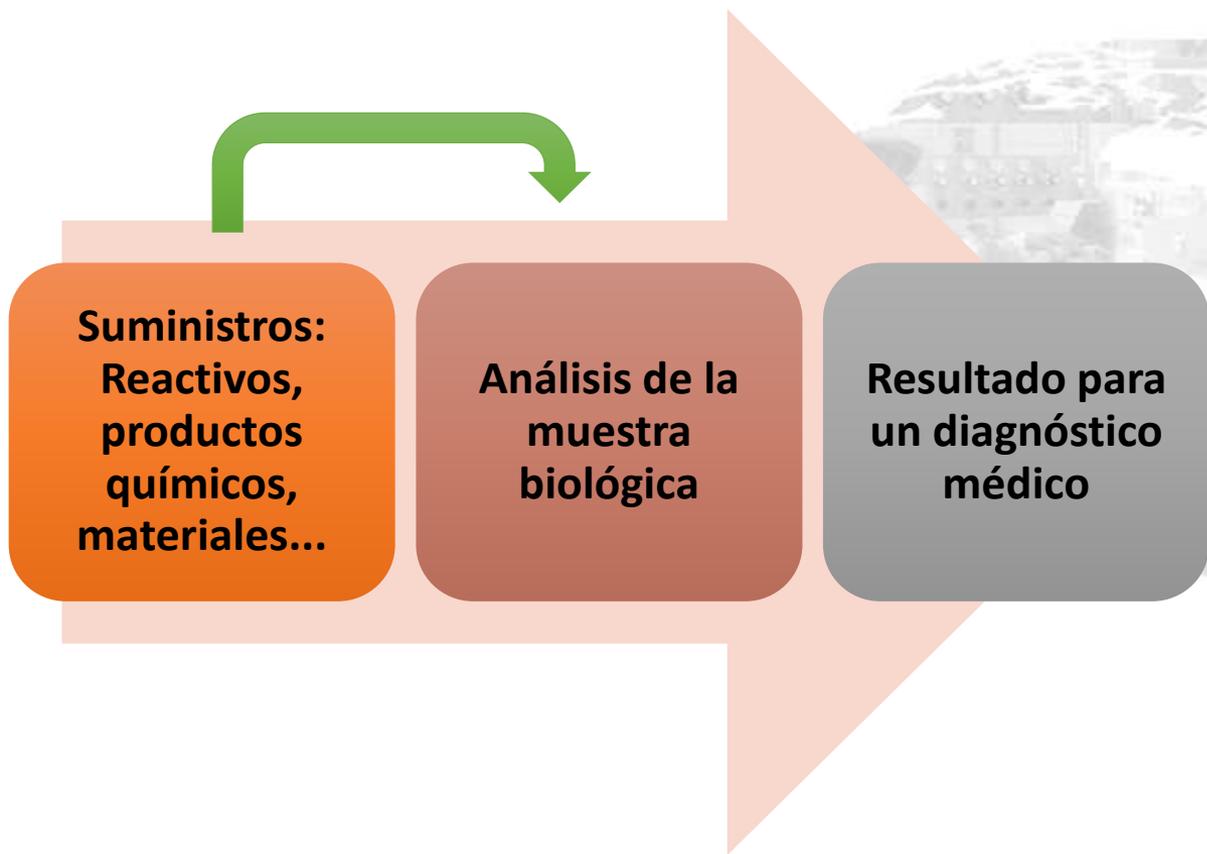


Proceso de compra de insumos críticos

Conjunto de actividades necesarias para abastecer de suministros a las áreas analíticas, los cuales serán transformados en un servicio para el paciente del Laboratorio.

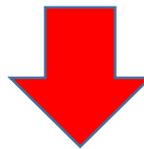


Impacto directo en la calidad



Riesgos en el proceso de adquisición de insumos

- Desabasto de productos
- Errores en el pedido
- Producto próximo a caducar
- Producto no conforme (fuera de condiciones de estabilidad)
- Compra a proveedor no aprobado
- Retraso en las requisiciones de compra
- Retraso en las entregas
- Omisión de pedidos
- Compras de última hora (por planeación deficiente)

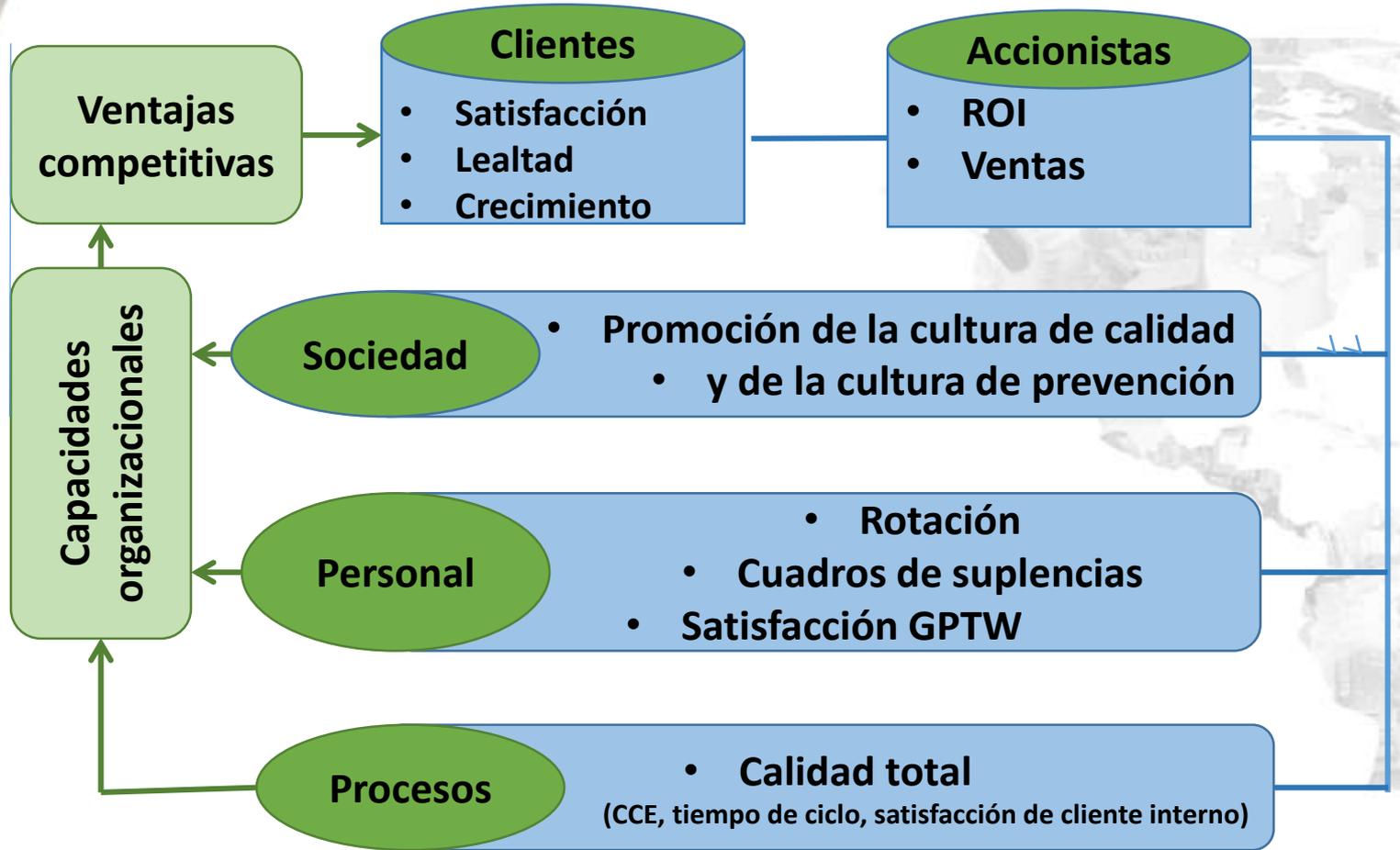


Generación de Plan B

ALGUNOS INDICADORES DE LOS PROCESOS CLAVE

| Pre analítico | Analítico | Post analítico |
|--|---|---|
| Estadísticas de la capacidad del proceso | Estadísticas mensuales del CCI | Demora en la entrega de informes |
| Retrabajos por muestreos fallidos | Estadísticas de resultados de PEEC y/o EA | Retrabajos por errores de transcripción en datos y/o resultados |
| Retrabajos por deterioro de las muestras | Retrabajos por fallas del proceso | Incidentes por envíos a referencia |
| Tiempo de ciclo | Tiempo de ciclo | Tiempo de ciclo |
| No conformidades por proceso pre analítico | No conformidades proceso analítico | No conformidades proceso pos analítico |
| Satisfacción de usuarios | Satisfacción de usuarios | Satisfacción de usuarios |

Indicadores BR



| ELEMENTOS ESTRUCTURALES DE LA GESTIÓN DEL RIESGO | DESCRIPCIÓN | RIESGO | CONSECUENCIA |
|--|---|---|--|
| Políticas | Las políticas permiten a los dueños de los procesos, entender las intenciones (retos y estrategias) de la organización. | Comunicación deficiente de las políticas a las partes interesadas | Diseño deficiente de los procesos |
| Procesos | Los procesos son el principal medio para cumplir las políticas de la organización. | Proceso con mínimos criterios de control | El proceso no genera el resultado deseado de acuerdo a las políticas establecidas. |
| Competencias | El conocimiento, la habilidad y la experiencia con que cuenta la gente para llevar a cabo los procesos. | Improvisación. Personal sin capacitación o supervisión | La gente carece del conocimiento y la experiencia necesaria para llevar a cabo el proceso. |
| Reportes | Contienen la información que requieren los dueños de los procesos para medir la eficacia de los procesos. | La información es elemental, cualitativa o se limita a % de cumplimiento de metas de los procesos | Los reportes no proveen la información requerida para una gestión eficaz. |
| Metodologías | Las metodologías soportan las decisiones derivadas del análisis de riesgos de los procesos. | Deficiente selección de la metodología para el manejo de datos e información | La metodología no es la adecuada para el análisis de datos y de la información. |
| Sistemas Informáticos | Los sistemas de información brindan información relevante, actual y confiable acerca del desempeño de los procesos. | Tecnología informática obsoleta, poco flexible, poco robusta | No están disponibles datos e información adecuados para el análisis y la generación de reportes. |

ZOOM A LOS PROCESOS

Un acercamiento a los procesos nos lleva a la estructura organizacional:

Identificar dónde necesitamos un supervisor, un jefe, un analista.

Y a la estructura documental:

Identificar dónde se requiere una lista de verificación, para el analista (actividades), para el supervisor (desempeño) y para los gerentes (competencias)



Muchas gracias!
elara@bioderef.com