



Beneficios de la acreditación como centro de referencia estatal

Dr. Vicente Tovar Tovar

Certificación



- **Procedimiento por el cual un tercero da garantía por escrito de que un producto, proceso o servicio se hace de acuerdo con unos requerimientos.**

C. Fernández Espina, D. Mazziotta 2005



Acreditación



- **Procedimiento por el cual un organismo nacional reconoce formalmente que una entidad o persona es competente para llevar a caso unas funciones específicas.**

C. Fernández Espina, D. Mazziotta 2005

Beneficios



- **Cimentar las bases de la gestión de la calidad y estimular a la institución para entrar en un proceso de mejora continua.**
- **Dar conciencia y seguridad a: donadores, médicos, familiares, pacientes, así como al entorno institucional al que pertenece.**
- **Incremento de la competencia técnica del personal técnico y administrativo de la institución.**

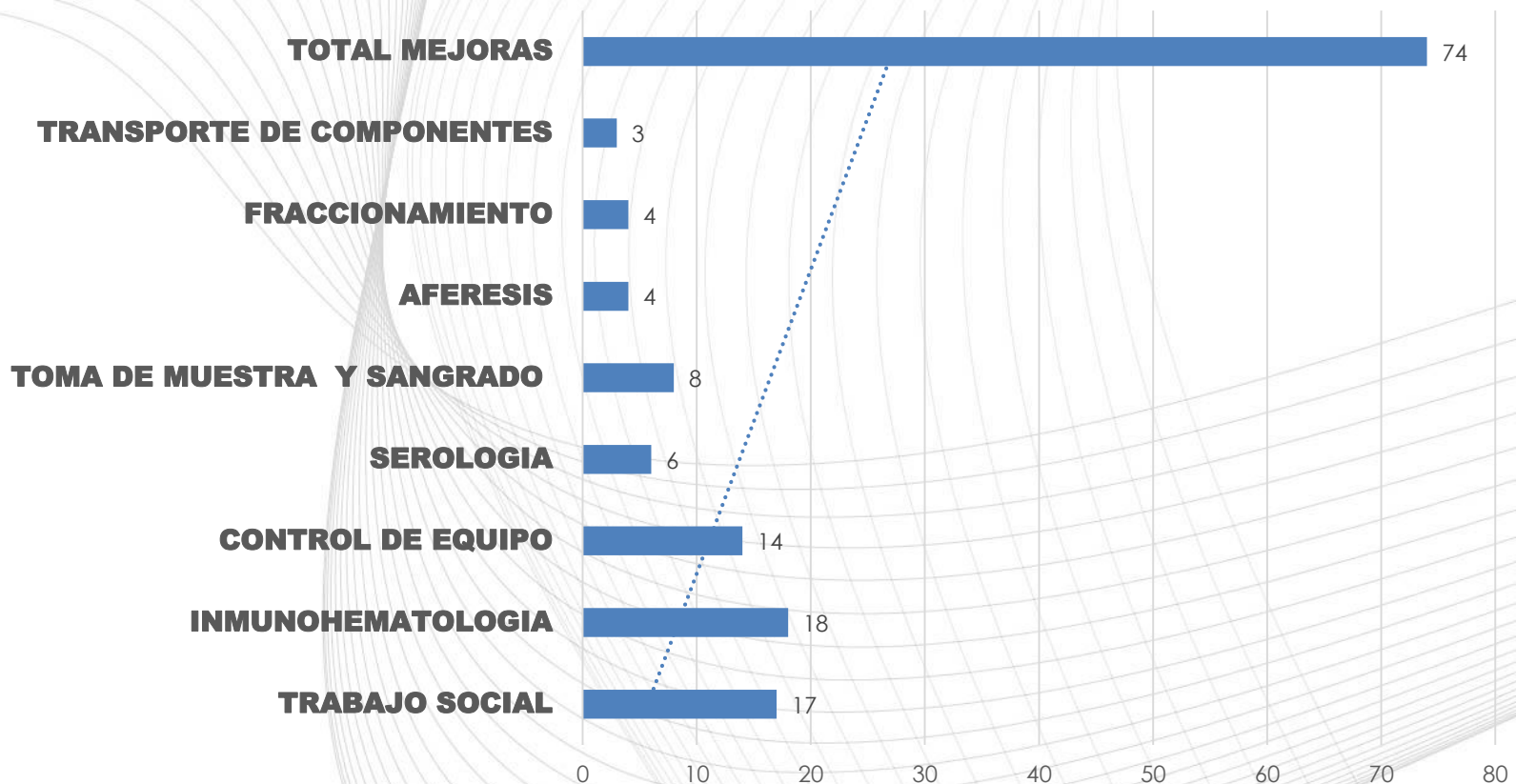
CETS MICHOACAN

PERIODO DE TIEMPO: 12 MESES

IMPACTO: SEGURIDAD DEL PACIENTE Y VALIDEZ DE LOS METODOS DE EXAMEN



Mejoras Técnicas implementadas por áreas



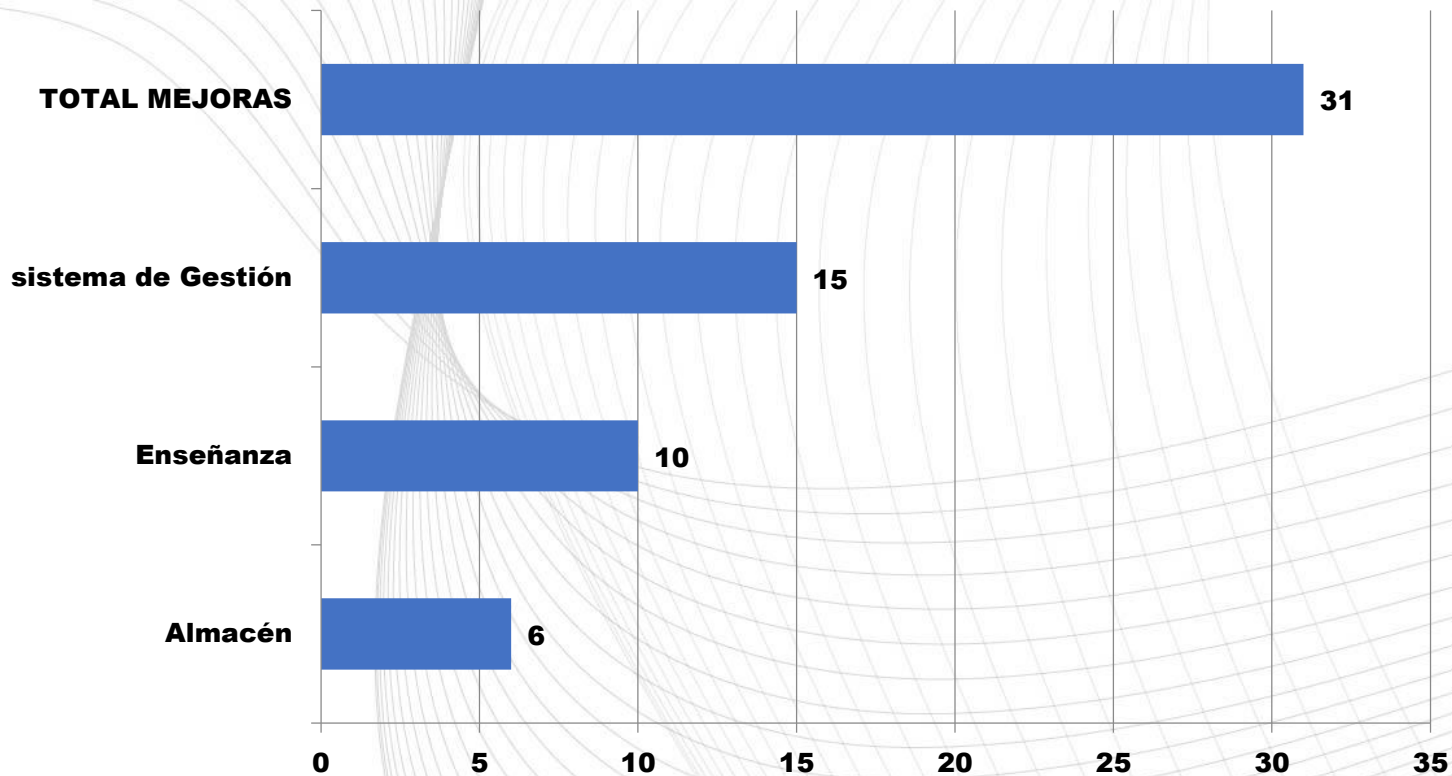
CETS MICHOACAN

PERIODO DE TIEMPO: 12 MESES

IMPACTO: ORGANIZACIÓN Y COMPETENCIA



Mejoras Calidad y administrativas



Beneficios

- **Estandarización y control de todos los procesos.**
- **Se mejora la comunicación interna y externa.**
- **Se incrementa la donación voluntaria de la estandarización de procesos.**
- **Aquí se privilegia más el liderazgo y el trabajo en equipo.**





- **Comunicación interna. Se incrementaron las reuniones, círculos de mejora y capacitaciones para el personal.**
- **Ejemplos de cursos impartidos:**
 - 1. Norma ISO-15189**
 - 2. Validación y verificación de métodos**
 - 3. Calificación de equipos**
 - 4. Gestión del Riesgo**
 - 5. Competencia del personal**
 - 6. Herramientas de mejora: 5's y Kaizen Blitz**
 - 7. Formación de auditores internos**

LOS DECLARO MARIDO Y MUJER.
AHORA ARNALDO PUEDE
RESETEAR A LA NOVIA...

Y, SÍ...
PASAN TANTO
TIEMPO JUNTOS
QUE AL FINAL
DECIDIERON
FORMALIZAR



Más beneficios

- **Trabajar con políticas, objetivos y procedimientos claros.**
- **Uso eficiente de instalaciones y equipos.**
- **Incentiva la mejora en infraestructura.**



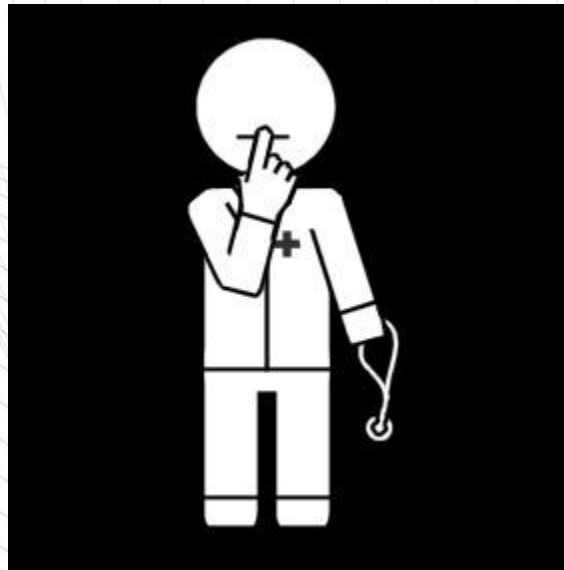
Principales requisitos

- **Personal calificado, imprescindible para un servicio de calidad.**
- **Equipos de laboratorio, reactivos y material, insumos críticos para la realización del trabajo diario en un laboratorio o banco de sangre, la gestión es clave, para la optimización de procesos y obtención de la máxima calidad en el servicio ofrecido, así como la evaluación de los proveedores.**
- **Control sobre los procesos clave: Preatalítico, analítico y postanalítico.**
- **Adecuada gestión y notificación de información sensible para los pacientes.**



Acciones prácticas a implementar

- **Las instituciones deben disponer de un programa de inducción para el personal de nueva incorporación.**
- **La institución deberá formar a sus profesionales en el sistema de gestión de calidad, los procesos/procedimientos asignados, el sistema de información aplicable, la salud y seguridad, la ética y la confidencialidad del paciente.**



Acciones prácticas a implementar



- **La institución debe proporcionar al personal, un acceso adecuado a los lavabos, a un suministro de agua apta para el consumo, así como a las instalaciones para almacenar vestimenta de protección personal y la vestimenta personal.**
- **La institución debe llevar a cabo el seguimiento, control y registro de las condiciones ambientales.**



El pensamiento basado en el riesgo, como un elemento dinamizador del enfoque de procesos.



EVALUE EL IMPACTO DE LOS PROCESOS QUE IDENTIFICO

MATRIZ DE PRIORIZACION

Escala: 1 muy bajo, 2 bajo, 3 medio, 4 alto y 5 muy alto IMPACTO

CALCULO

PROCESO	Criterios de valoración					TOTAL 1 = 2 x 3...
	IMPACTO ECONOMICO	IMAGEN DE LA ORGANIZACIÓN	SEGURIDAD DEL PACIENTE	SATISFACCION DEL CLIENTE	CARGA DEL TRABAJO	
PROMOCION DE LA DONACION	4	5	3	3	2	360
ATENCION DEL DONADOR	4	5	4	5	3	1200
RECEPCION DE MUESTRAS/SOLICITUDES Y ENTREGA DE COMPONENTES	3	5	5	4	5	1500
VALORACION MEDICA	3	4	5	4	3	720
TOMA DE MUESTRAS	3	5	5	4	3	900
SANGRADO	5	5	5	5	5	3125
PAQUETA FERESIS Y AFERESIS TERAPEUTICA	5	5	5	4	2	1000
INMUNOHEMATOLOGA	4	3	5	4	3	720
HEMATOLOGIA	2	3	4	4	3	288
SEROLOGIA	4	3	5	4	3	720
FRACCIONAMIENTO	5	2	5	5	5	1250
HEMOVIGILANCIA	3	4	5	3	4	720
CONTROL DE CALIDAD COMPONENTES Y EQUIPOS	3	3	3	2	3	162
ENSEÑANZA	4	5	4	4	5	1600
ALMACEN Y COMPRAS	3	3	3	4	5	540
SISTEMAS DE INFORMACION	4	4	5	3	5	1200
RPBI/MEDIO AMBIENTE/INFRAESTRUCTURA	4	5	2	2	2	160
GESTION DE CALIDAD	4	4	5	5	5	2000



- **Se debe implantar un programa de mantenimiento de los autoanalizadores.**
- **Verificación del sistema eléctrico de los equipos, la planta de emergencia, otros dispositivos para las paradas de emergencia, así como la referente al manejo y eliminación de los residuos generados por el equipo.**
- **Tener inventario de reactivos y material con registros de lotes, caducidad, etc.**



- **Se deben elaborar documentos que describan la organización del proceso preanalítico. Ejem: Un listado de todos los centros/servicios de procedencia de nuestras unidades de sangre (Centros de colecta) con un responsable.**
- **Verificación de los métodos validados, la cual deberá contener como mínimo: cálculo de la precisión y veracidad de los niveles de decisión clínica.**
- **Realizar ensayos de intercomparación con otros laboratorios.**
- **Implementación de auditorías internas y externas.**





AUDITORÍA EXTERNA



Beneficios para la organización



- **Reducción de riesgos.**
- **Compromiso de todo el personal con el cumplimiento de los requisitos de los usuarios.**
- **Las evaluaciones periódicas del organismo de acreditación le proporcionan un punto de referencia para mantener la competencia con otras organizaciones.**

Beneficios para la organización

- **Mejora continua del sistema de gestión de la calidad de la organización.**
- **Desarrollo continuo de las competencias del personal a través de planes de formación y de evaluación de la eficacia de los mismos.**
- **Mejora de la imagen e incremento de la confianza y satisfacción de los usuarios.**
- **Acceso a administraciones públicas, debido al reconocimiento contrastado y acreditado.**



Beneficios para los usuarios



- **La prestación y optimización de otros servicios sanitarios, ya que se conseguirían evitar ingresos innecesarios.**
- **Se agiliza el proceso de las altas médicas, y en general mejoraría la asistencia primaria y hospitalaria.**
- **Enfatiza el servicio total del laboratorio o banco de sangre: asesoría clínica, tiempos de espera más cortos, costos más bajos, etc.**
- **Mayor enfoque en la seguridad del paciente e informe de resultados.**
- **Se consideran las necesidad éticas y de información (Comunicación) de la institución al paciente.**

Beneficios para el mercado



- **Alianza con proveedores.**

- **Las organizaciones que implantan la norma ISO-15189, son reconocidas internacionalmente y son referentes de seguridad y calidad en el ámbito clínico.**

- **Alianza con ema.**

Amenazas para un centro de referencia público



- **Demandas de los usuarios por “mal servicio”.**
- **Asesorías “dirigidas” para demandar.**
- **Sindicatos corruptos coludidos con el personal.**
- **Personal con muchos años de servicio.**
- **Falta de voluntad política de la alta dirección o desconocimiento del tema “desvío” en el manejo de los recursos económicos.**



Conclusiones

- **Brindamos un mejor servicio.**
- **Personal más competente.**
- **Productividad.**
- **Confiabilidad.**
- **Control de riesgos.**
- **Rentabilidad duradera.**
- **Desempeño con rigor profesional.**
- **Enfoque en seguridad del paciente.**



“Seis honrados servidores me enseñaron cuanto sé. Sus nombres son cómo, cuándo, dónde, qué, quién y porqué”

Rudyard Kipling

GRACIAS

drvicentetovar@hotmail.com