



Calidad en Tecnología de la Salud. (Material docente).

Quality in Health Technology. (Teaching material)

Juana Layden Hadad Aldana

Profesora Auxiliar, Banco de Sangre Provincial, Holguín, Cuba.

Correspondencia: laydenhaddad@infomed.sld.cu

RESUMEN

El servicio y la satisfacción del cliente se han convertido en una de las metas más importantes para los hospitales, laboratorios clínicos y bancos de sangre, quienes tratan de implementar un Sistema de Calidad que se adapte a las necesidades operativas y financieras de la organización, así como a los requerimientos prácticos y personales del paciente o donante. Basándonos fundamentalmente en la experiencia adquirida en el ejercicio de la profesión vinculado al Aseguramiento de la Calidad y a los resultados del proceso E-A de la Asignatura Gerencia de Calidad, debido a que la Bibliografía en esta materia no está al alcance de los estudiantes ni de la mayoría de los docentes y que las referentes a los temas orientados, así como a los propuestos se encuentra dispersa; nos dimos a la tarea de confeccionar un material docente asequible tanto para los profesores y estudiantes como para el personal dirigente y trabajadores en general dada la importancia que tiene la calidad en todos los procesos. El material docente está redactado en letra Arial 12, espacio 1,5 en 103 páginas, con bibliografía consultada y tiene índice por los capítulos o secciones siguientes: Introducción, Historia, Términos y Definiciones, Documentación, Metrología, Control de Calidad, Técnicas y Herramientas del Control de Calidad, Aseguramiento y Gestión de Calidad, Seguridad, Informática, Legislación y Bibliografía.

Palabras clave: calidad, documentación, control de calidad.

ABSTRACT

The service and customer satisfaction have become one of the most important goals for hospitals, clinical laboratories and blood banks, who try to implement a Quality System that adapts to the operational and financial needs of the organization, as well as as to the practical and personal requirements of the patient or donor. Basically based on the experience gained in the exercise of

the profession linked to Quality Assurance and the results of the EA process of the Quality Management Course, because the Bibliography in this matter is not available to students or the majority of the teachers and that those referring to the topics addressed, as well as those proposed, are scattered; We took on the task of making an accessible teaching material for both teachers and students, as well as for the leaders and workers in general given the importance of quality in all processes. The teaching material is written in Arial 12, space 1.5 in 103 pages, with bibliography consulted and indexed by the following chapters or sections: Introduction, History, Terms and Definitions, Documentation, Metrology, Quality Control, Techniques and Tools of Quality Control, Quality Assurance and Management, Security, Information Technology, Legislation and Bibliography.

Keywords: quality, documentation, quality control.

INTRODUCCIÓN

El concepto universal de la calidad, y el estudio de sus procesos, se ha extendido fuera de la industria de la manufactura a las ciencias médicas. El servicio y la satisfacción del cliente se han convertido en una de las metas más importantes para los hospitales, laboratorios clínicos y bancos de sangre, quienes tratan de implementar un sistema de calidad que se adapte a las necesidades operativas y financieras de la organización, así como a los requerimientos prácticos y personales del paciente o donante.

Es importante señalar la complejidad de estos temas y que se insertan en el programa de estudios sin antecedentes ni asignaturas vinculantes lo que dificulta su desarrollo y comprensión para la aplicación práctica.

Como base fundamental para la apropiación de conocimientos y el desarrollo de habilidades: el estudio independiente, presenta la dificultad de que la Bibliografía no está al alcance de los estudiantes ni de la mayoría de los docentes y que las referentes a los temas orientados, así como a los propuestos, se encuentra dispersa; por este motivo nos dimos a la tarea de confeccionar un material docente asequible tanto para los profesores y estudiantes como para el personal dirigente y trabajadores en general dada la importancia que tiene la calidad en todos los procesos, además de la posibilidad de empleo en los diferentes perfiles de la carrera o en otras carreras.

Desde que en 1996 se aprobaran por el MINSAP las Buenas Prácticas para Bancos de Sangre, nos dimos a la tarea de prepararnos para su implementación, para ello consultamos múltiples materiales que en resumen nos llevaron a concluir que para lograr calidad se requiere: documentar todas las actividades, el aseguramiento metrológico (pues sin mediciones o

determinaciones correctas los procesos no pueden desarrollarse adecuadamente); y el no menos importante control que incluye documentos, procedimientos, reactivos y procesos.

El material docente que elaboramos es una recopilación de diferentes textos y normas que, unido a la experiencia adquirida en nuestro quehacer como especialista de calidad y docente, consideramos necesario hacer llegar al personal involucrado en la Medicina Transfusional (desde el donante hasta el receptor) para lograr seguridad, eficacia y calidad en todos los procesos de la misma que se extienden hasta la producción de hemoderivados.

Cabe señalar que aunque el material está concebido para medicina Transfusional, en gran parte es aplicable a otras ramas de las Ciencias Médicas

Pretendemos tratar los temas de forma simple y dirigida a fomentar el entendimiento básico de los conceptos de garantía de calidad y los procesos de mejoramiento continuo de la misma, para contribuir a desarrollar la motivación por la calidad y al logro de la excelencia de los servicios de salud con la necesaria seguridad y protección al personal, la comunidad y el medio ambiente de forma integradora, ya que se detallan las técnicas y herramientas para el mejoramiento de la calidad, los requisitos para la elaboración de los procedimientos, los aspectos necesarios para el aseguramiento metrológico y la seguridad tan importante en los servicios de salud

MATERIALES Y MÉTODOS

- El método histórico-lógico para el análisis de la literatura, documentación especializada, programas analíticos y planes de estudio.
- El método de análisis y síntesis para el procesamiento de la información obtenida.
- Métodos empíricos, como observación, revisión documental, entrevistas, tormentas de ideas, para la captación y análisis de información.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se estructura el material docente teniendo en cuenta fundamentalmente a los estudiantes, que de acuerdo a los planes de estudio consultados no tienen asignaturas vinculantes y siguiendo el principio de lo simple a lo complejo, considerando además los problemas profesionales que debe enfrentar un Licenciado en Medicina Transfusional y el objeto de la profesión, conformado por el objeto de trabajo (formado por los campos de acción y las esferas de actuación) y los modos de actuación.

Campos de acción: La planificación, organización, ejecución, control y mejora de los procesos de extracción de sangre, obtención de componentes y hemoderivados y servicios de transfusiones

Esferas de actuación: Centros de extracción, bancos de sangre, servicios de transfusiones, centros de producción de hemoderivados y de investigación relacionados con la terapia transfusional.

Modos de actuación: Operar y mejorar los procesos de la terapia transfusional (tecnólogo) y gestionar la calidad, la seguridad y el medio ambiente en dichos procesos (gestor de procesos).

El objeto de trabajo del Licenciado en Medicina Transfusional son las interrelaciones que se presentan entre los recursos humanos y materiales en el diseño y funcionamiento de las instituciones de salud donde se obtienen los componentes o se aplica la terapia transfusional.

En la parte inicial del material se fundamenta la importancia de lograr calidad en los procesos, y como ha ido evolucionando en el tiempo. Se definen los principales términos empleados en la gestión de calidad y empleados en el material.

En la documentación se describen los documentos que requiere un adecuado sistema de calidad, basado en las normas internacionales (ISO 9000), incluyendo ejemplos para facilitar su aplicación, se detalla la estructura de los PNO (Procedimiento Normalizado de Operación) por su importancia y ser el documento base de cualquier sistema de calidad y garantiza la uniformidad, así como todos los elementos necesarios para la realización de las actividades.

Por la importancia de las determinaciones desarrollamos un acápite sobre Metrología que contiene el mantenimiento y la calibración de los instrumentos y equipos, pilares fundamentales para obtener resultados confiables en las mediciones y productos.

En Sistemas de Calidad se describen los fundamentos de calidad, las políticas y objetivos, metas e indicadores, responsabilidad y autoridad, pilares en que se asienta un sistema de calidad para lograr su implementación. Cualquier sistema conlleva controles para su adecuado funcionamiento, para el control de calidad se han desarrollado técnicas y herramientas que se emplean en diferentes esferas del quehacer humano y se describen en el material con su propósito, método y utilización, las siguientes: Tormenta de ideas, Multivoto, Matriz para la selección de temas, Lista de verificación, Estratificación, Hoja de recolección de datos, Gráficos: líneas, barras, pastel, Análisis de Pareto, Enunciado del problema, Diagrama de causa-efecto, Diagrama de dispersión, Matriz de medidas correctivas, Barreras y ayudas, Plan de acción, Diagramas de flujo, ciclo PEVA y Ruta para el Mejoramiento que contiene 7 pasos como una guía para su ejecución.

CONCLUSIONES

La realización de este material tuvo su origen en la necesidad de contar con un material docente para los estudiantes y egresados de la carrera de Licenciatura en Tecnología de la Salud, perfil Medicina Transfusional para la Gestión de la Calidad, que, aunque no ha podido editarse se ha

utilizado parcialmente, contribuyendo a que los mismos desarrollen sus modos de actuación impregnados de los enfoques sistémico y de procesos.

La introducción de temas como Metrología, Seguridad e Informática, permitirá solucionar algunas deficiencias de la práctica profesional, así como apoyar la incorporación de las nuevas tecnologías, como es el caso del software Galen que se aplica en todo el país.

RECOMENDACIONES

Realizar la revisión y edición del material para su empleo en el mejoramiento de la calidad de nuestras instituciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Asociación Americana de Bancos de Sangre (AABB). (1997): Manual Técnico.
2. Agüero, B. y J.C. Menéndez (2005): Organización de la Bioseguridad. Manual de Inspección de Seguridad Biológica. Cuba.
3. Alfonso Valdés, Dra Maria E. y otros. (2004): Estructura y funcionamiento de los bancos de sangre. (Informe).
4. Arce H.L., G.F. Gueche, J. Menéndez de San Pedro, J. Rodríguez, J La Rosa y M Lorenzo, (2007): Compendio de Legislación de Seguridad Biológica. Una Guía para la Gestión. Cuba.
5. Ballester Santovenia, J.M.; M.E. Alfonso Valdés; A. Bencomo Hernández; D. Castillo González; L. Cortina Rosales; M.R. López de Roux y colaboradores. (2006): ABC de la Medicina Transfusional. Guías Clínicas. Cuba. MINSAP.
6. Bermúdez, R. (2009): Nivel de conocimiento y la necesidad de información sobre Bioseguridad existente en el personal de la Salud. Trabajo de tesis para optar por el título de Master en Bioseguridad. Cuba.
7. CITMA. (1999): Decreto Ley No. 190 de la Seguridad Biológica. Cuba.
8. CITMA. (2006): Resolución No. 38. Lista Oficial de Agentes Biológicos que Afectan al Hombre, los Animales y las Plantas.
9. Cobos Valdes, Lic. Dailín. (2010): Diseño y aplicación de un programa de Seguridad Biológica en el Centro de Inmunología y Biopreparados de Holguín.
10. Cuba. Ministerio de Educación Superior. Propuesta para continuar la política de descentralización en la dirección del proceso docente-educativo. Ciudad de La Habana, nov de 1995.

11. Cuba. Ministerio de Educación Superior. Reglamento del Trabajo Docente y Metodológico en la Educación Superior. Resolución 269/91. Ciudad de La Habana, 1991.
12. Del Rey Pineda, G. (2004): Aplicación de nuevas técnicas de biología molecular a la virología. Detección del tamizaje en Bancos de Sangre.
13. Díaz Torres, H. M; (2010): Seroprevalencia de la infección por HTLV-1 en diferentes grupos de riesgo estudiados en Cuba. Laboratorio de Investigaciones del SIDA (LISIDA)
14. Elfos Scientiae. (1998): Bases moleculares para el estudio de las hepatitis virales. La Habana.
15. J. M, Jurán. *Manual de control de la calidad*. 4. ed Jurán J.M. Mc Graw-Hill, 1993.
16. Materiales docentes, Resoluciones y otros documentos rectores de la carrera y Programa Nacional de Medicina Transfusional
17. Materiales didácticos elaborados por la Universidad Holguín, a partir del análisis de diferentes textos.
18. Michelena Fernández, Ester S. *Modelo para el mejoramiento continuo de la calidad aplicado a empresas de la industria médico farmacéutica cubana*. Tesis en opción al grado científico de doctor en Ciencias Técnicas. Instituto Superior Politécnico "José Antonio Echeverría", Ciudad de La Habana, 2000.
19. Moreno Pino, Maira Rosario. Dinámica del proceso docente educativo de la disciplina Calidad para la carrera de Ingeniería Industrial basada en la calidad como totalidad. Tesis en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas. 2003.
20. NC ISO 8402: 86. Calidad. Vocabulario.
21. NC ISO 8402: 94. Gestión de la Calidad y aseguramiento de la Calidad. Vocabulario.
22. Norma ISO 9000:2000. Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
23. Norma ISO 9004:2000. Sistema de Gestión de Calidad. Directrices para la mejora del desempeño.
24. OMS. (2008): Sangre, seguridad y donaciones. Ginebra.
25. Programa de la asignatura Gerencia de Calidad. Instituto Superior de Ciencias Médicas de La Habana, Vicerrectoría de Desarrollo, 2003.
26. Rivero Jiménez, DrC. René A. (2006): Enfermedades infecciosas emergentes: transmisión por la transfusión de sangre. Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia. *Versión On-line* ISSN 1561-2996.
27. Sánchez Frenes, Dr Pedro (y otros). (2009): Algunas consideraciones sobre el control en el banco de sangre en Cuba.