



**Organización
Panamericana
de la Salud**

Oficina Regional de la
Organización Mundial de la Salud



Instituto
de Salud
Carlos III

Módulo 2

Planificación del sistema de calidad

Juan Pablo Grammatico
Confederación Latinoamericana
de Bioquímica Clínica



COLABIOCLI
Confederación Latinoamericana
de Bioquímica Clínica

Curso OPS
“Gestión de Calidad para Laboratorios”

Antigua, Guatemala, 10-15 octubre 2005

Módulo 2: PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD

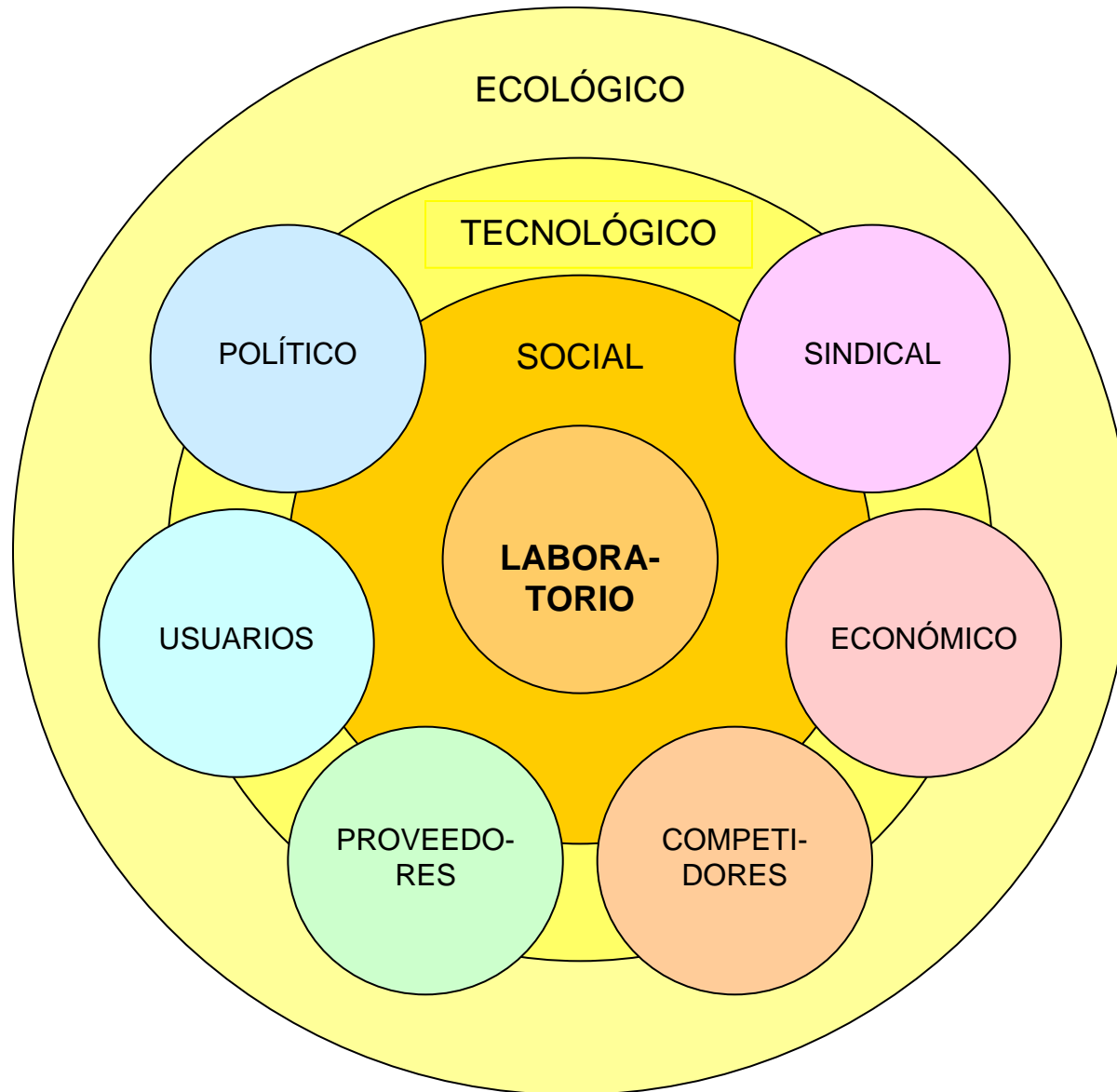
Objetivo general

Establecer pautas para la **planificación** de un sistema de calidad aplicando una **visión sistémica** y reconociendo su función **estratégica**.

Objetivos de aprendizaje

- Analizar las relaciones entre una Política de Calidad y la Misión, Visión y Código de Ética y aplicar los hallazgos al laboratorio del participante
- Describir los elementos de una política de calidad.
- Definir el compromiso de la dirección en la organización del sistema de calidad, y su responsabilidad y autoridad.
- Definir la estructura del área de calidad de un laboratorio, incluyendo la dependencia, autoridad y responsabilidad del personal.
- Definir el período de tiempo estimado para la implementación del sistema de calidad.

VISIÓN SISTÉMICA



Módulo 2: PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD

Plan de acción

- Preparación del Código de ética para el laboratorio.
- Recopilación de las declaraciones de Misión y Visión, y su relación con el Código de Ética.
- Bases de la política de calidad.
- Análisis de los objetivos e indicadores de calidad de su organización.
- Conformación del Comité Gerencial de Calidad.
- Identificación de requisitos de personal para el área de calidad.
- Evaluación de recursos y elementos vigentes del sistema de calidad para establecer los cambios necesarios.
- Consideración de todos los factores que afectarán los plazos de implementación de un sistema de calidad en su institución.

2.1 LA POLÍTICA DE CALIDAD

Es el documento que formaliza el compromiso del laboratorio para cumplir con el sistema de calidad establecido.

Contiene el conjunto de directrices generales de una organización con respecto a la calidad

Misión: Define la razón de ser de la organización (establece qué hace y para qué).

Visión: Establece el estado futuro deseado para la organización (es dinámica y puede ser modificada según las interpretaciones de los posibles escenarios futuros).

Código de Ética: Representa el compromiso con los valores a los que asocia la organización (marca una referencia para el comportamiento de sus integrantes).

CARACTERÍSTICAS DE UNA VISIÓN EFECTIVA

- ➔ **Imaginable:** transmite una imagen de lo que será el futuro.
- ➔ **Deseable:** apela a los intereses a largo plazo de la mayoría de los involucrados.
- ➔ **Factible:** se compone de objetivos realistas, susceptibles de ser alcanzados.
- ➔ **Centrada:** lo suficientemente clara como para brindar orientación en la toma de decisiones.
- ➔ **Flexible:** lo suficientemente general como para dar cabida a la iniciativa individual y permitir respuestas alternativas.
- ➔ **Comunicable:** puede explicarse con éxito en pocos minutos.

2.2 DESARROLLO DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

Descripción del compromiso

Objetivos para la calidad

Indicadores

Ejemplo:

Política de calidad

El laboratorio XX mantiene un compromiso constante y renovado para con la promoción de la salud, la satisfacción de los diferentes usuarios y la calidad de sus procesos. La dirección se esfuerza por mantener un liderazgo activo para la mejora continua y alienta a todo el personal para detectar y sugerir posibilidades de mejora.

Los principales objetivos para el período 2005-2010 son la inclusión de todo el personal en un programa de capacitación para mejorar las comunicaciones internas y externas, la implementación de un sistema informático en red, la reducción del tiempo de entrega de informes, en un promedio de 20 %, para todas las prácticas.

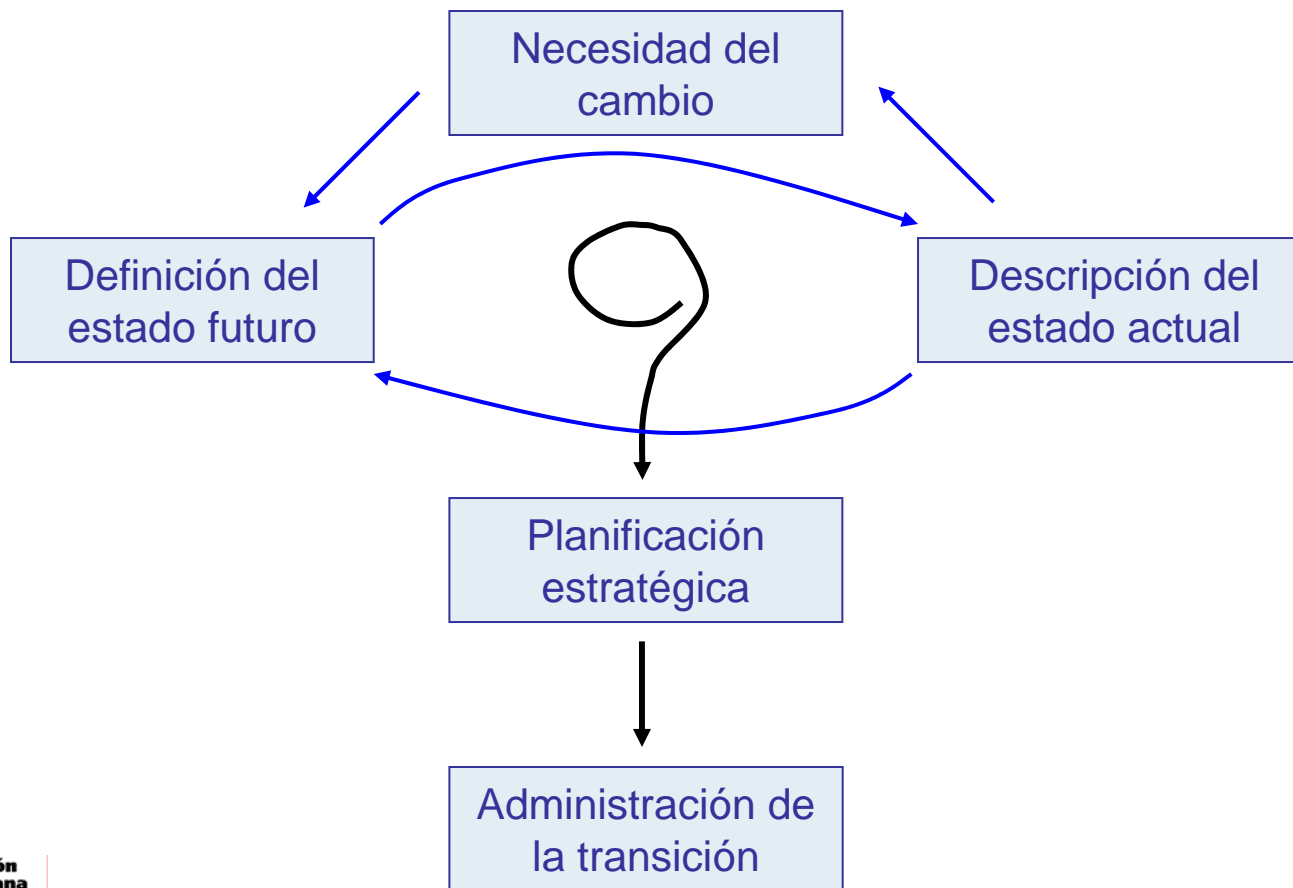
2.3 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El compromiso de la dirección debe estar orientado a los siguientes aspectos:

- Entendimiento de la política de calidad.
- Implementación del sistema de calidad.
- Despliegue de objetivos.
- Provisión de recursos.
- Sensibilización y capacitación del personal.

2.4 ETAPAS DE LA IMPLEMENTACIÓN

Constituyen la **planificación estratégica**, que deberá surgir del **diagnóstico del estado actual** y de la **definición del estado futuro**.

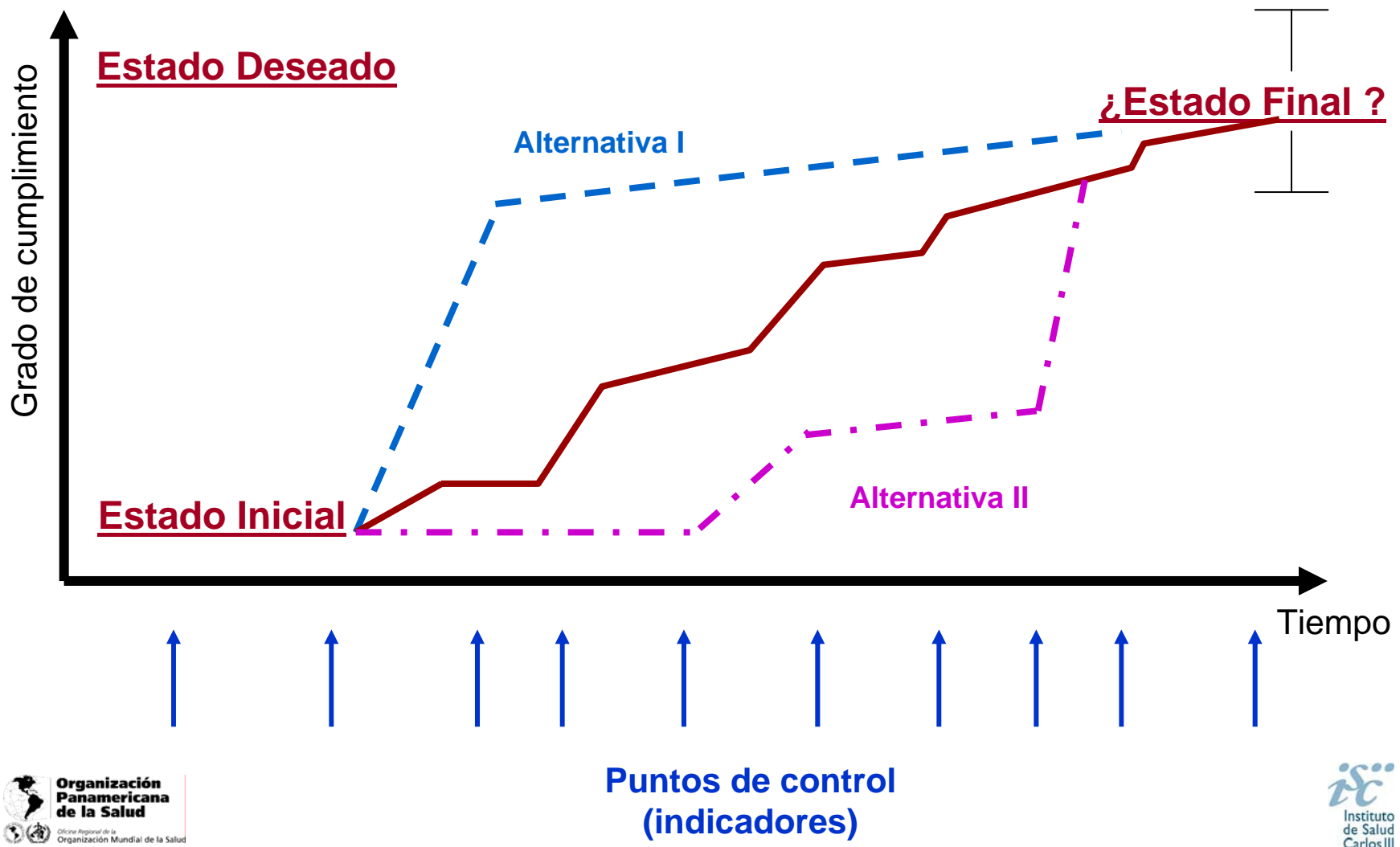


2.4 ETAPAS DE LA IMPLEMENTACIÓN

Algunos de los principales aspectos a considerar son los siguientes

- **Desarrollo de la documentación del sistema de gestión de la calidad**
- **Análisis de procesos**
- **Personal**
- **Proveedores**
- **Equipos y suministros**
- **Auditorías y autoinspecciones**
- **Satisfacción del cliente**
- **Costos**
- **Bioseguridad**

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA



EVALUACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE COMPROMISOS

- 1- Identificar a los individuos o grupos cuyo compromiso es necesario.
- 2- Definir la “masa crítica” necesaria para asegurar el cambio.
- 3- Desarrollar un plan para obtener el compromiso.
- 4- Diseñar un sistema de evaluación del progreso.

Ejemplo:

Actitud	Impedir que ocurra	Ningún compromiso	Permitir que ocurra	Ayudar a que ocurra	Hacer que ocurra
Actor					
Jefe de Laboratorio				XO	
Jefe Depto. Diag. y Trat.			X →	O	
Director Hospital		X →			O
Jefe de Farmacia	X →		O		
Técnicos de Lab. A		X →	O		
Técnicos de Lab. B			XO		
Depto. Técnico		X →		O	

X Estado inicial O Estado deseado

Módulo 2: PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD

Lista de verificación

- Comprobar si las políticas definen la intención de la organización.
- Verificar la adecuada redacción de las políticas de calidad.
- Establecer los objetivos y los indicadores del sistema de calidad.
- Disponer del compromiso moral y económico de la dirección.
- Planificar un área de calidad con los recursos humanos y materiales adecuados para la conducción del programa.
- Establecer un programa de formación para difundir los aspectos del sistema de calidad en todos los niveles de la organización.

Muchas gracias