

Punto de vista

Hospital Pediátrico Universitario Octavio de la Concepción y de la Pedraja. Holguín

El sistema de gestión de la calidad en el laboratorio clínico

The Quality Management System at Clinical Laboratory

*José Antonio Del Campo Avilés*¹

- 1 Máster. en Medios Diagnósticos. Especialista en Primer Grado en Laboratorio Clínico. Asistente. Hospital Pediátrico Universitario Octavio de la Concepción y de la Pedraja. Holguín.

El sistema de gestión de la calidad (SGC) es el conjunto de actividades relacionadas, ordenadamente, que permite establecer la metodología, las responsabilidades y los recursos necesarios para lograr los objetivos planificados, sobre la base de la política de calidad de una organización, y que como sistema, sirve para dirigirla en lo relativo a la calidad¹.

Comprende una política, así como objetivos que conducen a la planificación, el aseguramiento, el control y la mejora de la calidad. Este modelo está basado en los procesos y enfatiza en el cumplimiento de los requisitos establecidos y la satisfacción del cliente.

Para el desempeño adecuado de un laboratorio clínico se deben cumplir las condiciones siguientes:

- 1- Los resultados de los exámenes practicados en el laboratorio deben ser confiables, reproducibles y exactos.
- 2- Los exámenes deben ser relevantes para el diagnóstico y vigilancia clínica de los pacientes, así como para la realización de estudios epidemiológicos o de vigilancia de salud pública.

- 3- La gestión del laboratorio debe ser eficiente, efectiva y lo más económica posible sin afectar la calidad.

Para lograr estos objetivos se requiere de una administración experta que supervise el trabajo que se realiza en cada momento, que garantice que se logre el nivel necesario en el cumplimiento de las buenas prácticas de laboratorio, y que este se mantenga constantemente regido por un programa de aseguramiento de la calidad, que comprende los siguientes aspectos:

1. Control pre-analítico, analítico y post-analítico.
2. Control interno de la calidad.
3. Control externo de la calidad.

El antiguo concepto de control de la calidad estaba solo limitado a la fase analítica, considerada como la única fuente de errores. Sin embargo, con el tiempo, se hizo evidente que los problemas pueden presentarse desde la fase pre-analítica, que incluye la preparación del paciente y obtención de la muestra, pasa a través del procesamiento técnico (fase analítica), hasta la entrega del resultado final al médico que solicitó el estudio (fase post-analítica), por lo que hoy, se emplea preferentemente el término de garantía de la calidad, como un concepto más amplio, que abarca todo el proceso de la actividad relacionada con el laboratorio clínico, desde que se genera la petición analítica hasta que el resultado llega a manos del solicitante.

Para cualquier valoración de los resultados del paciente, deben considerarse las razones que llevaron al médico a indicar y realizar el estudio y las implicaciones de los resultados de este sobre el estado de salud del enfermo; es decir, el interés diagnóstico -tanto para confirmar una impresión clínica como para descartar una o varias posibilidades-, y su importancia en la toma de decisiones -establecimiento de un pronóstico, selección de un tratamiento, monitoreo de su eficacia o predicción de la respuesta al tratamiento, detección y prevención de complicaciones-, o ambos. Pero, para ello es preciso asegurarse de que los resultados obtenidos posean la calidad requerida, con independencia de los cuidados que se hayan tomado durante el procesamiento de las muestras ².

Las medidas diagnósticas y terapéuticas, que se toman sobre la base de los análisis de laboratorio, imponen una gran responsabilidad, por eso el papel del laboratorio clínico como medio complementario del diagnóstico médico cobra cada día más relevancia.

No obstante, con frecuencia, se subestima la importancia de la correcta solicitud de los análisis de laboratorio. No indicar análisis innecesarios, mucho menos en la categoría de urgencia, sin una razón de peso que lo justifique, resulta importante para su buen uso. A menudo, los pacientes no requieren de la realización de un perfil completo, ni existe una verdadera premura por conocer los resultados y, sin embargo, se sobrecarga al departamento con exámenes innecesarios, que en ocasiones no son posteriormente recogidos.

El grado de eficiencia en la utilización del laboratorio repercute directamente en la calidad de sus resultados. Un método eficaz para evaluar el grado de utilización es el "índice de positividad", un parámetro importante del que dispone el laboratorio para conocer el uso del servicio que presta al médico de asistencia.

El bajo índice de positividad, o incorrecta utilización del laboratorio, repercute directamente en la calidad de los análisis, sobre todo cuando no se dispone de un laboratorio automatizado.

El uso inteligente, racional y ponderado de los análisis complementarios, que como su nombre indica, están para complementar la clínica y no para sustituirla, es lo que se solicita actualmente de todos los trabajadores de la salud³.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. OPS. Curso de gestión de calidad para servicios de sangre. Washington DC: OPS; 2004.
2. Suardíaz J. Fase posanalítica. En: Ferrer Cutié ME. Laboratorio clínico. La Habana: Editorial Ciencias Médicas; 2004. p.35-9.
3. Moreno Rodríguez MA. Ética, tecnología y clínica. Rev Cub Sal Púb 2006 Dic [citado 2011 mar 23]; 32(4). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086434662006000400012&lng=es.

Correspondencia

Dr. José Antonio Del Campo Avilés. Correo electrónico: jdelcampo@hpuh.hlg.sld.cu.