

Banco de Sangre del Instituto Nacional de Pediatría: primer banco de sangre de los Institutos Nacionales de Salud y Hospitales. Certificado de calidad ISO-9001:2000.

Dra. Yadira Bejar-Ramírez,* Dr. Carlos E. Cob-Sosa,** Dr. Ismael Hernández-Montiel,*** Psic. Haydee Durán-Meza,**** Dra. Doris Lordméndez-Jácome*****

En las Instituciones de atención médica, la **CERTIFICACIÓN EN CALIDAD** no es un fin, sino el principio de la superación constante de los servicios que se ofrecen a la comunidad, a los pacientes y a sus familiares para cumplir con el deber de preservar la vida y proteger su salud. Pero ¿qué es calidad y cuál es su utilidad ? .

“Calidad es la característica o atributo de un servicio o producto que cumple con los lineamientos éticos, científicos y legales de la profesión; que satisface las necesidades de la sociedad, los requerimientos del paciente y de los profesionales de la salud; que se realiza con eficiencia y con la voluntad de preservar la vida y proteger su salud, con el mínimo de riesgos”.

Para optimar cualquiera de los procedimientos que se emplean en la práctica médica, es útil mejorar la relación médico-paciente, lo que ayuda a evitar conflictos legales.

La transfusión sanguínea es un recurso terapéutico con indicaciones precisas, que requiere sangre y sus componentes en condiciones idóneas para lograr el mayor beneficio con el mínimo de riesgo para el

receptor. Todos los procesos necesarios para una transfusión, se inician con la selección del donador de sangre; continúan con su recolección, análisis, conservación, fraccionamiento, preparación, transporte, suministro, utilización con fines terapéuticos y en su caso, el destino final de la sangre y sus componentes. Todos deben realizarse con la *máxima eficiencia* acorde a los lineamientos éticos, científicos y legales vigentes, lo cual requiere la vigilancia de lo que se realiza y una auditoría periódica. Se debe cumplir con las *expectativas del donador*, sobre todo si se trata de un familiar. Siempre hay que ofrecer un producto que llene los *requerimientos del médico tratante* y las *necesidades del paciente (receptor)*. En esta forma el personal ha contribuido cabalmente al cumplimiento del objetivo del Banco de Sangre del Instituto Nacional de Pediatría (INP), cuya *Misión* es:

“La obtención, estudio y aportación de sangre de calidad óptima en apoyo al diagnóstico y terapéutica médica”

El 19 de noviembre del año 2003, el Banco de Sangre del INP, gracias al trabajo en equipo de todo su personal, logró con la auditoría oficial obtener la *Certificación conforme a la Norma NMX-CC-9001-IMNC-20/ ISO-9001:2000 por el Organismo Internacional. Laboratori General D’Assaigsi Investigacions (LGAI)*.

Este reconocimiento lo ubica como el **Primer Banco de Sangre de Establecimientos Médicos en México (Hospitales públicos y privados e Institutos Nacionales de Salud)** que cumple este requisito. Esto garantiza la excelencia de la sangre y sus componentes, de nuestro Banco de Sangre.

El proceso de Certificación significa un compromiso y una mayor responsabilidad, cuyo objetivo es mantener una actitud de superación continua en

- * Jefa del Banco de Sangre
- ** Coordinador del Servicio de Selección del Donante. Banco de Sangre
- *** Epidemiólogo responsable de la Sección de Valoración del Donante. Banco de Sangre
- **** Coordinadora de la Atención Psicológica al Donador. Banco de Sangre
- ***** Coordinadora del Servicio de Aféresis y Valoración del Receptor. Banco de Sangre
Instituto Nacional de Pediatría

Correspondencia: Dra. Yadira Béjar-Ramírez. Instituto Nacional de Pediatría. Insurgentes Sur 3700-C. Col. Insurgentes Cuicuilco. México D.F. 04530

la calidad de la obtención y provisión de sangre y componentes.

Para alcanzar este objetivo planteado, *el trabajo en equipo es fundamental*. Se requiere la participación de cada persona tanto a nivel directivo como del personal operativo para realizar la Misión del Banco de Sangre. La forma de conseguirlo por lo tanto es: **Trabajar juntos como un todo para lograr nuestro objetivo.**

Trabajar con estándares nacionales e internacionales de calidad tiene grandes ventajas para el Banco de Sangre del INP:

- Mejora la eficiencia del proceso administrativo
- Reduce gastos operativos
- Previene el deterioro de equipos y garantiza su calibración periódica
- Registra mejor la evidencia de procedimientos y resultados
- Agiliza el otorgamiento de servicios
- Simplifica los procesos operacionales
- Optimiza el producto que se obtiene
- Implanta un sistema de superación continua
- El personal obtiene mejor capacitación y eficiencia
- Incrementa la satisfacción del usuario
- Mejora la relación médico-paciente
- Previene conflictos legales

Al oficializar la certificación de calidad, el Banco de Sangre del INP se compromete a ser auditado cada seis meses por el organismo internacional LGAI, el cual puede retirar el aval si encuentra deficiencias. **La Certificación no es un fin, sino un compromiso para actuar con eficiencia de manera permanente.**

Desde que se obtuvo la certificación, el Banco de Sangre del INP ha sido auditado en cuatro ocasiones,

la última el 7 de diciembre del año 2005, con resultados satisfactorios, lo cual ha permitido mantener vigente la certificación.

Otro objetivo importante es difundir estándares o normas de excelencia a Bancos de Sangre no certificados, a fin de unificar criterios a nivel nacional y asegurar la calidad de los procesos necesarios para obtener y suministrar sangre confiable, que satisfaga los requerimientos del médico tratante y las necesidades del paciente, que al ser transfundido, obtenga el máximo beneficio con el mínimo de riesgo.

Mención especial merece la Dra. Amalia Bravo Lindoro, actual Subdirectora de SADYTRA, que siempre ha promovido la calidad del servicio en el Banco de Sangre cuyo apoyo en este proceso ha sido de gran valor.

“Debemos sentir orgullo, no sólo por lo que somos, sino por lo que queremos ser”. “Debemos sentir satisfacción, no sólo por lo que hemos conseguido, sino por lo que aún podemos mejorar”.

DR. CARLOS E. COB SOSA

BIBLIOGRAFÍA

1. ¿Qué es un Banco de Sangre ? <http://www.javeriana.edu.co/facultades/ciencias/davida/bancos.html> (Se captó el 25 de abril de 2005).
2. Norma Oficial Mexicana NOM-003-SSA2-1993 Para la disposición de sangre humana y sus componentes con fines terapéuticos. Diario Oficial de la Federación 8 de diciembre de 1993.
3. Norma internacional ANSI/ISO ASQ Q9001: 2000 Equivalente con la Norma ISO 9001: 2000 Sistema de Gestión de la Calidad.

medigraphic.com