

III. Medición de la satisfacción del cliente, norma ISO 9001-2000

Ana María Mejía-Domínguez*

Como antecedente se mencionan algunos aspectos que señala la NORMA ISO 9001-2000. En la sección 5: responsabilidad de la dirección, de la norma internacional ISO 9001:2000 en se hace referencia en 5.1 en compromisos de la dirección.

5.1.- b).- Establecer la política de calidad

5.1.- c).- Establecer los objetivos de calidad

5.2.- Enfoque al cliente.- La dirección asegura de que los requisitos del cliente se determinen y se cumplan con el propósito de aumentar su satisfacción (7.2.1 y 8.2.1)

5.3 Política de la calidad

La dirección debe de asegurar de que la política de calidad:

- a). Es adecuada al propósito del Banco de Sangre
- b). Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- c). Proporcione un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad.
- d). Es comunicada y entendida dentro del Banco de Sangre.
- e). Es revisada para su continua adecuación

Política de calidad

Política de calidad del banco de sangre del instituto nacional de cardiología "Ignacio Chávez"

El Banco de Sangre del Instituto Nacional de cardiología "ICH", es una organización que tiene el compromiso de cubrir los requerimientos de servicio de los donadores, mediante el mejoramiento continuo de los procesos y tecnología desarrollada, aplicados por personal competente para alcanzar los objetivos de calidad

Objetivos

Llevar a cabo el proceso de donación de sangre satisfactoriamente en un tiempo promedio inferior a 90 minutos.

Cumplir con los requerimientos de los médicos, asegurando no tener más de 10 quejas promedio por mes en el año.

Asegurar que no más de 1% de los pacientes transfundidos con hemoderivados proporcionados por el banco de sangre, presenten reacciones transfusionales hemolíticas y febriles.

Los objetivos de calidad sean medibles y coherentes con la política de la calidad.

En la sección 7: Realización del producto

En la realización del producto la organización debe determinar, cuando sea apropiado lo siguiente:

- a). Los objetivos de la calidad y los requisitos para la sangre procesada.
- b). La necesidad de establecer procesos, documentos y recursos específicos para el procesamiento de la sangre.
- c). Las actividades requeridas de verificación, seguimiento, inspección y ensayo o prueba específica para la sangre procesada así como los criterios para la aceptación de la misma.
- d). Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que la sangre procesada cumple con los requisitos.

El resultado de esta planificación se presenta en forma adecuada para la metodología de operación del banco de sangre.

7.2 Procesos relacionados con el cliente.

7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con la sangre procesada.

- a). Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega de los diversos hemoderivados
- b). Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido (LAB-45: Proc. De entrada y salida de hemoderivados.)

c.- Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con la sangre procesada (NORMA NOM-003-SSA2-1993.)

7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con la sangre procesada.

El Banco de sangre, revisa los requisitos relacionados con la sangre procesada, esta revisión se efectúa antes de que el banco de sangre se comprometa a proporcionar la sangre procesada al cliente ^{1,2} y se asegura:

- a). Estén definidos los requisitos de la sangre a procesar

* Jefe del Banco de Sangre, INC "ICH"

Correspondencia y solicitud de sobretiros: Banco de Sangre, INC "ICH"

- b). Estén resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del cliente y los expresados previamente.
- c). El banco de sangre tiene la capacidad de cumplir con los requisitos definidos.

El Banco de Sangre confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación.

Cuando se cambian los requisitos de la sangre requerida, el Banco de Sangre se asegura que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

7.2.3. Comunicación con el cliente.

El Banco de Sangre determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a:

- a). La información sobre sangre a procesar.
- b). La atención de requerimientos de sangre, incluyendo las modificaciones.
- c). La retroalimentación del cliente incluyendo sus quejas CAL-12:

Procedimiento de medición de la satisfacción del cliente.

8.2.1. Satisfacción del cliente.

Clientes: donador de sangre (proveedor).

Médicos: son quienes solicitan los hemoderivados.

Pacientes: a quienes se les administran los hemoderivados.

El banco de sangre monitorea la percepción del cliente mediante encuestas y reportes de quejas encaminadas a conocer si la organización ha cumplido con los requisitos del mismo. Los métodos para obtener y usar esta información están establecidos en el Procedimiento CAL-12: Procedimiento de la medición de la satisfacción del cliente). CAL-12 Procedimiento de la satisfacción del donador

Descripción del proceso

Medición de la satisfacción del donador.

La satisfacción del donador se mide con respecto a los resultados obtenidos en la ENCUESTA DE LA SATISFACCION DEL DONADOR (CAL-12-B), EN LA PREGUNTA No. 4, referente al servicio en que el donador lo califica: Bueno = 10, regular = 6.0, malo = 4.0. Y la

pregunta No. 7: referente al tiempo de permanencia en todo el proceso de la donación de sangre.

Medición de satisfacción de médicos

El médico que es quién indica los hemoderivados al paciente y también el que solicita

En este punto la medición se realiza por reporte de quejas de los médicos, para lo cual se lleva la bitácora CAL-12C. Para que el estar reportadas, se analiza cada una de las situaciones y se levantan acciones correctivas y/o preventivas de acuerdo al caso.

Medición de la satisfacción del paciente

La satisfacción del paciente se mide con base a las observaciones reportadas en la tarjeta de reacción (LAB-45-D) que se envía con cada hemoderivado, con un número de folio para su control, y esta se retorna al banco de sangre. La revisión y análisis se hace individual, y se levantan acciones correctivas y/o preventivas, se lleva el control de estas reacciones en la bitácora CAL-12-A.^{3,4}

Una vez obtenidos los resultados de estas encuestas, la dirección analiza los resultados obtenidos de la encuesta de satisfacción del donador, medición a médicos (quejas) y la de pacientes (tarjeta de reacción), se grafican mensualmente y se revisan las tendencias, para que tanto las auditorías internas y las de seguimiento de la certificación así como además se hagan los comentarios respectivos en el reporte de revisión por la dirección., valorar la efectividad del sistema.

En caso de detectar insatisfacción, se determina la necesidad de poner en marcha una acción correctiva o preventiva, a fin de evitar la recurrencia u ocurrencia de la inconformidad (CAL-06, CAL-O7 respectivamente).

Referencias

1. **Robert W.** Peach. Manual de ISO 9000. Ed. Mc Graw Hill. México. 1999.
2. **Nigel H.** Cómo medir la satisfacción del cliente. Ed. Panorama. México. 2001.
3. **Andrés S.** ISO 9000-2000 Liderazgo de la nueva calidad. Ed. Gestión 2000. Barcelona 2001.
4. **Herbert C.** ISO9001:2000 para negocios pequeños y medianos. Ed. Panorama. México 2003.