

Indicadores de calidad en el Banco de Sangre

Migliarino Gabriel*

La toma de decisiones basada en la evidencia es uno de los principios de gestión de la calidad que describe la norma ISO 9000:2015, implica el análisis y la evaluación de datos, proponer, medir y realizar el seguimiento de indicadores clave, asegurando el uso de datos precisos y fiables, analizados con métodos adecuados.

Las actividades de mejora son elementos clave para asegurar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y disminuir errores. Estas actividades de mejora se basan en información que genera un SGC robusto e integrado; siendo los Indicadores de Calidad (IC) una de las fuentes más importantes de información.

Los IC ayudan a garantizar que el laboratorio cumpla con sus metas y objetivos, con los requisitos reglamentarios y de acreditación, y con las expectativas de los clientes.

La norma ISO 15189:2012 define que el laboratorio debe establecer IC para el seguimiento y la evaluación del desempeño a través de aspectos críticos de los procesos preanalítico, analítico y postanalítico. Asimismo, indica que el proceso de seguimiento de IC debe ser planificado y debe incluir: los objetivos, la metodología, la interpretación, los límites, el plan de acción y la duración de la medición.

La norma ISO 9001:2015 establece que la organización debe determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las medicio-

nes y los indicadores de desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de los procesos.

Los IC son métricas que se utilizan para el seguimiento de actividades específicas como parte de un SGC. Son observaciones, estadísticas o datos definidos por la organización, que plasman el desempeño de un proceso de trabajo y proporcionan evidencia de que la organización cumple con sus intenciones de calidad.

Los IC pueden diseñarse para medir cualquier aspecto del servicio del laboratorio, aquellos relacionados con la calidad de los resultados y aquellos relacionados con la seguridad del paciente son de principal importancia.

Es fundamental tener en cuenta que las organizaciones, a menudo, pierden tiempo y energía en indicadores de calidad que resultan en información poco útil, ya sea porque el indicador está mal diseñado o mal implementado. Para un correcto desarrollo y monitoreo, cada indicador debe tener definido un *target* predeterminado que represente el nivel de rendimiento esperado, así como un umbral o límite preestablecido que proporcione un nivel de tolerancia para tomar acciones.

Monitorear el desempeño de los procesos basándose en los indicadores de calidad lleva a identificar oportunidades de mejora, y un co-

* Consultor Externo para Calidad en el Laboratorio Clínico y Banco de Sangre en América Latina. Director de GMigliarino Consultores. Asesor del Comité Científico de la Asociación Bioquímica Argentina (ABA).

Citar como: Migliarino G. Indicadores de calidad en el Banco de Sangre. Rev Mex Med Transfus. 2022; 14 (s1): s55-s56. <https://dx.doi.org/10.35366/107025>



recto desarrollo y seguimiento de los mismos nos permite acciones adecuadas y procesos asegurados.

Bibliografía

1. International Organization for Standardization. Medical laboratories-Requirements for quality and competence. 3th edition, 2014. (IRAM-ISO 15189). Available in: <https://www.iso.org/standard/56115.html>
2. International Organization for Standardization. Quality management systems — Fundamentals and vocabulary. 2nd edition. (IRAM-ISO 9000). 2015. Available in: <https://www.iso.org/standard/45481.html>
3. Clinical and Laboratory Standards Institute. Developing and Using Quality Indicators for Laboratory Improvement, 2nd Edition. (QMS12). 2019. Available in: <https://clsi.org/standards/products/quality-management-systems/documents/qms12/>