

Experiencia sobre la implementación en gestión de calidad bajo estándares de la AABB

Kuperman Silvina*

El Banco de Sangre y el Banco de Sangre Público de Referencia Nacional de Sangre de Cordón Umbilical, desde 2014 y 2010, respectivamente, atraviesan la experiencia del Sistema de Acreditación de la *American Association of Blood Banks Advancing Transfusion and Cellular Therapies Worldwide* (AABB). El Hospital Garrahan es la primera y única institución en la Argentina en obtener, y mantener a través de los años, este prestigioso reconocimiento en el país, y el sexto en Latinoamérica.

Hay dos fases involucradas para lograr la acreditación de la AABB por primera vez: la fase de autoevaluación, seguida de la fase de evaluación en el sitio. La mayoría de las instituciones completan tanto la fase de autoevaluación inicial como la fase de evaluación en el sitio en uno o dos años y obtienen la acreditación de la AABB. Mucho de esto dependerá de la preparación de la institución cuando comience el proceso, el conocimiento y la motivación del personal, así como la cantidad de tiempo y recursos disponibles para trabajar en el proceso de acreditación de la AABB.

Los estándares desarrollados por la AABB promueven la seguridad del paciente, del donante y la calidad de los productos obtenidos desde múltiples aspectos, combinando sistemas de

aseguramiento de la calidad, con requerimientos técnicos específicos para cada proceso, a diferencia de sistemas de certificación más generales como son las normas ISO.

En las organizaciones, el sistema de gestión está constituido por una serie de actividades coordinadas y relacionadas para dirigirla y controlarla. Uno de los sistemas de gestión que se utilizan para dirigir la organización hacia el cumplimiento de sus objetivos es el sistema de gestión basado en los fundamentos de la calidad total o también llamado Sistema de Gestión de Calidad (SGC). A nivel macro los objetivos de la implementación del SGC a través de la acreditación de la AABB nos permitieron mejorar los procesos de la organización mediante una mejor coordinación, mejorar la comunicación entre las áreas y funciones, así como incrementar la efectividad y eficiencia en la implementación de medidas para alcanzar los objetivos.

Un sistema de gestión de calidad es una manera de administrar a las organizaciones a planear, controlar y mejorar aquellos elementos que influyen en la satisfacción del cliente, la optimización de los recursos asignados y en el logro de los resultados deseados por la organización. La implementación

* Jefa del Centro Regional de Hemoterapia. Directora del Banco Público de Sangre de Cordón Umbilical, Hospital Garrahan.

Citar como: Kuperman S. Experiencia sobre la implementación en gestión de calidad bajo estándares de la AABB. *Rev Mex Med Transfus.* 2022; 14 (s1): s66-s68. <https://dx.doi.org/10.35366/107029>



de un sistema de gestión de calidad anima a la organización a analizar los requisitos del cliente, definir los procesos que contribuyen al desarrollo de productos o servicios que los satisfagan de manera aceptable, mantener dichos procesos bajo control y generar mejoras continuas sobre ellos que permitan incrementar cada vez más los niveles de satisfacción de los clientes u otras partes relacionadas y optimizar la asignación de recursos en la organización.

En la misma línea, Feigenbaum sostiene que una organización debe tener en cuenta los siguientes elementos para lograr una implementación efectiva de un SGC:

1. Estrategias: definir políticas, objetivos y lineamientos para el logro de la calidad y satisfacción del cliente. Estas políticas y objetivos deben estar alineados a los resultados que la organización desee obtener.
2. Procesos: se deben determinar, analizar e implementar los procesos, actividades y procedimientos requeridos para la realización del producto o servicio y, a su vez, que se encuentren alineados al logro de los objetivos planteados. También se deben definir las actividades de seguimiento y control para la operación eficaz de los procesos.
3. Recursos: definir asignaciones claras del personal, equipo y/o maquinarias necesarias para la producción o prestación del servicio, el ambiente de trabajo y el recurso financiero necesario para apoyar las actividades de la calidad.
4. Estructura organizacional: definir y establecer una estructura de responsabilidades, autoridades y de flujo de la comunicación dentro de la organización.
5. Documentos: establecer los procedimientos, documentos, formularios, registros y cualquier otra documentación para la operación eficaz y eficiente de los procesos y por ende de la organización.

Hay cierto acuerdo en la literatura técnica respecto a algunas etapas en la implementación de un sistema de gestión de calidad, lo que no implica una receta o fórmula de éxito, sino más bien una guía de recopilación y valor empírico, producto de

la experiencia de cientos de organizaciones que han llevado adelante estos procesos:

1. Determinar las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas.
2. Establecer la política y objetivos de calidad de la organización.
3. Determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de calidad.
4. Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de calidad.
5. Establecer los métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso.
6. Aplicar esas medidas para determinar la eficacia y eficiencia de cada proceso. Determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas. Establecer un proceso de mejora continua para el sistema de gestión de calidad.

La revisión y actualización del estándar cada 18 meses permite a la organización funcionar bajo prácticas basadas en la mejor evidencia científica disponible hasta el momento. Entre todos los proyectos disponibles, ¿cuáles debemos priorizar? Probablemente existe una larga lista de proyectos o tareas que deseáramos llevar a la práctica, pero el tiempo y los recursos disponibles son limitados. El contar con el estándar como guía nos permite redireccionar los recursos hacia aquellas acciones que tendrán mayor impacto en la seguridad de pacientes y donantes.

Asimismo, la gestión de la calidad promueve la cultura de la confianza y el compromiso mutuo. Dado que todos los involucrados pueden concentrar sus acciones en la dirección dada, los objetivos de la institución se logran de manera más efectiva y eficiente. El requisito previo para esto es que a través de la alta dirección se garanticen los equipados con los recursos necesarios, la competencia y las autorizaciones necesarias. En todos los niveles, las personas constituyen la esencia de la institución y la plena inclusión permite utilizar todas las habilidades existentes en beneficio de los donantes y pacientes. Para lograr los objetivos a corto, mediano y largo plazo es importante cada empleado con sus

habilidades y habilidades específicas. Por lo tanto, se debe crear una cultura corporativa que tenga como objetivo involucrar a todos los empleados según sus posibilidades y apreciar el valor de cada persona.

Esta implicación de los empleados en los procesos operativos aumenta la motivación, así como el compromiso y la confianza en la empresa. Después de todo, los empleados satisfechos están más dispuestos a asumir responsabilidades y participar activamente en los procesos de mejora. El papel de liderazgo en la gestión de la calidad es la columna vertebral de cualquier estrategia de mejora. Los líderes proporcionan una unidad de propósito al tiempo que establecen la dirección de la organi-

zación. Como tal, la responsabilidad de los líderes consiste en crear y mantener el ambiente interno.

Existen muchas clases de liderazgo y muchos tipos de líderes, pero encontramos algo en común en todos ellos: el trabajo del líder exitoso sólo se entiende con el paso del tiempo. La estructura sólida de lo construido es la evidencia del trabajo serio y eficaz de un gran líder.

Un sistema de calidad implementado, mantenido, evaluado, auditado y mejorado con base en el trabajo de un buen líder se sostiene en el tiempo y entrega en forma sostenida servicios y productos que cumplen con las expectativas de los usuarios y a la vez se manejan bajo la premisa de la eficiencia.