

GESTIÓN DE INCIDENCIAS

Gerardo J. Cuenca-Nevárez



Papel en los sistemas de gestión de la calidad

La gestión de incidencias, o tratamiento de los errores del laboratorio, es importante puesto que asegura el buen servicio del laboratorio.



Descripción general del proceso

La gestión de incidencias constituye una parte central de la mejora continua. Es el proceso por el que se identifican o tratan los errores o posibles futuros errores (también llamados cuasi errores).



Definición

Los laboratorios con buena gestión también revisarán sus sistemas y detectarán problemas de procesos que posiblemente podrían provocar un error en el algún momento futuro, lo que posibilita la prevención de estos errores.



Causas del error en laboratorio

Hay otras muchas fuentes de error que se observan con frecuencia. A pesar de que normalmente tienen lugar durante los procesos preanalíticos y posanalíticos, los errores pueden producirse a lo largo de todo el proceso de análisis.



Consecuencias de un error en laboratorio

El laboratorio es un partícipe fundamental en todos los sistemas sanitarios y debe realizar sus funciones correctamente para ayudar a garantizar buenos resultados de los programas e intervenciones sanitarias.



Detección de incidencias

Las incidencias se detectan a través de varias técnicas de investigación. Un seguimiento de las reclamaciones y de las encuestas de satisfacción aportará mucha información. Después de que el laboratorio establezca y realice el seguimiento de los indicadores de la calidad, se anotarán las deficiencias.

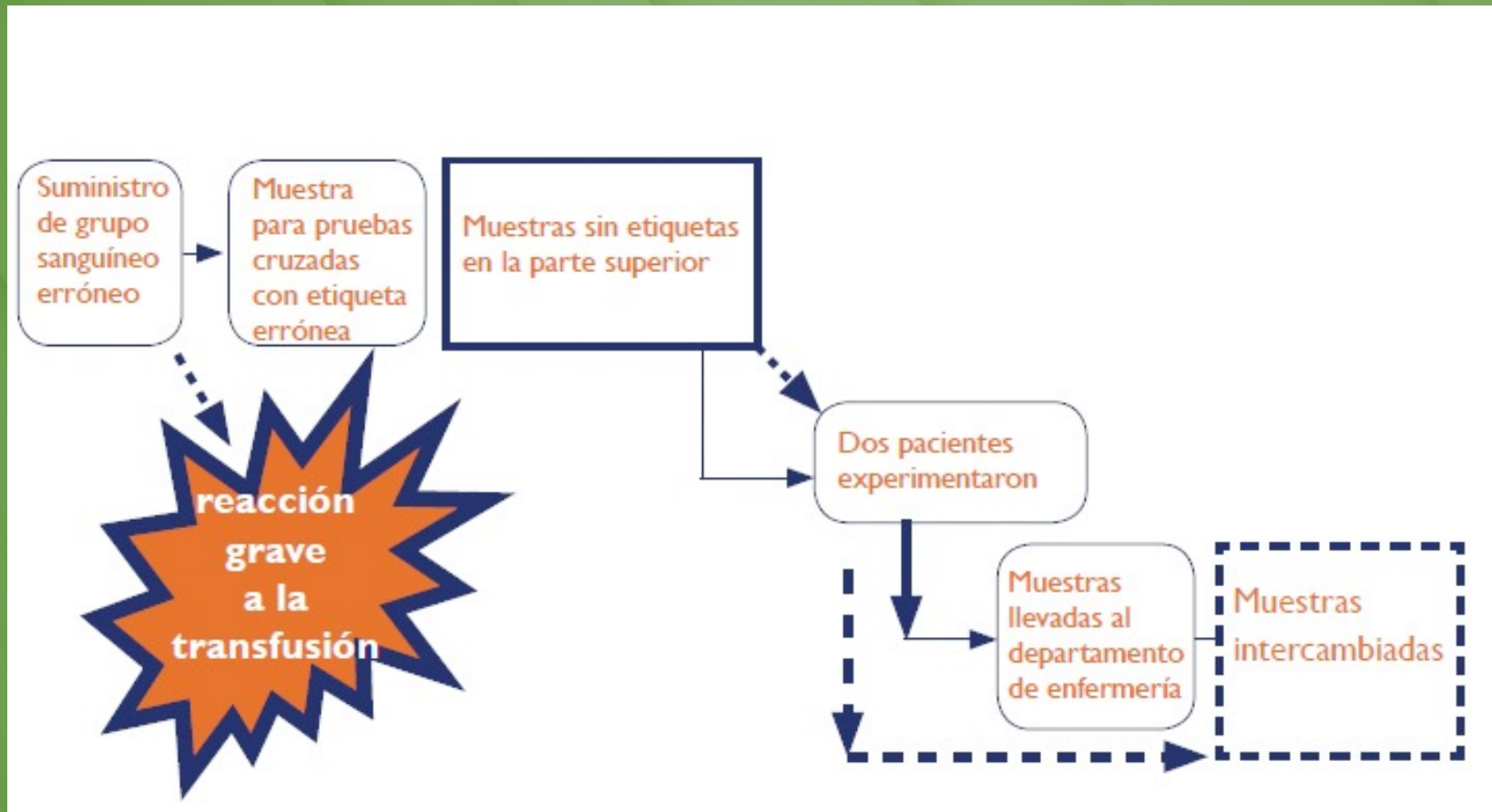


Detección de incidencias

Las herramientas de la evaluación externa, como los ensayos de aptitud analítica, la evaluación externa de la calidad y los procesos de acreditación y certificación serán muy útiles en la gestión de incidencias.



Análisis de la causa fundamental



Corrección de incidencias

Las acciones preventivas implican una evaluación de procesos y procedimientos planificada y organizada para identificar posibles puntos de error, de forma que se puedan llevar a cabo acciones evitar errores. Las acciones preventivas requieren la planificación y la participación del equipo

La acción reparadora o reparación es la resolución de las consecuencias resultantes de un error. Por ejemplo, si se ha notificado un resultado erróneo, es esencial informar de inmediato a todas las personas afectadas por el error y proporcionarles el resultado correcto.

Las acciones correctivas afrontan la causa del error. Si un análisis se realizó de forma incorrecta y arrojó un resultado incorrecto, las acciones correctivas resuelven por qué el análisis no se realizó de forma adecuada y se dan los pasos necesarios para que el error no se repita.



Proceso de gestión de incidencias

1. Establecer un proceso para detectar todos los problemas utilizando las herramientas disponibles. Recuerde que los problemas podrían pasar inadvertidos a menos que haya un sistema activo para buscarlos.
2. Llevar un registro de todos los casos de problemas en el que se recojan el error, las actividades de investigación y las acciones emprendidas.
3. Investigar la causa del problema detectado y analizar atentamente la información disponible.



Proceso de gestión de incidencias

4. Aplicar las acciones necesarias (reparadoras y correctivas). Si el problema se detecta antes de que el error llegue a producirse, aplique una acción preventiva.
5. Realizar un seguimiento y observar cualquier recurrencia del problema original, teniendo en cuenta que podría haber un problema sistémico.
6. Proporcionar información a todos aquellos que la necesiten y los afectados por el error.