



ORIGINAL

Plan anual de la calidad en un servicio de análisis clínicos[☆]

Ángel Salas García^{a,*}, Carmen Gimeno Bosch^b, Marta Buxeda Figuerola^b y Xavier Martínez Ollé^b

^aPlanificació i Qualitat, Hospital de Terrassa, Consorci Sanitari de Terrassa, Terrassa, Barcelona, España

^bServei d'Anàlisis Clíniques, Hospital de Terrassa, Consorci Sanitari de Terrassa, Terrassa, Barcelona, España

Recibido el 18 de septiembre de 2008; aceptado el 7 de octubre de 2008

PALABRAS CLAVE

Cuadro de mando;
Cuadro de mando
integral;
Indicadores de
gestión;
Plan de calidad.

Resumen

Introducción y objetivo: el Servicio de Análisis Clínicos del Consorcio Sanitario de Terrassa implantó un Sistema de Gestión de la Calidad en el año 2004. Desde ese año hasta 2006, su Plan Anual de la Calidad ha ido incorporando distintos componentes. El objetivo de este trabajo es presentar el Plan de Calidad del año 2006, en el que se han incluido los ítems del sistema que tienen indicadores asociados.

Material y método: se elaboran los objetivos anuales de la calidad del laboratorio de acuerdo con la Dirección de Planificación y Calidad del Consorcio. Se agrupan las acciones de mejora, generales o por áreas del laboratorio, dando lugar a un Plan de Mejora. Se agrupan los indicadores de los procesos del laboratorio según: indicadores de procesos y subprocesos estratégicos, indicadores de procesos y subprocesos operativos e indicadores de procesos y subprocesos de soporte formando el cuadro de mando. Se prepara el cuadro de mando integral de acuerdo con las líneas estratégicas definidas por la Alta Dirección del Consorcio.

Resultados: se ha elaborado el Plan Anual de la Calidad del año 2006 constituido por los objetivos de la calidad, el plan de mejora, el cuadro de mando y el cuadro de mando integrado.

Conclusiones: el Plan Anual de la Calidad permite hacer un seguimiento de los objetivos y de los procesos implantados en nuestro servicio. También se puede ver cómo se reflejan las líneas estratégicas del Consorcio Sanitari de Terrassa en el Servicio de Laboratorio.

© 2008 AEBM, AEFA y SEQC. Publicado por Elsevier España, S.L. Todos los derechos reservados.

**Acceso al documento
completo solo para socios de AEFA**

[☆] Parte de este trabajo corresponde a la comunicación científica «Diseño de un Cuadro de Mando Integral en un Servicio de Análisis Clínico», presentada y premiada en el XXV Congreso de la Sociedad Española de Bioquímica Clínica y Patología Molecular, celebrado en Bilbao del 9 al 11 de octubre de 2006.

*Autor para correspondencia.

Correo electrónico: asalas@cst.cat (A. Salas García).