



**FACULTAD DE FARMACIA
ESCUELA DE QUÍMICA Y FARMACIA
MAGISTER EN ANÁLISIS CLÍNICO**

TRABAJO FINAL DE GRADO

**IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE MEJORA DE CALIDAD
EN LA SECCIÓN DE VIROLOGÍA DEL LABORATORIO CLÍNICO DE LA
ESCUELA DE MEDICINA DE LA UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO,
SEGÚN LA NORMA NCh-ISO 15189:2013**

DIEGO EGUREN IBACACHE

DIRECTORAS:

**Mg. BQ. CINDY PEÑA MORENO
Dra. XIMENA COLLAO FERRADA**

2018

Los análisis realizados por los laboratorios clínicos son una herramienta fundamental como apoyo al diagnóstico. La necesidad de resultados exactos y confiables para entregar seguridad a los pacientes y ser útiles para los profesionales de la salud, exige otorgar un servicio de Calidad. La sección de Virología forma parte del Laboratorio Clínico de la Escuela de Medicina de la Universidad de Valparaíso, el cual ha iniciado un proceso de preparación para la acreditación. Se realizó un plan de mejora en la sección como parte de este proceso y se utilizó como referencia los estándares de calidad definidos en la norma NCh-ISO 15189:2013 para los requisitos técnicos. Inicialmente se realizó un diagnóstico de la situación y en base a estos puntos críticos detectados se estructuró un plan de mejora, el cual fue implementado y supervisado durante su ejecución. La principal falencia detectada fue la falta de documentación de procedimientos de las fases de examen, post examen y aquellos relacionados con la gestión de equipos, reactivos y fungibles. Se elaboró la documentación y se cumplió con los objetivos de los requisitos de la norma en un 100% para "Personal", "Equipos", "Reactivos y fungibles", "Pre examen" y "Post examen". La documentación de "Examen" quedó en un 40%, ya que por motivos de tiempo y recursos no fue posible completarla en este trabajo. Gracias al compromiso del equipo de trabajo se logró cumplir con los objetivos y se contribuyó a la gestión de la calidad de la sección de Virología, avanzando en el proceso de preparación para la acreditación.