



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

TRABAJO FINAL DE GRADO

**DOCUMENTACIÓN: ESTADO ACTUAL Y PROPUESTA DE MEJORA
EN LA SECCIÓN DE INMUNOLOGÍA DEL LABORATORIO CLÍNICO
DE UN HOSPITAL DE ALTA COMPLEJIDAD.**

CLAUDIA CAMILA CARVAJAL SALAZAR

DIRECTORA: DRA. SELVA LETICIA LUNA

2019

RESUMEN	3
ABSTRACT	5
INTRODUCCIÓN	7
1. Gestión de calidad en la salud.....	8
2. Gestión de calidad en el laboratorio clínico.....	9
2.1 Acreditación de la calidad en Chile	12
Objetivo general y específicos.....	16
METODOLOGÍA.....	18
1. Descripción de la situación actual de la documentación en el contexto de la modalidad de trabajo de la sección de inmunología del hospital Dr. Gustavo Fricke. ..	19
2. Revisión de los puntos referentes a la documentación de la fase analítica de las directrices entregadas en el manual para prestadores de atención cerrada, aplicables a la sección de inmunología.	19
3. Selección de los documentos que requieren intervención.	20
4. Actualización de documentos	20
RESULTADOS.....	22
1. Descripción de la infraestructura de trabajo de la sección de inmunología.	23
2. Descripción de la documentación actual de la sección de inmunología del hospital Dr. Gustavo Fricke.....	24
3. Cotejo de la documentación existente con las directrices del manual para prestadores de atención cerrada, aplicables a la fase analítica de la sección de inmunología.....	26
4. Selección de los documentos que requieren intervención	27
5. Actualización de manuales.	28
DISCUSIÓN	30
CONCLUSIONES.....	36
BIBLIOGRAFÍA	38
ANEXOS	43
Anexo 1	44
Anexo 2.....	45
Anexo 3.....	46
Anexo 4.....	47

La calidad ha evolucionado con los años posicionándose como un pilar fundamental de una organización. En el laboratorio clínico se espera que el sistema de calidad instaurado contribuya a la producción de resultados confiables y oportunos, acorde a la normativa vigente. En Chile, la Superintendencia de Salud es la entidad acreditadora, que define los criterios mínimos que deben cumplir las instituciones prestadoras, para ello se basa en herramientas como manuales y pautas de cotejo. En el ámbito de servicios de apoyo, el laboratorio, en sus secciones de hematología, química clínica y microbiología debe contar con documentos formales que evidenciarán el cumplimiento de la característica 1.3 aplicada a los procedimientos de las etapas analíticas y postanalíticas. Sin embargo la sección de inmunología no está considerada.

Considerando la importancia de los documentos como comunicadores internos del sistema de calidad, el presente trabajo se centró en la evaluación del estado de la documentación de la fase analítica de la sección de inmunología del laboratorio clínico del hospital Dr. Gustavo Fricke, el cotejo con las pautas entregadas por la Superintendencia de Salud y la elaboración de nueva documentación como parte de un necesario plan de mejora. Producto de este trabajo final de grado, la sección de inmunología ahora cuenta con manuales de procedimientos y de control de calidad interno actualizados para las técnicas cuantitativas. De esta manera se constituye en un aporte para el laboratorio ya que sienta las bases de las mejoras que se deben extender también a las técnicas cualitativas y semicuantitativas de la sección de inmunología así como de otras secciones que aún no forman parte del proceso de acreditación institucional.