

3º CONGRESO

CALIDAD EN LA GESTIÓN

Hacia un desarrollo tecnológico, sostenido y responsable

DISERTANTES

Dr. Luis Argés

- Médico Pediatra
- Jefe de Servicio, Banco de Leche Humana (BLH), Hospital Lagomaggiore (HLL), Mza.
- Profesor Adjunto de Pediatría, FCM, UNCuyo
- AGSGC, BLH, HLL
- *Médico Pediatra, Jefe de Servicio, Banco de Leche Humana, Hospital Lagomaggiore, Mendoza*

Bromatóloga Adriana Yannelli

- *Sección Técnica, Unidad de Fraccionamiento y Pasteurización, BLH, HLL*
- *Encargada de Auditores Internos, SGC, BLH, HLL*
- *Bromatóloga, Encargada de Auditores Internos, Sistema de Gestión de Calidad, Banco de Leche Humana, Hospital Lagomaggiore, Mendoza*

'3er. Congreso de Calidad en la Gestión'

FCE, UNCuyo, 14 y 15 de noviembre de 2013

Hacia un desarrollo sostenido, tecnológico y responsable

'Sistema de Gestión de Calidad en un Banco de Leche Humana'

Luis Argés y Adriana Yannelli

***Servicio Banco de Leche Humana (BLH), Hospital
Lagomaggiore (HLL), Mendoza***



Donar Leche es Donar Vida



**Hospital
L. Lagomaggiore**

'Sistema de Gestión de Calidad en un Banco de Leche Humana'

DEFINICIÓN:

Es un sistema de gestión de calidad que se relaciona con la atención de un niño en un hospital de un Centro de Atención Primaria y se fundamenta en la experiencia y el conocimiento sobre el tema.



Su principal tarea técnica específica es recibir o recolectar, clasificar, analizar, pasteurizar, almacenar, fraccionar y distribuir la leche humana donada solidariamente a los RN más vulnerables...

Principios esenciales de la actividad del BLH (Ley 7441/07)



[Redacted]



[Redacted]



[Redacted]

'Sistema de Gestión de Calidad en un Banco de Leche Humana'

HOSPITAL LUIS CARLOS LAGOMAGGIORE Servicio BANCO de LECHE HUMANA POLÍTICA de CALIDAD

- *'La alimentación con leche humana donada pasteurizada reduce la mortalidad en los bebés prematuros'*
- La *responsabilidad* asumida para cumplir estrictamente esta Norma de Calidad ISO 9001/2008 con el pequeño cliente, en el marco de los *requisitos legales establecidos*, está avalada por nuestra *alta capacitación en nutrición infantil* junto al *conocimiento de la tecnología alimentaria apropiada*. Nuestro mayor *compromiso* se manifiesta tanto en las acciones cotidianas como en la *mejora continua* en los procesos, servicios y productos.
-
- Es imprescindible destacar que esta Política de Calidad también se expresa en **principios y valores** como la **solidaridad y la gratuidad**, y se sostiene en una fuerte *vocación de servir, respeto por la familia, confidencialidad y compromiso moral*.

-
-
-

Dr. Luis Argés
Jefe de Servicio, Banco de Leche Humana

‘Sistema de Gestión de Calidad en un Banco de Leche Humana’

- La OMS/UNICEF ha declarado en el 2001 a la Lactancia Materna y al uso de la Leche Humana Donada (BLH) como la estrategia sanitaria mundial de **‘mayor impacto en la reducción de la mortalidad infantil’**.



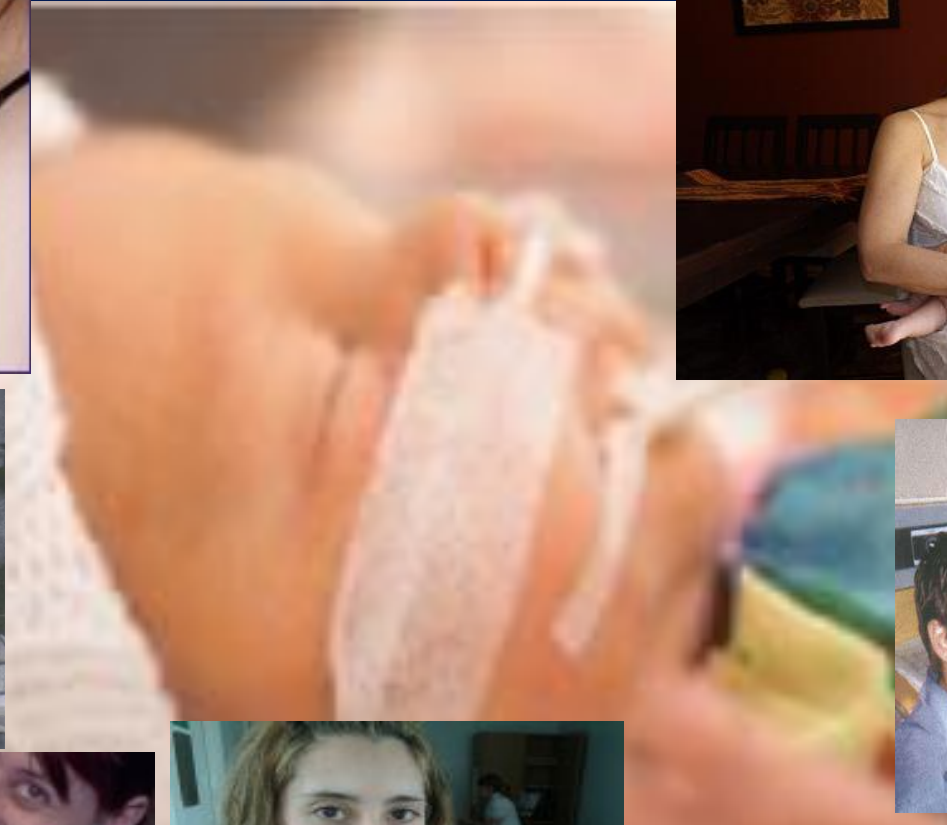
'Sistema de Gestión de Calidad en un Banco de Leche Humana'

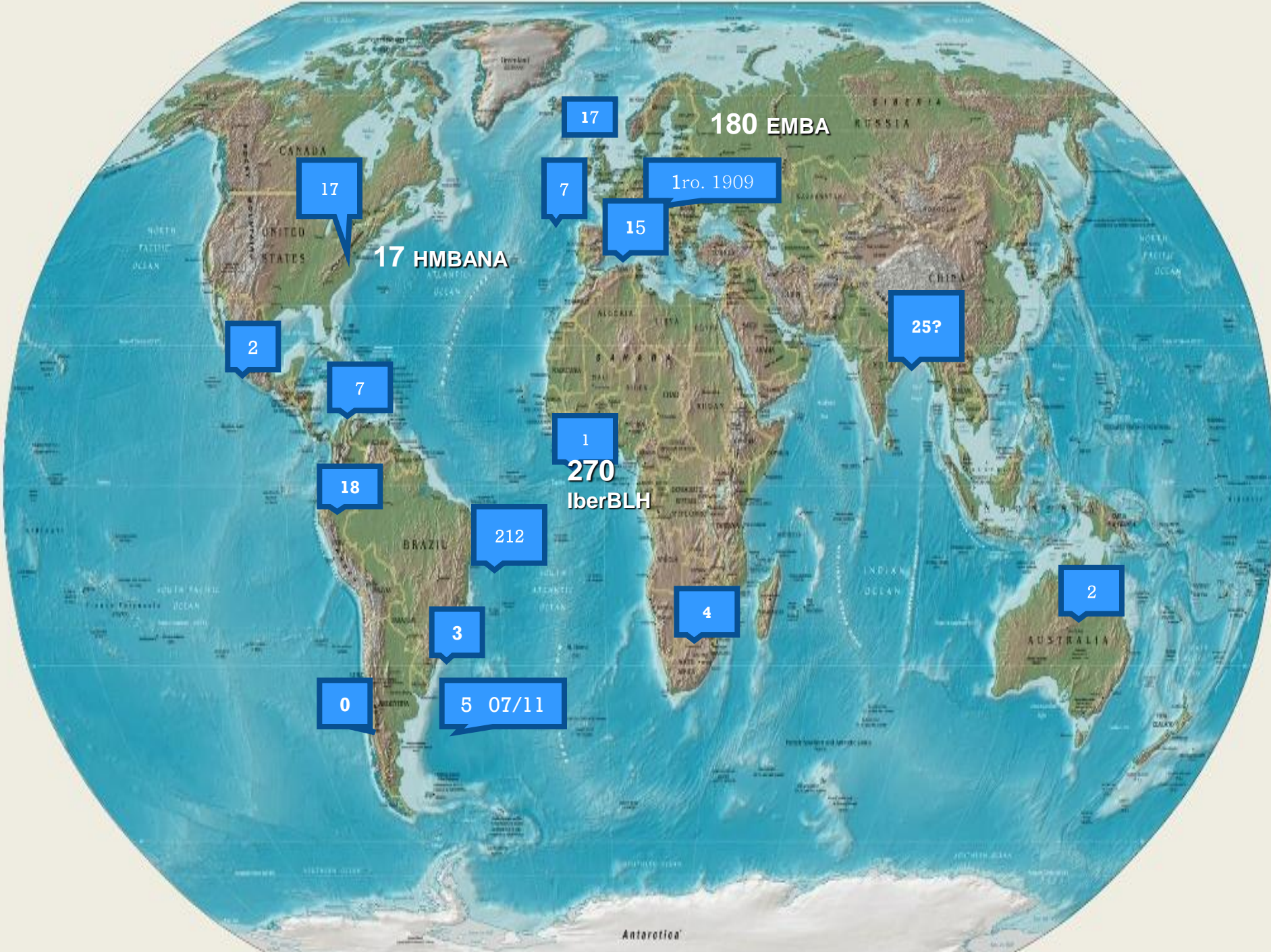
- **La Tasa de Mortalidad Infantil (TMI) es un indicador socio-económico-político-sanitario del desarrollo de un país.**
- **El 70% de la TMI está determinado por la muerte de prematuros de muy bajo peso al nacer (< de 1500g al nacer)**
- **En Argentina, la TMI es de 11‰ y en Mendoza es del 9,3 ‰₍₂₀₁₂₎**



'Sistema de Gestión de Calidad en un Banco de Leche Humana'

Nuestros clientes





17

180 EMBA

17

17 HMBANA

7

1ro. 1909

15

2

7

18

1

270
IberBLH

212

4

3

0

5 07/11

25?

2

Antarctica

A photograph of a newborn baby being held by a woman, with a white bottle and two blue caps in the foreground. The text 'Donar Leche es Donar Vida' is overlaid in yellow.

Donar Leche es Donar Vida

**‘Sistema de Gestión de Calidad
en un Banco de Leche Humana’**

Nuevo modelo

**para las
organizaciones
de salud**

SOCIEDAD

**Productos y servicios
orientados a las
necesidades del usuario**

**M, A y MC
Gestión de procesos
Gestión de recursos
Factor Humano**

PROVEEDOR

L

**CLIENTE-
USUARIO**

SG

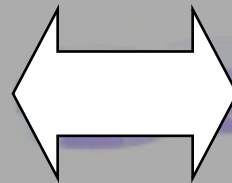
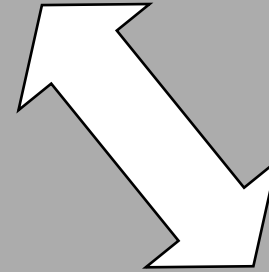
Componentes de "La calidad" de una organización de salud

CALIDAD
Técnico - Profesional
Infraestructura

Entorno
cambiante e
incierto

CALIDAD
PERSONAL

CALIDAD
DE GESTIÓN



ENFOQUE DEL BLH

COMO SERVICIO DE SALUD

- Unidad asistencial que promueve la recuperación de los bebés prematuros internados en el Servicio de Neonatología

COMO SERVICIO DE ALIMENTACIÓN

- Cadena de producción por la que atraviesa la Leche Humana desde su ingreso hasta su distribución



ALCANCE DEL SGC DEL BLH

‘Administración de leche humana cruda y pasteurizada desde la selección de donantes hasta la entrega al Servicio de Neonatología’

MEJORA CONTINUA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

DIRECCIÓN EJECUTIVA

LEGISLACIÓN

PROCESOS

ESTRATÉGICOS

C
L
I
E
N
T
E

DEMANDA

SERVICIO

Prescripción
Médico
Nutricional

SELECCIÓN
DE DONANTES

C. Personal
Serología
Código de Aptitud
Ext. Domiciliaria
Transporte

LHC

INGRESO

Recepción
Almacenamiento

LHC

PROCESAMIENTO

Deshielo
Selección y Clasificación
Pasteurización
Ctrol. Bacteriológico
Almacenamiento
Fraccionamiento

LHP

SERVICIO

Almacenamiento
Acondicionamiento
Distribución

LECHE HUMANA
PASTEURIZADA

SATISFACCIÓN

LECHE HUMANA
CRUDA

C
L
I
E
N
T
E

Neonatología

Neonatología

PROCESOS

DE APOYO

CEDIN

PERSONAL

RRHH

COMPRAS

ESTERILIZACIÓN

FARMACIA

LIMPIEZA

MANTENIMIENTO

MEJORA CONTINUA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

DIRECCIÓN EJECUTIVA

LEGISLACIÓN

PROCESOS

ESTRATÉGICOS

C
L
I
E
N
T
E

DEMANDA

SERVICIO

Prescripción
Médico
Nutricional

SELECCIÓN
DE DONANTES

C. Personal
Serología
Código de Aptitud
Ext. Domiciliaria
Transporte

LHC

INGRESO

Recepción
Almacenamiento

LHC

PROCESAMIENTO

Deshielo
Selección y Clasificación
Pasteurización
Ctrol. Bacteriológico
Almacenamiento
Fraccionamiento

LHP

SERVICIO

Almacenamiento
Acondicionamiento
Distribución

LECHE HUMANA
PASTEURIZADA

SATISFACCIÓN

LECHE HUMANA
CRUDA

C
L
I
E
N
T
E

Neonatología

Neonatología

PROCESOS

DE APOYO

CEDIN

PERSONAL

RRHH

COMPRAS

ESTERILIZACIÓN

FARMACIA

LIMPIEZA

MANTENIMIENTO

NODO 1 SELECCIÓN DE DONANTES

- **Cuestionario Personal**
 - **Serología**
- **Código de aptitud de donante**
 - **Búsqueda domiciliaria**
- **Transporte (cadena de frío)**

NODO 2 RECOLECCIÓN IN SITU

- **Extracción de leche humana cruda**
- **Fraccionamiento**
- **Almacenamiento**

NODO 4 PROCESAMIENTO

- **Deshielo de leche humana cruda**
- **Selección y Clasificación (Propiedades físicas y químicas)**
 - **Pasteurización**
 - **Control Bacteriológico**
- **Almacenamiento de leche humana pasteurizada en freezer hasta 6 meses**
- **Fraccionamiento de leche humana pasteurizada**

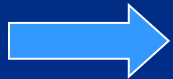


NODO 5 SERVICIO

- Búsqueda y evaluación conjunta de la prescripción Médico-Nutricional en el Servicio de Neonatología
 - Pedido a ULLH y UPF
 - Almacenamiento
 - Acondicionamiento
 - Distribución al Servicio de Neonatología

Metas jul 2013/oct 2013

- 1. Abastecer con LHP a todos los RNMBPN (<1500g) internados en el Servicio de Neonatología del HLL:



Cumplida

- 2. Incrementar el N° de madres donantes en 50%

/mes



Cumplida

- 3. Aumentar el stock de LHP en un 50%



Cumplida

‘Sistema de Gestión de Calidad en un Banco de Leche Humana’

- **Resultados asistenciales relevantes obtenidos:**
 - 1. Disminución de la enfermedad ECN en más del 10% (*Neocosur 2012*)
 - 2. **Participación activa en la reducción de la mortalidad neonatal** (*TMI, Min. Salud Mendoza, 2013*)
 - 3. Aumento de la alimentación con leche humana con la consiguiente reducción del gasto en fórmulas artificiales (*HLL, 2012*)
 - 4. **Disminución del gasto en alimentación parenteral y ATB** (*HLL, 2012*)



Donar Leche es Donar Vida



Hospital
L. Lagomaggiore



Muchas gracias.