

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’**.

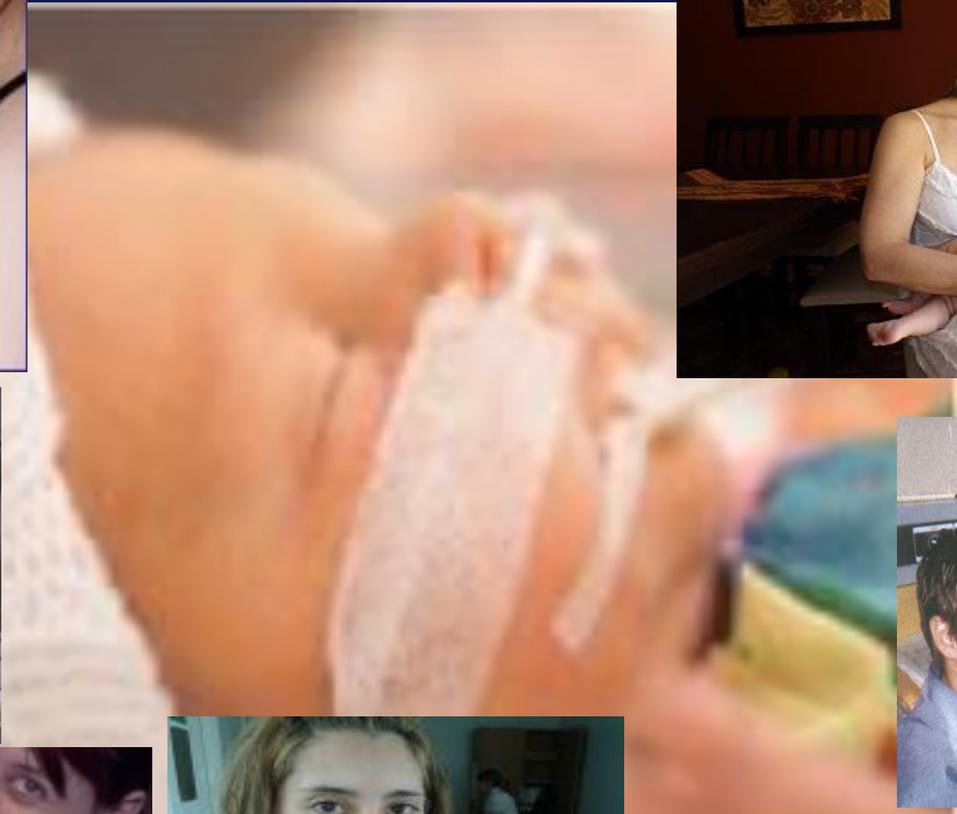


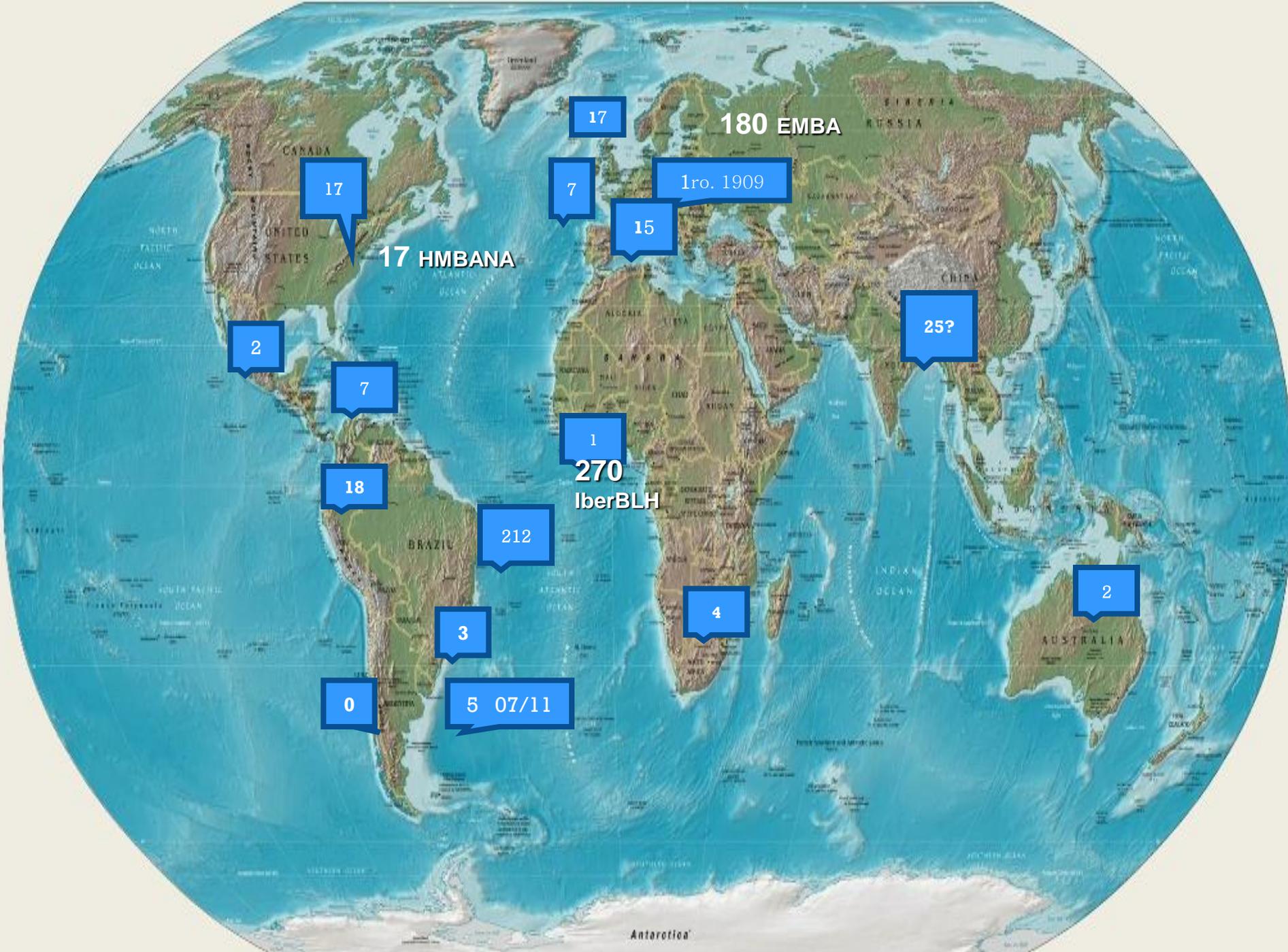
# 'Sistema de Gestión de Calidad en un Banco de Leche Humana'

- **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

25?

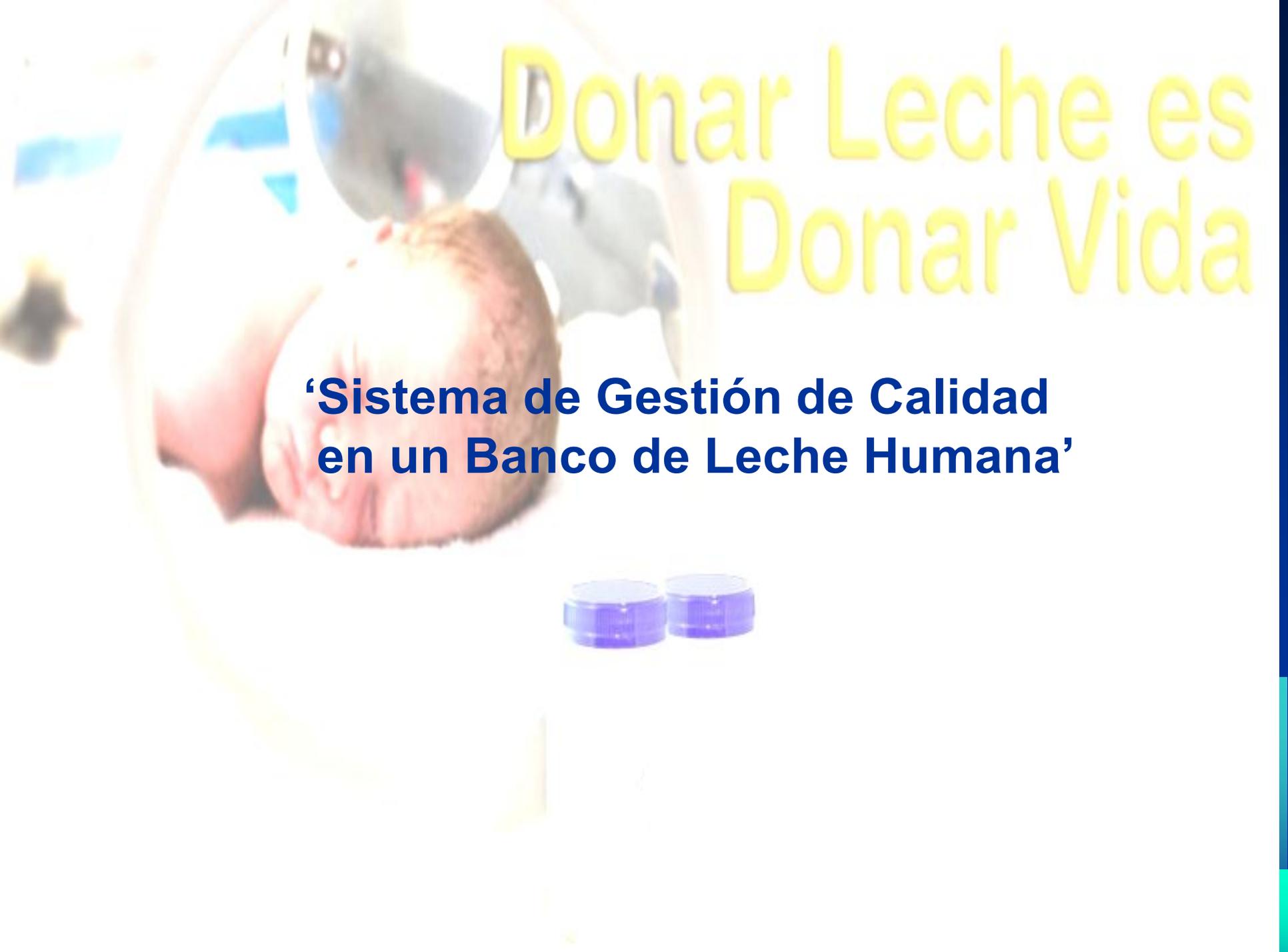
2

3

0

5 07/11

Antarctica

A photograph of a newborn baby being held by a woman. In the foreground, a white breast pump is visible. The background is slightly blurred, showing the woman's face and the baby's head.

# 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**

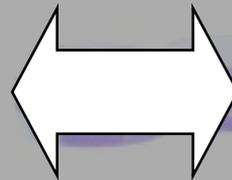
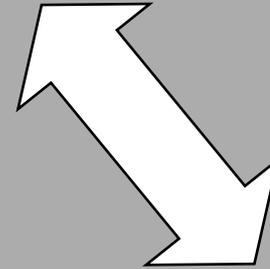
# Componentes de "La calidad" de una organización de salud

**CALIDAD**  
Técnico - Profesional  
Infraestructura

Entorno  
cambiante e  
incierto

**CALIDAD**  
**PERSONAL**

**CALIDAD**  
**DE GESTIÓN**



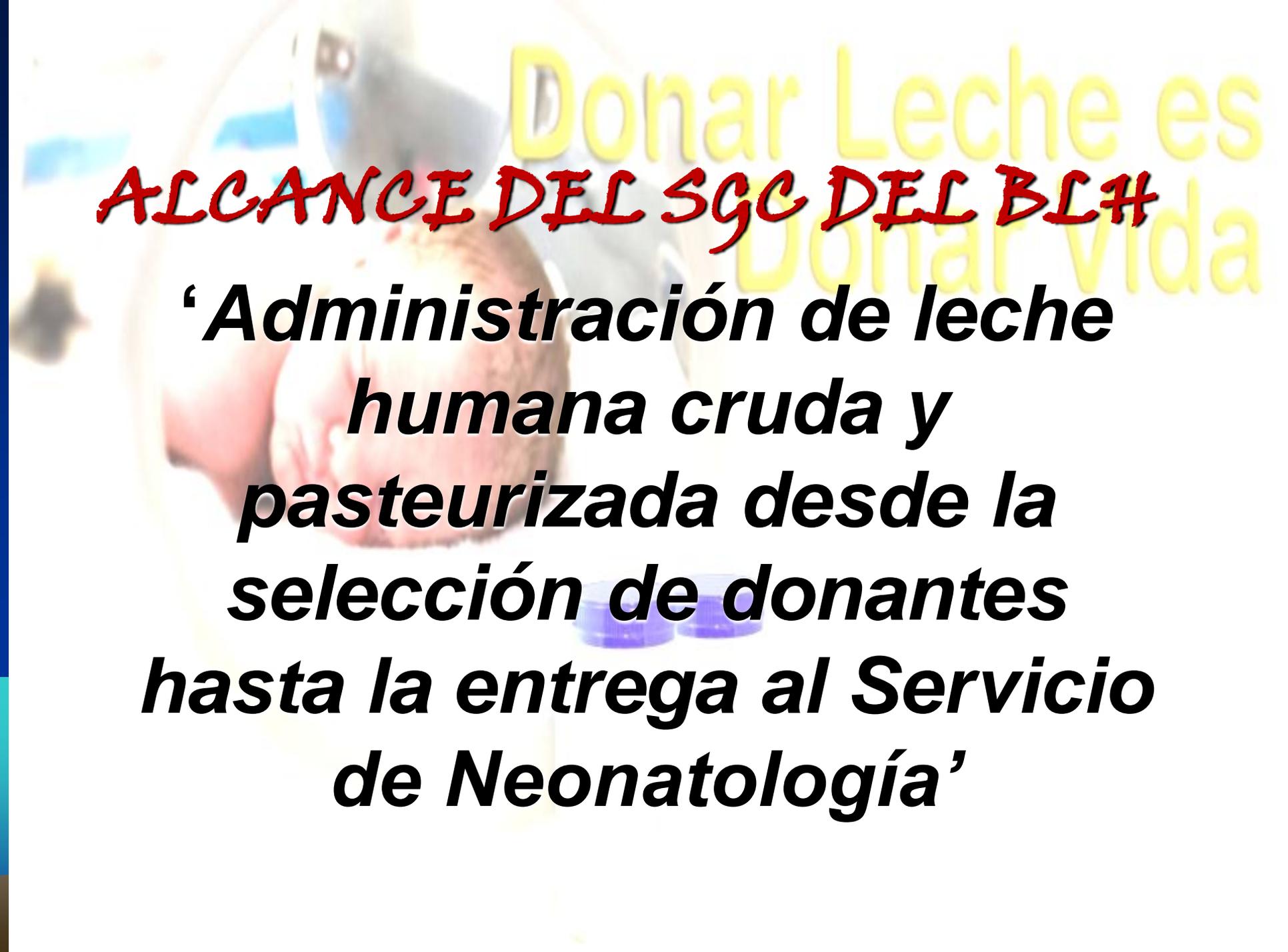
# ENFOQUE DEL BLH

## 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

RECOLECCIÓN  
IN SITU  
Extracción  
Fraccionamiento  
Almacenamiento

INGRESO  
Recepción  
Almacenamiento

PROCESAMIENTO  
Deshielo  
Selección y Clasificación  
Pasteurización  
Ctrol. Bacteriológico  
Almacenamiento  
Fraccionamiento

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

PROCESO  
MISIONAL

Neonatología

DEMANDA

SERVICIO

Prescripción  
Médico  
Nutricional

SELECCIÓN  
DE DONANTES  
C. Personal  
Serología  
Código de Aptitud  
Ext. Domiciliaria  
Transporte

RECOLECCIÓN  
IN SITU  
Extracción  
Fraccionamiento  
Almacenamiento

INGRESO  
Recepción  
Almacenamiento

PROCESAMIENTO  
Deshielo  
Selección y Clasificación  
Pasteurización  
Ctrol. Bacteriológico  
Almacenamiento  
Fraccionamiento

SERVICIO

Almacenamiento  
Acondicionamiento  
Distribución

LECHE HUMANA  
PASTEURIZADA

SATISFACCIÓN

LECHE HUMANA  
CRUDA

C  
L  
I  
E  
N  
T  
E

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.**