

REDES SOCIALES Y EL CONTROL DE CALIDAD EN LABORATORIOS CLÍNICOS

Montsserrat Jiménez-Mena

Programa de Aseguramiento de la Calidad (PACAL)

montsse.jimenez@gmail.com

Resumen

El Programa de Aseguramiento de la Calidad (PACAL), es una empresa cien por ciento mexicana que evalúa mensualmente desde hace 30 años a más de 3,600 laboratorios clínicos de todo México. Su propósito es evaluar equipos (en específico), de laboratorios clínicos y las metodologías empleadas por químicos analistas.

PACAL envía muestras idénticas a todos sus usuarios como si fuesen de pacientes humanos y expone casos clínicos concretos para que sean analizados por el personal del laboratorio clínico. Una característica esencial es que las muestras sean “a ciegas”, es de esperar que, si se envían mil muestras idénticas, a mil laboratorios distintos, el análisis y reporte de resultados serían “idénticos” o por lo menos muy semejantes; sin embargo, esto no es del todo cierto.

Es aquí, cuando la tecnología se manifiesta de una forma imprescindible, para eficientizar procesos y acelerar el desarrollo de la actual empresa líder a nivel nacional en control de calidad externo entre laboratorios clínicos; iniciando con la evaluación a distancia, portales web para reporte de resultados, creación de bases de datos, análisis estadísticos e incluso, capacitación constante mediante redes sociales.

Palabras clave: Laboratorios clínicos, control de calidad, tecnología, portales web, certificación, análisis estadísticos, capacitación, muestras clínicas, redes sociales.

Introducción

Desde su fundación, en octubre de 1990, el Programa de Aseguramiento de la Calidad (PACAL), utiliza el sistema de evaluación de la calidad creado en 1989 por el Dr. Thomas Patterson Whitehead, del Reino Unido. Este sistema ha servido para conocer el análisis situacional de los laboratorios, permite saber la trayectoria de cada participante contribuyendo a mejorar la calidad analítica de diversos laboratorios clínicos. Cabe destacar, que PACAL cuenta con un registro histórico de 30 años siguiendo el *Índice Nacional de Calidad* del conjunto de laboratorios inscritos, vigilando, controlando y mejorando la calidad de miles de laboratorios clínicos en beneficio de las familias mexicanas.

Director y fundador de la empresa, el Dr. en C. Sergio I. Alva Estrada, desarrolló un software especializado que sofisticaría a Programa de Evaluación de la Calidad entre Laboratorios PECEL ahora PACAL. A partir de ese momento, se desarrollaría toda la infraestructura tecnológica que hoy alberga la base de datos de 3,600 laboratorios además de los programas encargados de realizar análisis estadísticos de las áreas clínicas afines a los laboratorios.

Actualmente el software incluye información relativa a 13 áreas: química clínica, hematología, inmunología, parasitología, bacteriología, uroanálisis, micología, coagulación, citometría hemática, muestras duplicadas, sensibilidad a los antibióticos, patología quirúrgica y citopatología. Las muestras determinan la calidad analítica de los equipos que utilizan los laboratorios clínicos (y las buenas prácticas de su manejo), y los casos clínicos evalúan los conocimientos del personal del laboratorio.

Cada ciclo de PACAL aplicado una vez al mes, se realiza una discusión de resultados en donde se expone el caso clínico previamente enviado. Antes, utilizaban un apartado oculto en su página web para la visualización de dicha discusión; sin embargo, la audiencia cada vez era menor y el interés de los usuarios declinaba, esta situación cambiaría gracias a la implementación tecnológica de videos en vivo, marketing digital, promocionales, conferencias, edición de fotos y sobre todo Facebook, que sería la vía directa al aumento de seguidores.

En el año 2000, la actual Directora Administradora LAE. Aimée Alva Martínez, se centró en que PACAL cumpliera de forma voluntaria los requisitos que se dictan en la Norma ISO, con el objetivo de mantener una posición competitiva dentro del mercado, por lo tanto, en la actualidad se cuenta con una certificación internacional en la Norma ISO 9001:2015, dicha norma ha sido la base y sustento imprescindible de la aplicación de la tecnología en las múltiples facetas de PACAL. Adicionalmente se encuentra acreditada a nivel nacional ante la Entidad Mexicana de Acreditación EMA y en la ISO/IEC 17043:2010, norma que evalúa a los proveedores de ensayos de aptitud.

La ISO 9001:2015, se convirtió en el gran pilar de la estructura y funcionamiento de la empresa; ha permitido mantenerle dentro del mercado de forma extraordinariamente competitiva; y aún con todas las adversidades y competidores, tal es su fortaleza que quienes fueron los pioneros en este ramo desaparecieron, convirtiendo a PACAL en el programa más antiguo y grande de todo México. Además, se centra en todos los elementos de la gestión de calidad con los que una empresa debe contar para mantener un sistema efectivo, que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Sin perder las bases de su creación, PACAL logró atravesar la barrera de la nueva era digital, adentrándose a la utilización de redes sociales para extender sus fronteras y llegar a los clientes potenciales. Es así como la discusión de resultados, lejos de ser única para clientes inscritos a PACAL, se convirtió en una clase virtual donde expertos técnicos desarrollan los casos clínicos enviados a los más de 3,600 laboratorios clínicos, se aclaran dudas y se generan conclusiones sólidas.

Las discusiones de resultados, sin duda, atrajeron mayor audiencia en Facebook, por lo tanto, el número de clientes aumentó e incluso, la empresa se ha dado a conocer internacionalmente con al menos 10 países de forma constante.

Un giro inesperado, no sólo para PACAL sino para el mundo, es la contingencia sanitaria COVID-19, donde miles de empresas a nivel mundial declinaron ante la crisis económica y la falta de clientes. Es el momento en que el sistema de gestión de la calidad con ISO 9001:2015 y PACAL, demostrarían si habían valido la pena

todas las auditorías y mejoras continuas, en las que se vería la fortaleza tecnológica y de adaptación ante los cambios surgidos en la sociedad.

Lejos de ser una amenaza, la contingencia sanitaria se convertiría en una oportunidad para que PACAL, a través de su página de Facebook y la implementación tecnológica de recursos educativos como Google Forms, empezarían con ciclos de conferencias “anti estrés” dirigidas al personal del área de salud. En este momento, se logra una tendencia creciente y exponencial en el número de seguidores de PACAL, obedeciendo al SGC en la satisfacción del cliente y beneficiándose de la alta audiencia para la creación de semilleros (o clientes futuros).

Objetivos

- 1.- Identificar la importancia de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
- 2.- Analizar la importancia de la utilización de las redes sociales en la actualidad.
- 4.- Conocer el número de seguidores en las conferencias “anti estrés” de PACAL.

Metodología

En el presente trabajo se analizaron 39 ciclos de evaluación ininterrumpida de PACAL, equivalente a 3 años 3 meses, los datos se obtuvieron de la plataforma Facebook, en específico se registraron los datos sobre el número de seguidores de la página durante el tiempo definido. Asimismo, se confrontaron, el número de seguidores contra el número de laboratorios, a partir de que comenzó la contingencia sanitaria COVID-19 en México.

Resultados

Se enlistan a continuación tres distintas gráficas, es importante señalar que en todas las gráficas en el eje de las “x” los ciclos de PACAL constan de 4 dígitos, los 2 primeros corresponden al año y los siguientes al mes (1707 – año 2017, mes junio).

En la Figura 1 se puede apreciar el aumento del número de seguidores en la página de Facebook en lo que va de junio del 2017 al mes de agosto del 2020.

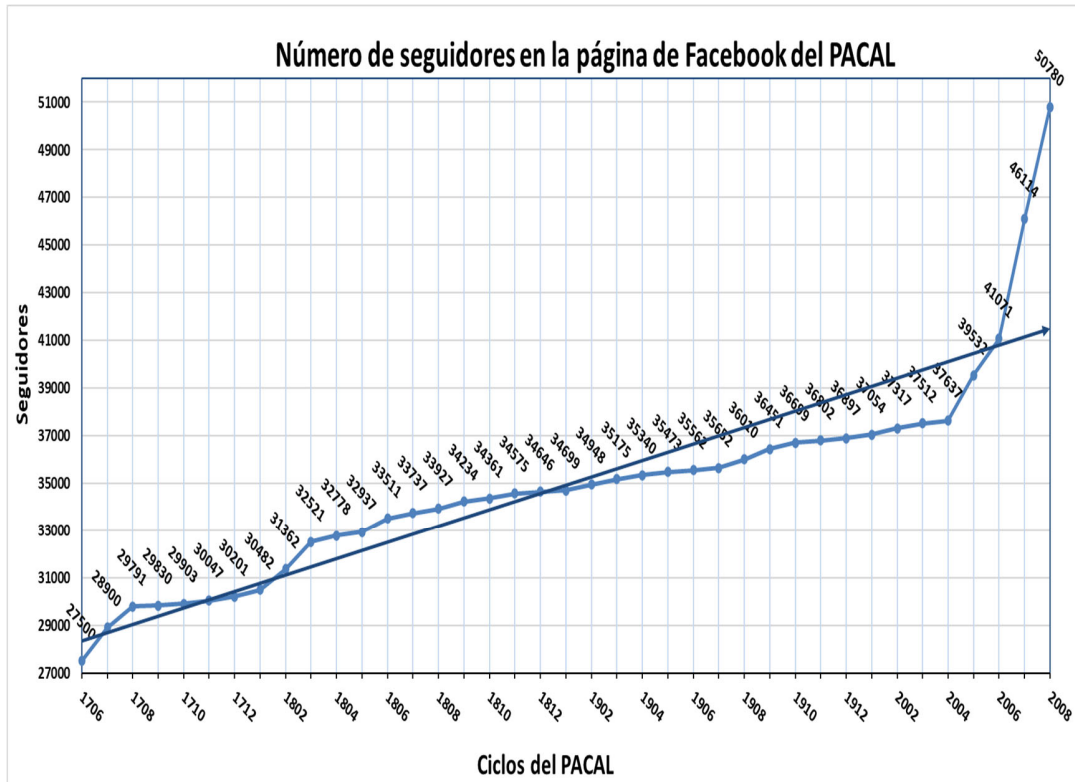


Figura 1. Número de seguidores de Facebook en PACAL.

En la Figura 2 se observa el aumento de seguidores a partir de la contingencia sanitaria COVID-19.

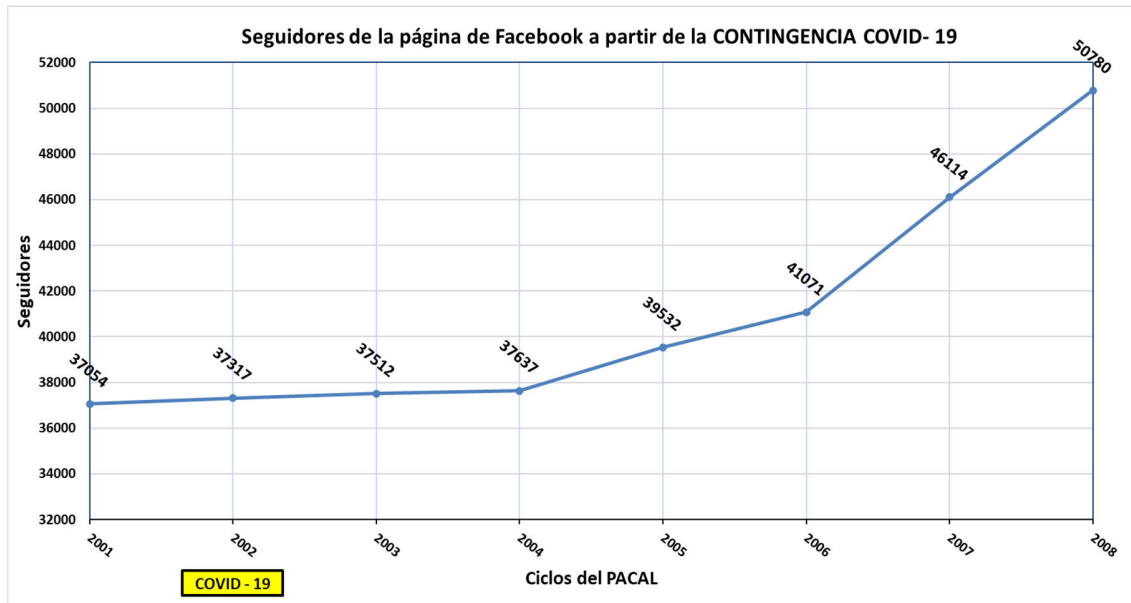


Figura 2. Seguidores durante la contingencia COVID-19.

En la Figura 3 se observa el aumento del número de clientes inscritos al programa de aseguramiento de la calidad.

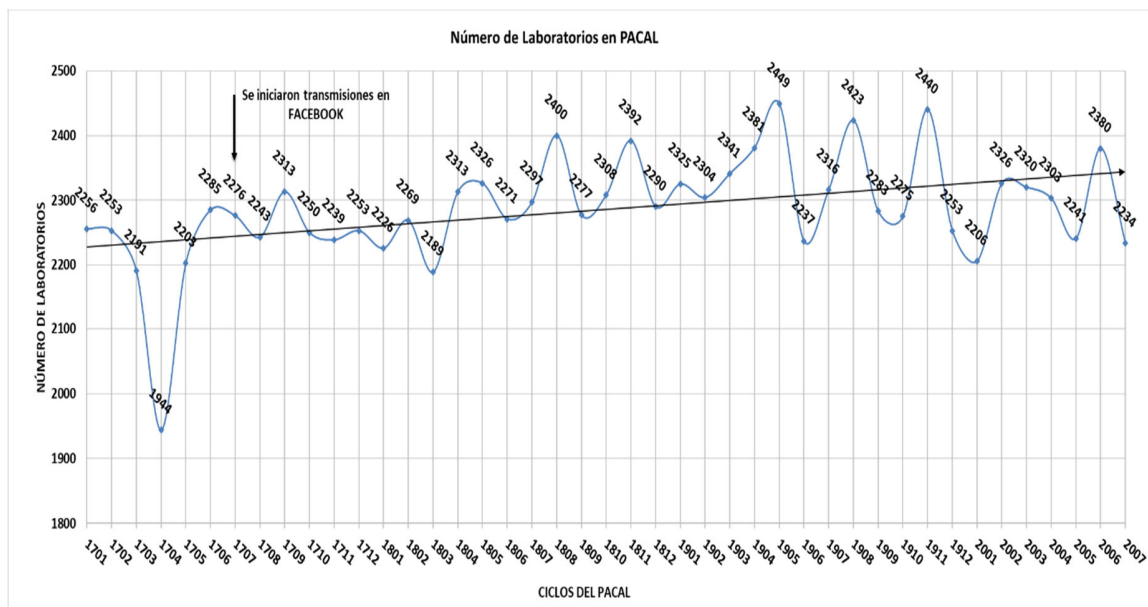


Figura 3. Laboratorios inscritos a PACAL.

Discusión

La implementación del SGC en una empresa es vital para su adecuado desarrollo, mantenimiento y competitividad. En conjunto con la innovación tecnológica y gestión efectiva de los recursos electrónicos, dan paso al posicionamiento en el mercado y el reconocimiento de los clientes.

En las gráficas anteriores, se observa claramente el creciente número de seguidores en una plataforma digital de uso mundial, herramienta indispensable para la propagación de información y acontecimientos de alto impacto e interés del cliente.

Conclusión

Gracias a la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad y de la tecnología, PACAL ha logrado convertirse en la empresa líder de Control de Calidad Externo entre Laboratorios Clínicos de México. Además de aumentar clientes, se han fidelizado a los seguidores y se ha abierto camino a la formación de semilleros considerandos como los futuros clientes.

Agradecimientos

Agradezco infinitamente a mi familia por todo el apoyo brindado para poder llegar a PACAL. Agradezco al Dr. Sergio I. Alva Estrada por ser mi guía en el ámbito del control de calidad, a LAE. Aimée Alva Martínez, por motivarme a sacar lo mejor de mí y a Lic. Elizabeth Cortés por brindarme su valiosa amistad y apoyo en PACAL.

Referencias

Publicaciones y estadísticas. *Facebook*. <https://www.facebook.com/pacalfanpage>

Historia, misión y visión. *PACAL*. <https://www.pacal.org/n/home/>

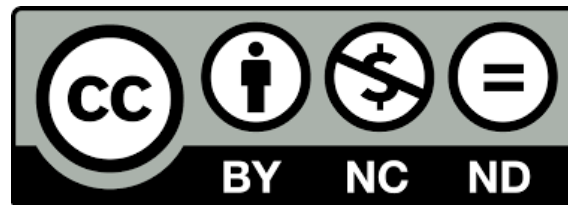
PACAL 30 años, base de datos Programa de Aseguramiento de la Calidad. Recuperada y analizada en las Instalaciones físicas de la empresa PACAL.



D. R. © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO.

Excepto donde se indique lo contrario esta obra está bajo una licencia Creative Commons Atribución No comercial, No derivada, 4.0 Internacional (CC BY NC ND 4.0 INTERNACIONAL).

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.es>



ENTIDAD EDITORA

Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán.

Av. Universidad 3000, Universidad Nacional Autónoma de México, C.U., Delegación Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México.

FORMA SUGERIDA DE CITAR:

Jiménez-Mena, M. (2020). Redes sociales y el control de calidad en laboratorios clínicos. *MEMORIAS DEL CONGRESO NACIONAL DE TECNOLOGÍA (CONATEC)*, Año 3, No. 3, septiembre 2020 - agosto 2021. Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán. UNAM.

https://tecnicosacademicos.cuautitlan.unam.mx/CongresoTA/memorias2020/mem2020_paper34.html