

**INFORME DE INDICADOR DEL AREA DE LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS
DICIEMBRE 2019**

Departamento / Área: Laboratorio clínico	Vigente a partir de: DICIEMBRE 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 1 de 9

1. Ficha indicador

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1. Estándar	Atención Centrada en el Paciente (SAD.1)
2. Problema detectado	Se detecta la incidencia de entrega de resultados fuera de tiempo sin respetar las necesidades de los pacientes
3. Nombre del indicador	Porcentaje de estudios entregados fuera de tiempo
4. Algoritmo	: = $\frac{\# \text{ de total de resultados entregados fuera de tiempo} \times 100}{\# \text{ total de resultados entregados}}$
5. Descripción (¿Qué nos dice?)	El indicador describe la cantidad de estudios entregados en tiempo y forma respetando las necesidades de atender la salud de los pacientes oportunamente.
6. Objetivo	¿Qué se pretende con este indicador? Que los resultados de los laboratorios solicitados por los médicos sean entregados oportunamente para que la atención del paciente sea de calidad y se tomen las decisiones pertinentes en el momento adecuado. ¿Cuál es la meta al aplicar este indicador? Tener menos del 5% de estudios entregados fuera de tiempo en un periodo mensual. Sobre este resultado se va a realizar el análisis de resultados. ¿A dónde se quiere llegar con este indicador? Se pretende llegar a tener el 100 % de los estudios entregados en tiempo y forma. ¿Cuál sería un estado ideal del servicio o proceso?
7. Alcance	¿Quiénes están involucrados con el proceso que se está evaluando? Pacientes y personal de CEMA ¿Qué áreas del hospital están involucradas? Admisión, Call Center, enfermería, Laboratorio clínico en general. ¿Los pacientes y familiares están involucrados? Si

Elaboró

T.L.Q Noel Osmar Ramos Islas
TECNICO LABORATORISTA

Valido

DRA. Gloria Vargas Sanchez
COORDINADOR MEDICO

**INFORME DE INDICADOR DEL AREA DE LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS
DICIEMBRE 2019**

Departamento / Área: Laboratorio clínico	Vigente a partir de: DICIEMBRE 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 2 de 9

8. Proceso
(método) de
obtención

Indicar los pasos a seguir para.

- a) Medir el indicador:
1. El laboratorista deberá acordar la fecha y hora de entrega de resultados en base a las necesidades del paciente pero sin sobrepasar la capacidad operativa del laboratorio.
 2. El laboratorista deberá registrar la fecha y hora acordadas de entrega en la solicitud de estudio, con clave CEMA-RG-LAC-SL-01 / V.2.0, o en la solicitud presentada por el paciente, así mismo deberá ser registradas la fecha y hora acordadas en el libro de registro de entrega de resultados (colocarlos en el rubro que corresponde llamado “fecha y hora de entrega programada”).
 3. Al momento de la entrega de resultados el paciente deberá colocar la fecha y hora real de entrega en el rubro correspondiente y el paciente marcará si es que existe algún retraso en cuanto a la entrega de su resultado
- b) Recolección de datos
1. El personal encargado de calidad en el laboratorio deberá recolectar los datos mensualmente, todos los datos de este indicador serán extraídos de la bitácora correspondiente de registro de entrega de resultados.
 2. Los datos extraíbles para el indicador son; el número total de estudios entregados y el número total de estudios entregados fuera de tiempo.
- c) Analizar la información obtenida.
- a. ¿Quién?: personal de laboratorio
 - b. ¿Cómo?: traspolando los registros de entrega de resultados en la bitácora correspondiente.
 - c. ¿Dónde?: Laboratorio de análisis clínicos del CEMA
 - d. ¿Cuándo?: mensual

9. Frecuencia de

Mensual

Elaboró

T.L.Q Noel Osmar Ramos Islas

TECNICO LABORATORISTA

Valido

DRA. Gloria Vargas Sanchez
COORDINADOR MEDICO

**INFORME DE INDICADOR DEL AREA DE LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS
DICIEMBRE 2019**

Departamento / Área: Laboratorio clínico	Vigente a partir de: DICIEMBRE 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 3 de 9

revisión	
10. Responsable	T.L.Q Noel Osmar Ramos Islas
Elaboró: Noel Ramos Puesto: Laboratorista Fecha de elaboración: 07/01/2020	Revisó: Dra. Gloria Vargas Sánchez Puesto: Coordinador medico Fecha de revisión: 08/01/2020

2. Recolección de datos

Mes y Año	Número total de resultados entregados	Numero total de resultados entregados en tiempo y forma	Número total de resultados entregados fuera de tiempo.
Diciembre 2018	16	15	1
Enero 2019	34	32	2
Febrero 2019	44	42	2
Marzo 2019	33	32	1
Abril 2019	32	29	3
Mayo 2019	58	55	3
Junio 2019	131	129	2
Julio 2019	198	194	4
Agosto 2019	192	189	3
Septiembre 2019	677	477	200
Octubre 2019	152	147	5
Noviembre 2019	66	65	1
Diciembre 2019	52	50	2

Este es el formato que actualmente se maneja en el libro florette de registro de entrega de resultado.

Elaboró T.L.Q Noel Osmar Ramos Islas TECNICO LABORATORISTA	Valido DRA. Gloria Vargas Sanchez COORDINADOR MEDICO
--	--

INFORME DE INDICADOR DEL AREA DE LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS
DICIEMBRE 2019

Departamento / Área: Laboratorio clínico	Vigente a partir de: DICIEMBRE 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 4 de 9

Fecha	Nombre del paciente	Nombre de quien recibe	Fecha y hora original de entrega	Fecha y hora real de entrega	Observaciones
1-01-2019	Luis Giovanni Aguilar Aguilar	BSS Bando, Jofre, Nilo, Epliano	19-01-2019 17:30pm	21-01-19 12:00pm	
01-2019	Juan Nieto Perez	Katya Reyes	21-01-2019 15:00	21-01-2019 19:00	
02-2019	Miguel Angel Sanchez Lopez	Miguel Angel Sanchez Lopez	21-01-2019 15:00	21-01-2019 16:42	
01/2019	José Guadalupe Escobar Vazquez	Mario de la Cruz Lázcano Gómez	21-01-2019	21/01/2019 17:00	
1/01/2019	Emiliano Martínez Aguino	del Hospital Central	23-01-19 8:00	23/01/19 09:00	
01-2019	Olay Gabriela Amos Ovallo	Katya Reyes	21-01-2019 15:00	24/01/19 09:30am	
01-2019	Altagracia Pajo Mantay	Katya Reyes	21-01-2019 15:00	24/01/19 09:30am	
01-2019	Aurora Illana Lopez	U.S.S. Botcher	24-01-2019 18:00	24-01-2019 18:50	
1-2019	Maria Clara Ortiz Portillo	Diana Hernández	24-01-2019 13:00	24/01/19 13:00	
01-2019	Alfonso García Manduca	Alfonso García Manduca	24-01-2019 14:00	24/01/2019 15:00	
01-2019	Mario Goo Viquez Becerra	Diego Felix Ruiz	24-01-2019 15:00	25/01/2019 12:30	
1-2019	José de Jesús Guzmán Ortiz	José de Jesús Guzmán Ortiz	24-01-2019 15:00	25/01/2019 12:30	
1-2019	Alfonso Sánchez del Hospital	Alfonso Sánchez del Hospital	24-01-2019 15:00	25/01/2019 12:30	
1-2019	Irivie Massonnet Madasa E.	Alexis Romero Navarro	24-01-2019 15:00	26/01/2019 08:35	
1-2019	Daniel Mejía Cruz	Daniel Mejía Cruz	24-01-2019 15:00	26/01/2019 08:35	
1-2019	José Daniel Campos Reyes	Katya Reyes Escamilla	24-01-2019 15:00	26/01/2019 08:35	
1-2019	Edgar Antonio Coto Aguino	Edgar Antonio Coto Aguino	24-01-2019 15:00	26/01/2019 08:35	
1-2019	Maria Socorro Pina Peña	Maria del Socorro Pina Peña	24-01-2019 15:00	26/01/2019 08:35	
1-2019	Ronaldito Sosa Flores	Araucel Flores González	24-01-2019 16:00	24/01/2019 16:15	
1-2019	Maximiliano Sosa Flores	Araucel Flores González	24-01-2019 16:00	24/01/2019 16:15	
1-2019	Grisel Arellano López	Grisel Arellano López	24-01-2019 16:00	24/01/2019 16:15	
1-2019	Fátima Arley Vázquez Guzmán	Alto Vázquez Rivera	24-01-2019 16:00	24/01/2019 16:15	
1-2019	Leandro Vilchis Velásquez	Thalia Barahona Araujo	24-01-2019 16:00	24/01/2019 16:15	
1-2019	Erick Hernández Pacheco	Erick Hernández Pacheco	24-01-2019 16:00	24/01/2019 16:15	
1-2019	Daniel Antonio Camacho Torres	Fabiano Cruz Cruz	24-01-2019 16:00	24/01/2019 16:15	
1-2019	Primitiva Pérez Pineda	Primitiva Pérez Pineda	24-01-2019 16:00	24/01/2019 16:15	
1-2019	Karla Valdeblanco Torres	Karla Valdeblanco Torres	24-01-2019 16:00	24/01/2019 16:15	
1-2019	Juan Carlos Angeles Cruz	Sandra López Escobar	24-01-2019 16:00	24/01/2019 16:15	
1-2019	Edna Raquel Vázquez	Edna Raquel Vázquez	24-01-2019 16:00	24/01/2019 16:15	
1-2019	Miriam Patricia Rosales	Miriam Patricia Rosales	24-01-2019 16:00	24/01/2019 16:15	
1-2019	Luzmila Jara Pineda Guzmán	Luzmila Jara Pineda Guzmán	24-01-2019 16:00	24/01/2019 16:15	
1-2019	Melina Guadalupe Estrella	Thalia Barahona Araujo	24-01-2019 16:00	24/01/2019 16:15	
1-2019	Adolfo Vazquez Vallejo	Katya Reyes	24-01-2019 16:00	24/01/2019 16:15	

SOLICITUD DE LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS

NOMBRE DEL PACIENTE _____ EDAD _____ TELEFONO _____
 DIAGNOSTICO _____ FECHA DE NACIMIENTO _____ SEXO _____
 NOMBRE DEL MEDICO _____ FECHA DE TOMA DE MUESTRA _____ FOLIO _____

BIOMETRIA HEMATICA COMPLETA EXAMEN GENERAL DE ORINA PRUEBA DE EMBARAZO
 GRUPO SANGUINEO Y FACTOR RH AMIBA EN FRESCO HB. GLUCOSILADA
 QUIMICA SANGUINEA DE () ELEMENTOS CPS EN SERIE DE 3 ANTIGENO PROSTATICO
 T P Y T P CITOLOGIA DE MOCO FECAL PERFIL TIROIDEO

• OTROS _____
 FORMA DE ENTREGA: ORIGINAL CORREO ELECTRONICO
 URGENTE ORDINARIA FECHA _____ HORA _____

CONDICIONES ADECUADAS: SI NO
 PERSONA QUE TOMA LA MUESTRA _____

Solicitud de estudios de laboratorio de CEMA clave: CEMA-RG-LAC-SL-01 / V.2.0, en la cual se debe colocar en el rubro correspondiente la fecha de entrega de resultados en común acuerdo con el paciente.

Libro de registro de entrega de resultados, en el cual de la misma forma se coloca la fecha de entrega de resultados acordada con el paciente, además de que el paciente firma de recibido, especificando si tuvo algún retraso en la entrega de su resultado o si la entrega fue puntual.

Elaboró T.L.Q Noel Osmar Ramos Islas TECNICO LABORATORISTA	Valido DRA. Gloria Vargas Sanchez COORDINADOR MEDICO
---	---

INFORME DE INDICADOR DEL AREA DE LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS
DICIEMBRE 2019

Departamento / Área: Laboratorio clínico	Vigente a partir de: DICIEMBRE 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 5 de 9

3. Algoritmo

$$= \frac{\# \text{ de total de resultados entregados fuera de tiempo}}{\# \text{ total de resultados entregados}} \times 100$$

4. Resultados del algoritmo

$$\text{DICIEMBRE 2019} = \frac{2 \times 100}{52} = 4.00 \%$$

Elaboró

T.L.Q Noel Osmar Ramos Islas

TECNICO LABORATORISTA

Valido

DRA. Gloria Vargas Sanchez
COORDINADOR MEDICO

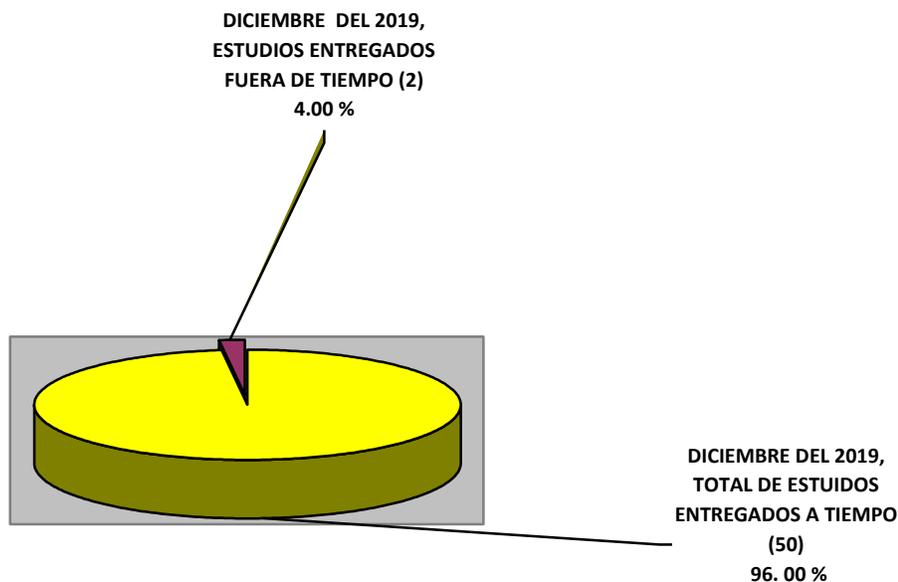
**INFORME DE INDICADOR DEL AREA DE LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS
DICIEMBRE 2019**

Departamento / Área: Laboratorio clínico	Vigente a partir de: DICIEMBRE 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 6 de 9

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Mes y Año	Número total de resultados entregados	Número total de resultados entregados en tiempo y forma	Número total de resultados entregados fuera de tiempo.
Diciembre 2019	52	50	2

PORCENTAJE DE ESTUDIOS DE LABORATORIO ENTREGADOS FUERA DE TIEMPO EN EL MES DE DICIEMBRE 2019



Elaboró

T.L.Q Noel Osmar Ramos Islas
TECNICO LABORATORISTA

Valido

DRA. Gloria Vargas Sanchez
COORDINADOR MEDICO

**INFORME DE INDICADOR DEL AREA DE LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS
DICIEMBRE 2019**

Departamento / Área: Laboratorio clínico	Vigente a partir de: DICIEMBRE 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 7 de 9

6. Representación gráfica comparativa

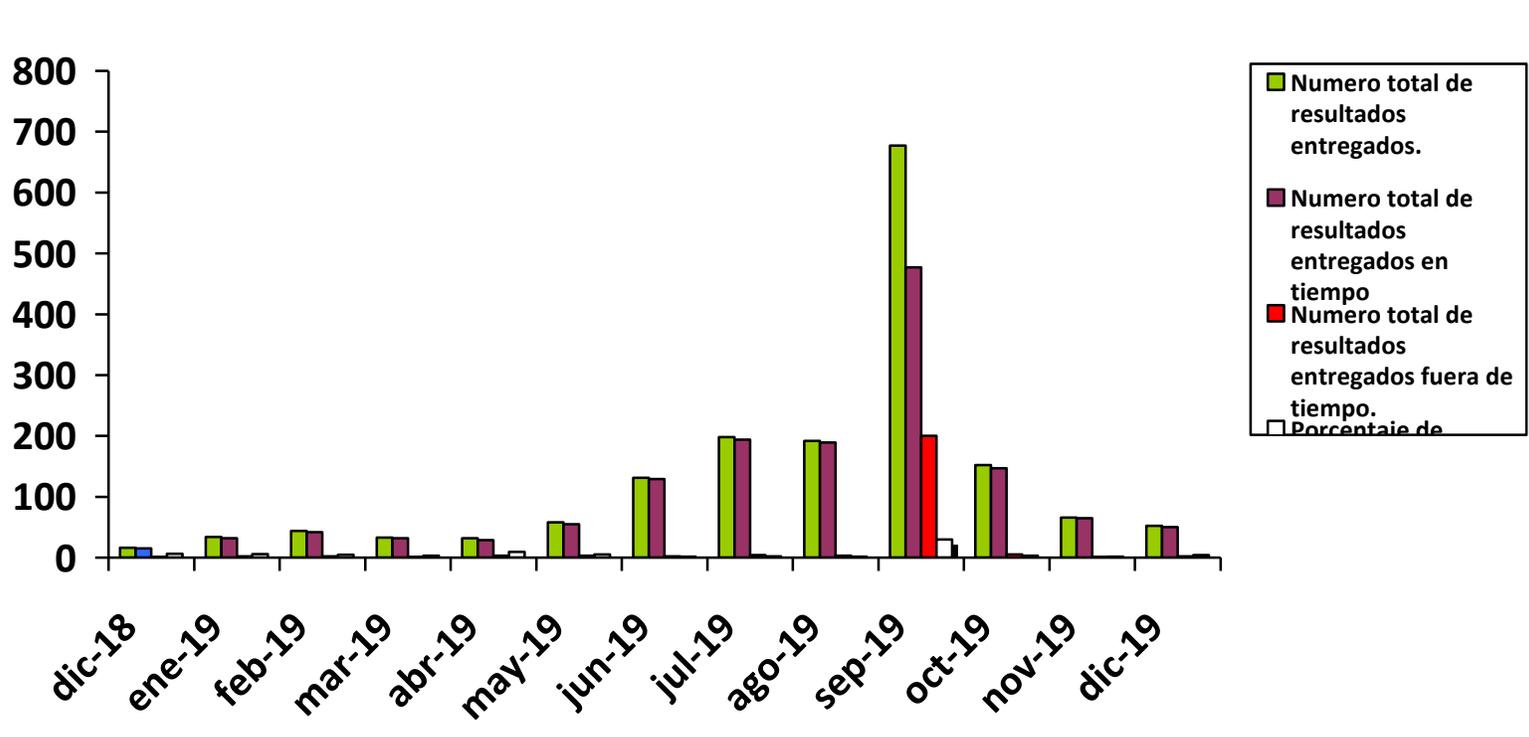
Mes y Año	Número total de resultados entregados	Número total de resultados entregados en tiempo y forma	Número total de resultados entregados fuera de tiempo.	% De resultados entregados fuera de tiempo
Diciembre 2018	16	15	1	6.25
Enero 2019	34	32	2	5.88
Febrero 2019	44	42	2	4.54
Marzo 2019	33	32	1	3.12
Mayo 2019	58	55	3	5.17
Junio 2019	131	129	2	1.52
Julio 2019	198	194	4	2.02
Agosto 2019	192	189	3	1.56
Septiembre 2019	677	477	200	29.54
Octubre 2019	152	147	5	3.29
Noviembre 2019	66	65	1	1.51
Diciembre 2019	52	50	2	4.00

Elaboró T.L.Q Noel Osmar Ramos Islas TECNICO LABORATORISTA	Valido DRA. Gloria Vargas Sanchez COORDINADOR MEDICO
--	--

INFORME DE INDICADOR DEL AREA DE LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS
DICIEMBRE 2019

Departamento / Área: Laboratorio clínico	Vigente a partir de: DICIEMBRE 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 8 de 9

Comparativo mensual de resultados entregados en tiempo y forma contra estudios entregados fuera de tiempo de Diciembre del 2018 a Diciembre del 2019



7. Conclusiones

Como se puede apreciar en el grafico comparativo, durante el mes de Diciembre se ha logrado continuar con la meta que se ha fijado de acuerdo al indicador (entregar menos del 5% de los resultados fuera de tiempo). La meta se alcanzo a pesar de que se llego casi al límite de la meta establecida. Se seguirán acordando los tiempos de entrega con los pacientes sin rebasar la capacidad operativa del laboratorio para seguir cumpliendo con las necesidades de los clientes y por consiguiente el objetivo del indicador.

Elaboró T.L.Q Noel Osmar Ramos Islas TECNICO LABORATORISTA	Valido DRA. Gloria Vargas Sanchez COORDINADOR MEDICO
--	--

**INFORME DE INDICADOR DEL AREA DE LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS
DICIEMBRE 2019**

Departamento / Área: Laboratorio clinico	Vigente a partir de: DICIEMBRE 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 9 de 9

Elaboró

T.L.Q Noel Osmar Ramos Islas

TECNICO LABORATORISTA

Valido

DRA. Gloria Vargas Sanchez
COORDINADOR MEDICO