

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

Departamento / Área:	Vigente a partir de: JUNIO 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
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.	

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

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

8. Proceso (método) de obtención	<p>Indicar los pasos a seguir para.</p> <p>a) Medir el indicador:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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”).</li> <li>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</li> </ol> <p>b) Recolección de datos</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Los datos extraíbles para el indicador son; el número total de estudios entregados y el número total de estudios entregados fuera de tiempo.</li> </ol> <p>c) Analizar la información obtenida.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Quién?: personal de laboratorio</li> <li>¿Cómo?: traspolando los registros de entrega de resultados en la bitácora correspondiente.</li> <li>¿Dónde?: Laboratorio de análisis clínicos del CEMA</li> <li>¿Cuándo?: mensual</li> </ol>
	9. Frecuencia de

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

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

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

revisión	
10. Responsable	Todo el personal de laboratorio T.L.Q Noel Osmar Ramos Islas
Elaboró: Noel Ramos Puesto: Laboratorista Fecha de elaboración: 27/06/2019	Revisó: Dra. Gloria Vargas Sánchez Puesto: Coordinador medico Fecha de revisión: 28/06/2019

**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

*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 JUNIO 2019

<b>Departamento / Área:</b>	<b>Vigente a partir de: JUNIO 2019</b>	<b>Clave:</b>
	<b>Versión: 1.0</b>	<b>CEMA-RG-CA-II-13 Página 4 de 9</b>

Fecha	Nombre del paciente	Nombre de quien recibe	Colaboración muestra	Fecha y hora original de entrega	Fecha y hora real de entrega	Retraso	Observaciones
1-01-2019	Luis Giovanni Aguilar Aguilar	ESS Barda Justa Nte. Espinosa	Biorchivo Hematol	21-01-2019 12:00pm	21-01-2019 12:00pm		
01-2019	Juan Nieto Pérez	Katya Reyes	Cuajalajara plus	19-01-2019 05:00	21-01-2019 14:00		
02-2019	Miguel Ángel Sánchez López	Miguel Ángel Sánchez López	BH, OS, EGO	21-01-2019 15:00	21-01-2019 16:42		
01-2019	José Gerardo Escobar Vargas	María del Rocío Lázcano Gómez	BH, OS, EGO	21-01-2019	21-01-2019 17:00		
01-2019	Emiliano Martínez Auro	-del Hospital Castillo	BH, OS, TTS	23-01-19 08:00	23-01-19 09:00		
01-2019	Olga Gabriela Amos Arellano	Katya Reyes	Cuajalajara	21-01-2019 15:00	24-01-19 09:00am		
01-2019	Alejandra Rojas Montoya	Katya Reyes	Cuajalajara	21-01-2019 15:00	24-01-19 09:00am		
01-2019	Aurelia Ileana López	U.S.S. S. S. S. S.	Cuajalajara	24-01-2019 18:00	24-01-2019 10:50		
1-2019	María Elena Ortiz Portillo	Diana Hernández	BH, OS, EGO	24-01-2019 13:00	24-01-19 13:00		
01-2019	Alan García Mendoza	Alm. García Medina	BH, OS, EGO	24-01-2019 14:00	24-01-2019 15:00		
01-2019	Mario Goe Viveros Becerra	Diego Félix Ruiz	BH, OS, EGO	25-01-2019 15:00	25-01-2019 12:30		
1-2019	José Luis Gómez Ojeda	José Luis Gómez Ojeda	BH, OS, EGO	25-01-2019 14:30	26-01-2019 12:30		
1-2019	Alfredo Sánchez del Ángel	Alfredo del Ángel Alfredo	BH, OS, EGO	26-01-2019 7:55	26-01-2019 11:50		
1-2019	Irivia Monserrat Medina E.	Alexis Romero Navarro	BH, OS, EGO	26-01-2019 9:00	26-01-2019 08:55		
1-2019	Daniel Mejía Cruz	Daniel Mejía Cruz	BH, OS, EGO	28-01-2019 15:00	28-01-2019 11:30		
1-2019	José Daniel Campos Payes	Katya Reyes Escamilla	Cuajalajara	28-01-2019 17:00	28-01-2019 08:30		
1-2019	Edgar Antonio Cortés Mejía	Edgar Antonio Cortés Mejía	Cuajalajara	28-01-2019 17:00	28-01-2019 08:30		
1-2019	María Susana Peña Peña	Maria del Socorro Priu Peña	Cuajalajara	29-01-2019 7:00	29-01-2019 09:00		
1-2019	Ronaldito Sosa Flores	Araucel Flores González	BH, OS, EGO	29-01-2019 16:30	29-01-2019 16:30		
1-2019	Maximiliano Sosa Flores	Araucel Flores González	BH, OS, EGO	29-01-2019 16:30	29-01-2019 16:30		
1-2019	Grisel Arcebo López	Grisel Arcebo López	BH, OS, EGO	29-01-2019 17:00	29-01-2019 08:30		
1-2019	Fátima Arcebo Vázquez	-del C. Viveros Rivera	OS	29-01-2019 17:00	29-01-2019 08:30		
1-2019	Leandro Vilchis Velásquez	Thalia Bautista Araujo	BH, OS, TTS	1-02-2019 7:00	01-02-19 05:30		
1-2019	Erick Hernández Pacheco	Erick Hernández Pacheco	Cuajalajara	1-02-2019 9:45	01-02-19 9:45		
01-19	David Antonio Camacho Torres	Fabiola Cruz Cruz	BH, OS, TTS	1-02-2019 14:00	01-02-19 14:00		
19	Primitiva Pérez Pozos	Primitiva Pérez Pozos	Cuajalajara	2-02-2019 7:55	1-02-19 7:55		
19	Karla Valdivia Pérez	Karla Valdivia Pérez	Cuajalajara	2-02-2019 8:45	2-02-19 8:45		
01-19	José Carlos Angeles Cruz	Sandra Jerez Escobar	BH, OS, TTS	2-02-2019 8:40	02-02-19 08:50		
01-19	Adolfo Vázquez Vázquez	Adolfo Vázquez Vázquez	BH, OS, TTS	2-02-2019 12:00	2-02-2019 12:00		
19	MARIBEL DOMINGA ROSALES	MARIBEL DOMINGA ROSALES	BH, OS, TTS	01-02-19	01-02-19 11:15		
19	Laura Jara Pérez Suárez	Laura Jara Pérez Suárez	Cuajalajara	5-02-2019 9:40am	5-02-19 9:26		
19	Melina Guadalupe Salazar L.	Thalia Bautista Araujo	Prex	5-02-2019 9:40am	5-02-19 09:40		
19	Adolfo Vázquez Vázquez	Katya Reyes	Cuajalajara plus	5-02-2019 17:00am	5-02-19 10:18		

**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

GRUPO SANGUINEO Y FACTOR RH

QUIMICA SANGUINEA DE ( ) ELEMENTOS

T.P. Y T.P.

EXAMEN GENERAL DE ORINA

AMBA EN FRESCO

CPS EN SERIE DE 3

CITOLOGIA DE MOCO FECAL

PRUEBA DE EMBARAZO

HB. GLICOSILADA

ANTIGENO PROSTATICO

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 nula.

<b>Elaboró</b>	<b>Valido</b>
T.L.Q Noel Osmar Ramos Islas	DRA. Gloria Vargas Sanchez
TECNICO LABORATORISTA	COORDINADOR MEDICO
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.	

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

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

**3. Algoritmo**

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

**4. Resultados del algoritmo**

$$\text{Junio 2019} = \frac{2 \times 100}{131} = 1.52 \%$$

Elaboró

T.L.Q Noel Osmar Ramos Islas  
TECNICO LABORATORISTA

Valido

DRA. Gloria Vargas Sanchez  
COORDINADOR MEDICO

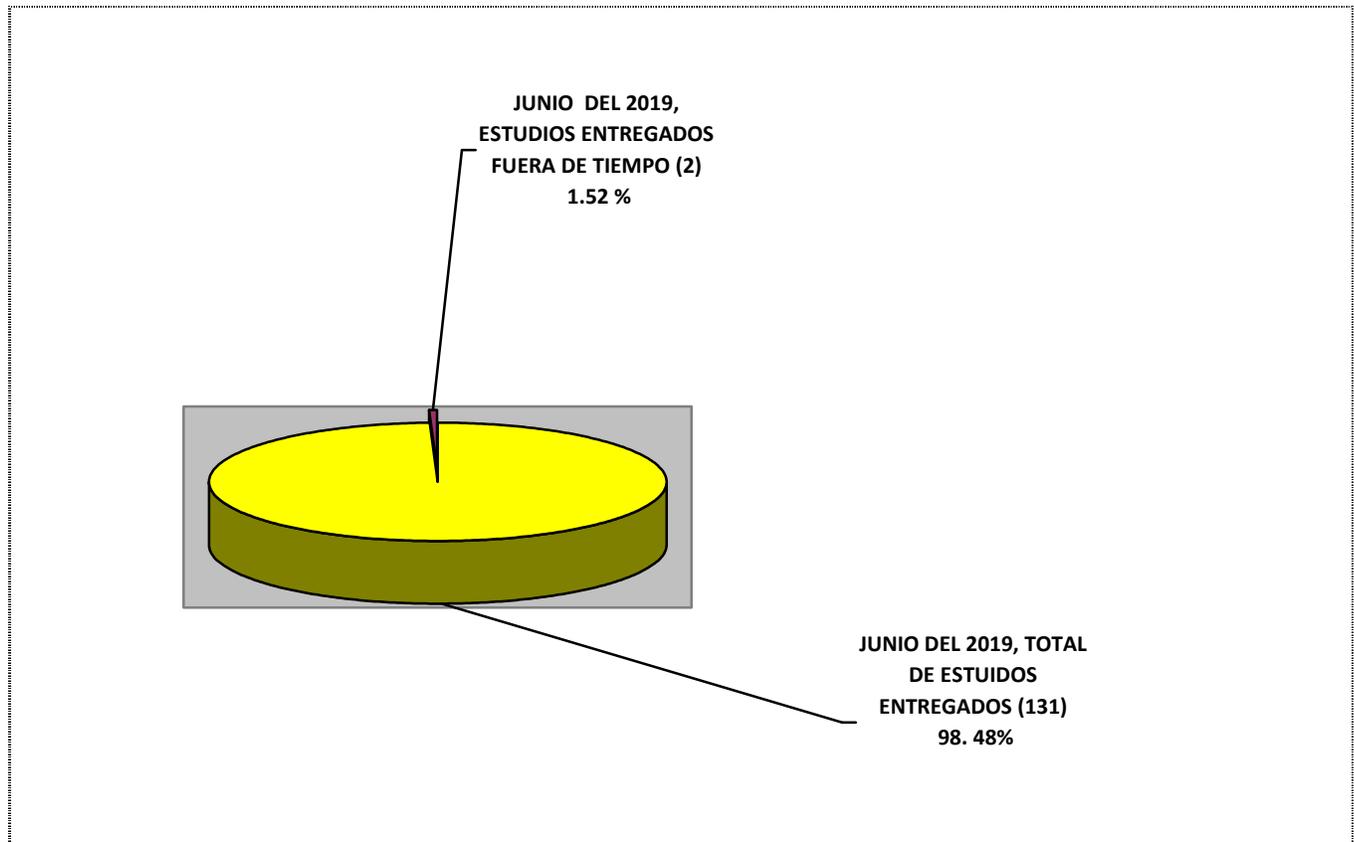
**INFORME DE INDICADOR DEL AREA DE LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS JUNIO  
2019**

Departamento / Área:	Vigente a partir de: JUNIO 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.
Junio 2019	131	129	2

**PORCENTAJE DE ESTUDIOS DE LABORATORIO ENTREGADOS FUERA DE TIEMPO EN EL MES DE JUNIO 2019**



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

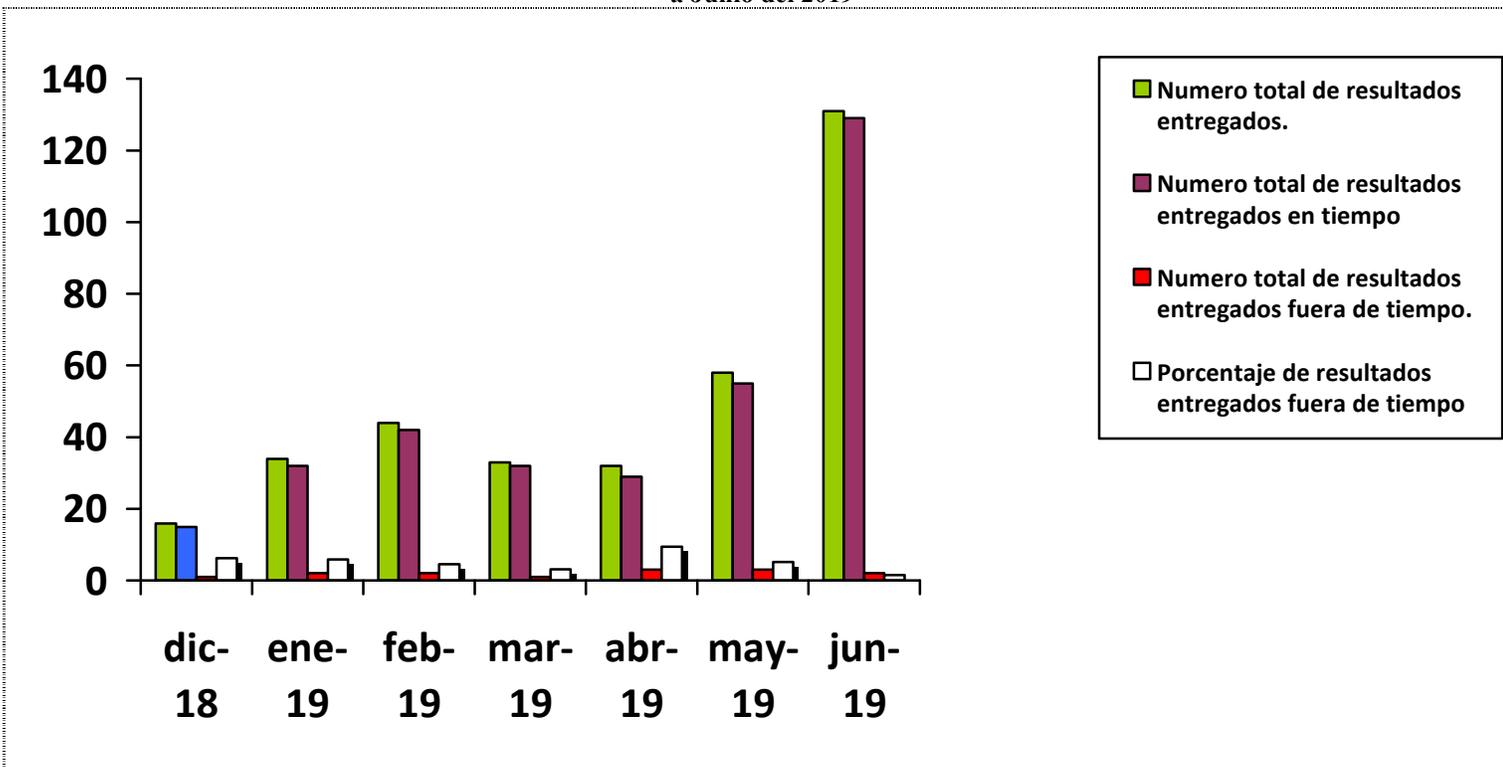
**INFORME DE INDICADOR DEL AREA DE LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS JUNIO  
2019**

Departamento / Área:	Vigente a partir de: JUNIO 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

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



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

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

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

**7. Conclusiones**

Como se puede apreciar en el grafico comparativo, durante el mes de Junio se ha logrado regresar a cumplir la meta que se ha fijado de acuerdo al indicador (entregar menos del 5% de los resultados fuera de tiempo). Seguimos en la misma dinámica de fijación de tiempos de entrega en común acuerdo con los pacientes para poder brindarles un servicio de excelencia.

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 JUNIO  
2019**

Departamento / Área:	Vigente a partir de: JUNIO 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