

**PORCENTAJE DE ESTUDIOS ENTREGADOS FUERA DE TIEMPO**

Departamento / Área: Laboratorio clínico	Vigente a partir de: <b>MARZO 2020</b>	Clave: <b>CEMA-RG-CA-II-13</b>
	Versión: <b>1.0</b>	<b>Página 1 de 7</b>

**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
8. Proceso	Indicar los pasos a seguir para. a) Medir el indicador:

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.	

**PORCENTAJE DE ESTUDIOS ENTREGADOS FUERA DE TIEMPO**

<b>Departamento / Área: Laboratorio clínico</b>	<b>Vigente a partir de:</b> <b>MARZO 2020</b>	<b>Clave:</b> <b>CEMA-RG-CA-II-13</b>
	<b>Versión: 1.0</b>	<b>Página 2 de 7</b>

(método) de obtención

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 marcara 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 revisión

Mensual

10. Responsable

T.L.Q Noel Osmar Ramos Islas

Elaboró

T.L.Q Noel Osmar Ramos Islas  
TECNICO LABORATORISTA

Valido

DRA. Gloria Vargas Sanchez  
COORDINADOR MEDICO

**PORCENTAJE DE ESTUDIOS ENTREGADOS FUERA DE TIEMPO**

Departamento / Área: Laboratorio clínico	Vigente a partir de: MARZO 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 3 de 7

Elaboró: Noel Ramos  
Puesto: Laboratorista  
Fecha de elaboración:  
07/04/2020

Revisó: Dra. Gloria Vargas Sánchez  
Puesto: Coordinador medico  
Fecha de revisión: 07/04/2020

**2. ecolección de datos**

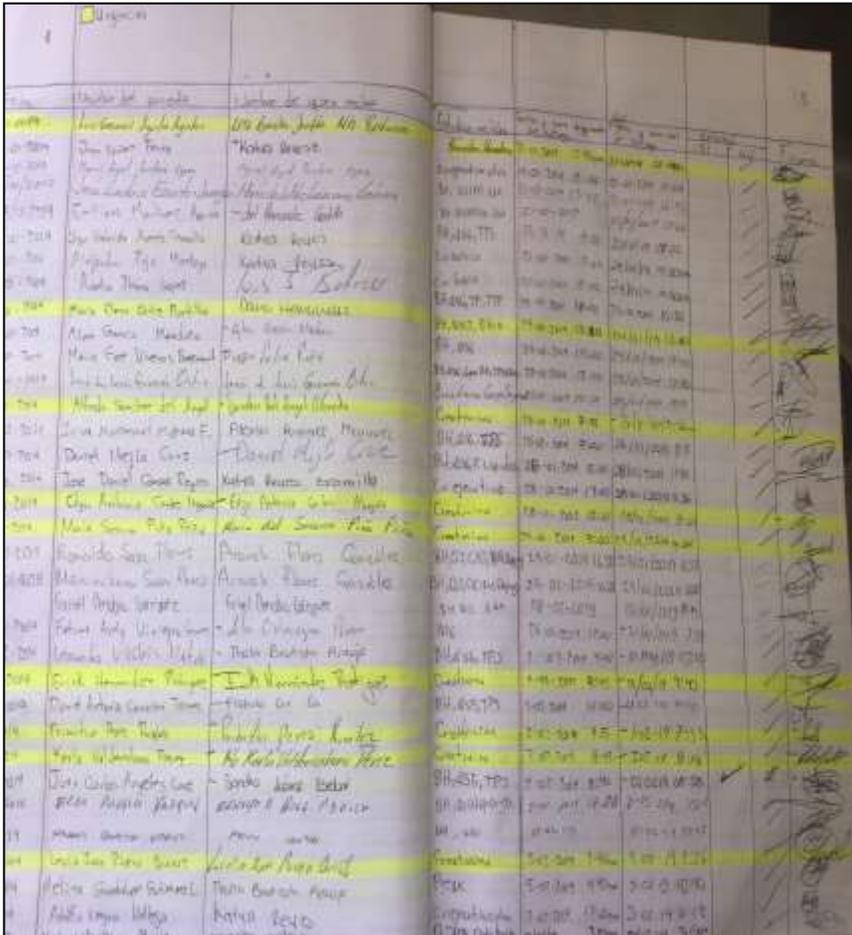
Mes y Año	Número total de resultados entregados	Numero total de resultados entregados en tiempo y forma	Número total de resultados entregados fuera de tiempo.
Diciembre 2018	16	15	1
Enero 2019	34	32	2
Febrero 2019	44	42	2
Marzo 2019	33	32	1
Abril 2019	32	29	3
Mayo 2019	58	55	3
Junio 2019	131	129	2
Julio 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
Enero 2020	133	132	1
Febrero 2020	100	98	2
Marzo 2020	96	93	3

*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
--------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------

**PORCENTAJE DE ESTUDIOS ENTREGADOS FUERA DE TIEMPO**

Departamento / Área: <b>Laboratorio clínico</b>	Vigente a partir de: <b>MARZO 2020</b>	Clave: <b>CEMA-RG-CA-II-13</b>
	Versión: <b>1.0</b>	<b>Página 4 de 7</b>



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

**3. Algoritmo**

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

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

**PORCENTAJE DE ESTUDIOS ENTREGADOS FUERA DE TIEMPO**

Departamento / Área: Laboratorio clínico	Vigente a partir de: MARZO 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 5 de 7

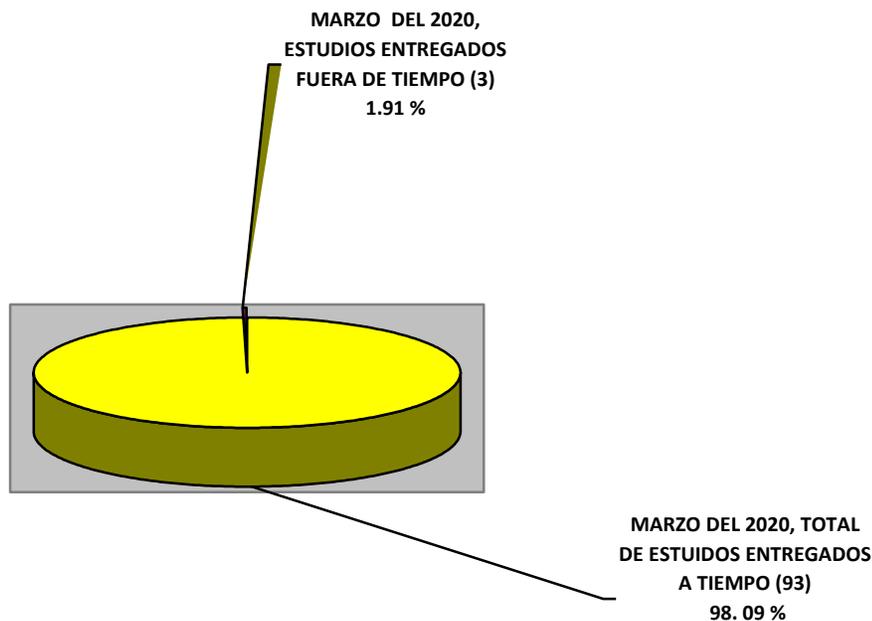
**4. Resultados del algoritmo**

$$\text{Marzo 2020} = \frac{2 \times 96}{100} = 1.92 \%$$

**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.
Marzo 2020	96	93	3

**PORCENTAJE DE ESTUDIOS DE LABORATORIO ENTREGADOS FUERA DE TIEMPO EN EL MES DE FEBRERO 2020**



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

**PORCENTAJE DE ESTUDIOS ENTREGADOS FUERA DE TIEMPO**

Departamento / Área: Laboratorio clínico	Vigente a partir de: MARZO 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 6 de 7

**6. Representación gráfica comparativa**

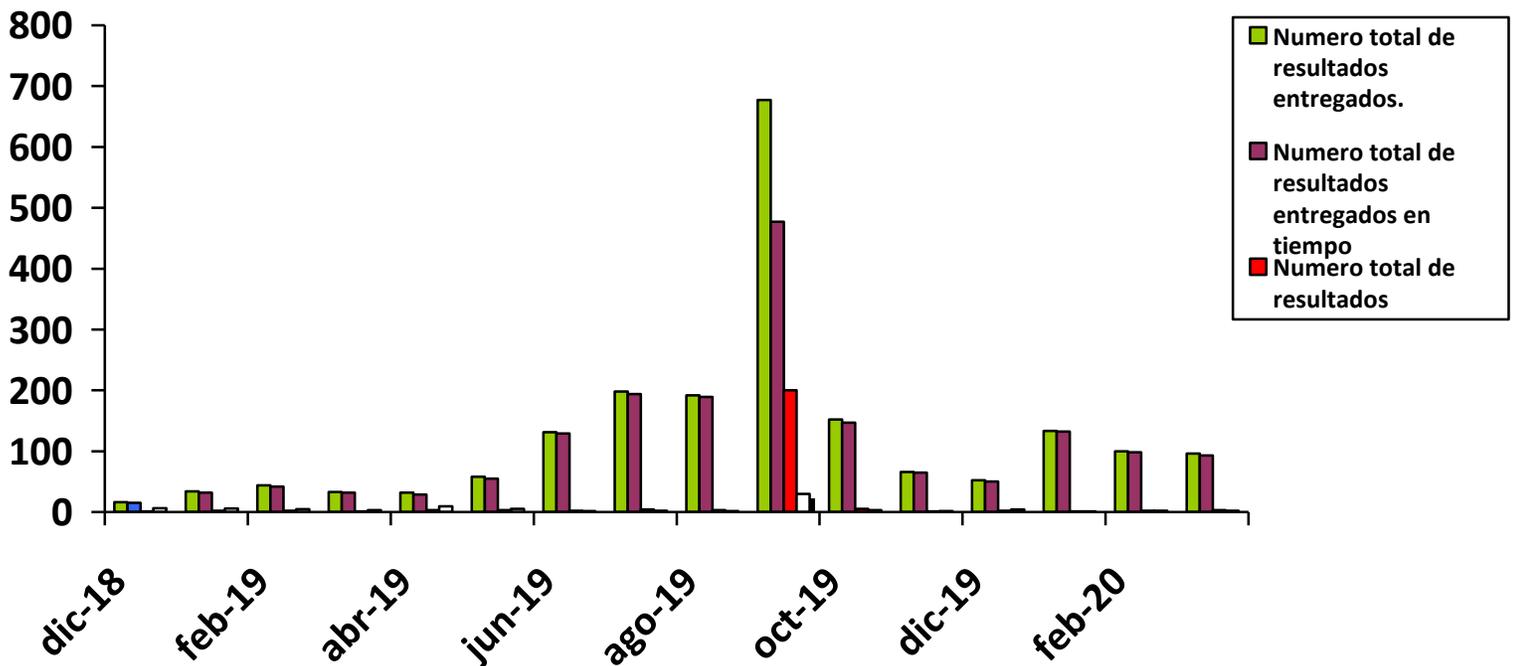
Mes y Año	Número total de resultados entregados	Número total de resultados entregados en tiempo y forma	Número total de resultados entregados fuera de tiempo.	% De resultados entregados fuera de tiempo
Diciembre 2018	16	15	1	6.25
Enero 2019	34	32	2	5.88
Febrero 2019	44	42	2	4.54
Marzo 2019	33	32	1	3.12
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
Enero 2020	133	132	1	0.80
Febrero 2020	100	98	2	2.00
Marzo 2020	96	93	3	1.91

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

**PORCENTAJE DE ESTUDIOS ENTREGADOS FUERA DE TIEMPO**

Departamento / Área: Laboratorio clínico	Vigente a partir de: MARZO 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 7 de 7

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 Marzo del 2020 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 sigue logrando. Se seguirán acordando los tiempos de entrega con los pacientes y médicos, siempre 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
------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------