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	: = # de total de resultados entregados fuera de tiempo X 100 # 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 (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 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	Mensual

revisión	
10. Responsable	Todo el personal de laboratorio T.L.Q Noel Osmar Ramos Islas
Elaboró: Noel Ramos Puesto: Laboratorista Fecha de elaboración: 30 de Mayo del 2019	Revisó:Dra. Gloria Vargas Sanchez Puesto: Coordinador medico Fecha de revisión: 31 de Mayo del 2019

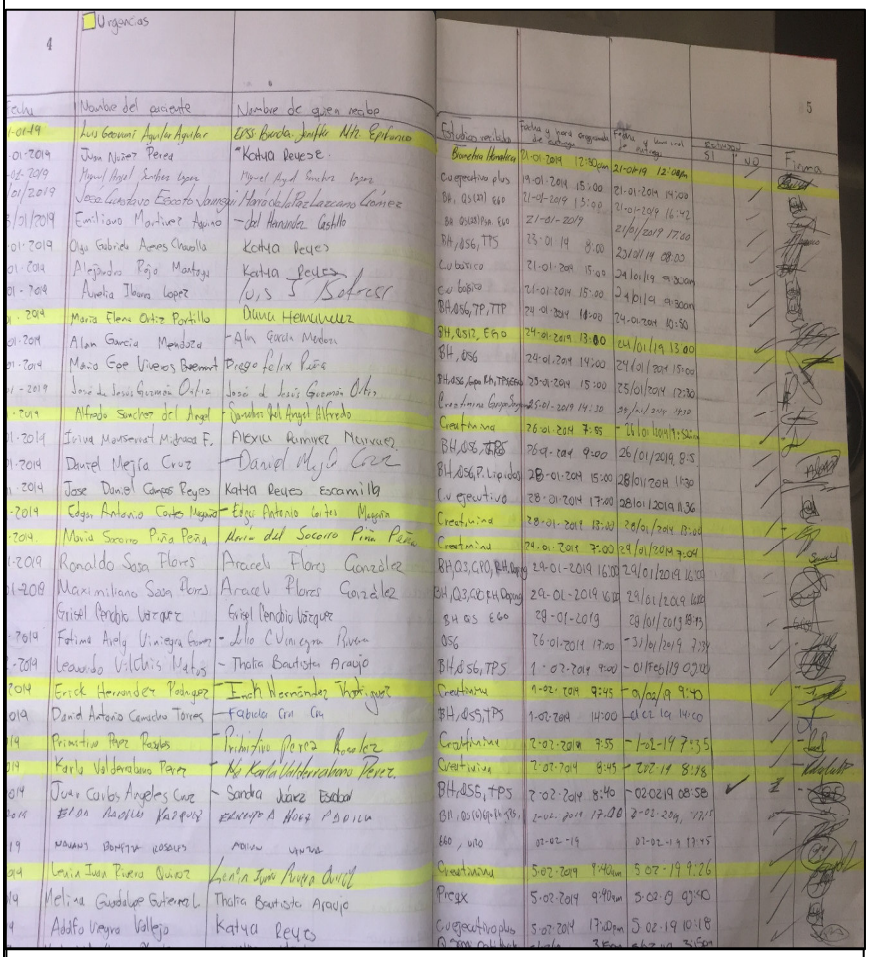
2. Recolección de datos

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*

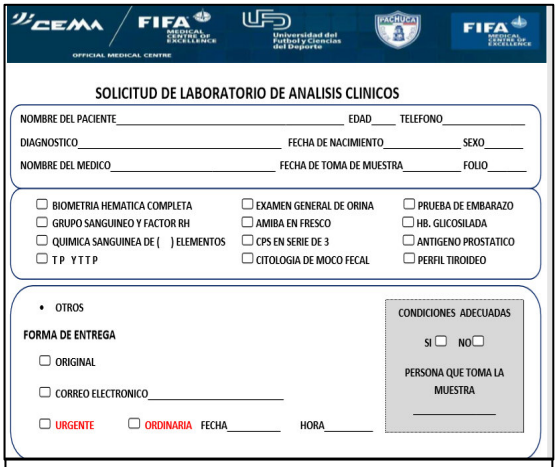
Este es el formato que actualmente se maneja en el libro florette de registro de entrega de resultado.

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

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



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 entrag de su resultado o si la entrega fue puntual.



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 T P
- ☐ EXAMEN GENERAL DE ORINA
- ☐ AMIBA 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.

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

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

3. Algoritmo

= # de total de resultados entregados fuera de tiempo X 100
total de resultados entregados

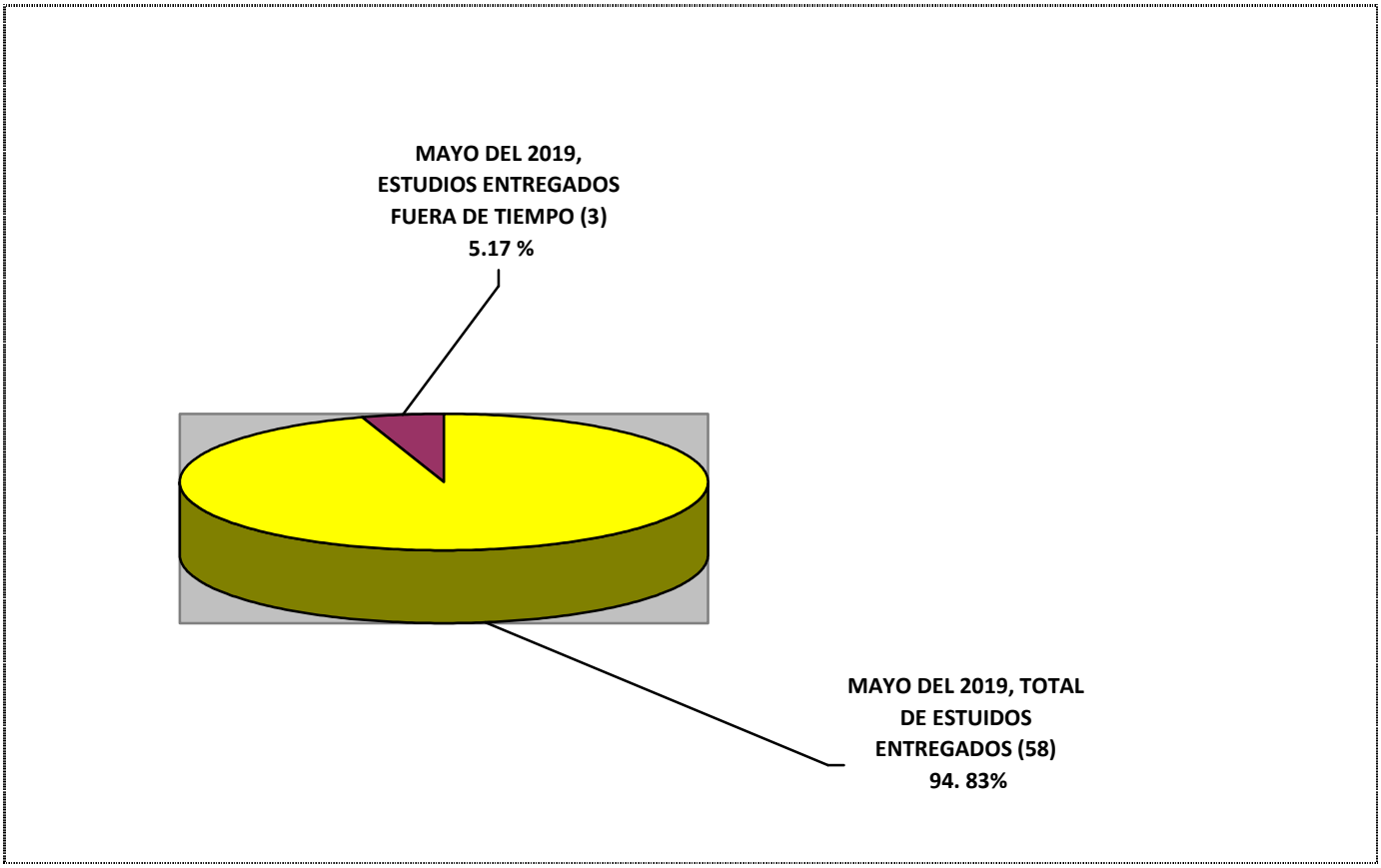
4. Resultados del algoritmo

Mayo 2019 = $\frac{3 \text{ X } 100}{58}$ = 5.17 %

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.*
Mayo 2019	*58*	*55*	*3*

PORCENTAJE DE ESTUDIOS DE LABORATORIO ENTREGADOS FUERA DE TIEMPO EN MAYO 2019



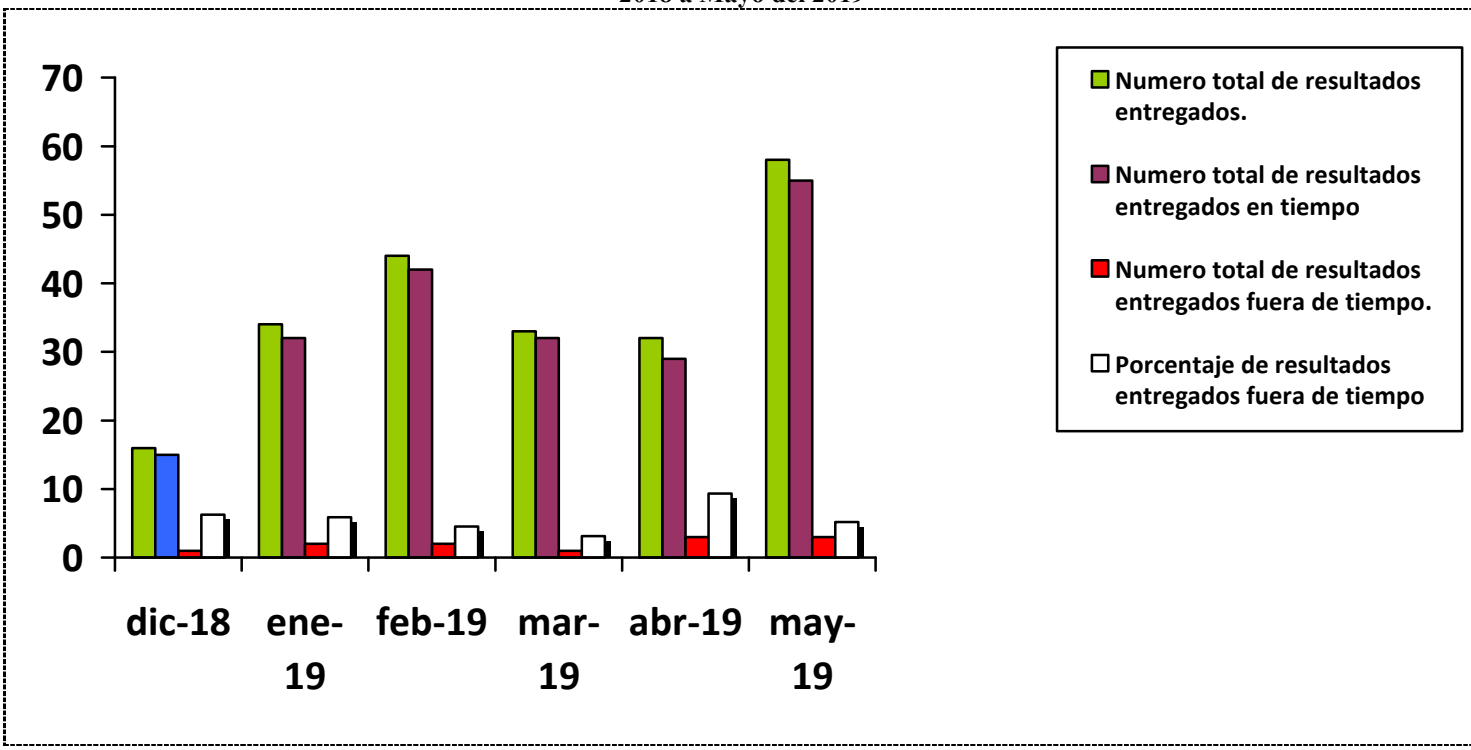
Elaboró	Valido
T.L.Q Noel Osmar Ramos Islas TECNICO LABORATORISTA	DRA. Gloria Vargas Sanchez COORDINADOR MEDICO

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

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*
Abril 2019	*32*	*29*	*3*	
Mayo 2019	*58*	*55*	*3*	

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



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

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

7. *Conclusiones*

Como se puede apreciar en el grafico comparativo, durante el mes de Mayo se vuelve a fallar, ya que por 0.17% no se cumple con la meta establecida con respecto al indicador de entrega de resultados fuera de tiempo. Analizando la información arrojada por la bitácora correspondiente se ha notado que los retrasos se han dado principalmente en los estudios que se solicitan para ingreso a cirugía, por lo cual se pone a consideración del área de calidad modificar el manual correspondiente con el fin de aumentar los tiempos de entrega de estos resultados como una acción de mejora.

Elaboró	Valido
T.L.Q Noel Osmar Ramos Islas TECNICO LABORATORISTA	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 MAYO 2019

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

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

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.