# INFORME DE INDICADOR DEL AREA DE LABORATORIO DE ANÁLISIS CLÍNICOS OCTUBRE 2020

| Departamento / Área: Laboratorio clínico | Vigente a partir de: OCTUBRE 2020 | 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 | :<br>= # de total de resultados entregados fuera de tiempo X 100<br># 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?<br>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.<br>¿Cuál es la meta al aplicar este indicador?<br>Tener menos del 5% de estudios entregados fuera de tiempo en un periodo mensual.<br>Sobre este resultado se va a realizar el análisis de resultados.<br>¿A dónde se quiere llegar con este indicador?<br>Se pretende llegar a tener el 100 % de los estudios entregados en tiempo y forma.<br>¿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<br>¿Qué áreas del hospital están involucradas? Admisión, Call Center, enfermería, Laboratorio clínico en general.<br>¿Los pacientes y familiares están involucrados? Si |
| 8. Proceso (método) de obtención | Indicar los pasos a seguir para.<br>a) Medir el indicador:<br>1. El laboratorista deberá acordar la fecha y hora de entrega de resultados con base en las necesidades del paciente pero sin sobrepasar la capacidad operativa del laboratorio. |


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

| | |
|---|---|
| | 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").<br>3. Al momento de la entrega de resultados se le pedirá de manera amable al paciente colocar la fecha y hora real de entrega en el rubro correspondiente de la bitácora, así mismo, marcara si es que existe algún retraso en cuanto a la entrega de su resultado.<br><br>b) Recolección de datos<br><br>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.<br>2. Los datos extraíbles para el indicador son; el número total de estudios entregados y el número total de estudios entregados fuera de tiempo.<br><br>c) Analizar la información obtenida.<br><br>a. ¿Quién?: personal de laboratorio<br>b. ¿Cómo?: traspolando los registros de entrega de resultados en la bitácora correspondiente.<br>c. ¿Dónde?: Laboratorio de análisis clínicos del CEMA<br>d. ¿Cuándo?: mensual |
| 9. Frecuencia de revisión | Mensual |
| 10. Responsable | T.L.Q Noel Osmar Ramos Islas |
| Elaboró: Noel Ramos<br>Puesto: Laboratorista<br>Fecha de elaboración: 03/11/2020 | Revisó: Dr. Jose Maria Busto Villarreal<br>Puesto: Director medico<br>Fecha de revisión: 03/11/2020 |

***2. Recolección de datos***

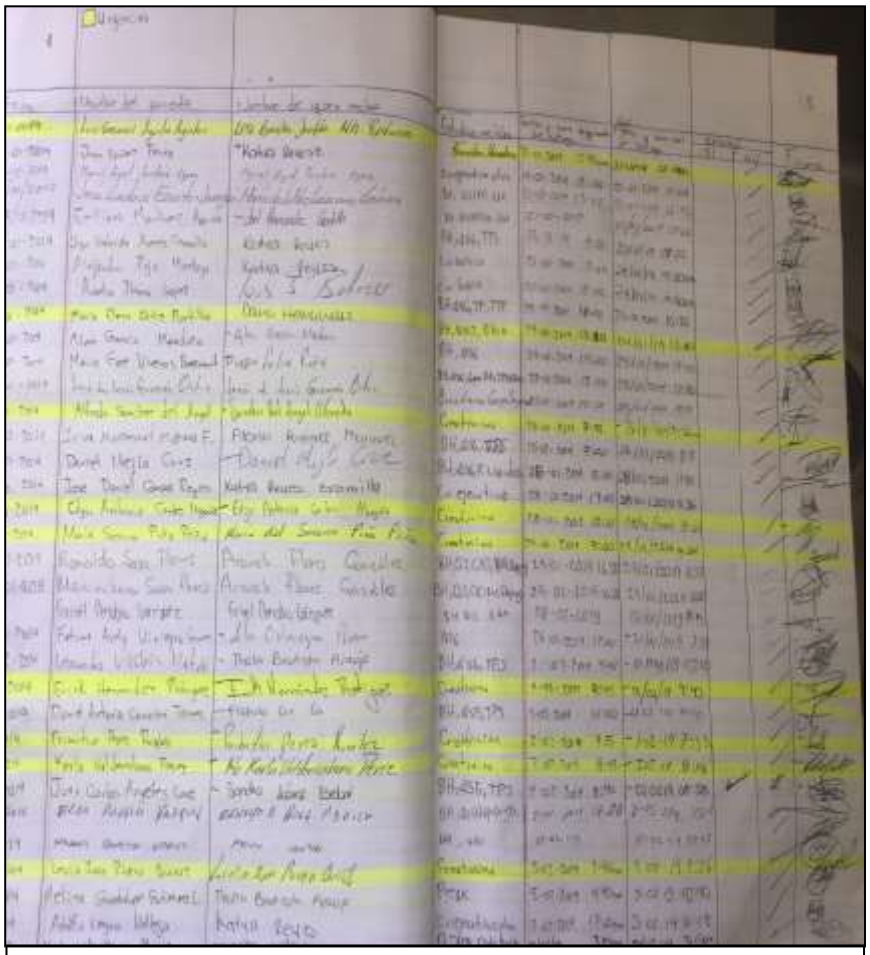
| *Mes y Año* | *Número total de* | *Numero total de* | *Número total de* |
|---|---|---|---|

| | *resultados entregados* | *resultados entregados en tiempo y forma* | *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* |
| *Abril 2020* | *30* | *27* | *3* |
| *Mayo 2020* | *50* | *49* | *1* |
| *Junio 2020* | *64* | *62* | *2* |
| *Julio 2020* | *75* | *70* | *5* |
| *Agosto 2020* | *110* | *99* | *11* |
| *Septiembre 2020* | *242* | *241* | *1* |
| *Octubre 2020* | *252* | *246* | *6* |

*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 ANÁLISIS CLÍNICOS OCTUBRE 2020

| Departamento / Área: Laboratorio clínico | Vigente a partir de: OCTUBRE 2020 | 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 entrega de su resultado o si la entrega fue puntual.

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<br>TECNICO LABORATORISTA | Dr. Jose Maria Busto Villarreal<br>DIRECTOR 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***

Octubre 2020 = $\frac{6 \text{ X } 100}{252}$ = 2.38 %

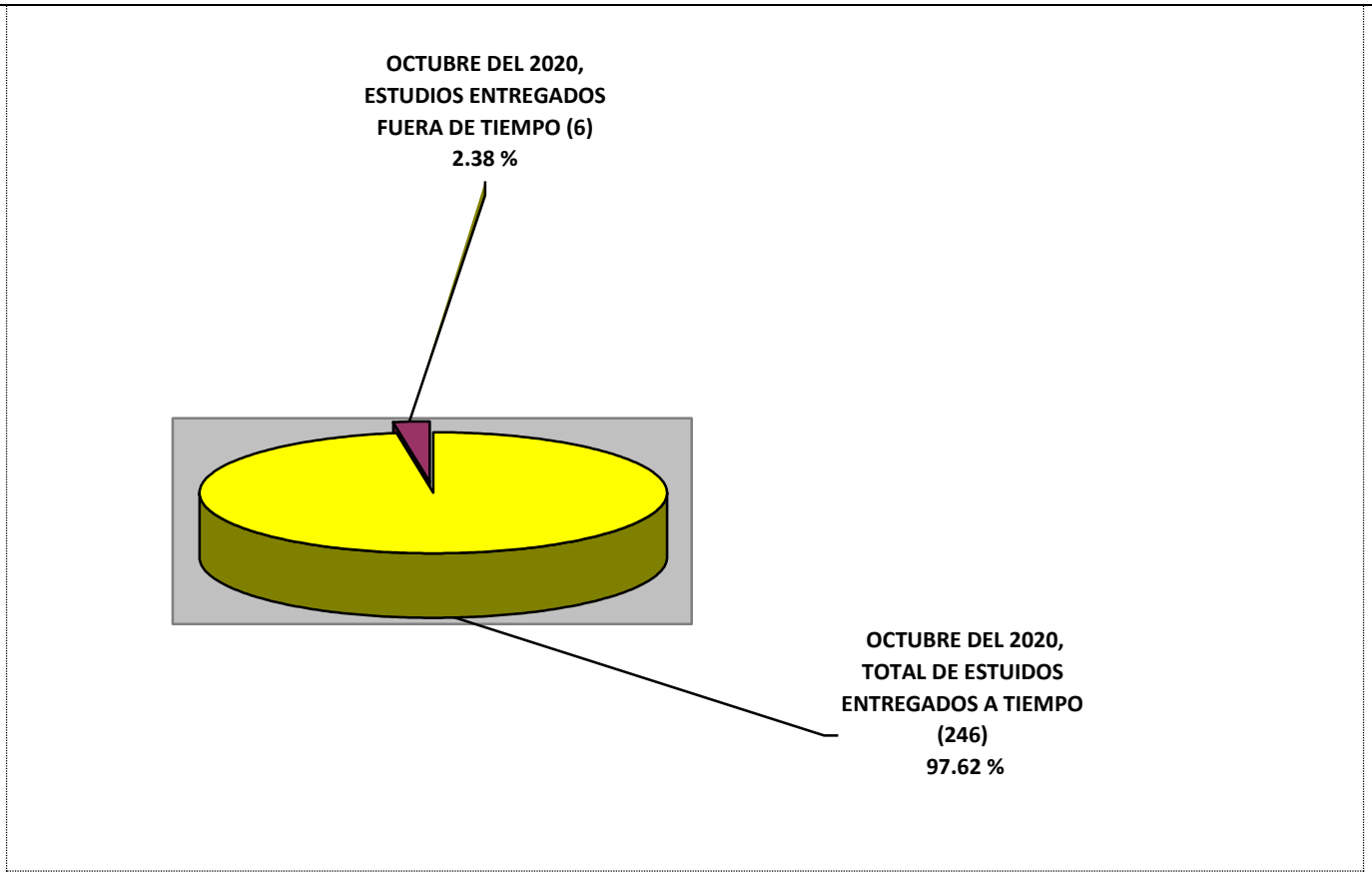
***5. Representación gráfica por frecuencia de revisión***

| *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.* |
|---|---|---|---|
| *Octubre 2020* | *252* | *246* | *6* |

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



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

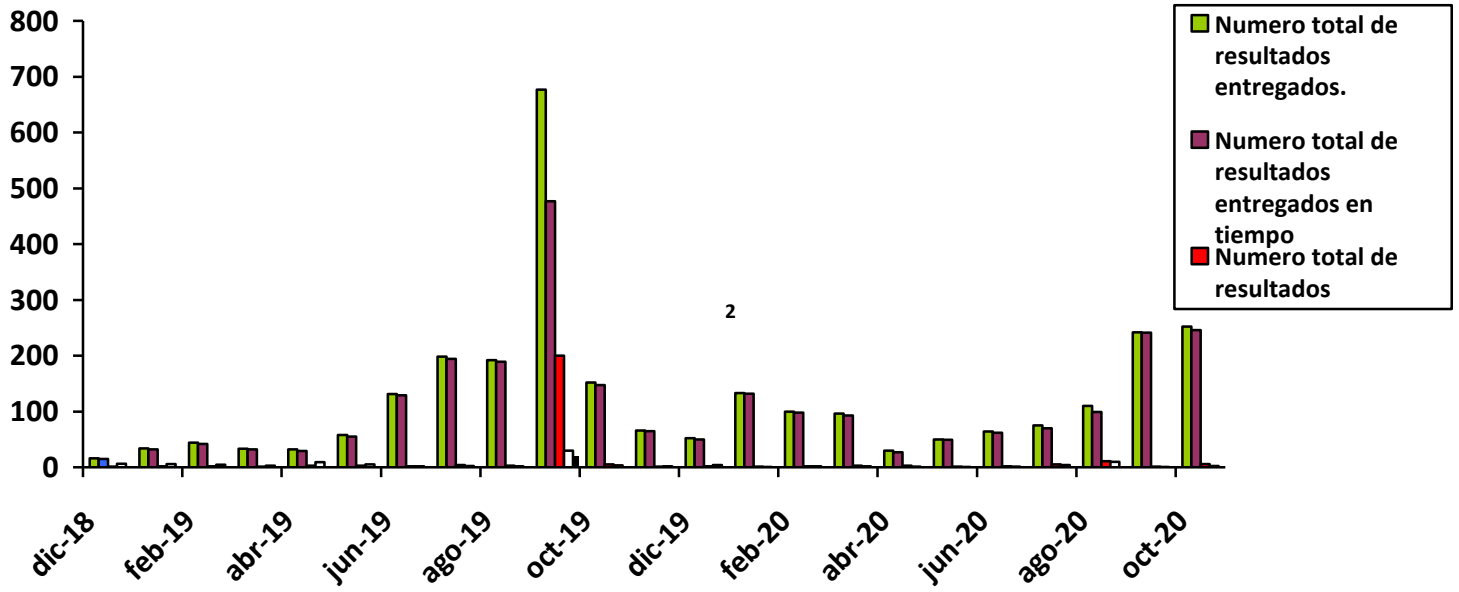



## *6. Representación gráfica comparativa*

| *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* |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| *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* |
| *Abril 2020* | *30* | *27* | *3* | *0.9* |
| *Mayo 2020* | *50* | *49* | *1* | *0.50* |
| *Junio 2020* | *64* | *62* | *2* | *1.28* |
| *Julio 2020* | *75* | *70* | *5* | *3.75* |
| *Agosto 2020* | *110* | *99* | *11* | *10.0* |
| *Septiembre 2020* | *242* | *241* | *1* | *0.41* |
| *Octubre 2020* | *252* | *246* | *6* | *2.38* |

**Comparativo mensual de resultados entregados en tiempo y forma contra estudios entregados fuera de tiempo de Diciembre del 2018 a Octubre del 2020**




## 7. *Conclusiones*

Como se puede apreciar en el grafico comparativo, durante el mes de Octubre del 2020 la demanda en el servicio de laboratorio aumento considerablemente, motivo que detono un retraso en la entrega de algunos resultados aun así se ha logrado continuar con la meta que se ha fijado de acuerdo al indicador (entregar menos del 5.0 % de los resultados fuera de tiempo). Es evidente que la demanda del servicio va en constante incremento por lo que se deberán tomar acciones para seguir brindando el servicio con la mayor calidad y puntualidad posible. 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, conservar la cartera actual y atraer a nuevos clientes, por consiguiente cumplir con el objetivo del indicador y maximizar las acciones para asegurar la calidad y seguridad de los pacientes.



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