

**INFORME DE INDICADOR DEL AREA DE LABORATORIO DE ANÁLISIS CLÍNICOS
SEPTIEMBRE 2020**

Departamento / Área: Laboratorio clínico	Vigente a partir de: SEPTIEMBRE 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	: = # 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 con base en las necesidades del

Elaboró T.L.Q Noel Osmar Ramos Islas TECNICO LABORATORISTA	Valido Dr. Jose Maria Busto Villarreal DIRECTOR MEDICO
--	--

**INFORME DE INDICADOR DEL AREA DE LABORATORIO DE ANÁLISIS CLÍNICOS
SEPTIEMBRE 2020**

Departamento / Área: Laboratorio clínico	Vigente a partir de: SEPTIEMBRE 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 2 de 9

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 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.

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 Dr. Jose Maria Busto Villarreal DIRECTOR MEDICO
--	--

**INFORME DE INDICADOR DEL AREA DE LABORATORIO DE ANÁLISIS CLÍNICOS
SEPTIEMBRE 2020**

Departamento / Área: Laboratorio clínico	Vigente a partir de: SEPTIEMBRE 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 3 de 9

Elaboró: Noel Ramos Puesto: Laboratorista Fecha de elaboración: 05/10/2020	Revisó: Dr. Jose Maria Busto Villarreal Puesto: Director medico Fecha de revisión: 06/10/2020
---	---

2. Recolección de datos

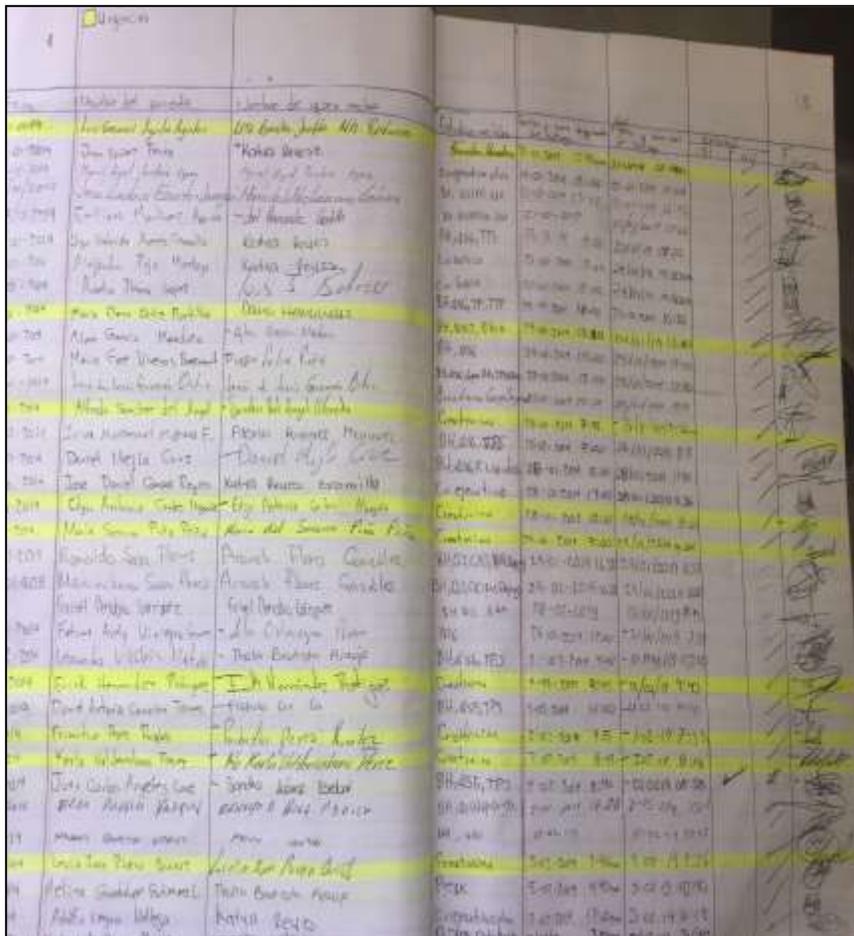
Mes y Año	Número total de resultados entregados	Numero total de resultados entregados en tiempo y forma	Número total de resultados entregados fuera de tiempo.
Diciembre 2018	16	15	1
Enero 2019	34	32	2
Febrero 2019	44	42	2
Marzo 2019	33	32	1
Abril 2019	32	29	3
Mayo 2019	58	55	3
Junio 2019	131	129	2
Julio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

Elaboró T.L.Q Noel Osmar Ramos Islas TECNICO LABORATORISTA	Valido Dr. Jose Maria Busto Villarreal DIRECTOR MEDICO
--	--

**INFORME DE INDICADOR DEL AREA DE LABORATORIO DE ANÁLISIS CLÍNICOS
SEPTIEMBRE 2020**

Departamento / Área: Laboratorio clínico	Vigente a partir de: SEPTIEMBRE 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 4 de 9

Septiembre 2020	242	241	1
Este es el formato que actualmente se maneja en el libro florette de registro de entrega de resultado.			



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 Dr. Jose Maria Busto Villarreal DIRECTOR MEDICO
---	---



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA



INFORME DE INDICADOR DEL AREA DE LABORATORIO DE ANÁLISIS CLÍNICOS
SEPTIEMBRE 2020

Departamento / Área:
Laboratorio clínico

Vigente a partir de:
SEPTIEMBRE 2020

Versión: 1.0

Clave:

CEMA-RG-CA-II-13

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

Septiembre 2020 = $\frac{1 \times 100}{242} = 0.41 \%$

Elaboró

T.L.Q Noel Osmar Ramos Islas

TECNICO LABORATORISTA

Valido

Dr. Jose Maria Busto Villarreal
DIRECTOR MEDICO



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA



INFORME DE INDICADOR DEL AREA DE LABORATORIO DE ANÁLISIS CLÍNICOS
SEPTIEMBRE 2020

Departamento / Área: Laboratorio clínico	Vigente a partir de: SEPTIEMBRE 2020	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.
Septiembre 2020	242	241	1

PORCENTAJE DE ESTUDIOS DE LABORATORIO ENTREGADOS FUERA DE TIEMPO EN EL MES DE SEPTIEMBRE 2020

Elaboró T.L.Q Noel Osmar Ramos Islas TECNICO LABORATORISTA	Valido Dr. Jose Maria Busto Villarreal DIRECTOR MEDICO
--	--

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

**INFORME DE INDICADOR DEL AREA DE LABORATORIO DE ANÁLISIS CLÍNICOS
SEPTIEMBRE 2020**

Departamento / Área:
Laboratorio clínico

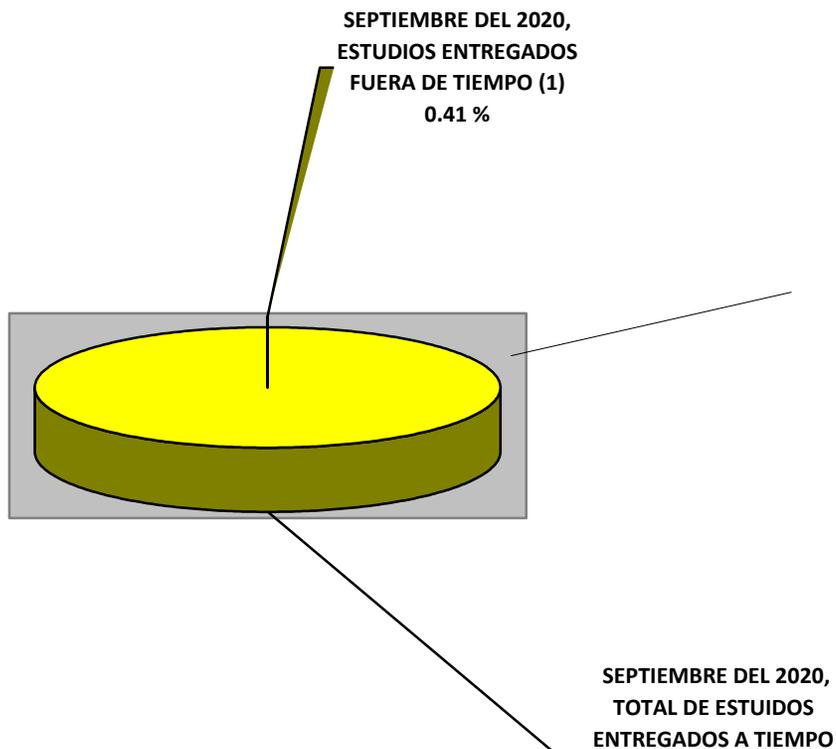
Vigente a partir de:
SEPTIEMBRE 2020

Versión: 1.0

Clave:

CEMA-RG-CA-II-13

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

<p>Elaboró</p> <p>T.L.Q Noel Osmar Ramos Islas</p> <p>TECNICO LABORATORISTA</p>	<p>Valido</p> <p>Dr. Jose Maria Busto Villarreal</p> <p>DIRECTOR MEDICO</p>
---	---

**INFORME DE INDICADOR DEL AREA DE LABORATORIO DE ANÁLISIS CLÍNICOS
SEPTIEMBRE 2020**

Departamento / Área: Laboratorio clínico	Vigente a partir de: SEPTIEMBRE 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 8 de 9

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

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

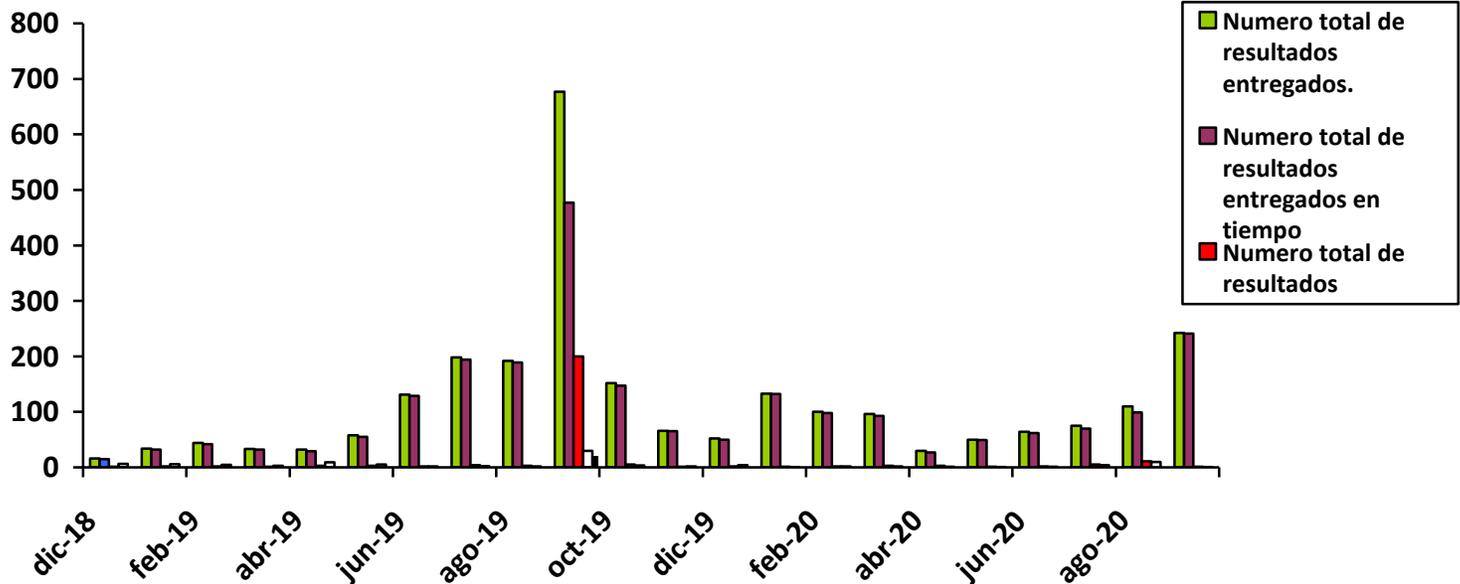
Elaboró T.L.Q Noel Osmar Ramos Islas TECNICO LABORATORISTA	Valido Dr. Jose Maria Busto Villarreal DIRECTOR MEDICO
--	--

**INFORME DE INDICADOR DEL AREA DE LABORATORIO DE ANÁLISIS CLÍNICOS
SEPTIEMBRE 2020**

Departamento / Área:
Laboratorio clínico

Vigente a partir de:
SEPTIEMBRE 2020
Versión: 1.0

Clave:
CEMA-RG-CA-II-13
Página 9 de 9



7. Conclusiones

Como se puede apreciar en el grafico comparativo, durante el mes de Septiembre del 2020 la demanda en el servicio de laboratorio aumento considerablemente, motivo que detono un retraso en la entrega de algunos resultados y por consecuencia no 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.

Elaboró

T.L.Q Noel Osmar Ramos Islas
TECNICO LABORATORISTA

Valido

Dr. Jose Maria Busto Villarreal
DIRECTOR MEDICO