

INTRODUCCION

El proceso de los diferentes exámenes que se realizan en el Laboratorio Clínico son esenciales para los diferentes diagnósticos de los usuarios, es por esa razón que se ha analizado cada una de las actividades que ejecutan el personal técnico que interviene en la realización del proceso de los diferentes niveles de atención, con el fin de que se realicen análisis oportunos y se pueda brindar una mejor atención de calidad al usuario.

El análisis del proceso de los diferentes exámenes de Laboratorio Clínico ha conllevado a verificar cada una de las actividades que conllevan a la ejecución de este, así mismo los actores involucrados, en el cual se analizó para proponer mejoras que agilicen los resultados de los exámenes y evitar pérdidas de los mismos.

JUSTIFICACIÓN

Debido al estado crítico en que pueden llegar los pacientes y la utilidad diagnóstica que tiene el laboratorio para brindarle al paciente una atención con prontitud, es de gran utilidad realizar este estudio para conocer con exactitud si los tiempos de respuesta que brinda el Laboratorio Clínico, a estos usuarios, son adecuados, contemplando las etapas del proceso analítico para llegar a obtener un resultado. Es en estas etapas que se necesita valorar los riesgos y controlar cada fase para no hacer al paciente incurrir en esperas prolongadas, por lo que se contribuye a brindar una atención integral, cuya razón de ser es el paciente.

El estudio podría permitir trabajar de manera coordinada con el personal médico de los diferentes servicios, mejorando la comunicación para beneficiar al paciente y no hacerlo esperar por mucho tiempo.

La utilidad para el laboratorio radica en poder detectar las causas que pueden originar tiempos de respuesta prolongados y realizar las correcciones necesarias con lo cual se le va a garantizar al paciente un servicio efectivo por parte del laboratorio clínico.

Un beneficio para el servicio del laboratorio, es la medición sistemática, el análisis y la mejora continua del tiempo de respuesta, puesto que se trata de un indicador de calidad.

Entre las razones para desarrollar este trabajo, se encuentran concientizar al personal del laboratorio para que realice un trabajo con espíritu de servicio, tratando de ponerse en el lugar del paciente, ofreciéndole confianza, buen trato y calidez en su desempeño; también va a contribuir por mejorar la imagen del laboratorio.

Como consecuencia del estudio, se pretende evaluar la eficacia del laboratorio y de este modo, brindarle a la población un servicio oportuno y de calidad para ayudarle al médico en su diagnóstico.

Es de relevancia el estudio para el Laboratorio Clínico del Hospital, asegurarle a la población y a los usuarios en general, un servicio eficaz con un personal amigable en procura de satisfacer su consulta minimizando cualquier demora en los procesos para que sus análisis lleguen en un tiempo razonable y paliar en alguna medida su dolencia.

OBJETIVOS

Objetivo General.

- Realizar el levantamiento del proceso de los diferentes resultados de los exámenes que se procesan en el Laboratorio Clínico mediante los requerimientos metodológicos mínimos para el levantamiento, documentación y rediseño del proceso, con el propósito de reducir tiempos de espera a los usuarios.

Objetivos Específicos.

- Analizar los tiempos de respuesta del Laboratorio Clínico para los diferentes servicios de hospitalización.
- Evaluar los procesos analíticos del Laboratorio Clínico.
- Identificar los tiempos promedio de espera para los análisis solicitados por el Servicio de hospitalización y Emergencias.
- Establecer las diferencias entre los tiempos reales y el tiempo teórico que tiene la generación de exámenes del Laboratorio Clínico.
- Recomendar las acciones pertinentes para mejorar los tiempos de espera.

PROCESOS ESTANDARIZADOS

| Macro proceso | Proceso | Procedimientos | Observaciones |
|--|---|-------------------------------|--|
| Gestión técnica de laboratorio clínico | Gestión pre-analítica de laboratorio clínico | | Incluye la recepción de documentos y muestras, asignación de citas, toma de muestras, y distribución de muestras |
| | Gestión analítica de laboratorio clínico | Química clínica | |
| | | Hematología | |
| | | Bacteriología | |
| | | Coprología | |
| | | Banco de Sangre,(Inmunología) | |
| | | Cultivo BAAR | |
| | | Urianálisis | |
| | Gestión post-analítica de laboratorio clínico | | Incluye el refrendo de resultados, la validación clínica, la entrega, el seguimiento. |

Cómo se observa en el cuadro anterior, se definieron el macroproceso, que corresponde a la gestión técnica de laboratorio clínico, el cual se ejecuta en el. Este macroproceso se divide en tres procesos, correspondientes a las fases pre-analítica, analítica y post-analítica.

El proceso de gestión pre-analítica de laboratorio incluye la recepción de documentos y muestras, la asignación de citas, la toma de muestras y la distribución de muestras.

El proceso de gestión analítica del laboratorio se divide en 7 procedimientos correspondientes a cada área analítica del laboratorio: Química Clínica,

Hematología, Bacteriología, Coprología, Banco de Sangre, (Inmunología), Cultivo BAAR, y Urianálisis. Si bien es cierto este documento corresponde al estudio del macroproceso y sus procesos, en una etapa posterior deberán estandarizarse los procedimientos, mediante la elaboración de los manuales respectivos, ya que en estos se considera la especificidad por área analítica del laboratorio.

El proceso de gestión post-analítica del laboratorio incluye el refrendo de resultados, la validación clínica, la entrega y el seguimiento.

Es importante mencionar que de acuerdo con el enfoque de procesos, además de los procesos indicados, el servicio de laboratorio clínico desarrolla otro proceso no menos importantes, como por ejemplo la gestión administrativa, a la gestión de la calidad y a la conducción y dirección de cada área.

A continuación se presenta el levantamiento del los macroproceso y los procesos de laboratorio clínico, para lo cual se utilizó la plantilla establecida para este fin.

HALLAZGOS ENCONTRADOS

- ✚ En el área de recepción de Laboratorio se observó en más de alguna ocasión que se habían recibido muestras desde las ocho de la mañana y que estas se subieron hasta dos horas después, pero esta situación obedeció que solo una persona está realizando todo el proceso en recepción y no había nadie colaborando en subir las muestras e ingresándolas al sistema.
- ✚ En el área en donde se digita las boletas para ingresarlas al sistema NEXUS 2000, se observó que hay un teléfono con la asignación de la jefatura, en el cual a la persona que digita le toca atender llamadas que no competen en sus obligaciones, razón por la cual le lleva más tiempo en el ingreso de las boletas al sistema.
- ✚ Que la recepción que este separado del área operativa crea más dificultades en el departamento, por lo que se debe buscar algunas alternativas para mejorar dicha situación, como podría ser el trasladar la computadora en donde se ingresan las boletas al área de recepción, (Este cambio ya se realizó durante este proceso).
- ✚ En ocasiones las boletas no están completamente llenas, lo que dificulta el procesamiento de las muestras.
- ✚ Se observó que está en recepción en ocasiones contesta mal a los usuarios.
- ✚ Hay extravíos de resultados de exámenes, porque no hay un buen control en los libros de registro, ya sea del servicio o de recepción del Laboratorio.

- ✚ Hay situaciones esporádicas en la que no procesan exámenes solicitados por los médicos de los servicios, y que por lo general es por olvido del técnico.
- ✚ Estando en la Unidad de Emergencia, se dio un caso que necesitaban unos exámenes con urgencia, se llamo al a recepción y la jefatura y nunca se obtuvo respuesta.
- ✚ En varias ocasiones las muestras no viene al nivel indicado según la norma y ni el tuvo requerido, por lo que existen rechazos en las muestras.
- ✚ Se dan situaciones en las que pasan más de dos horas desde que indican los médicos los exámenes para que los lleven a Laboratorio Clínico, y se da más que todo en algunos ingresos de Emergencia hacia los servicios.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ✚ Que en el área de recepción se traslade la computadora en la que se ingresan las boletas y se les da el correlativo del área para ser procesado, ya que disminuiría en alguna medida los tiempos así, como el desplazamiento de la recepcionista.
- ✚ En relaciona cuando falta una persona ya sea en el área de recepción o la que ingresa en el sistema se tiene que tener alguna alternativa para apoyar y agilizar el proceso, que debe de estar contemplado en el Plan de Riesgos.
- ✚ Se sugiere pasar la computadora en la que se digita el sistema al área de recepción, ya que esto contribuiría a agilizar los exámenes clínicos.
- ✚ Cuando las boletas se rechazan por alguna razón, se debe establecer en el procesos cuando se rechazan y porque, para hacerlos ver a los diferentes servicios para corregir dicha situación.

- ✚ Con relación a los recursos que rotan en el área de recepción, se les debe reunir y hacerles ver sobre el buen trato a los usuarios y aplicar la normativa institucional.



DR. RAUL ROBERTO CASTILLO DURAN
DIRECTOR HOSPITAL SALDAÑA