

Informe de Evaluación de Indicador “Respuesta oportuna”

Período	Enero – Junio 2021
Servicio o Unidad	Laboratorio
Indicadores de cumplimiento	Porcentaje de Respuesta Oportuna de exámenes de Química Clínica (Bioquímica) / Hematológicos / Bacteriológicos (Microbiología) solicitados con carácter de “Urgentes” de acuerdo a criterios de evaluación.
Umbral de cumplimiento	95%

Objetivos:

Determinar el porcentaje de cumplimiento en la entrega oportuna según protocolo, de resultados de exámenes solicitados urgentes al laboratorio clínico del Hospital de Quilpué.

Resultados

Se determinó el promedio anual de exámenes solicitados urgentes en el año 2020 diferenciados en exámenes Bioquímicos, Hematológicos y Microbiológicos. Con este universo se calcula el tamaño muestral a través de la página de la Superintendencia y la randomización correspondiente usando el programa “randomizer.org”. Se establecen los días del año 2021 en que se realizará la revisión del cumplimiento. El profesional revisa la hora de recepción conforme en el Laboratorio y el tiempo transcurrido para la emisión del informe de resultados de acuerdo a los datos obtenidos por el Software del laboratorio; se cerciora que los Informes de resultados hayan sido informados -para la solicitud seleccionada- antes de 90 minutos.

El seguimiento se realiza desde la *recepción* de las muestras *conforme* en el laboratorio hasta la emisión de los resultados. El tiempo transcurrido en el proceso descrito anteriormente no debe exceder los 90 minutos para considerar que se da cumplimiento (“cumple”).

FORMULA DE CALCULO (NUMERADOR /DENOMINADOR) * AMPLIFICADOR:

$$\frac{(\text{Nº de exámenes de Química Clínica (Bioquímica) / Hematológicos / Bacteriológicos (Microbiología) de carácter “Urgentes” solicitados e informados oportunamente según los criterios de evaluación} \times 100)}{\text{Nº total de exámenes de Química Clínica (Bioquímica) / Hematológicos / Bacteriológicos (Microbiología) de carácter “Urgentes” solicitados.}}$$

Análisis de los datos:

Hematología cumple dentro de los 90 minutos de plazo propuesto para la entrega de resultados con un 100%. Química cumple con su respuesta oportuna al estar sobre el 95% del umbral (97%). Bacteriología no cumple, logro un 87% de cumplimiento en la entrega de resultados.

En el período se cumple el umbral propuesto al lograr 96% de exámenes dentro de los plazos establecidos.

Al comparar los datos obtenidos en el segundo semestre del año 2020, se aprecia una leve mejora en cada una de las secciones. Química presentó un cumplimiento de 95% en el semestre anterior, mientras que en el semestre actual presenta un cumplimiento de 97%. Hematología en este semestre cumple a cabalidad en su entrega de resultados oportunos y también se aprecia mejoría en relación al semestre anterior (98%). Finalmente bacteriología si bien en ambos semestres no se cumple con la meta esperada (95%) se aprecia una mejora considerable; 79% de cumplimiento versus 87%.

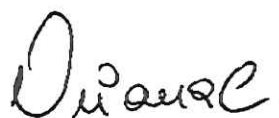
Cumplimiento en la respuesta oportuna de exámenes urgentes									
	Bioquímica			Hematología			Bacteriología		
Enero	5	/	5 = 100%	5	/	5 = 100%	2	/	2 = 100%
Febrero	4	/	4 = 100%	4	/	4 = 100%	3	/	4 = 75%
Marzo	8	/	8 = 100%	8	/	8 = 100%	2	/	2 = 100%
Abril	6	/	6 = 100%	6	/	6 = 100%	2	/	2 = 100%
Mayo	4	/	5 = 80%	5	/	5 = 100%	1	/	1 = 100%
Junio	5	/	5 = 100%	5	/	5 = 100%	3	/	4 = 75%
Total	32	/	33 97%	33	/	33 100%	13	/	15 87%
							78	/	81 96%

Plan de Mejora

Objetivo	Actividad	Plazo	Responsable
Disminución de tiempos de procesamiento para líquidos biológicos	Automatización en la citología de los líquidos biológicos	Diciembre 2021	Jefatura y profesionales del Laboratorio.



TM Adrian Goecke
Jefe Unidad de Laboratorio



TM Oriana Contreras
Referente de Calidad de Unidad de Laboratorio