

# **“Uso de herramientas administrativas para la buena gestión clínica”**

## **Caso: Grupo Diagnóstico Médico PROA**

**Nombre del Ponente: Ing. Ángela Gudiño**

# “Uso de herramientas administrativas para la buena gestión clínica”

Dar a conocer algunas herramientas administrativas que utiliza GDMP, para facilitar el cumplimiento de requisitos, coordinando eficaz y eficientemente los recursos para el logro de los objetivos.

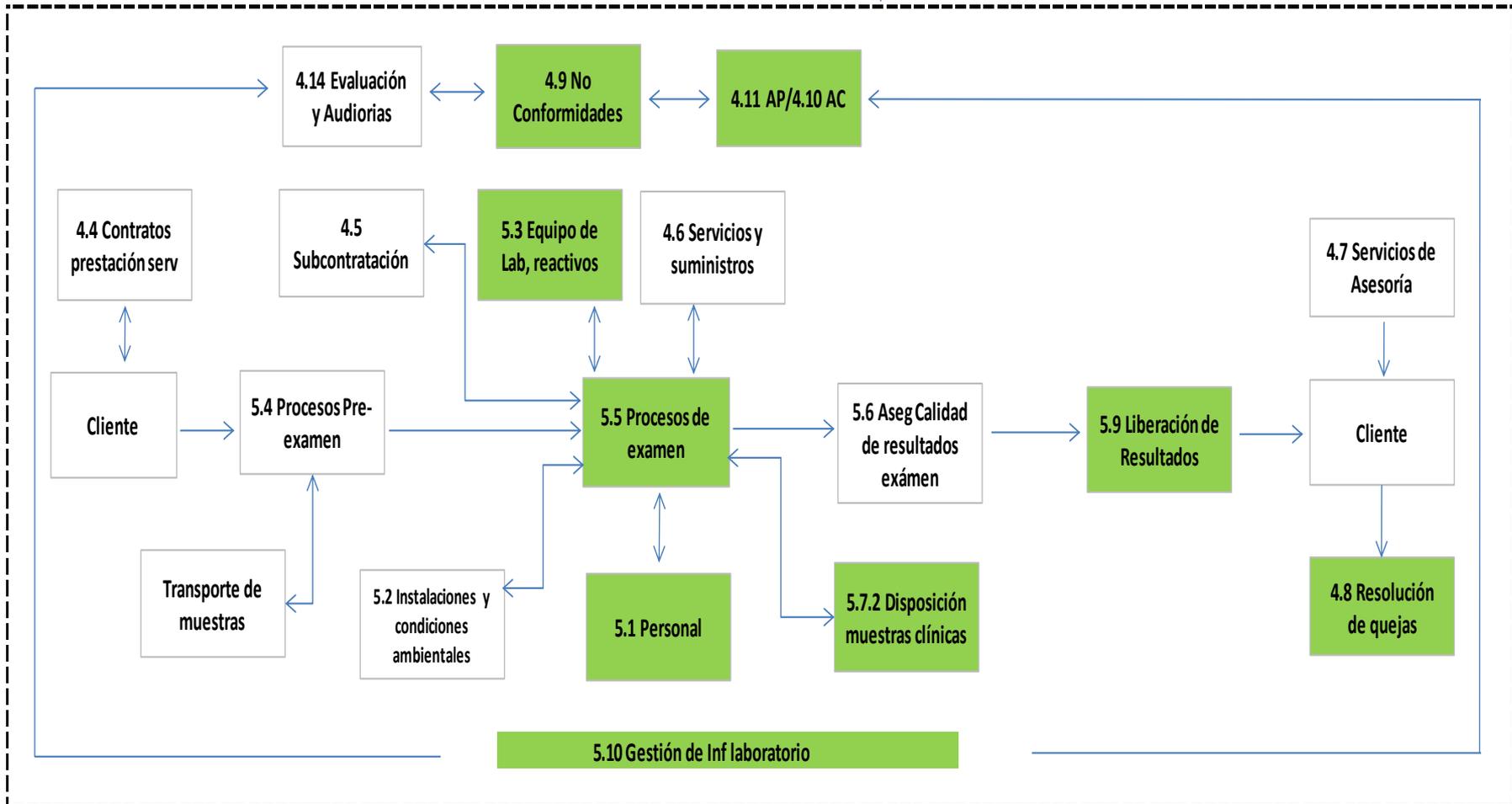
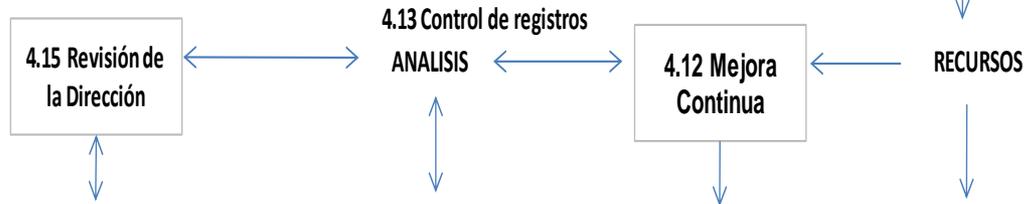


# DIAGRAMA DE PROCESO NMX-EC-15189-IMNC-2015

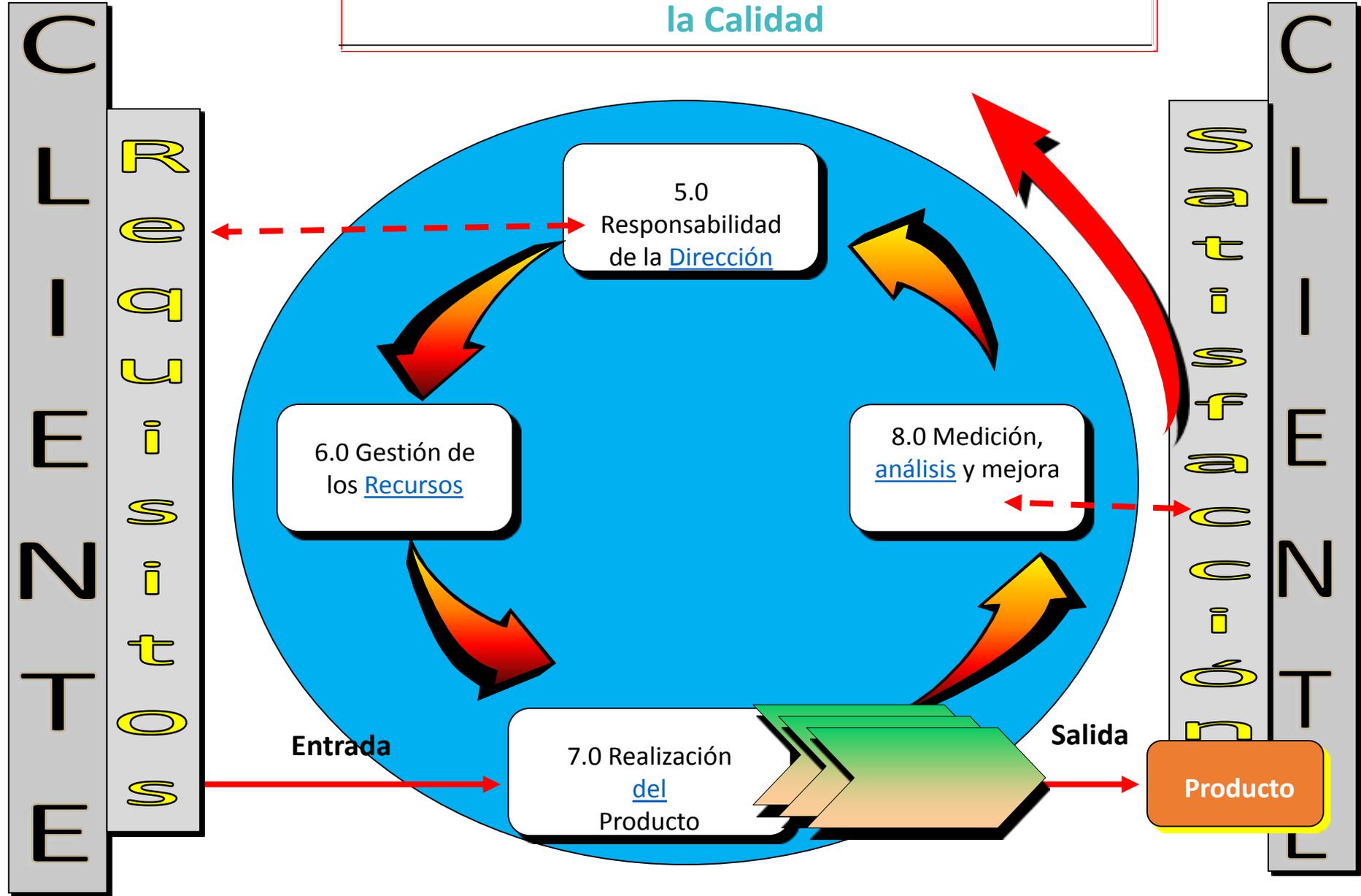
4.2 Sistema de gestión de la calidad

4.3 Control de documentos

DIRECCIÓN GENERAL



## 4.0 Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad





Modificaciones examen:

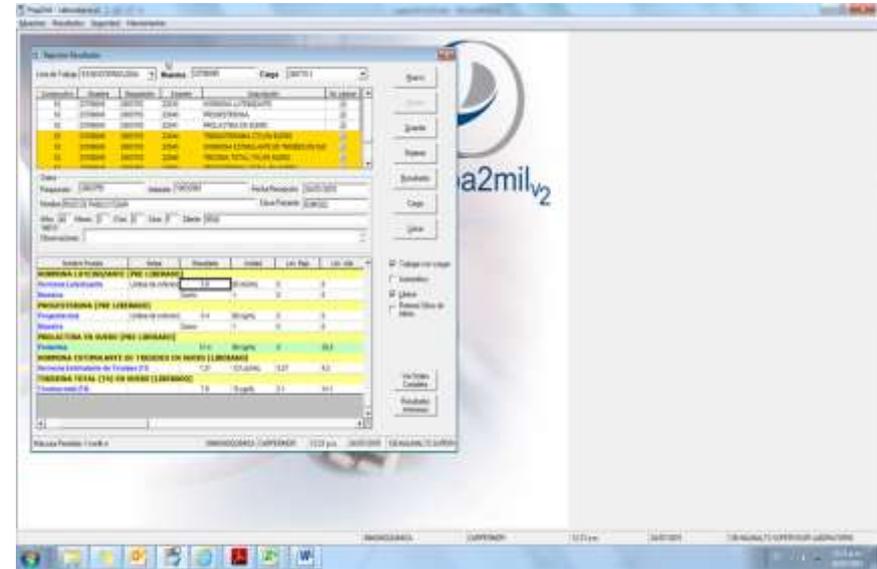
- ✓ Nombre,
- ✓ Tiempo analítico,
- ✓ Días de proceso,
- ✓ Analitos que se reportan,
- ✓ Unidades de reporte,
- ✓ Tipo de muestra primaria,
- ✓ Indicaciones paciente y técnicas,
- ✓ Metodología,
- ✓ Insumos,

Modificaciones en instrumentos:

- ✓ Alta y administración,
- ✓ Configuración de Interfaz,
- ✓ Comunicación entre el Instrumento y el sistema de reporte de laboratorio (Transmisión de resultados, Auto liberación),

Modulo de reporte de laboratorio:

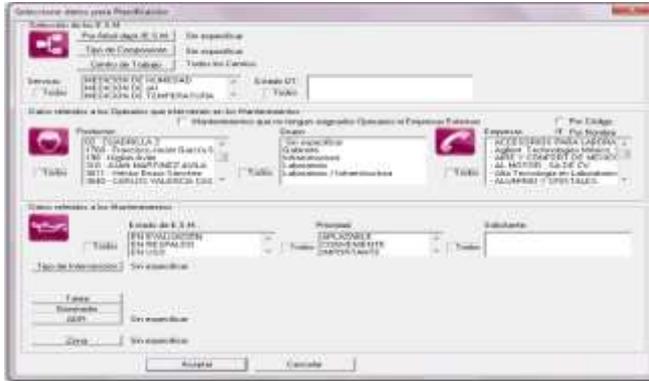
- ✓ Visualización de alertas,
- ✓ Liberación de resultados,



Seguimiento de reportes:

- ✓ Por cargas,
- ✓ Por estado del examen,
- ✓ Fecha promesa,

# Administración de Instrumentos y Equipos (GIM)



Control en acceso de la información (permisos de usuarios),

Inventario,  
 Programa de Mantenimiento,  
 Mano de obra interna,  
 Cargas de trabajo,  
 Proveedores de material y servicio,  
 Ordenes de trabajo,  
 Centro de trabajo,  
 Calendario,  
 Fichas técnicas,  
 Consulta de datos e informes.



# Administración Inventario Central (AX Dynamics)

Recepción de mercancía

FD-EBCAEA6918C7, 000126

Ayuda

ra (OC)	Remisión	Fecha	asiento	Condiciones	Modo de entrega	Empresa	Orden de venta	asiento	Regis
43-83FD-EBCAEA6918C7		27/07/2015	100015482_061						
48-BC9D-B60A8407AA...		27/07/2015	100015483_061						
90-B021-5379A701351E		27/07/2015	100015484_061						
26-88B3-2C4C417B6E4D		27/07/2015	100015485_061						
12-9646-C70FF28BFF3		24/07/2015	100015472_061						
DE-A4AB-3F81D4A4AD...		24/07/2015	100015473_061						
46-8713-EE792E3A3E47		24/07/2015	100015474_061						
E5-80E1-289042187A49		24/07/2015	100015475_061						
1C-A6C8-3C14FA4355...		24/07/2015	100015476_061						

Lineas del diario Inventario (1 - cat) - Diario 205521\_008, 1.000000000 (Diario 205521\_008)

Archivo Editar Herramientas Comando Ayuda

Vision general: General Dimension

Fecha	Codigo de articulo	Nombre del articulo	Cantidad	Precio de costo	Id. de lote inter...	Importe de costo	Registro
2015-07-27	MC2600089	CYTO BEAD ANCA (CAT. B66)	-1.0000	\$380.00	0479011_008	-378.0000	

Diario de consumo

Reporte

Ayuda

codigo de articulo	nombre del articulo	cantidad de unidades	precio de costo	importe de costo	codigo de articulo	nombre del articulo	cantidad de unidades	precio de costo	importe de costo	codigo de articulo	nombre del articulo	cantidad de unidades	precio de costo	importe de costo
MC2600089	CYTO BEAD ANCA (CAT. B66)	-1.0000	\$380.00	-378.0000	MC2600089	CYTO BEAD ANCA (CAT. B66)	-1.0000	\$380.00	-378.0000	MC2600089	CYTO BEAD ANCA (CAT. B66)	-1.0000	\$380.00	-378.0000

# Administración de Residuos Peligrosos



COA, establecimientos generen residuos peligrosos  $\geq 10$  ton al año; Reglamento de la LGPGIR, artículo 72.



SECRETARÍA DEL MEDIO AMBIENTE

**PELIGROSIDAD DE LOS RESIDUOS QUÍMICOS**

**CLASIFICACIÓN DE PELIGROSIDAD**

- Extremadamente Peligroso (Rojo):**
  - H350: Puede causar cáncer.
  - H351: Puede causar cáncer (por inhalación).
  - H360DF: Puede dañar a los bebés en el útero y a los bebés recién nacidos.
  - H373: Puede causar daño a largo plazo al medio ambiente acuático.
- Muy Peligroso (Naranja):**
  - H302: Nocivo por ingestión.
  - H312: Nocivo por contacto con la piel.
  - H314: Muy corrosivo.
  - H332: Nocivo por inhalación.
  - H334: Puede causar asma o agravar los síntomas de la enfermedad respiratoria.
  - H335: Puede irritar las vías respiratorias.
  - H360D: Puede dañar a los bebés en el útero.
  - H373: Puede causar daño a largo plazo al medio ambiente acuático.
- Peligroso (Amarillo):**
  - H301: Nocivo por ingestión.
  - H311: Nocivo por contacto con la piel.
  - H313: Corrosivo.
  - H331: Nocivo por inhalación.
  - H333: Puede irritar las vías respiratorias.
  - H360D: Puede dañar a los bebés en el útero.
  - H373: Puede causar daño a largo plazo al medio ambiente acuático.
- No Peligroso (Verde):**
  - H410: Muy tóxico para los organismos acuáticos.
  - H411: Tóxico para los organismos acuáticos.
  - H412: Nocivo para los organismos acuáticos.
  - H413: Puede ser perjudicial para los organismos acuáticos.

**CLASIFICACIÓN DE PELIGROSIDAD DE LOS RESIDUOS QUÍMICOS**

**CLASIFICACIÓN DE PELIGROSIDAD DE LOS RESIDUOS QUÍMICOS**

**CLASIFICACIÓN DE PELIGROSIDAD DE LOS RESIDUOS QUÍMICOS**

LAUDF, trámite de regulación mediante el cual las fuentes fijas ubicadas en el D.F. dan cumplimiento a las obligaciones ambientales, establecidas en la Ley Ambiental del Distrito Federal.

# Administración Documentación SGC (Q-Doc)

Difusión y consulta de documentos con niveles de seguridad y confidencialidad

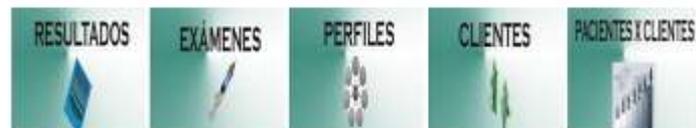


- a) Control de acceso
- b) Codificación única
- c) Modificaciones

- d) Ruta de aprobación
- e) Reportes

# Administración Acciones Correctivas (Quejas y No Conformes)

1. Revisión de información
  - a) Orden
  - b) Historial del paciente



Búsqueda por Número de Orden / [Búsqueda por Nombre del Paciente](#)

Orden:      IdPaciente:      Admisión:

EXÁMENES					
KOE	Nombre Examen	Campo	Valor Anterior	Valor Nuevo	Fecha
39564775	HORMONA GONADOTROFINA BETA CORIONICA	ESTADO	LIBERADO	IMPRESO	02/07/2015 08:19:29 p. m.
39563188	AC A VIRUS DE HEPATITIS C EN SUERO	ESTADO	LIBERADO	IMPRESO	02/07/2015 08:19:29 p. m.
39563189	PERFIL TORCH IgG (Q)	ESTADO	LIBERADO	IMPRESO	02/07/2015 08:19:29 p. m.
39563183	EXAMEN GENERAL DE ORINA	ESTADO	LIBERADO	IMPRESO	02/07/2015 08:19:29 p. m.
39563188	AC A VIRUS DE HEMORRAGIA EN SUERO	ESTADO	LIBERADO	IMPRESO	02/07/2015 08:19:29 p. m.
39563187	BIOMETRIA HEMATICA	ESTADO	LIBERADO	IMPRESO	02/07/2015 08:19:29 p. m.
39563184	GRUPO SANGUINEO Y FACTOR Rh	ESTADO	LIBERADO	IMPRESO	02/07/2015 08:19:29 p. m.
39563188	PERFIL TORCH IgM (Q)	ESTADO	LIBERADO	IMPRESO	02/07/2015 08:19:29 p. m.
39563188	QUIMICA DE 6 ELEMENTOS	ESTADO	LIBERADO	IMPRESO	02/07/2015 08:19:29 p. m.
39564775	HORMONA GONADOTROFINA BETA CORIONICA	ESTADO	PRE LIBERADO	LIBERADO	02/07/2015 07:07:15 p. m.
39564775	HORMONA GONADOTROFINA BETA CORIONICA	ESTADO	EN PROCESO	PRE LIBERADO	02/07/2015 07:51:13 p. m.
39563184	PERFIL TORCH IgA (Q)	ESTADO	PRE LIBERADO	LIBERADO	02/07/2015 07:07:16 p. m.
39563189	PERFIL TORCH IgG (Q)	ESTADO	PRE LIBERADO	LIBERADO	02/07/2015 07:07:16 p. m.
39563189	PERFIL TORCH IgG (Q)	ESTADO	REPORTADO	PRE LIBERADO	02/07/2015 07:03:17 p. m.
39563184	PERFIL TORCH IgM (Q)	ESTADO	REPORTADO	PRE LIBERADO	02/07/2015 06:55:08 p. m.
39563189	PERFIL TORCH IgG (Q)	ESTADO	EN PROCESO	REPORTADO	02/07/2015 06:55:08 p. m.
39563188	QUIMICA DE 6 ELEMENTOS	ESTADO	PRE LIBERADO	LIBERADO	01/07/2015 05:37:15 p. m.
39563184	GRUPO SANGUINEO Y FACTOR Rh	ESTADO	PRE LIBERADO	LIBERADO	01/07/2015 05:17:16 p. m.
39563184	GRUPO SANGUINEO Y FACTOR Rh	ESTADO	EN PROCESO	PRE LIBERADO	01/07/2015 05:14:34 p. m.
39563185	AC A VIRUS DE HEMORRAGIA EN SUERO	ESTADO	PRE LIBERADO	LIBERADO	01/07/2015 04:57:16 p. m.
39563189	AC A VIRUS DE HEPATITIS C EN SUERO	ESTADO	PRE LIBERADO	LIBERADO	01/07/2015 04:57:16 p. m.
39563184	AC A VIRUS DE HEMORRAGIA EN SUERO	ESTADO	EN PROCESO	PRE LIBERADO	01/07/2015 04:57:16 p. m.
39563189	AC A VIRUS DE HEPATITIS C EN SUERO	ESTADO	EN PROCESO	PRE LIBERADO	01/07/2015 04:48:45 p. m.
39563183	EXAMEN GENERAL DE ORINA	ESTADO	PRE LIBERADO	LIBERADO	01/07/2015 04:37:16 p. m.
39563187	BIOMETRIA HEMATICA	ESTADO	PRE LIBERADO	LIBERADO	01/07/2015 04:37:16 p. m.
39563183	EXAMEN GENERAL DE ORINA	ESTADO	EN PROCESO	PRE LIBERADO	01/07/2015 04:28:50 p. m.
39563187	BIOMETRIA HEMATICA	ESTADO	EN PROCESO	PRE LIBERADO	01/07/2015 04:28:46 p. m.

RESULTADOS						
KOR	Análito	Campo	Valor Anterior	Valor Nuevo	Fecha	Usuario

2. Rastreabilidad orden:
  - a) Fecha ingreso
  - b) Reporte
  - c) Equipo
  - d) Personal que liberó

# Administración Acciones Correctivas (Quejas y No Conformes)

Seguimiento por Orden o Muestra

Orden:  Muestra:

---

Admisión:  Repetición:  Fecha Repetición:  Nombre del paciente:  Edad:  Sexo:

01/07/2015  31 FEMENINO

Muestra	Ecto/Muestra	Cód.Examen	Nombre Examen	Ecto. Examen	Fecha/Carga - Num.Carga	Labo/Trabajo	Num.Cosecución
RECIBIDA	1100		BIOQUÍMICA HEMÁTICA	IMPRESO	01/07/2015 - 21	09	143
RECIBIDA	1104		GRUPO SANGÜINEO Y FACTOR RH	IMPRESO	01/07/2015 - 6	GRUPOS	112

3. Seguimiento de muestras:
- Identificador,
  - Estado,
  - Carga de trabajo,
  - Datos del paciente,

4. Base de datos Excel:

- Fecha,
- Código,
- Orden,
- Descripción,
- Causa-raíz,
- Responsable,
- Fecha cierre,

Enviada al Lab	Contestada por el Lab	Contestación enviada	Reportada en tablero	VERIFICACIÓN**
0	25	50	100	100

Fecha de recepción	ME	DE	Est	No. de Quejas	ORDEN	COD	Est	Resultado	No. quejas cliente	Cliente/Unidad
					DAC-196			N/A		n/a/n
					DAC-199			N/A		n/a/n
					DAC-200			N/A		n/a/n
					DAC-201			N/A		n/a/n
					DAC-202			N/A		n/a/n

Abierta	EN SEGUIMIENTO	CERRADA	VERIFICACIÓN DE
✘ 0	⚠ 50	✔ 100	✔ 100

# Administración Acciones Preventivas



Reuniones



Análisis información



# Administración del Talento Humano

1. Reclutamiento,
2. Selección
3. Inducción

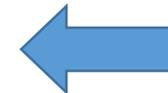


5. Expediente



**4. Capacitación**

PERFIL PUESTO  
VS. PERSONA



DNC

# Administración del Talento Humano



PERSONAL CALI F I C A D O



EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO



LÍDERES

Profesionaliza al Líder de la organización

Desarrolla las capacidades comerciales y ventas de nuestro sector

VENTAS

Adquirir y/o actualizar en conocimientos de los procesos analíticos

ANALÍTICA

Temas corporativos y comunes

PROA

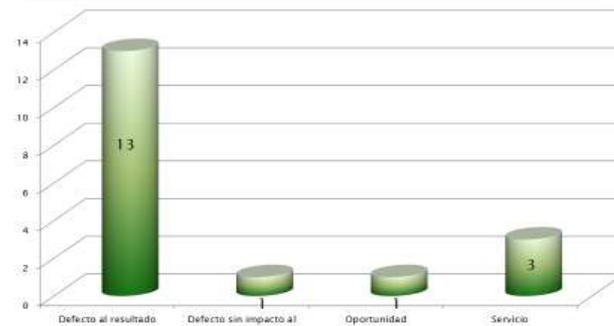


# Caso: Grupo Diagnóstico Médico PROA

IMPUNTUALIDADES SIN AVISO DE RETRASO 2015



QUEJAS PROCEDENTES POR MOTIVO 2015



## Indicadores

INDICADOR/DEPARTAMENTO	ST	2015			RCM			INQ			IFE			HEM			MIC			TOX			BMO			CIT			HCI								
		18	ABR	MAY	JUN																																
<b>QUEJAS</b>																																					
Defecto al resultado (confiabilidad)	132	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Defecto sin impacto al resultado (mejora)	48	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Oportunidad	48	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Servicio	32	3	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Improcedentes	150	3	0	0	0	14	13	10	2	1	0	2	0	3	7	6	9	1	1	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
<b>DEFECTOS</b>																																					
<b>Al cliente</b>																																					
Nuevas tomas	314					17	21	21	1	2	0	8	15	17	0	0	0	0	4	2	0	4	4	1	4	1	8	14	16	26							
Nuevas tomas CENAL	40	27			21				1	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Defecto pre-analitico a la muestra que no genera nueva toma	389	45	82	102																																	
Defectos por falta de información del cliente	1419	244	292	289																																	
<b>Del laboratorio</b>																																					
<b>DÍAS DE CONTINGENCIAS</b>																																					
Defecto de información sin impacto al resultado:	120	99	17	9	8	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Defecto de información al resultado (Confianza)	22	94				7	5	11	0	0	0	0	1	2	3	0	1	0	2	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Oportunidad</b>																																					
Impuntualidad con aviso inherentes al proceso	1084	3722	1	0	0	490	555	452	21	12	11	14	8	12	10	6	5	8	1	0	25	31	15	92	55	39	79	13	41								
Impuntualidades por otras razones con aviso	232	948	0	0	0	114	34	80	5	1	5	0	0	1	4	0	2	8	240	40	10	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Impuntualidades sin aviso	52	102	0	0	0	1	2	4	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
<b>PROCESO (EVENTOS INTERNOS QUE AFECTAN EL FLUJO NORMAL SIN PERJUICIO AL PACIENTE)</b>																																					
<b>No Conformidades</b>																																					
Programa de Evaluación Externa	20	60	0	0	0	2	3	1	0	1	1	2	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Confianza	4	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Oportunidad	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Servicio /administrativas	16	31	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Potenciales	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
No procedentes	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
<b>Seguridad</b>																																					
Material caducado por departamento	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Devolución de hieleras con muestras	4	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Reactivos identificados de manera inadecuada	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Incumplimiento registro temperatura por departamento	4	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
<b>Servicio</b>																																					
Administración SAC	219					112	27	35	22	59	6	2	51	6	0	3	1	5	2	1	9	8	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
<b>Areas de apoyo</b>																																					
Desabasto de insumos	32	31	0	0	0	1	0	4	1	0	1	0	0	0	0	4	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

# Caso: Grupo Diagnóstico Médico PROA

## Conclusión:

**El uso eficiente de herramientas administrativas** en el sector salud, agiliza los procesos de control, contribuyendo a la entrega de resultados confiables y oportunos.



# Caso: Grupo Diagnóstico Médico PROA

Muchas gracias por su atención....  
[angela.gudino@carpermor.com.mx](mailto:angela.gudino@carpermor.com.mx)

