

The background includes a red curved bar on the left, a faint globe in the upper right, and a faint image of a microscope or laboratory equipment in the lower right.

# CALCULANDO LOS COSTOS DE LAS FALLAS EN SU LABORATORIO

**Hugo Baez, MBA**

México, D.F., 14 de agosto de 2015.

# AGENDA:

- Introducción
- Fases de la Calidad
- Estructura de los Costos
- ¿Cuanto cuestan los costos?
- Costos por Fallas Internas, ejemplos
- Costos por Fallas Externas, ejemplos
- Informando los Costos por Fallas
- Conclusiones (propuestas)



# Introducción



## Hablando de CALIDAD y COSTOS:

1. Puede pagar AHORA, o puede pagar **DESPUÉS**
2. **AHORA:** hasta 80% de ahorro (Costos de Prevención)
3. **DESPUÉS:** 80% o más por recargos (Costos por Fallas)
4. Es más prudente el **AHORA** que el **DESPUÉS**, a menos que se siga adelante esperando evitar el pagar del todo
5. La **Calidad** confronta los costos iniciales a fin de evitar los costos por fallos. Así es como la Calidad se autofinancia ¡por sí misma!

Dr. James Westgard  
Libro "Six Sigma Quality Design & Control", 2006

# Introducción

- ¿Sabe cuánto dinero está perdiendo debido a las fallas?
- Estas premisas aplican para todo un sistema de salud de una localidad, una ciudad, un estado o un país.

*Por lo tanto, debemos de:*

- Aprender de costos de la calidad
- Identificar los tipos de costos de la calidad
  - Establecer indicadores
  - Medir
- Recopilar evidencias...
  - Anotar
  - Anotar
  - Anotar



Anne T. Daley, Chi Solutions  
“Como afecta la pobre calidad el presupuesto del laboratorio”

# Fases de la Calidad

Los aspectos económicos que soportan la calidad.

Gestión de la  
Calidad Total

Busca mantener la alta calidad y el éxito a largo plazo a través de la satisfacción del cliente

Gestión de Costos  
de la Calidad

Sistema de medición enfocado a los aspectos económicos de los "Costos de la calidad"

Sistema de Gestión  
de la Calidad

Enfoque sistemático de los procesos para cumplir con los objetivos de la calidad

Aseguramiento de  
la Calidad

Actividades planificadas que hacen que se cumpla con los requisitos de la calidad

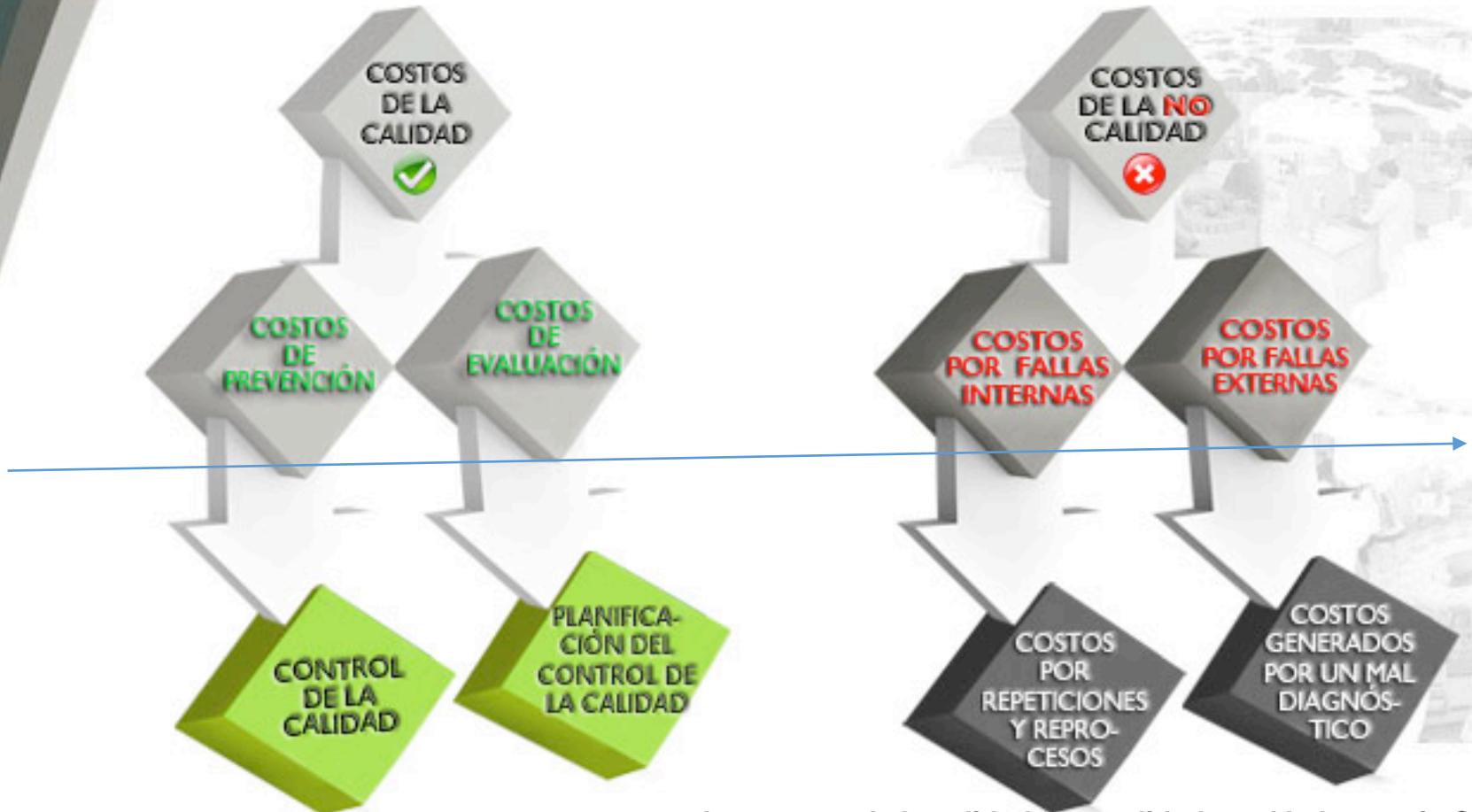
Control de la  
Calidad

Técnicas de control de los procesos operativos para cumplir con los requisitos de calidad para el cumplimiento normativo y/o acreditación

QMS20-R 2014, SLCI

"Understanding the cost of Quality in the Laboratory; A Report"

# Costos de la Calidad



**Los costes de la calidad y no calidad en el Laboratorio Clínico**

(2005) Sociedad Española de Bioquímica Clínica y Patología Molecular

Por: A.J. Benítez Estévez, I. Caballé Martín, A. García Raja, J.I. Hornos Vila, D. Sarrión Pelous

# Costos de la Calidad



# ¿Cuánto **“cuestan”** los Costos?



Anne T. Daley, Chi Solutions

“Como afecta la pobre calidad el presupuesto del laboratorio”

# Costos por Fallas Internas

MUESTRAS mal  
tomadas, conservadas o  
enviadas

REACTIVOS  
CADUCADOS usados en  
la flebotomía o el  
proceso

CORRIDAS RECHAZADAS  
fuera de control que  
hacen que no se liberen  
los resultados

CUALQUIER motivo que  
retrase la entrega de  
resultados como  
repeticiones o  
reparaciones

# Costos por Fallas Internas

MUESTRAS mal tomadas, conservadas o enviadas

Institución pública mexicana:

#	ESTUDIO	PRECIO DE VENTA	COSTO DIRECTO	COSTO DE LA FALLA	DESCRIPCIÓN DE LA FALLA	FALLAS EN 2014	Total del costo de la falla
1	Pre-operatorios Coagulación	460.00	330.00	330.00	Muestra sin calidad analítica	100 (1%)	33,000.00
	Biometría hemática	180.00	45.00	45.00	Muestra sin calidad analítica	2500 (5%)	112,500.00
2	ACTH (Hormona Adrenocorticotropa)	436.00	214.00	214.00	Muestra sin calidad analítica	24 (0.5%)	5,136.00
3	Química sanguínea de 3 elementos	375.00	24.00	24.00	Muestra sin calidad analítica	3000 (5%)	72,000.00
4	Reactivos para subpoblación de linfocitos	900.00	600.00	600.00	Muestra sin calidad analítica	24 (5%)	14,400.00
							<b>237,036.00</b>

TOTAL por *solo* 4 pruebas 2014: **\$237,036.00**

# Costos por Fallas Internas

## Corridas Rechazadas que hacen no liberar los resultados

8 laboratorios de una misma agrupación en México

#	CONTROLES	2012	IMPORTE	2014	IMPORTE	Diferencia
1	Química Clínica N1	116		60		
2	Química Clínica N2	116		60		
3	Química Clínica N3	116		60		
4	Química Urinaria N1	6		8		
5	Química Urinaria N2	6		8		
6	Diabetes Binivel	40		27		
7	Coagulación N1	288		225		
8	Coagulación N2	288		225		
9	Coagulación N3	276		225		
10	Inmunología N1	12		16		
11	Inmunología N2	12		16		
12	Inmunología N3	12		16		
			\$2,122,124.40		\$1,523,733.20	\$598,391.20

TOTAL por Corridas Rechazadas: **\$598,391.20**

\*Información de Quality Consulting

# Costos por Fallas Internas

Corridas Rechazadas que hacen no liberar los resultados

¿Qué hicimos?

**Planificamos el Control de la Calidad:**

1. Diagnóstico situacional (Auditoria de entrada)
2. Materiales Control
3. Softwares de datos URT, Black, Red, Green y Orange Belt(s)
4. Comparación interlaboratorios
5. Requisitos de calidad
6. Programa de capacitaciones
7. Interfase del sistema
8. Indicadores de desempeño

\*Información de Quality Consulting

# Costos por Fallas Externas

## Quejas del Cliente

Cualquier reporte de insatisfacción de algún cliente

**Diagnósticos erróneos** que provocan un tratamiento equivocado o la falta de uno correcto y necesario

**Correcciones de Resultados** cuando éstos ya están en manos del cliente (repeticiones)

**Demandas** que, aunque no sean comunes son muy costosas

# Costos por Fallas Externas

Quejas del Cliente. Cualquier reporte de insatisfacción



**70 AÑOS** 1943-2013 **SALUD** SECRETARÍA DE SALUD

Subdirección de Recursos Materiales  
013. Año de la Lealtad Institucional y Centenario del Ejército Mexicano

REPRESENTANTE LEGAL  
S.A DE C.V.

Asunto: Penalización por incumplimiento de servicio

En relación al incumplimiento que su empresa registro en la prestación del Servicio Integral de Laboratorio, contratado por este Centro por medio de Licitación Pública Nacional, del contrato No. \_\_\_\_\_ con periodo del 01 de Mayo al 31 de Diciembre del \_\_\_\_\_ y en relación al oficio de petición numero \_\_\_\_\_, signado por el Dr. \_\_\_\_\_ Director General del Hospital \_\_\_\_\_ y recibido con fecha 16 de Enero de \_\_\_\_\_ por medio del cual informa: del incumplimiento en el periodo del 16 al 31 de Diciembre de \_\_\_\_\_, le comunico a través de este que su representada se ha hecho acreedora a una pena convencional por la cantidad de **\$ 41,348.00 (CUARENTA Y UN MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y OCHO PESOS 00/100 M.N.)**, de conformidad a lo establecido en el Art. 53 y 53 bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; monto que deberá ser depositado a la Tesorería de la Federación.

Para los efectos de lo expuesto anteriormente detallo cálculo de la sanción a aplicar:

MONTO DE LA PARTIDA SIN/IVA	DIAS CONTRATO	MONTO POR DIA	FACTOR PENALIZACION	TOTAL PENALIZACION POR DIA	DIAS INCUMPLIDOS	TOTAL PENALIZACION	TOTAL REDONDEADO
12,662,924.40	245	51,685.41	0.05	2,584.27	16	41,348.32	41,348.00

Sin otro en particular, quedo de usted.

Total por quejas y por corrección de resultados:  
**\$41,380.00**

**SALUD** SECRETARÍA DE SALUD

HOSPITAL \_\_\_\_\_ DE ALTA ESPECIALIDAD \_\_\_\_\_  
SERVICIO \_\_\_\_\_ DE LABORATORIO  
CEDULA DE EVALUACION DIARIA

DESCRIPCION	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA	OBSERVACIONES
1.- OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE ESTUDIOS DE LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS DE PACIENTES DEL SERVICIO DE LABORATORIOS SUBROGADOS. (LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS).		X		

# Costos por Fallas Externas

Diagnósticos erróneos que provocan un tratamiento equivocado o la falta de uno correcto y necesario

#	Investigación de diagnóstico	Costo 1er Diagnóstico	Tratamiento	Días cama	Costo 2° Diagnóstico	2° Tratamiento	Días cama adicionales	Total del costo de la falla
1	EVALUACIÓN DEL PACIENTE						\$ -	\$ -
2								
3								
4								

# Informando los Costos por Fallas

## ¿Por donde empezar?

- Registrar todo
- Enfatizar en las fallas
- Calcular costo individual de la falla



# Informando los Costos por Fallas

Factores a considerar:

- ¿Cuáles son los costos en los que nos debemos de enfocar?
- ¿A quien debemos de informar?
  - ¿Cada cuando?
  - ¿A qué nivel de detalle?
- ¿Cómo será utilizada esta información?
- Tenemos que ir de lo particular a lo general
- Demostrar que la mejora continua en nuestra área contribuirá en la mejora de toda la organización

# Conclusiones

## Definiendo responsabilidades:

- ¿Quién debe registrar cuantas fallas internas?
- ¿Quién debe costear todas las fallas internas?
- ¿Quién debe registrar las fallas externas?
- ¿Quién debe costear todas las fallas externas?
- ¿Cuánto dinero se puede ahorrar?
- ¿Cuál es la propuesta para aplicar ese ahorro?

¡¡Muchas gracias!!

[hugo\\_baez@qsc.com.mx](mailto:hugo_baez@qsc.com.mx)

[www.qsc.com.mx](http://www.qsc.com.mx)