



## **Sesión 3**

### ***Control de Calidad: costo, inversión y valor agregado***

***Herramientas que generan valor agregado a pacientes y médicos***

**Benjamin Fernandez C**

## **Agregar Valor...**



***Generar resultados, productos y servicios clínicamente útiles para el cuidado de la salud del paciente...***



**Resultado correcto**

**Tiempo apropiado**

**Muestra correcta**

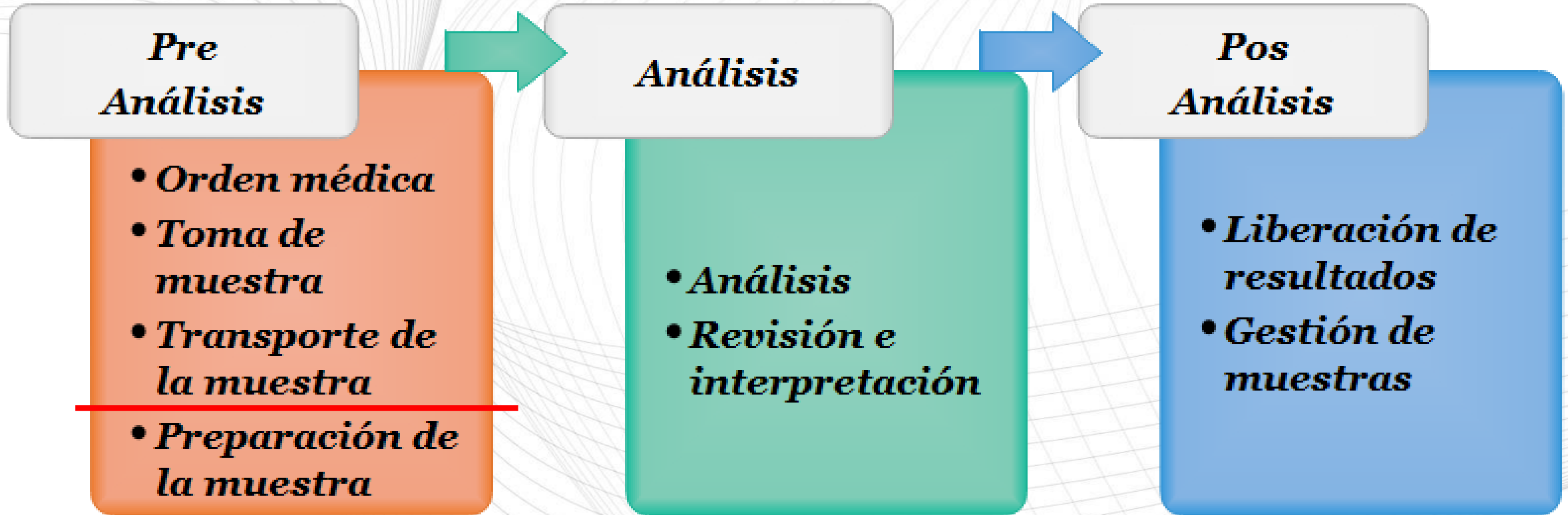
**Paciente correcto**

**Interpretado sobre  
referencias correctas**

**Precio justo**



## Agregar Valor...





## **Agregar Valor...**

*Pre  
Análisis*

Indicadores de continuidad  
Estandarización de procesos  
Rol activo en supervisión y capacitación  
“Salir del Laboratorio Clínico”  
“Abrir las puertas al Laboratorio Clínico”



## Agregar Valor...

*Pre  
Análisis*

### **Herramientas para derribar mitos bilaterales existentes**

“El Laboratorio me coagula las muestras...yo creo que se les perdió...”

“No se que hacen allá abajo que me hemolizan la muestra, y justo la que mas me costó obtener...”

“No costaba nada pedirme que bajara a cambiar el rótulo a la muestra, si fue un error simple...”



## **Agregar Valor...**

*Pre  
Análisis*



### **Herramientas para derribar mitos bilaterales existentes**

“Nuevamente me enviaron una muestra en tubo lila con volumen insuficiente...”

“Dice claro que la muestra requerida es Suero y me envían tubo verde...”

“De nuevo me envían gases arteriales sin refrigeración”

## Agregar Valor...



### *Pre Análisis*

- .- Realizar visitas periódicas a Flebotomistas
- .- Comunicar indicadores pre-analíticos
- .- Capacitación continua en Materiales para Toma de Muestra
- .- Mostrar el Laboratorio, socializarlo (“día del lab”)
- .- Conocer al flebotomista en su entorno (Pediatria, Maternidad, UCI, UTI etc)
- .- Gestión de Stock y Control de Calidad de materiales a adquirir



## Agregar Valor...



### 3 Etapas combinadas

Indicadores de oportunidad

Tiempos de respuesta/costos

Conocer activamente el uso previsto de las prestaciones ofrecidas

Definir Especificaciones de Desempeño Analítico respecto a uso previsto

Implementar servicio de consultoría / Reporte de resultados Críticos

Mantener Intervalos de referencia y recomendaciones actualizadas y trazables

**Focalizar recursos!!!**

## Agregar Valor... C.E.I.C.



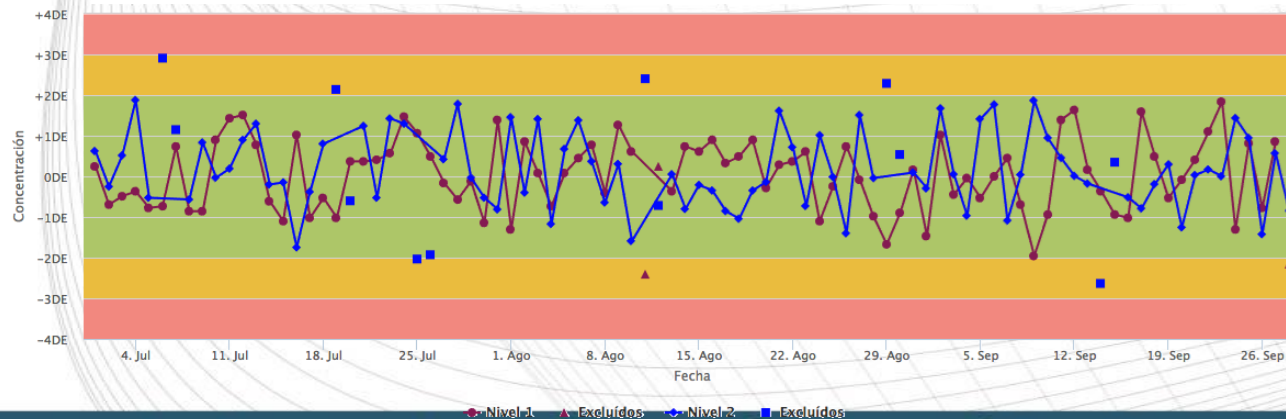
¿Se ha definido especificación de desempeño?



*Concentraciones*



*Matriz*





## **Agregar Valor...**

¿Qué hacer para  
mejorar los tiempos  
de respuesta de  
HCG a Urgencias?



## Agregar Valor...



Datos del caso:

- Tiempo HCG para Urgencia (pacientes femeninos que requieren ir a “rayos”)

R: 1 hora 30 minutos

- ¿Cual es la meta definida por lab?

R: Menos de 1 hora

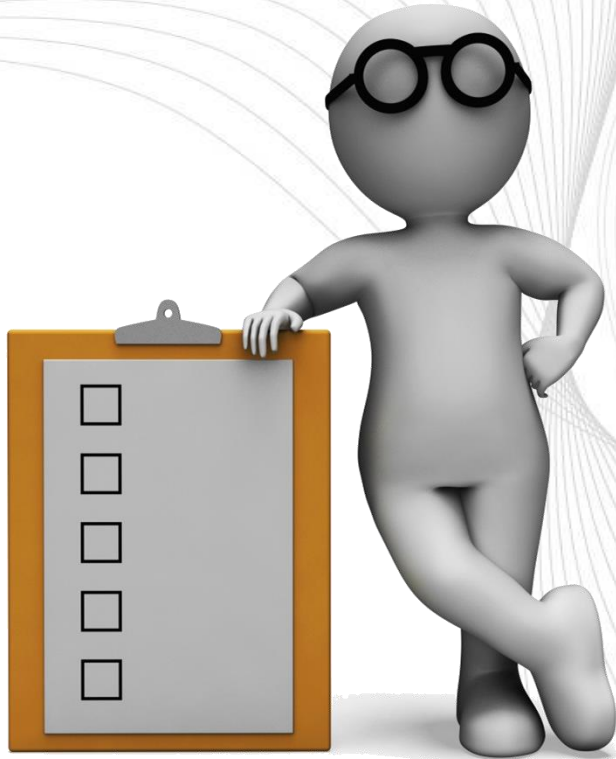
- Principales variables de demora:

R: Pre analitica de muestra (requiere suero)

R: Carga continua de equipamiento y tiempo de análisis largo.



## Agregar Valor...



Solución propuesta por el Lab:

- Implementar sistema POC para HCG cuantitativa para informar en menos de 1 hora los resultados de HCG de pacientes sexo femenino que requieren ir a rayos
- El sistema POC no requiere centrifugación de muestra, es rápido y es una línea independiente de equipo de rutina
- Se incrementan los costos del laboratorio pero luego de 1 mes se logra bajar el tiempo de respuesta a 45 minutos promedio



## Agregar Valor...



El laboratorio se reúne con jefe de urgencia y le comenta todo el análisis, los indicadores, la mejora implementada y los resultados en los tiempos de respuesta. Ante esto el Medico Jefe de la Urgencia le comenta:





## Agregar Valor...

“Lo felicito por su esfuerzo, aunque los tiempos de espera de servicio de Rayos son cercanos a 4 horas por lo que no requeríamos que su resultado se genere tan pronto”



## Agregar Valor...



Agregar Valor en las “3 etapas” requiere conocer las necesidades de los clientes o usuarios de nuestro Laboratorio

Herramientas como indicadores por etapa y realizar consultas, entrevistas y encuestas correctamente elaboradas nos permitirán focalizar esfuerzos

Detrás de todo resultado existe un paciente y un médico que requiere de evidencia lo mas objetiva posible

Implementar consultoría de resultados y exámenes es un paso clave para agregar valor al servicio del Laboratorio Clínico (Post Análisis)







# MUCHAS GRACIAS!



*[benjamin.fernandez@galenica.cl](mailto:benjamin.fernandez@galenica.cl)*