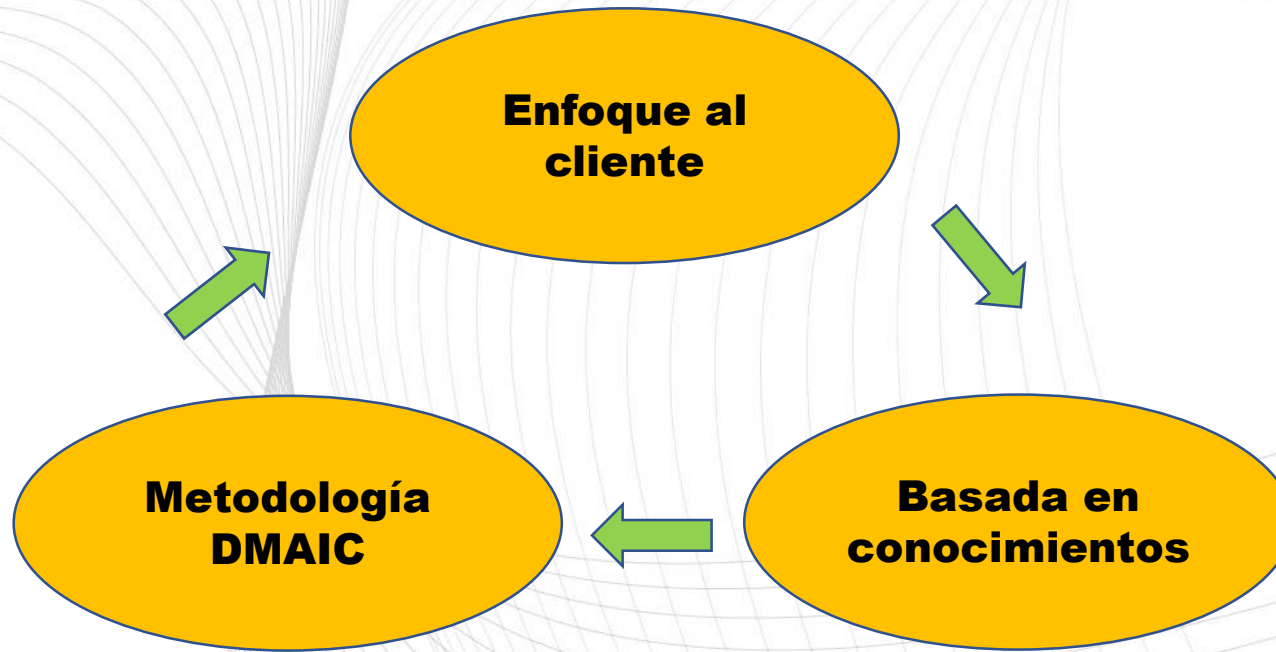


Indicadores estratégicos



Pilares centrales de la planeación estratégica



Dr. Martín Guzmán García

2do. Congreso Internacional para la Acreditación en el Sector Salud

Indicadores estratégicos

Planeación estratégica



**Definir el
problema o área
de mejora**

- Quejas del cliente donador
- Costos de procesamiento
- Costos de reprocesamiento
- Credibilidad del cliente

**Definir la
estrategia**

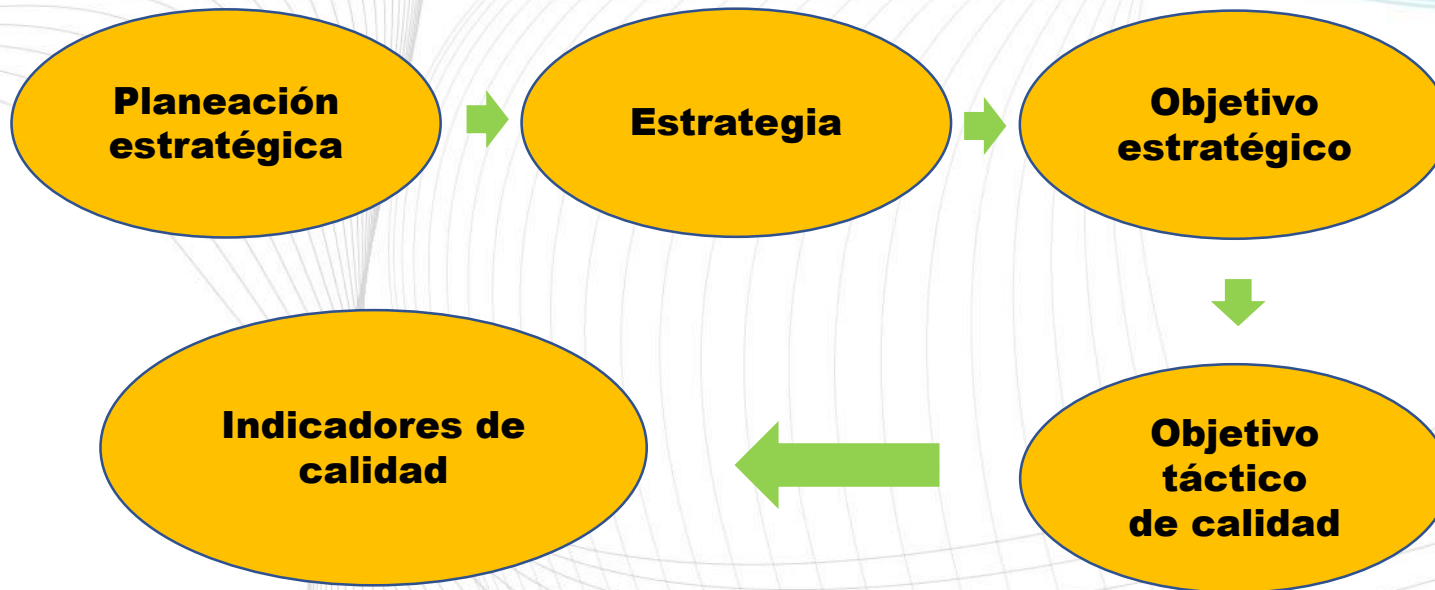
- Disminuir quejas del cliente donador
- Disminuir costos de procesamiento
- Disminuir costos de reprocesamiento

Dr. Martín Guzmán García

2do. Congreso Internacional para la Acreditación en el Sector Salud

Indicadores estratégicos

Gestión estratégica de los procesos



- Definir el problema y las situaciones a mejorar
- Medir para obtener la información de datos
- Analizar la información recolectada
- Incorporar y emprender mejoras a los procesos
- Controlar o rediseñar los procesos o productos existentes

Dr. Martín Guzmán García

Indicadores estratégicos



Balanced Scorecard

Herramienta para lograr la planeación estratégica

Perspectivas

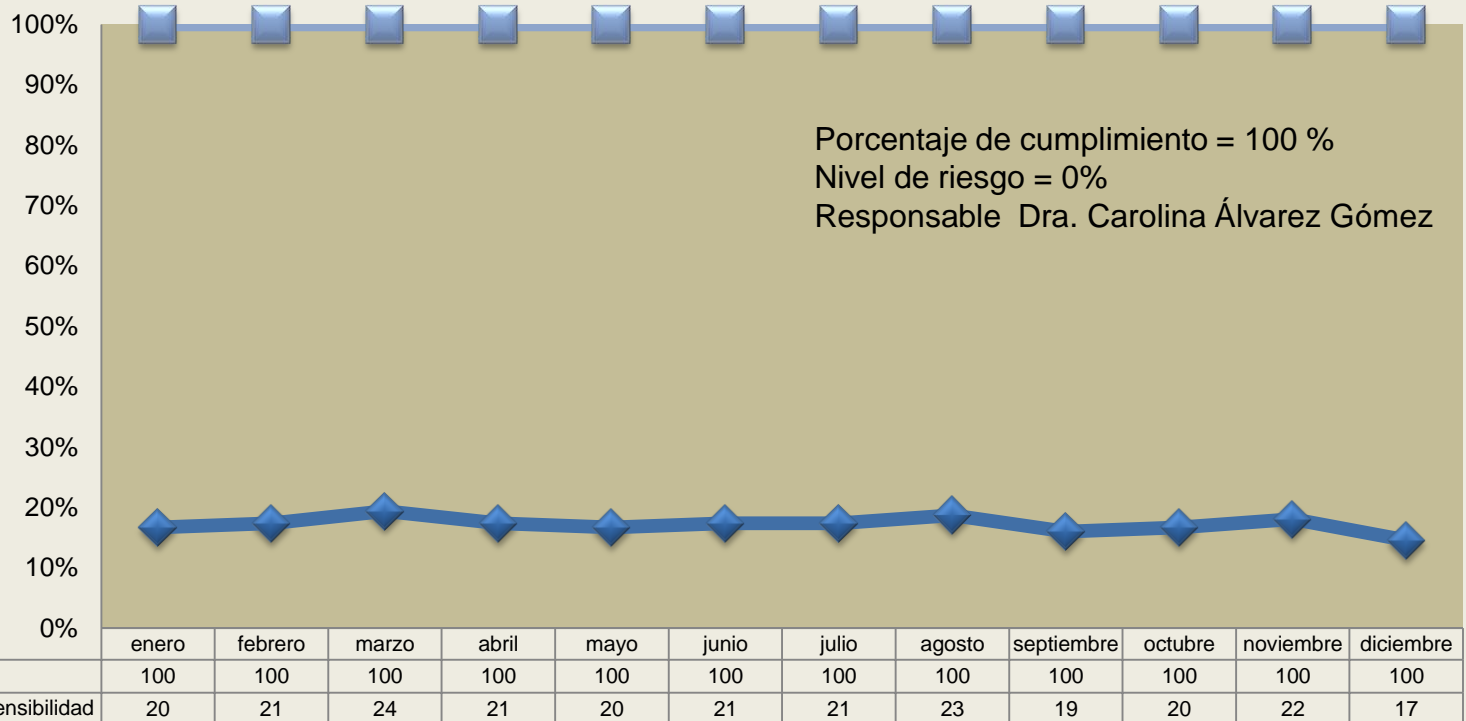
- **Financiera**
- **Cliente**
- **Internas o de procesos**
- **Innovación y mejora**

Dr. Martín Guzmán García

2do. Congreso Internacional para la Acreditación en el Sector Salud



Sensibilización a donadores de sangre 2016

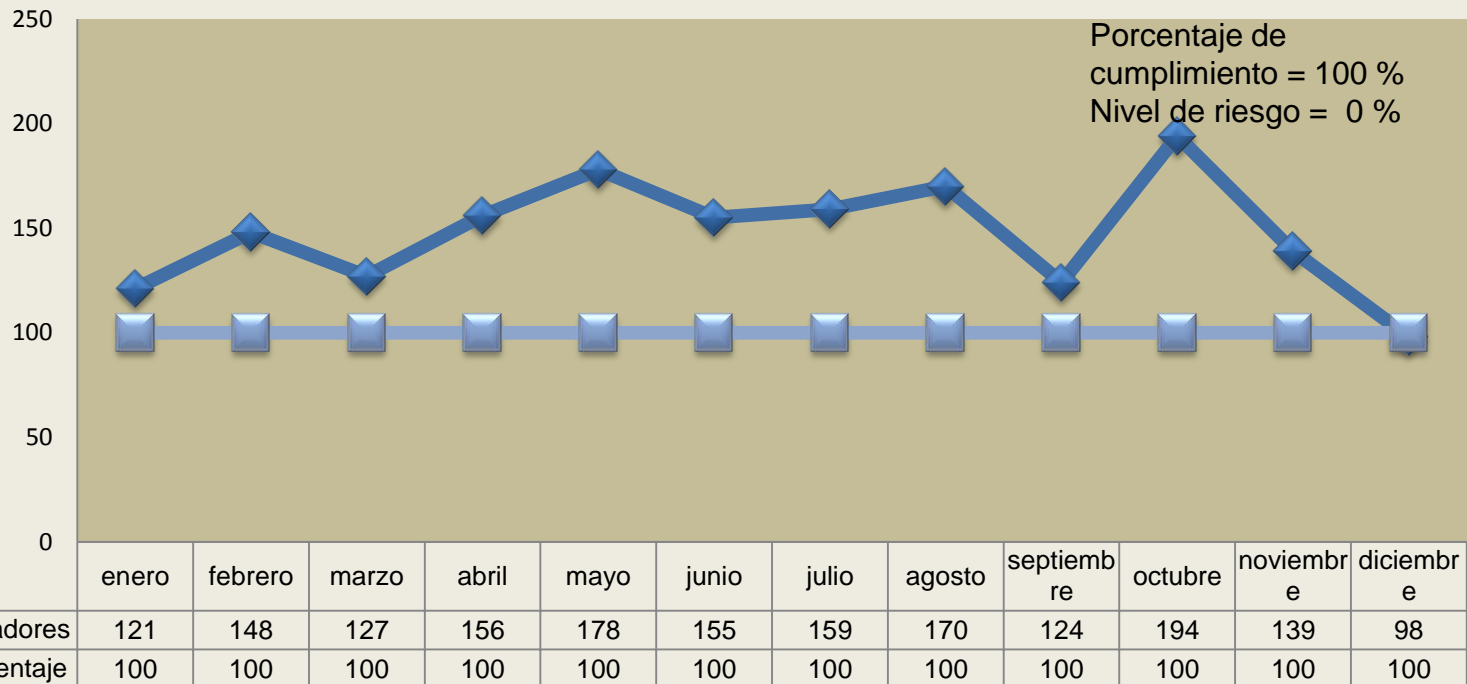


Dr. Martín Guzmán García

2do. Congreso Internacional para la Acreditación en el Sector Salud



Consentimiento informado, donadores 2016



Dr. Martín Guzmán García

2do. Congreso Internacional para la Acreditación en el Sector Salud

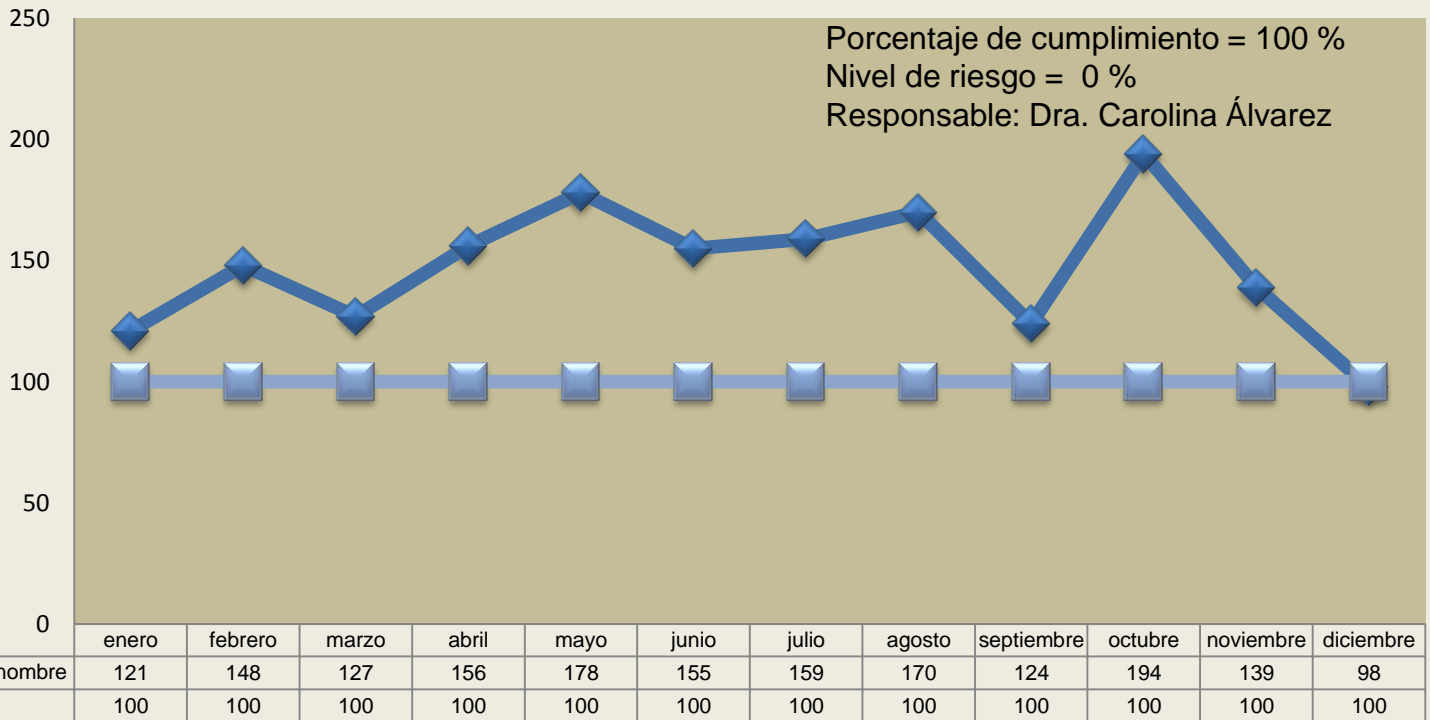
Indicadores estratégicos



Dr. Martín Guzmán García



Flebotomía (peso/volumen/tiempo/serología/nombre 2016

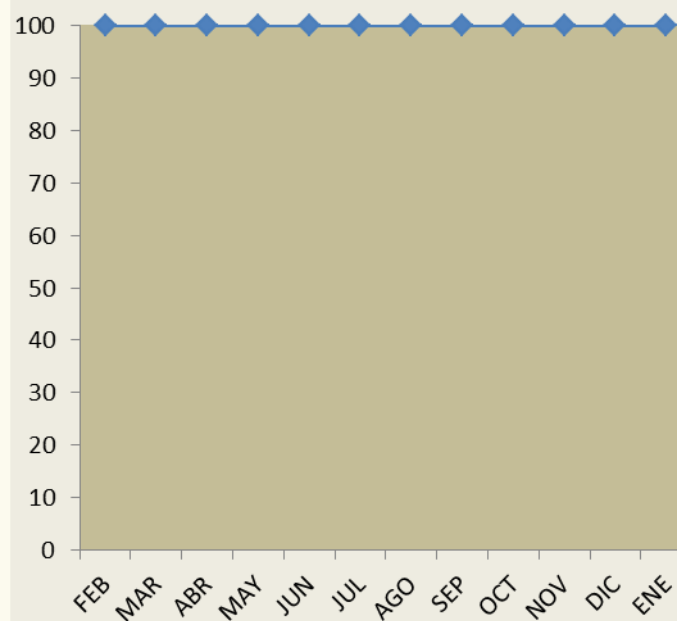
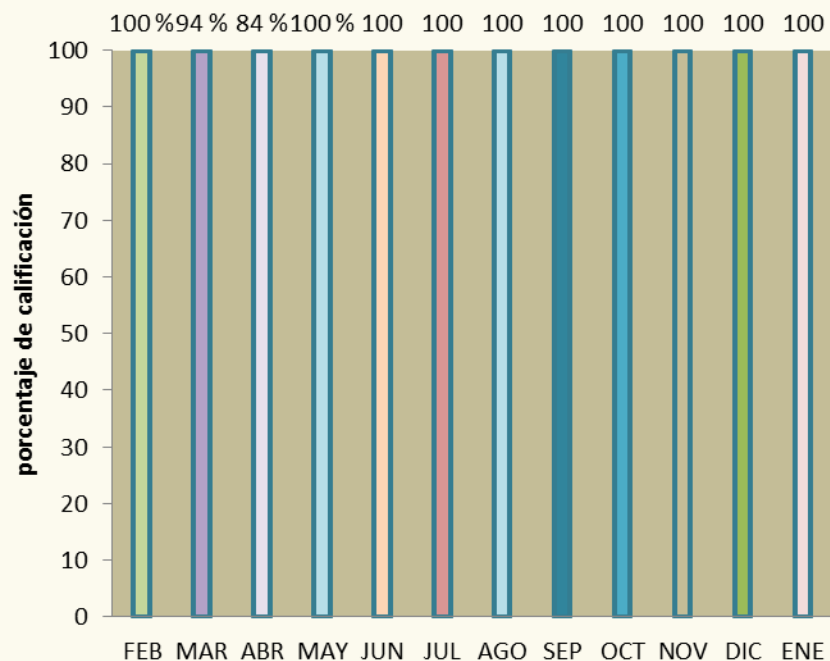


Dr. Martín Guzmán García

Indicadores estratégicos



Identificación de muestras sanguíneas pre examen, pacientes 2016

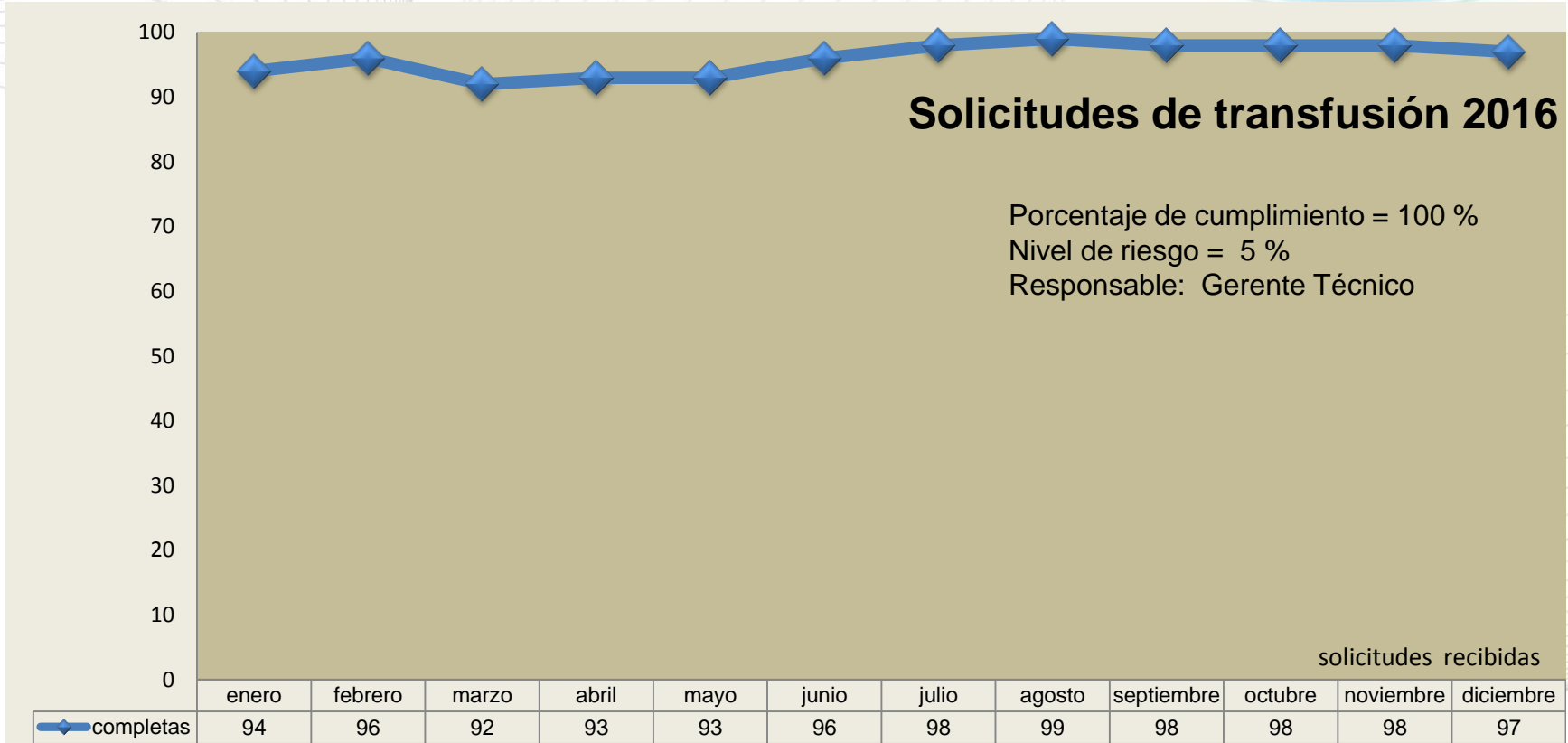


Porcentaje de cumplimiento 100 %
Nivel de riesgo = 0 %
Responsable: Químico / Técnico

Dr. Martín Guzmán García

2do. Congreso Internacional para la Acreditación en el Sector Salud

Indicadores estratégicos

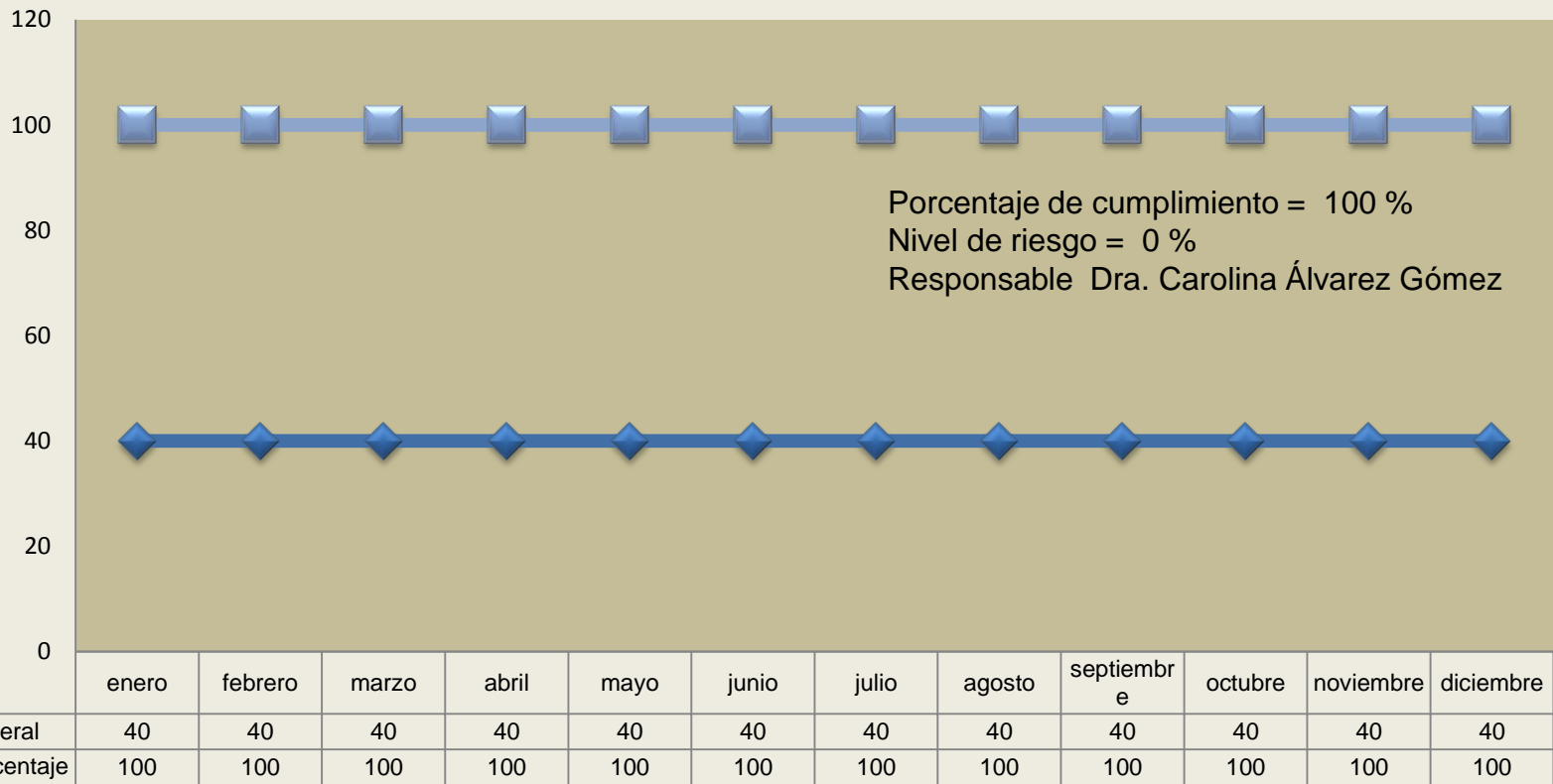


Dr. Martín Guzmán García

Indicadores estratégicos



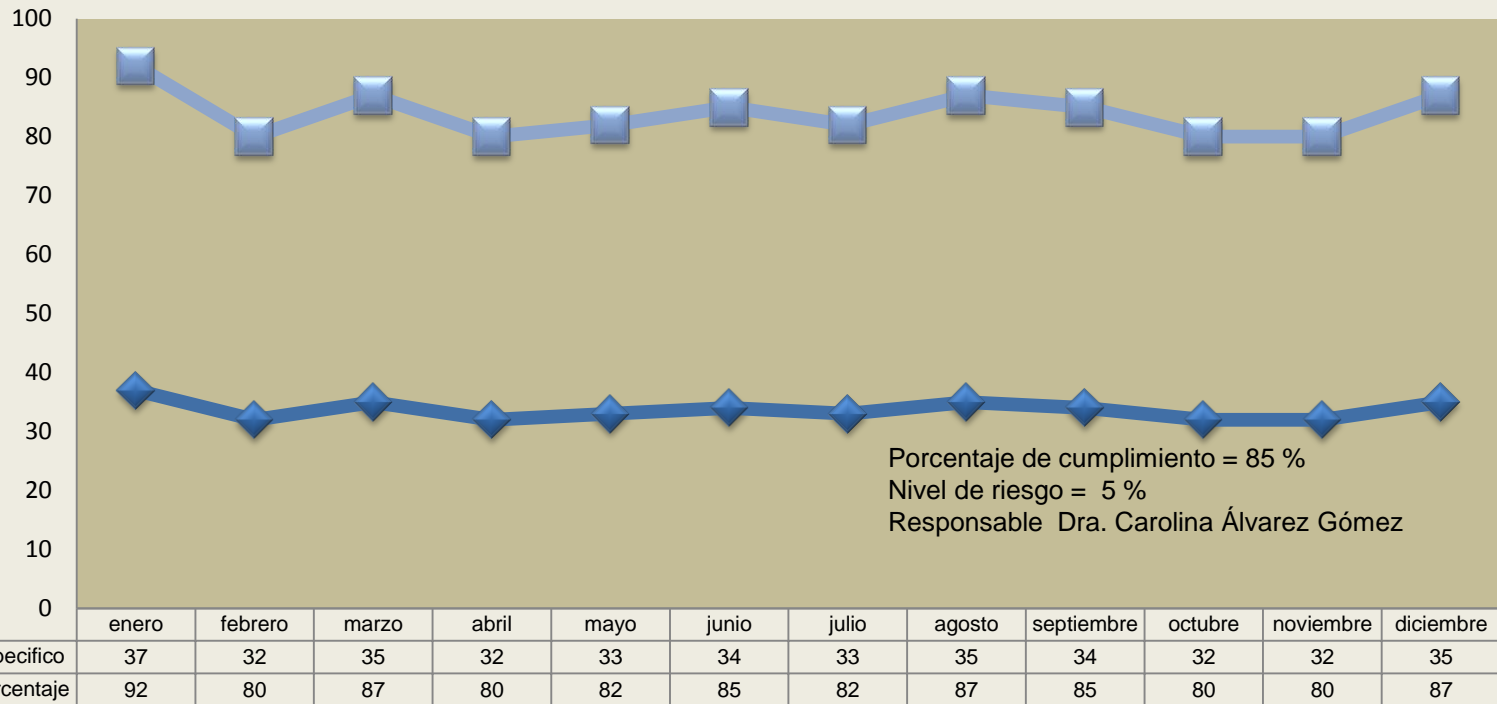
Consentimiento informado general, pacientes 2016



Dr. Martín Guzmán García



Consentimiento informado específico, pacientes 2016

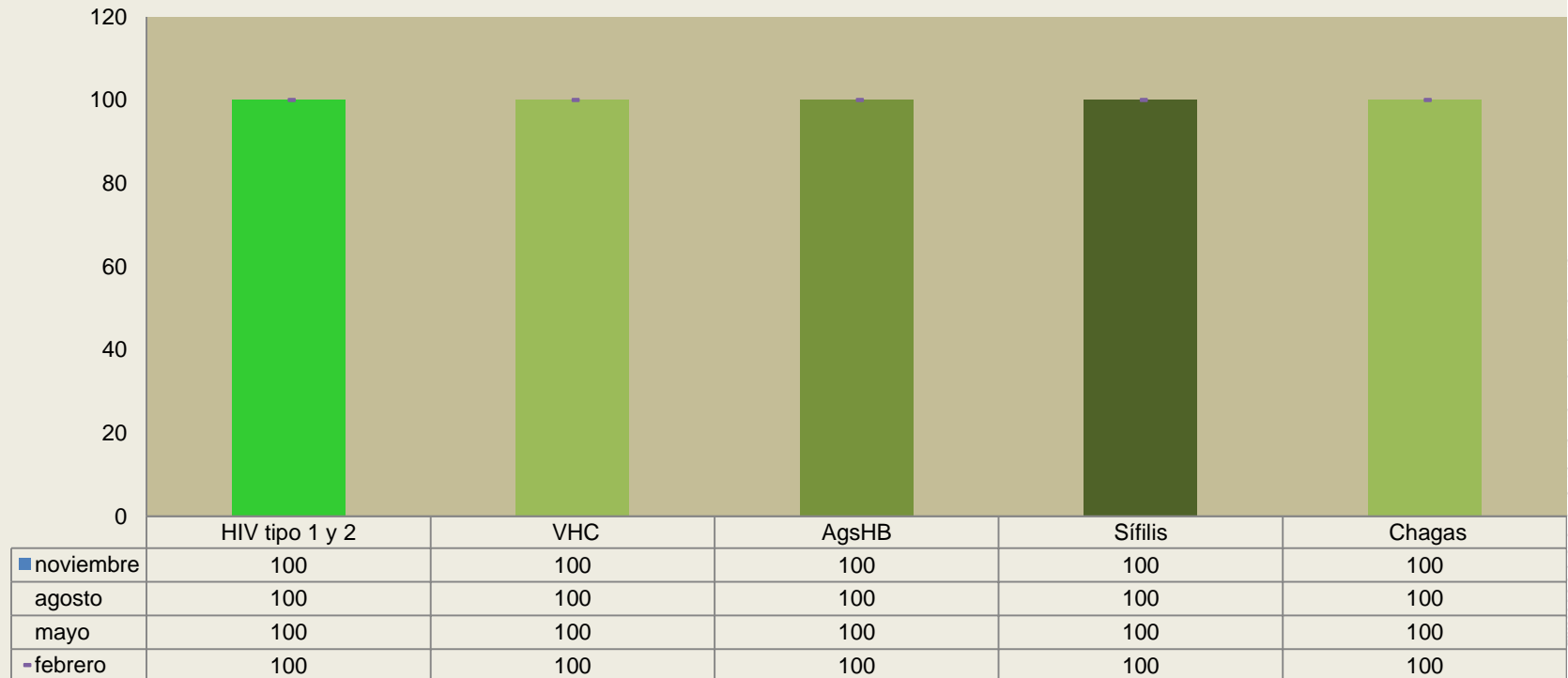


Dr. Martín Guzmán García



Control de Calidad Externo 2016 - Serología

Porcentaje de cumplimiento = 100 %
 Nivel de riesgo = 90 %
 Responsable: Responsable de disciplina



Dr. Martín Guzmán García

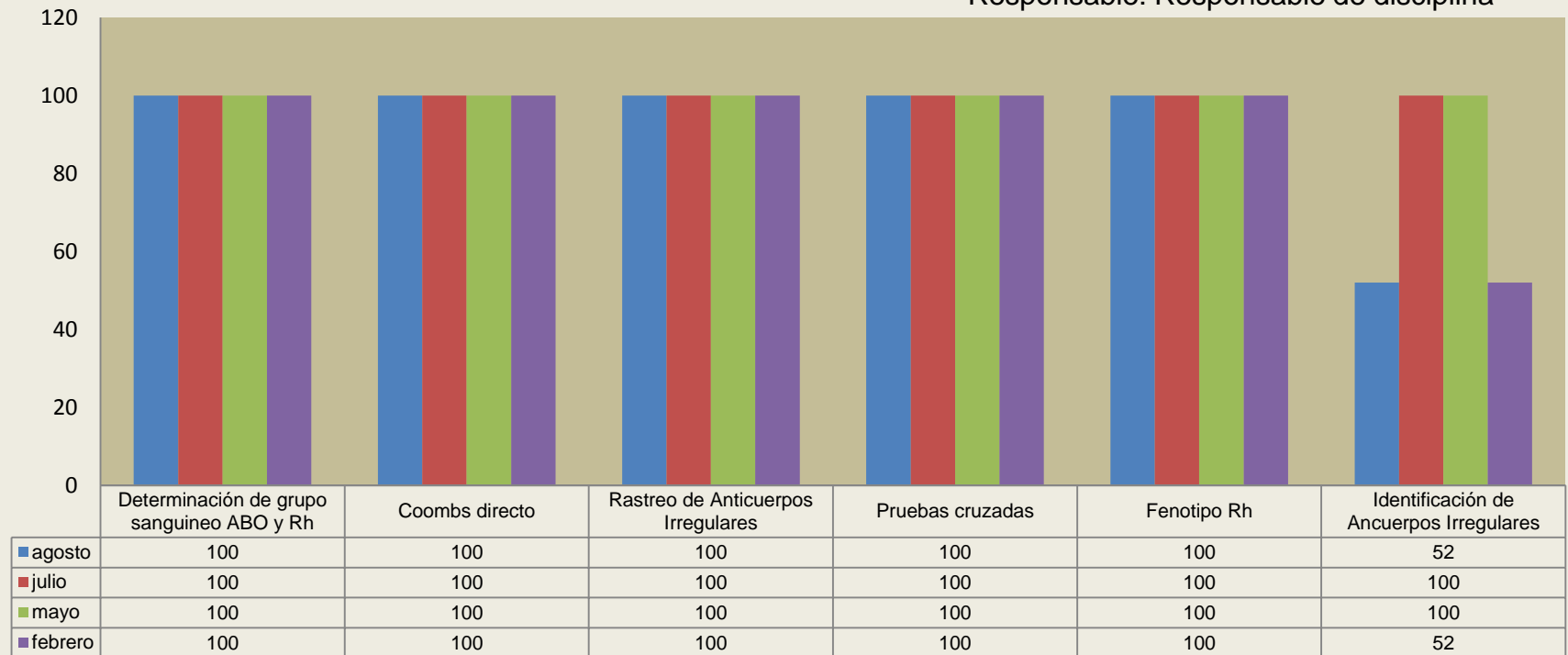


Control de Calidad Externo 2016 - Inmunohematología

Porcentaje de cumplimiento = 100 y 80 %

Nivel de riesgo = 5 %

Responsable: Responsable de disciplina



Dr. Martín Guzmán García

2do. Congreso Internacional para la Acreditación en el Sector Salud



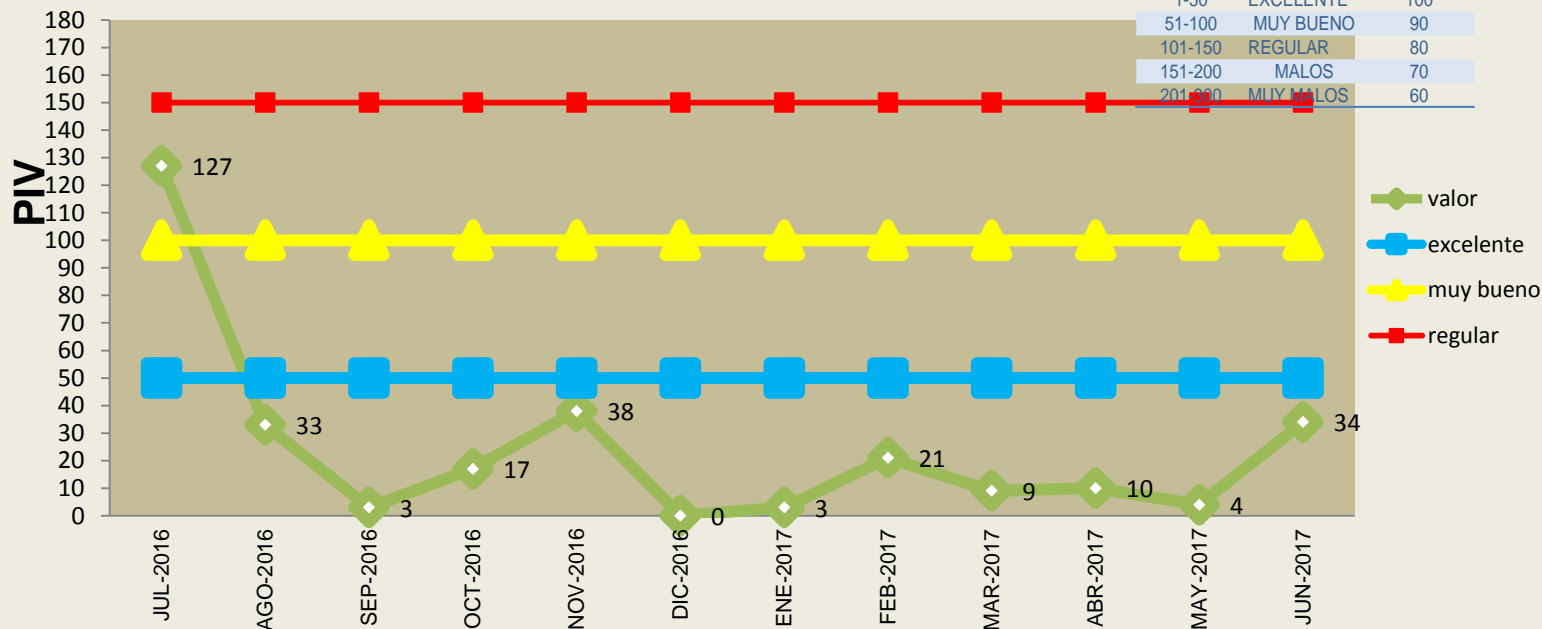
Control de Calidad Externo 2016/2017 - Proteínas Totales

Porcentaje de cumplimiento = 90 %

Nivel de riesgo = 5 %

Responsable: Responsable de disciplina

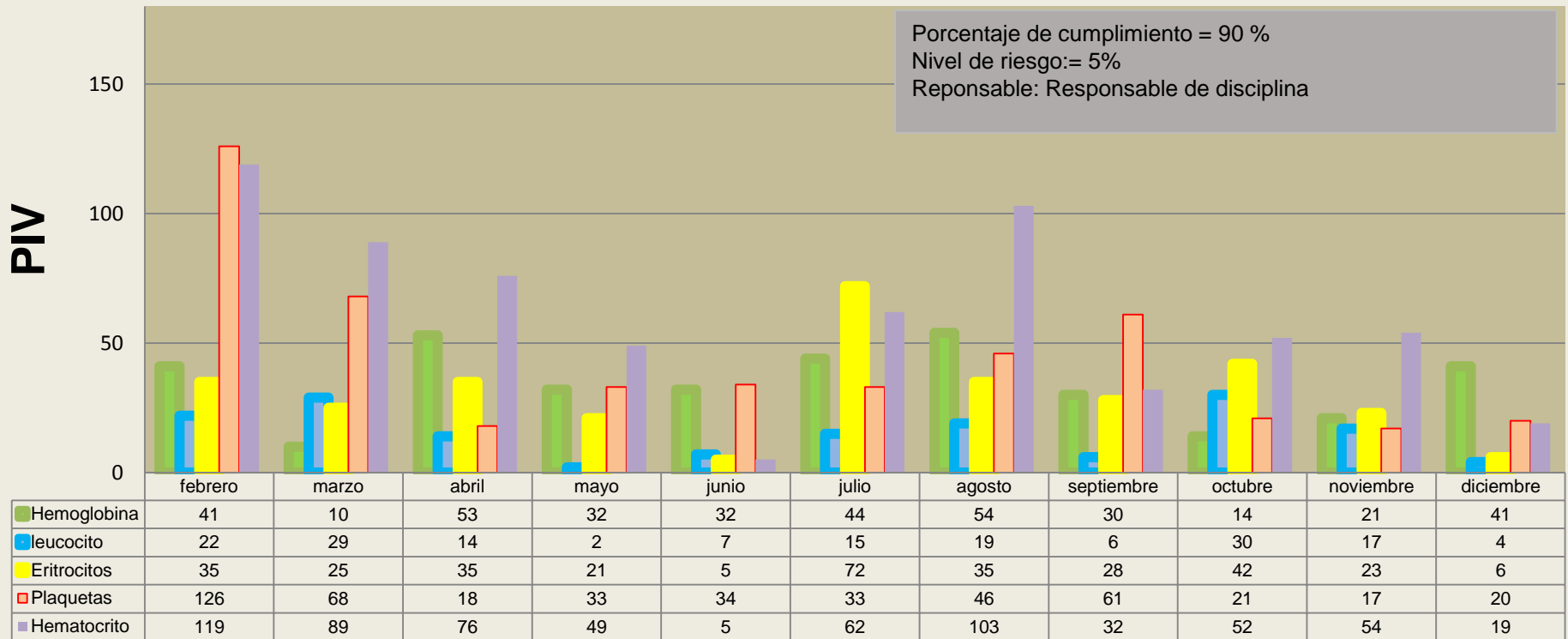
PIV	CALIF	% CALIF
1-50	EXCELENTE	100
51-100	MUY BUENO	90
101-150	REGULAR	80
151-200	MALOS	70
201-300	MUY MALOS	60



Dr. Martín Guzmán García



Control de calidad externo 2016 - Hematología



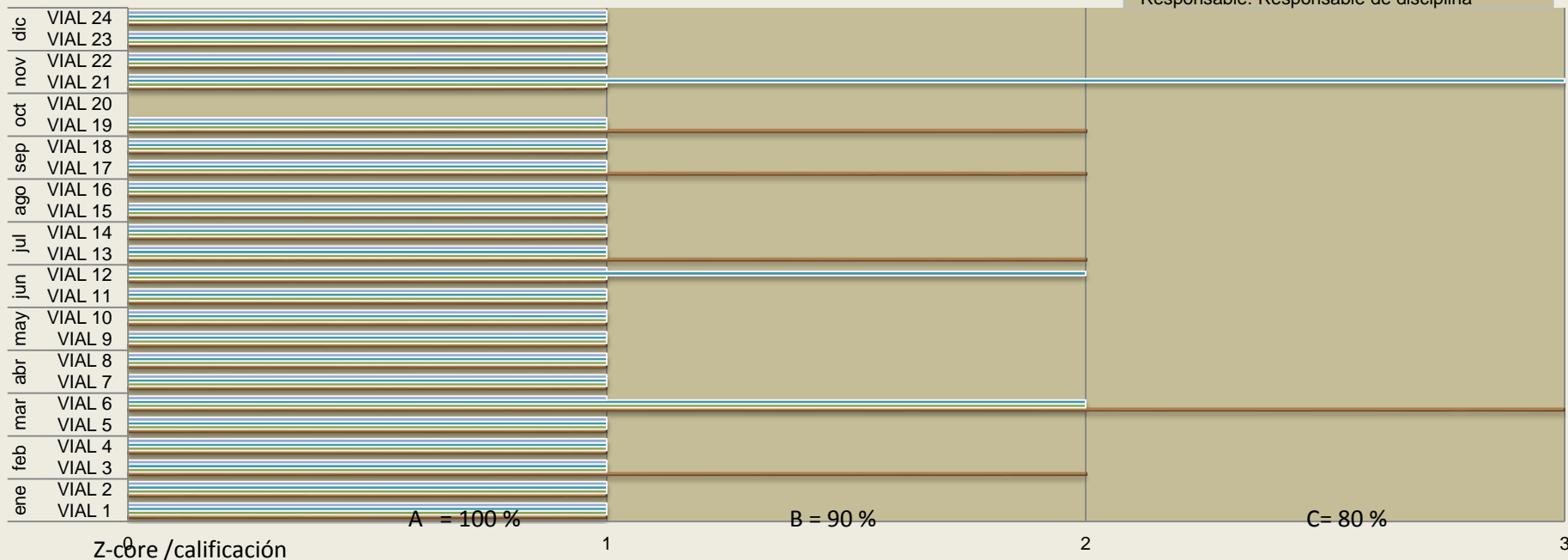
Dr. Martín Guzmán García

2do. Congreso Internacional para la Acreditación en el Sector Salud



Control de Calidad Externo 2016 – Tiempos de coagulación

Porcentaje de cumplimiento = 90 %
 Nivel de riesgo = 5%
 Responsable: Responsable de disciplina



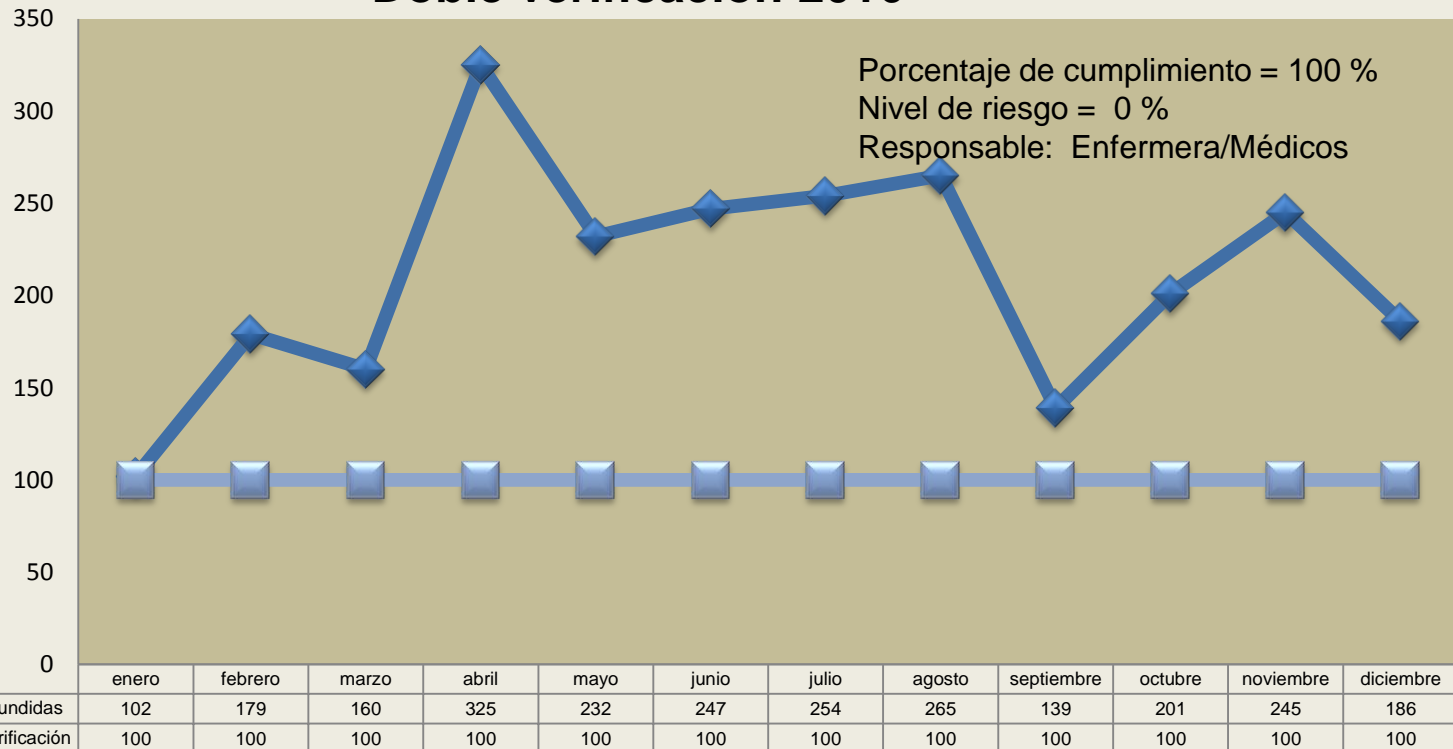
	ene		feb		mar		abr		may		jun		jul		ago		sep		oct		nov		dic	
	VIAL 1	VIAL 2	VIAL 3	VIAL 4	VIAL 5	VIAL 6	VIAL 7	VIAL 8	VIAL 9	VIAL 10	VIAL 11	VIAL 12	VIAL 13	VIAL 14	VIAL 15	VIAL 16	VIAL 17	VIAL 18	VIAL 19	VIAL 20	VIAL 21	VIAL 22	VIAL 23	VIAL 24
TT	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
TTP = APTT	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1
FIBRINÓGENO	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
FACTOR VIII	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1

Dr. Martín Guzmán García

2do. Congreso Internacional para la Acreditación en el Sector Salud



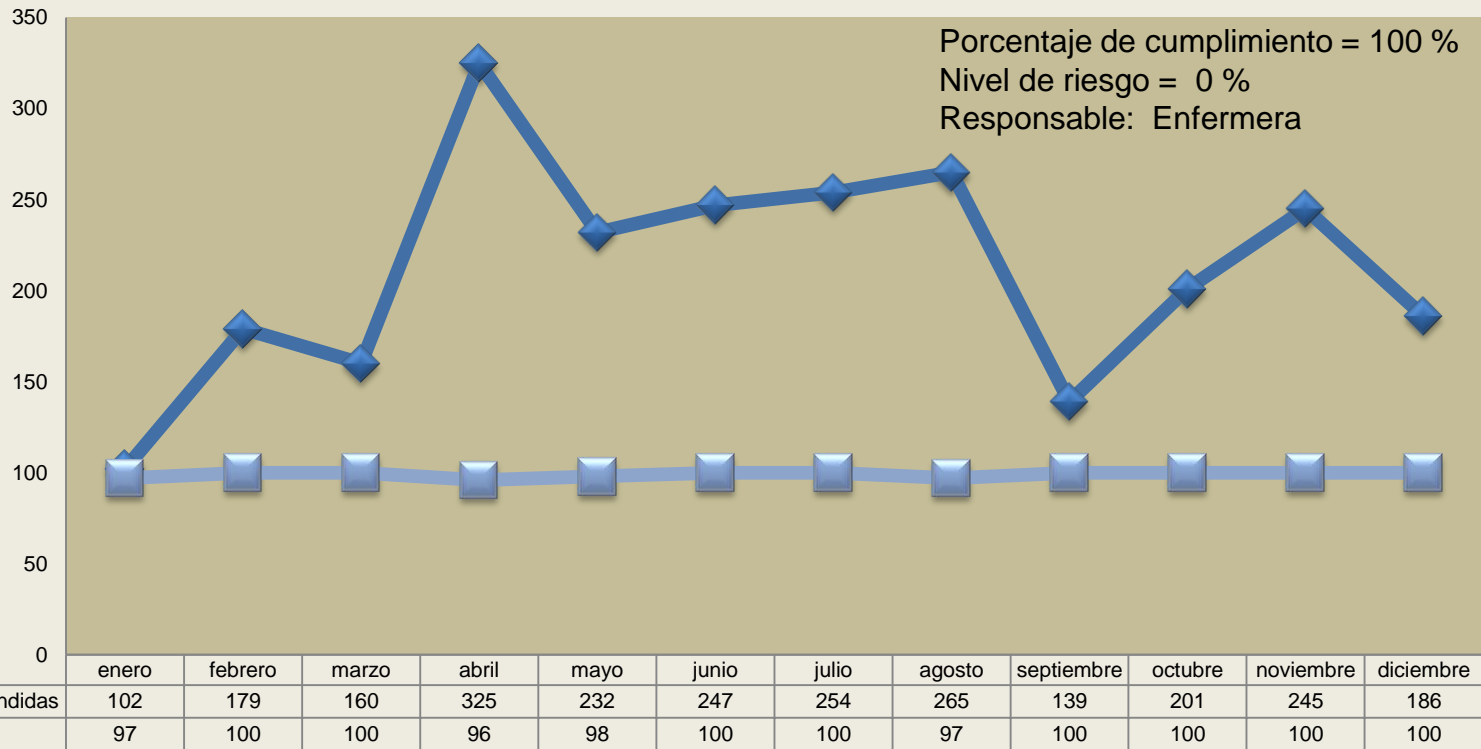
Doble verificación 2016



Dr. Martín Guzmán García



Evidencia expediente clínico 2016

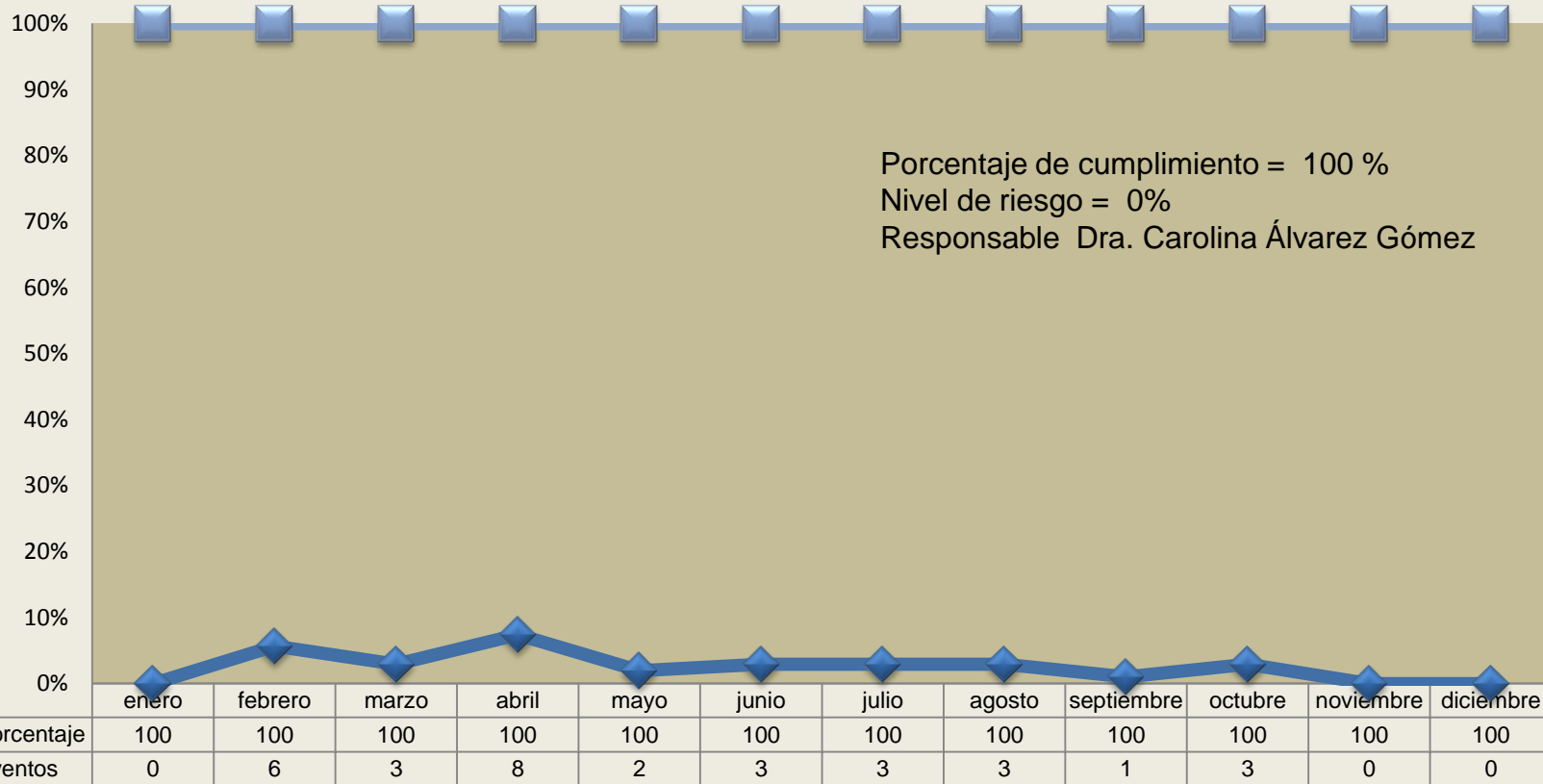


Dr. Martín Guzmán García

Indicadores estratégicos



Reporte y manejo de efectos adversos del donador de sangre 2016

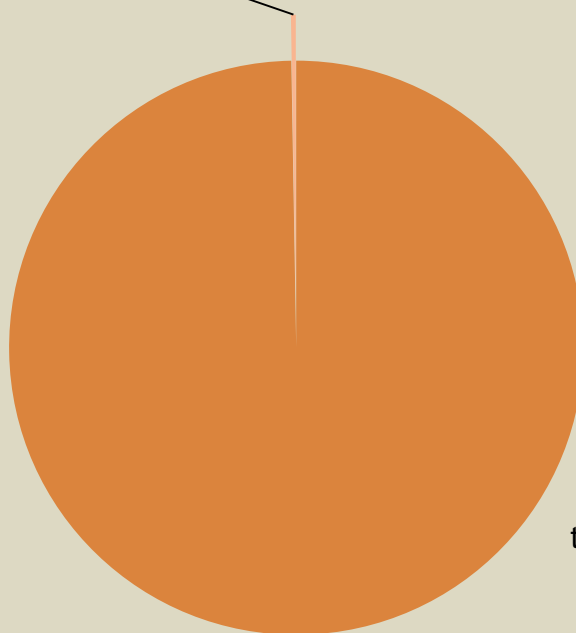


Dr. Martín Guzmán García



Efectos adversos a la transfusión sanguínea 2016

tasa = 2.7



Porcentaje de cumplimiento = 100 %

Nivel de riesgo = 0 %

Responsable: Responsable de hemovigilancia

- unidades transfundidas
- Recciones transfusionales

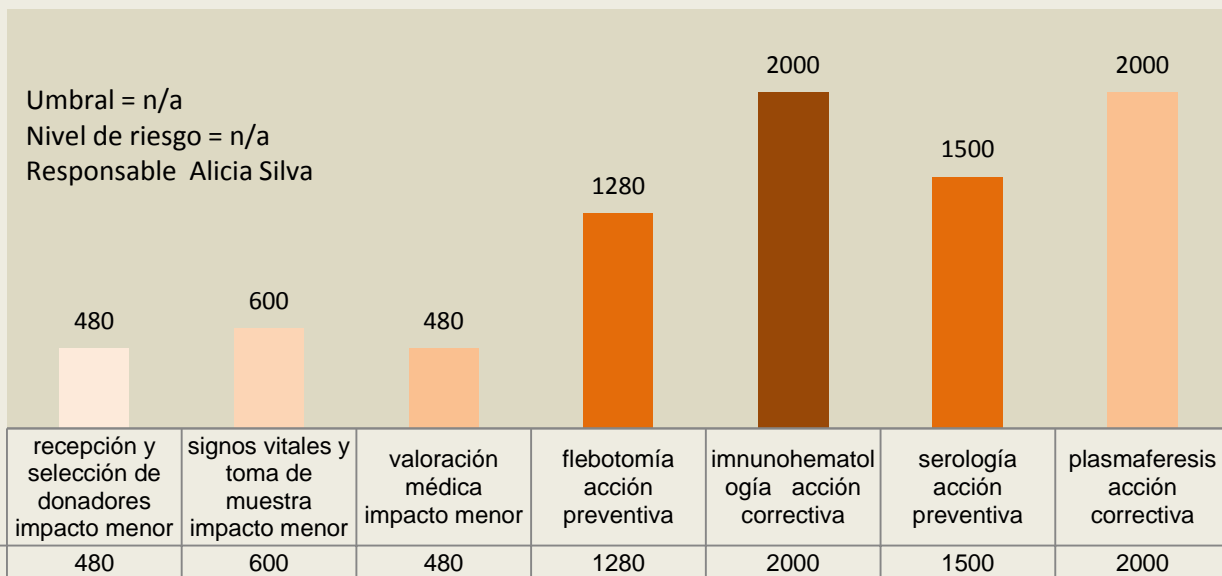
total de unidades = 2574

Dr. Martín Guzmán García

Indicadores estratégicos

Gestión de riesgos

Gestión de riesgos - Matriz de Priorización por proceso 2016



Este análisis se realizó con fecha de 02 de julio de 2016; participaron las áreas: médica, calidad y Banco de Sangre se mide el impacto en las categorías: económico, imagen del BS, seguridad del cliente, satisfacción y seguridad del cliente

Crterios

mayor de 1000 y menor de 1501 se atienden con acciones preventivas

mayor de 1501 se atienden como acciones correctivas

Conclusión:

Los resultado obtenido son: 2 acciones preventivas y 2 acciones correctivas

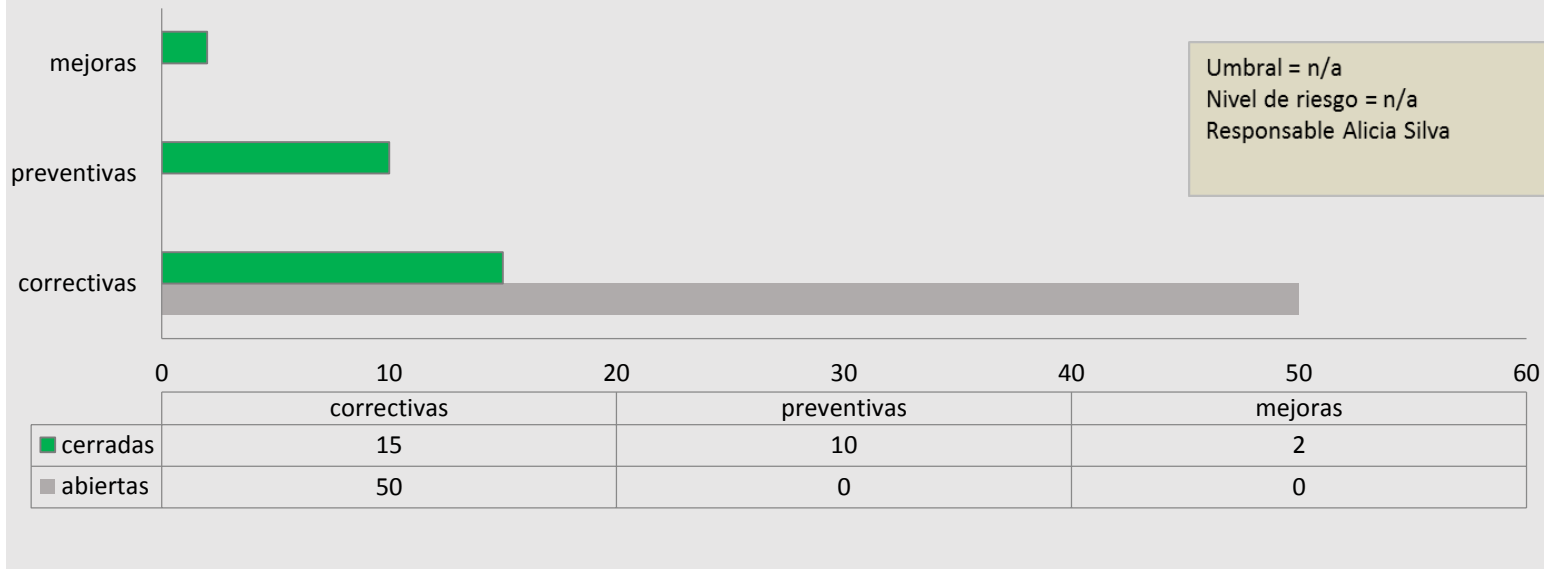
Dr. Martín Guzmán García

2do. Congreso Internacional para la Acreditación en el Sector Salud



Acciones correctivas, preventivas y de mejora 2016

Acciones correctivas, preventivas y mejora 2016



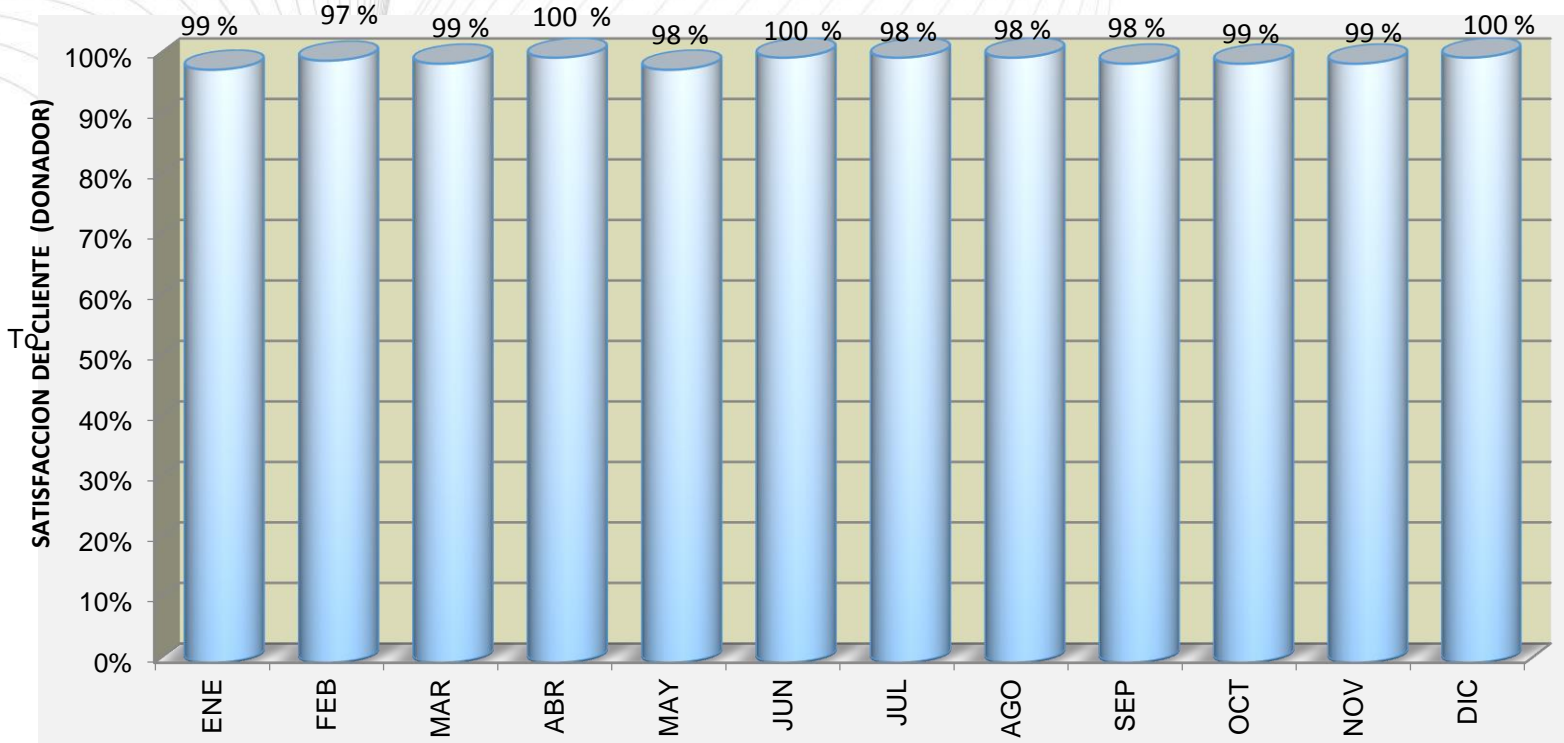
Dr. Martín Guzmán García

Indicadores estratégicos



Satisfacción del cliente 2016

Porcentaje de cumplimiento = 95 %
Nivel de riesgo = 5%
Responsable: Gerente de Calidad



Dr. Martín Guzmán García

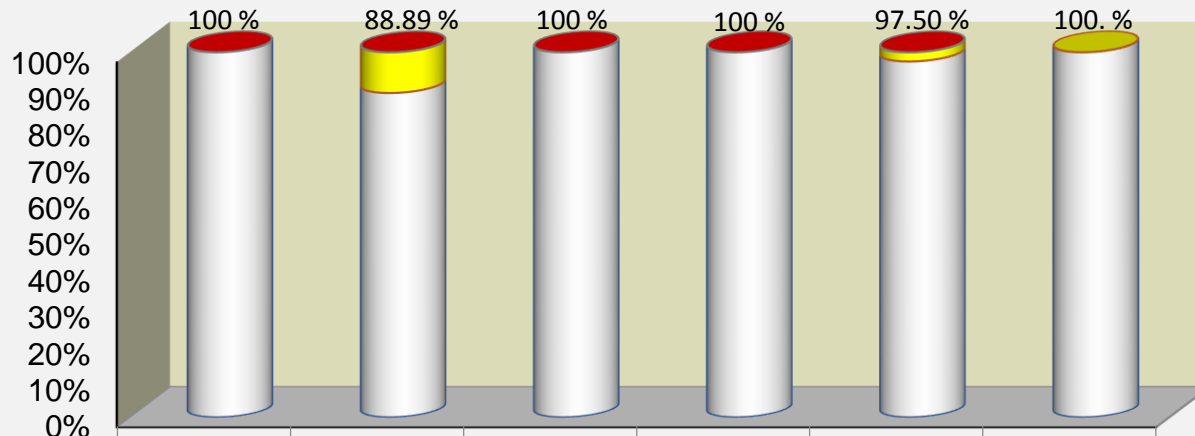
Indicadores estratégicos



- Satisfacción del médico 2016

Porcentaje de cumplimiento: 85%
 Nivel de riesgo = 5%
 Responsable: Gerente de calidad

% satisfacción



	pregunta no. 1 Servicio otorgado	pregunta no. 2 Tiempo de espera	pregunta no. 3 Cantidad de hemo es cubierta	pregunta no. 4 Cordialidad y calidez	pregunta no. 5 Efectividad por turno	pregunta no. 6 Algún problema en calidad de hemo
■ No satisfactorio	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
■ medianamente satisfactorio	0.00	11.11	0.00	0.00	2.50	0.00
□ satisfactorio	100.00	88.89	100.00	100.00	97.50	100.00

Dr. Martín Guzmán García