

Un minuto cada día, un continuo cuidado al cliente de Atención Primaria.

Salinas M, Flores E, Gutiérrez M, Lugo J, Sirvent JV, Uris J

Laboratorio Hospital Universitario de San Juan. Alicante.

Introducción: Hoy en día, los laboratorios clínicos atienden pacientes del Hospital, pero tienen sin duda como clientes preferenciales los enfermos de Atención Primaria (AP). El objeto del trabajo es mostrar como a través del control del proceso de transporte muestras desde los centros de AP y de las acciones de mejora puestas en marcha se puede mejorar el servicio prestado y valorar mediante indicadores el grado de repercusión en la atención del cliente.

Material y métodos: Estudio retrospectivo, desde Enero de 2003 hasta Diciembre de 2007. El Indicador de mensajería indica el nº de días de incumplimiento de hora de llegada. Los de proceso analítico, muestran el porcentaje de Glucosa y TSH solicitadas desde AP, que han sido procesadas, validadas y puestas a disposición del médico solicitante de AP en mismo día de la extracción. El Indicador de carga de trabajo indica el número de pruebas procesadas de AP. El Indicador de satisfacción reúne el promedio de puntuaciones (categorizada de 0 a 10), que el médico solicitante de AP responde, a las preguntas relacionadas con el tiempo de respuesta de los resultados. Se han realizado 3 acciones de mejora. La primera consistió en una reestructuración organizativa del circuito del servicio de mensajería, la segunda en la incorporación de un clasificador de muestras automático al área de distribución de muestras y la tercera la incorporación de medios humanos en la mensajería (un nuevo mensajero tres días de la semana). Los indicadores valorados han sido normalizados utilizando los gráficos de control estadístico de proceso, incluyendo el 95,5% de los valores (2 SD). Para los contrastes de hipótesis en las acciones de mejora propuestas se ha utilizado el Análisis de la Varianza. Todos los tratamientos de los datos se llevaron a cabo utilizando el programa informático SPSS

Resultados: El indicador de mensajería (figura 1) muestra como tras la primera acción de mejora el valor promedio del primer mensajero $21,9 \pm 11\%$ pasa a $10,5 \pm 5\%$, observando un descenso significativo ($<0,01$). El de proceso analítico (figura 2), muestra como antes y después de la segunda acción de mejora, los valores para porcentaje de Glucosa $69,4 \pm 11$ y para porcentaje de TSH $73,5 \pm 6$, mejoraron significativamente ($p < 0,05$) en el siguiente periodo a $85,4 \pm 6$ y $85,5 \pm 2$ respectivamente. La tercera acción no genera una variación significativa del indicador, porque todavía no se dispone de datos suficientes. El indicador de actividad muestra un aumento constante del número de pruebas y solicitudes de AP. En el año 2003 se realizaron 86.389 solicitudes y 882.389 pruebas, mientras que en el 2007 fueron 100.032 solicitudes y 1.038.218 pruebas. Los resultados promedio del grado de satisfacción anual son 5,9 en el 2003, 6,2 en el 2004, 6,1 en el 2005, 6,7 en el 2006 y 7,6 en el 2007.

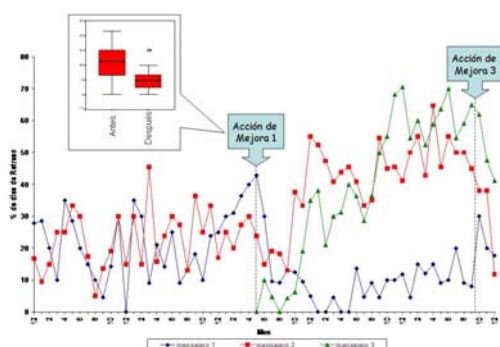


Figura 1: Indicador de mensajería

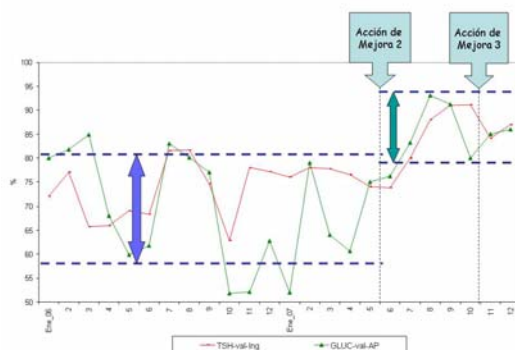


Figura 2: indicador de proceso analítico.

Conclusiones: Sólo con la monitorización de cuatro indicadores simples y sencillos, hemos demostrado que se producen mejoras no sólo en los indicadores de proceso sino también en la satisfacción del cliente, mostrando que con un minuto de dedicación al mes se traduce en un aumento de la calidad durante todo el año.
