
¿Es posible mantener la calidad frente a la presión asistencial?

Pérez Remón B, Ibarz Escuer M, Ribelles Casas M, Gallart Blanco M, Marión Navasa B, Ruestes Gallego M, Segura Piera R, Casals Argilés C, Bagué Sobrevals T, Soca Pomés M, Isern Gausi MJ, Esquerda Serrano A

Laboratorio Clínico .Hospital Universitario Arnau de Vilanova. ICS Lleida. UdL.

Introducción/Objetivos: El laboratorí clínic ICS Lleida inicia su actividad tal como está estructurado actualmente en Enero de 2002 y después de llevar a cabo todos los procesos de reorganización, uno de sus primeros objetivos fue conseguir la certificación ISO 9001/2000.

Este reto fue conseguido el 1 de Junio de 2004 y a partir de entonces nuestro objetivo fue mantener el nivel de calidad y la percepción que de ella tienen nuestros clientes a pesar de unos incrementos verdaderamente elevados de la presión asistencial.

Material y métodos: Para conseguir evaluar la calidad percibida por nuestros clientes nos basamos en las encuestas anuales de atención al cliente cuyos resultados a lo largo de estos cinco años presentamos a continuación.

Asimismo se relacionan estos resultados con los datos de actividad de nuestro laboratorio referidos al incremento de índice de complejidad que también se ha producido en el mismo tiempo.

Resultados: Debido a múltiples factores como la potenciación de varios servicios hospitalarios o la incorporación de otras áreas básicas se ha producido en estos últimos cuatro años un incremento total de actividad del 29% y se han desarrollado procedimientos que incrementan la complejidad del laboratorio en 5.5 puntos de media.

Los resultados de la encuesta de satisfacción del cliente expresados en porcentaje de satisfacción se expresan en la tabla siguiente:

	2004	2005	2006	2007	2008
Fiabilidad resultados	90	98	97	96	98
Tiempo respuesta rutina	86	94	87	89	93
Tiempo respuesta urgencias	94	96	83	90	93
Valoración global	94	98	96	99	95

Conclusiones: A pesar de estos incrementos de actividad la percepción positiva del cliente externo sobre la fiabilidad de resultados y la valoración global del laboratorio incluso ha mejorado en los últimos años.

La percepción sobre los tiempos de respuesta empeoró ligeramente en el año 2006 seguramente debido a la implantación en todo el laboratorio de nuevas tecnologías.

Estos buenos resultados se han conseguido gracias a:

- La gran implicación del personal en los objetivos del laboratorio.
 - Dedicación especial a estudiar procedimientos organizativos.
 - Especial interés del laboratorio en la realización de procesos formativos para todo el personal.
-