

# ¿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 M, Esquerda Serrano A.



Laboratori Clínic .Hospital Universitari Arnau de Vilanova. ICS Lleida. UdL.

## INTRODUCCIÓN/OBJETIVOS

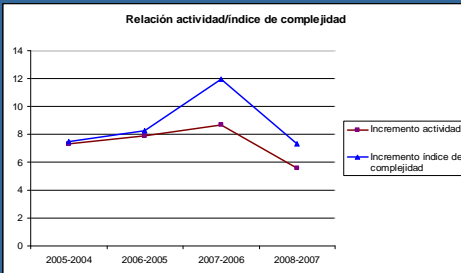
- El laboratorí clínic ICS Lleida inicia su actividad tal como está estructurado actualmente en Enero de 2002 y después de llevar a cabo todos los procesos de reorganización, uno de sus primeros objetivos fue conseguir la certificación ISO 9001/2000.
- Este reto fue conseguido el 1 de Junio de 2004 y 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 cuatro años presentamos a continuación.
- Asimismo se relacionan estos resultados con los datos de actividad de nuestro laboratorio referidos igualmente al incremento de índice de complejidad que también se ha producido en el mismo tiempo.

## ENCUESTA

## EVOLUCION ACTIVIDAD/COMPLEJIDAD



Debido a múltiples factores como la potenciación de varios servicios hospitalarios o la incorporación de 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 Global del laboratorio en 5.5 puntos de media

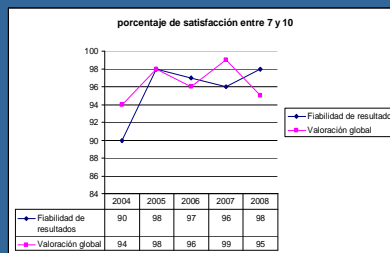


## COMITÉ DE CALIDAD

## CONCLUSIONES

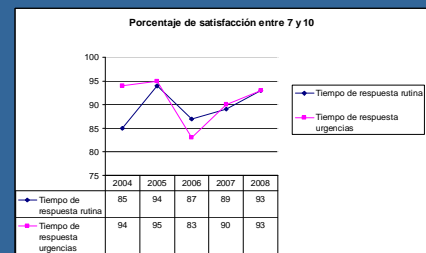
- La percepción positiva del cliente externo sobre la fiabilidad de resultados y la valoración global del laboratorio incluso ha mejorado estos últimos años
- La percepción de nuestros clientes respecto a los tiempos de respuesta se mantiene en niveles elevados
- Estos buenos resultados se han conseguido gracias a:
  - La gran implicación de todo el personal en los objetivos del laboratorio
  - Dedicación especial a estudiar procedimientos organizativos
  - Buena elección de tecnologías

## ANÁLISIS DE TENDENCIAS



La percepción positiva de nuestros clientes sobre la fiabilidad de resultados y la valoración global del laboratorio se sigue manteniendo a pesar de estos incrementos de actividad

## ANÁLISIS DE TENDENCIAS



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