

Control de los tiempos de respuesta en el laboratorio de urgencias.

Herráez O, García Redondo J, Noblejas M.

Hospital General La Mancha Centro. Alcázar de San Juan. Ciudad Real.

Introducción: El área hospitalaria de Urgencias de nuestro hospital solicita mensualmente una media de 3200 peticiones al laboratorio de urgencias. Por las condiciones especiales de esta área hospitalaria en el sistema de calidad del laboratorio se ha definido un proceso preanalítico-analítico propio.

El laboratorio cuenta con petición informatizada, que para el área hospitalaria de urgencias cuenta con un módulo de peticiones urgentes que agiliza el sistema de petición de analíticas y la entrega de resultados y, además, permite conocer la traza de la petición desde que es solicitada por el médico hasta que llega al laboratorio.

Material y métodos: El proceso de petición en el área hospitalaria de urgencias (Figura 1) consta de varias actividades y puntos de control.

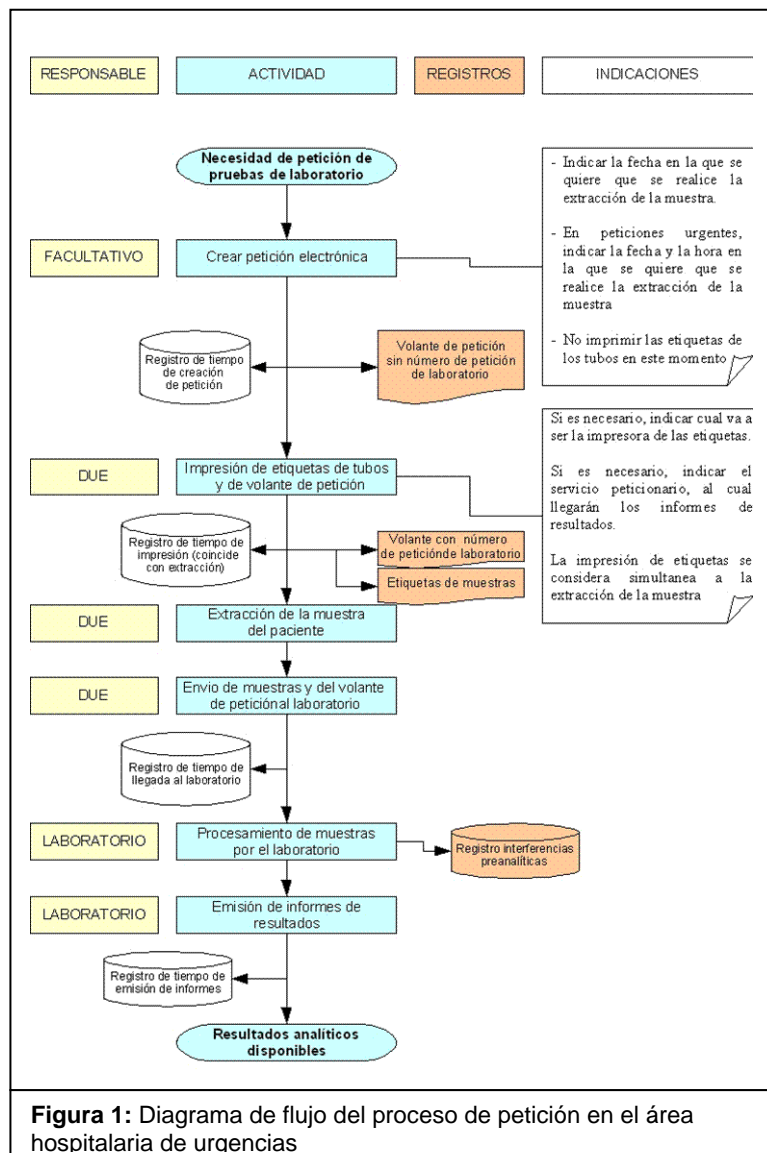


Figura 1: Diagrama de flujo del proceso de petición en el área hospitalaria de urgencias

El primer paso consiste en la solicitud de análisis (creación de la petición), la cual permite programar la extracción para ser realizada en el momento deseado. En el momento de la extracción el personal de enfermería imprime el volante de petición, momento en el cual también se etiquetan automáticamente los tubos necesarios para la extracción mediante el equipo BC ROBO.

Las muestras se envían junto con el volante impreso al laboratorio de urgencias, donde se registra en el sistema informático del laboratorio (SIL) mediante la lectura del código de barras del número de petición.

Una vez que los resultados analíticos son validados quedan a disposición del médico a través del sistema informático hospitalario (SIH).

Cada paso deja registrado en el sistema la hora en la que ha sido realizado, por lo que permite conocer el intervalo de tiempo consumido en cada etapa.

El control del tiempo de respuesta del laboratorio de urgencias se realiza mediante una aplicación que permite conocer a tiempo real los tiempos de respuesta diarios

del laboratorio de urgencias (Figura 2). Esta aplicación permite elaborar informes que son difundidos diariamente al personal del laboratorio de urgencias.

INFORME ACUMULADO DE TIEMPOS DE RESPUESTA EN LABORATORIO DE URGENCIAS



Fecha del informe:..... 15/03/2010

Hora del informe: 10:12:47



Rango de fechas del informe..... 01/02/2010 hasta 28/02/2010

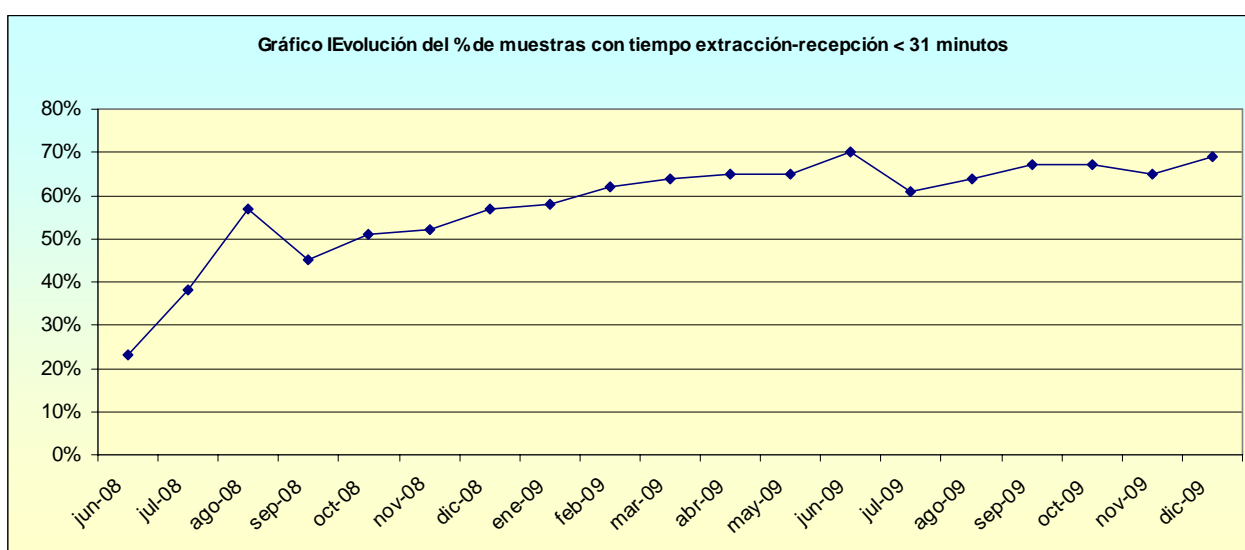
FECHA DE REGISTRO	Menos de 30'	Entre 30'y 45'	Entre 45'y 60'	Entre 60'y 90'	Más de 90'	Totales
01/02/2010	169	16	10	4	1	200
02/02/2010	158	45	13	5	6	227
03/02/2010	197	40	14	3	3	257
04/02/2010	193	32	11	3	4	243
05/02/2010	164	51	12	5	4	236
06/02/2010	114	22	8	6	2	152
07/02/2010	119	27	11	1	2	160
08/02/2010	183	31	11	6	6	237
09/02/2010	134	49	25	23	7	238
10/02/2010	142	61	14	12	7	236
11/02/2010	142	36	14	4	4	200
12/02/2010	182	35	13	7	4	241
13/02/2010	100	33	10	4	1	148
14/02/2010	91	46	14	9	0	160
15/02/2010	167	42	15	10	6	240
16/02/2010	161	50	15	3	6	235
17/02/2010	201	49	11	7	8	276
18/02/2010	160	65	16	8	5	254
19/02/2010	140	51	18	19	8	236

lunes, 15 de marzo de 2010

Página 1 de 4

Figura 2: Informe a tiempo real de los tiempos de respuesta del laboratorio de urgencias. Esta aplicación permite el control directo e inmediato sobre posibles incidencias que alteran los tiempos de respuesta esperados.

Resultados y discusión: El conocimiento de los tiempos empleados en todo el proceso de petición de análisis urgentes ha permitido identificar y corregir desviaciones que se producían en la parte del proceso extra-laboratorio, haciendo énfasis principalmente en la disminución del tiempo transcurrido desde la extracción hasta el envío de las muestras al laboratorio. De esta forma, se pactó con el área hospitalaria de urgencias un objetivo de calidad consistente en conseguir el aumento del porcentaje de peticiones con un tiempo transcurrido desde la extracción de la muestra hasta la recepción de la misma por el laboratorio de urgencias inferior a 31 minutos. Para la consecución de este objetivo se realiza la medición mensual del indicador, resultados que son trimestralmente comunicadas al área de urgencias mediante reuniones conjuntas. Se partió en Junio de 2008 de un 24% de peticiones enviadas al laboratorio en un tiempo inferior a 31 minutos desde su extracción (Gráfico 1). Tras la aplicación de las medidas para la mejora de los tiempos de respuesta se consiguió un 69% en Diciembre de 2009, manteniéndose estable hasta la fecha.

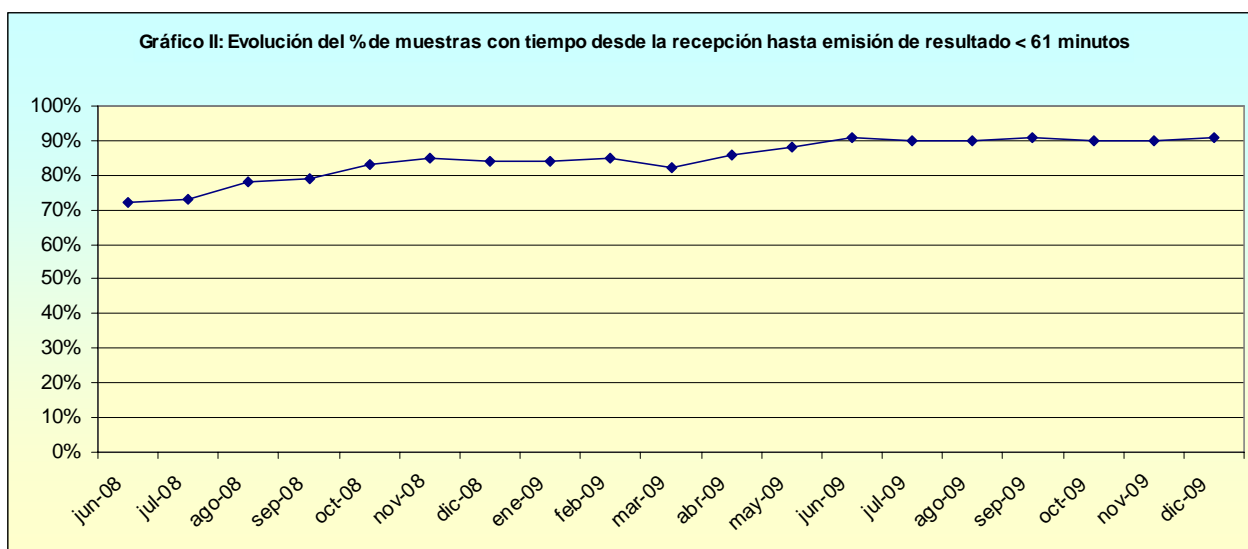


El control de los tiempos de respuesta del laboratorio permitió identificar causas de aumento de los mismos y aplicar soluciones.

En el laboratorio de urgencias se trabajaba con tubos de suero con gel separador, de manera que se planteó su sustitución por tubos de heparina de litio para evitar el tiempo de espera de la retracción del coágulo.

El control a tiempo real de los tiempos de respuesta permitió comprobar que los mantenimientos de los equipos (principalmente el mantenimiento del equipo utilizado para el análisis bioquímico) aumentaba puntualmente el tiempo de respuesta del laboratorio de urgencias, por lo que se optó por la introducción de un segundo equipo.

Dentro del sistema de calidad del laboratorio también se planteó como objetivo el aumento de los porcentajes de peticiones con un tiempo transcurrido desde la recepción por el laboratorio hasta la emisión de resultados inferior a 61 minutos. El punto de partida, en Junio de 2008 fue del 77% con un valor en Diciembre de 2009 del 91% (Gráfico II).



Conclusiones:

- El uso de registros de tiempo en la petición resulta sumamente útil, ya que permite tomar a cabo medidas que mejoren el proceso, tanto en la fase analítica como en la fase extra-laboratorio, lo que es muy importante principalmente en el área hospitalaria de urgencias.
 - Para la toma de medidas que mejoren el tiempo de respuesta desde que se realiza la petición hasta que los resultados son remitidos al médico solicitante, es necesario contemplar también la fase extra-laboratorio. Los tiempos consumidos en esta fase pueden mejorarse empleando estrategias de comunicación con el laboratorio.
 - Una herramienta sumamente útil desarrollada para el cumplimiento de los objetivos marcados, que fue posteriormente adaptada para el control de otras áreas del laboratorio, fue la evaluación en tiempo real de la actividad del laboratorio, que permite una cómoda observación de desviaciones y una actuación rápida.
-