



UNIVERSIDAD VERACRUZANA
FACULTAD DE MEDICINA REGION VERACRUZ

**PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA DEL
SERVICIO DE ATENCION DEL LABORATORIO CLINICO
QUANTUM.**

**COMO REQUISITO PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACION DE SISTEMAS DE SALUD.**

QUE PRESENTA:

KAREN LIZHET ARANO ZARRABAL

DIRECTOR:

DRA. MARTHA LILIA LEON NORIS

H. VERACRUZ; VER.

Agosto 2019

Dedicatoria

El presente proyecto de titulación lo dedico con todo mi amor y cariño sincero a mis padres, el Sr. José Luis Arano Ávila y la Sra. Lucia Zarrabal Muñoz, porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su amor y sus consejos, su apoyo moral y económico, cuando más lo necesite.

También dedico este logro profesional, a Dios, ya que gracias a él he logrado concluir mi maestría.

A mi hermana mayor, que siempre será el mejor ejemplo de persistencia para mí.

Agradecimientos

Primero doy gracias a Dios por permitirme llegar a concluir esta experiencia, y a mi familia por su amor y apoyo.

Gracias a cada maestro que hizo parte de este proceso, por formarme y guiarme en lo profesional. Gracias a mi Directora de Tesis, la Dra. Martha Lilia León Noris, por su tiempo y enseñanza, para lograr la culminación de este proyecto.

Gracias a la universidad Veracruzana, por ser mi segundo hogar, durante años.

Gracias a todas las personas que colaboraron de manera directa e indirecta en la realización de este proyecto. A mis compañeros de clases de la maestría, por brindarme su amistad y pasar bellos momentos juntos.

Finalmente agradezco a quien lee este apartado, por permitir a mis experiencias, investigaciones y conocimiento, incurrir dentro de su búsqueda de información.

Contenido

Resumen.....	6
Capitulo I. Descripción del objeto de estudio.....	6
1.1 Generalidades.....	6
1.2 Diagnostico.....	8
1.3 Objetivos de Diagnostico.....	9
1.3.1 Objetivo general.....	9
1.3.2 Objetivos específicos.....	9
1.4 Metodología del Diagnostico.....	10
1.5 Resultados del Diagnostico.....	11
1.6 conclusiones del Diagnostico.....	17
1.7 Planteamiento del problema.....	19
1.8 Contexto.....	20
1.9 Infraestructura.....	21
1.10 Justificación.....	22
1.11 Objetivos de Intervención.....	23
1.11.1 Objetivo general.....	23
1.11.2 Objetivos específicos.....	23
Capitulo II. Fundamento teórico.....	24
2.1 Marco teórico.....	24
2.2 Marco referencial.....	29
2.2.1 Deberes y derechos de los pacientes.....	29
2.2.2 Deberes de los pacientes.....	30
2.3 Marco legal.....	32
2.4 Definición de términos básicos.....	36
Capitulo III. Metodología de la intervención.....	38
3.1 Planeación de la intervención.....	38
3.2 Estrategias para mejorar la explicación de indicaciones previas y procesos de la toma de muestras.....	41
Capitulo IV. Informe de resultados.....	47
4.1 Análisis de resultados.....	47
4.2 Conclusiones y propuestas.....	48
11.1 Anexos.....	50

11.2 Bibliografía..... 53

Resumen

La evaluación realizada a los pacientes/usuarios para conocer sus niveles de satisfacción en el servicio de atención en el laboratorio clínico, constituye una vía importante de información a fin de mejorar y ejecutar estrategias para perfeccionar el servicio de atención en el laboratorio.

Palabras clave:

Satisfacción del usuario, laboratorio clínico, servicio

Diagnóstico: la realización de este proyecto se llevó a cabo dentro de las instalaciones del laboratorio clínico Quantum, con el fin de obtener información para tener incremento en el número de sus usuarios externos.

Objetivo: Realizar un diagnóstico del servicio de atención a pacientes en el laboratorio clínico Quantum, para proponer estrategias de mejora.

Metodología: Se realizó una encuesta por medio de un instrumento (cuestionario), el cual contaba con 9 indicadores que conforman el servicio de atención, estos se evaluaban por niveles de satisfacción (excelente, bueno, regular, malo, pésimo).

Resultados: Todos los resultados obtenidos fueron representados en gráficas. Se identificó una baja satisfacción de los usuarios, en el indicador que hace referencia a la explicación que realiza el personal, al momento de señalar las indicaciones previas, y los procesos de extracción de muestras para la realización de los análisis clínicos.

Intervención

La finalidad de este proyecto fue establecer estrategias que resuelvan el problema que se logró identificar en el diagnóstico.

Objetivo de intervención: Proponer estrategias para la mejora del servicio de atención de los pacientes del laboratorio a partir de una mejor comunicación en cuanto a la información que dan al paciente para indicaciones previas y en los procesos de extracción de muestras para la realización de análisis clínicos

Estrategias

- Realización de manuales de procedimientos.
- Capacitación al personal
- Establecimiento de vínculos de comunicación efectiva con el paciente.
- Respeto a las condiciones, socioculturales, convicciones personales y morales, del paciente.
- Respeto a la intimidad y pudor, independientemente de la edad y genero del paciente.
- Seguimiento de las reclamaciones de los pacientes.

Cap

1.1

Los
Frar
era
labo

Se evaluó un presupuesto económico promedio, para la aplicación de dichas estrategias, así como el tiempo en que se ejecutara cada una.

Conclusión: Todo laboratorio debe siempre mantener un servicio de atención de calidad, donde la evaluación es fundamental para la mejora del servicio que se ofrece.

descenso de la calidad, por descuido y mala coordinación entre las distintas

secciones. Por esto, surge la necesidad de coordinar los objetivos y mejorar los resultados y, en consecuencia, de controlar la calidad.

La calidad es un concepto subjetivo, el término proviene del latín. La calidad se relaciona con las percepciones que se establece cada individuo para comparar los productos o servicios de acuerdo con las exigencias de los usuarios. (Espinoza, 2004)

Las políticas actuales en el ámbito de la salud dan un valor fuerte a la promoción de la salud de ahí que resulta fundamental contar de manera continua con indicadores que brinden el estado actual de cada uno de los servicios que ofrece el sistema de salud, siendo la Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES), la responsable en México de desarrollar y aplicar modelos para el monitoreo y evaluación de la calidad de los servicios de atención médica que proporcionan los sectores público, social y privado, en términos de las disposiciones legales aplicables e identificar la opinión y percepción del usuario sobre estos servicios. Esta dependencia es la encargada de manejar el sistema de indicadores que mide la calidad de la atención de los servicios en salud agrupados en 9 aspectos: el trato a pacientes en consulta externa, el trato en urgencias, organización en servicios de consulta externa, en urgencias en primer lugar, rural, atención efectiva consulta externa, en consulta de segundo nivel, atención de enfermería hospitalización e infecciones con relación a la atención de salud. A pesar de contar con este sistema todavía no se cuenta con una medición que determine un alto grado de confiabilidad. (salud s. d., 2015)

En otra línea, el análisis de los fluidos del cuerpo con propósitos diagnóstico y tratamiento ha llegado a ser una parte integral de la práctica médica. Los médicos confían cada vez más en los ensayos de laboratorio antes de preinscribir intervenciones terapéuticas críticas para sus pacientes, por esta causa la responsabilidad del laboratorio clínico ha alcanzado grandes alturas. Criterios erróneos pueden costar vidas; cualquier persona que trabaje en el laboratorio deberá prepararse para aceptar este tipo de responsabilidad, con decisión y voluntad; tal preparación incluye un deseo de aceptar el reto académico y técnico que se presenta para la producción de resultados de laboratorio de buena calidad. La necesidad de una evaluación en la calidad de atención de los laboratorios clínicos, para la satisfacción de los pacientes, se ha ido produciendo paralelamente al avance de la tecnología y de la evolución del concepto de calidad en la sociedad.

No cabe duda de que la calidad del medio ambiente, de los productos alimenticios, de los servicios de salud públicos y privados, es más una exigencia que un deseo. (H, 2015)

1.2 Diagnostico

El laboratorio de análisis clínicos Quantum, tiene aproximadamente 9 años, ofreciendo servicios de diagnóstico clínico. La principal fuente de ingresos económicos del laboratorio Quantum es la subrogación de servicios que nos proporcionan distintos hospitales, como el hospital general de PEMEX y el Hospital de Boca del Rio. Así como también a otros laboratorios privados. Cuando por algún motivo no cuentan con el reactivo o el equipo no funciona correctamente, y no puedan realizarlas.

Hace aproximadamente 2 años, se contaba con otra sucursal, ubicada en la ciudad de Poza Rica, Veracruz, en donde también se trabajaba con el Hospital de Pemex de esa ciudad, debido a la mala organización y administración del laboratorio el contrato de la subrogación con el hospital de Pemex se canceló, y siendo esto la principal entrada económica del laboratorio, el propietario decidió cerrarlo en diciembre del 2016.

Sin embargo, Quantum Veracruz, sigue en pie, y actualmente su finalidad es crecer como empresa y que no fracase, por una mala organización, y mal servicio de atención a los clientes.

El objetivo del laboratorio es tener usuarios externos, es decir que su prioridad no sea la subrogación de hospitales y laboratorios, y dirigir sus servicios aplicados más hacia el público en general.

1.3 Objetivos de Diagnostico

1.3.1 Objetivo general

Realizar un diagnóstico del servicio de atención a pacientes en el laboratorio clínico Quantum, para proponer estrategias de mejora.

1.3.2 Objetivos específicos

- Evaluar el servicio de atención a los pacientes que acuden al laboratorio, de acuerdo con su nivel de satisfacción.
- Medir el grado de satisfacción de los pacientes hacia la explicación del personal para los procedimientos de los análisis clínicos
- Identificar el nivel de satisfacción que tiene los pacientes acerca del procedimiento en la toma de muestras para sus análisis.
- Descubrir la perspectiva de satisfacción de los pacientes acerca del confort y seguridad del laboratorio.
- Conocer la satisfacción que tienen los pacientes acerca de las instalaciones del laboratorio.
- Revelar la satisfacción de los pacientes acerca de la entrega de resultados del laboratorio.
- Obtener el nivel de satisfacción de los pacientes acerca de los costos de los servicios en el laboratorio.
- Monitorizar el tiempo de espera de los servicios que se le dan a los pacientes, de acuerdo con la satisfacción de estos.

1.4 Metodología del Diagnostico

Para llegar al diagnóstico de esta problemática, se empleó un cuestionario de satisfacción que se creó específicamente para los usuarios del laboratorio Quantum. Dicho instrumento fue validado por expertos del área y cuenta con 9 indicadores de servicio de atención al paciente el cual el usuario evalúa por niveles de satisfacción según su perspectiva, estos niveles van por escala. (Ver anexo, figura 7)

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala
- Pésima

El instrumento fue aplicado a 24 pacientes en un lapso de 1 mes, de forma presencial cuando iban por los resultados de sus análisis. Los cuestionarios incompletos no fueron tomados en cuenta siendo 2, por lo cual solo se consideraron para realizar este proyecto 22.

Es fundamental volver mencionar que la entrada principal de trabajo del laboratorio Quantum, es la subrogación o maquila de procesamiento de muestras del hospital general de Pemex Veracruz; es por esa razón que la muestra de pacientes a la que se le aplico el cuestionario es escasa. Ya que el número de pacientes particulares que llegan es muy bajo.

De la misma manera se expone, que el tiempo en el cual se aplicaron los cuestionarios, fue determinado por el jefe de laboratorio, dando como consentimiento solo 1 mes, y solo en presencia de la autora de este proyecto, la asignación del cuestionario, a los pacientes del laboratorio.

Este cuestionario está formado por indicadores. Es importante señalar que estos indicadores van relacionados con los establecidos en los del sector salud (INDICAS).

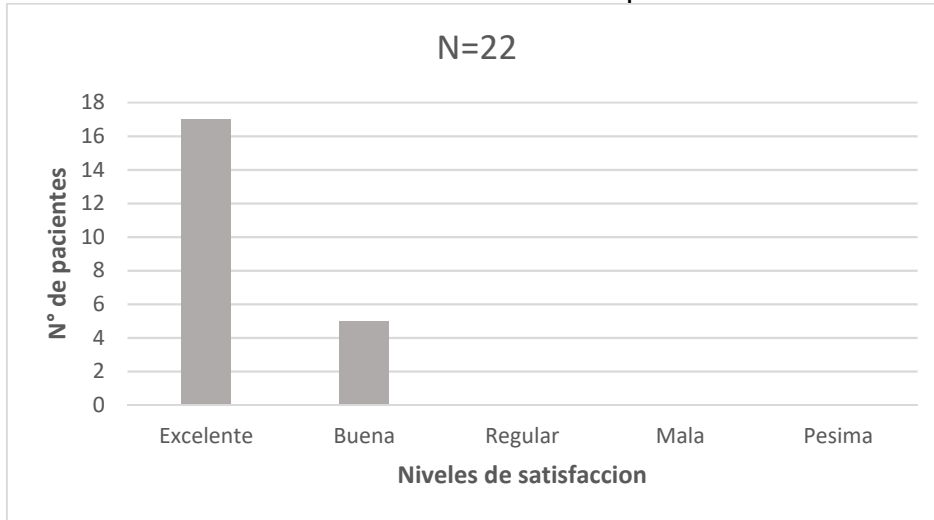
- 1) Atención de servicio en la recepción.
- 2) Explicación de las indicaciones previas y procedimientos a los que se sometió para la toma de muestra sus exámenes clínicos.
- 3) Toma de muestra para el análisis requerido.
- 4) Como considera las condiciones de las instalaciones.
- 5) Confort y seguridad mientras espera.
- 6) Tiempo en la sala de espera.
- 7) Tiempo de entrega de sus resultados.
- 8) Costos de los servicios.
- 9) Horario de los servicios.

1.5 Resultados del Diagnostico

Los resultados obtenidos destacan lo siguiente:

1).-Atención del servicio de recepción. - De 22 personas, 17 indicaron una excelente satisfacción en la atención de servicio en la recepción, y 5 personas como buena satisfacción del servicio en la recepción. Gráfico 1.

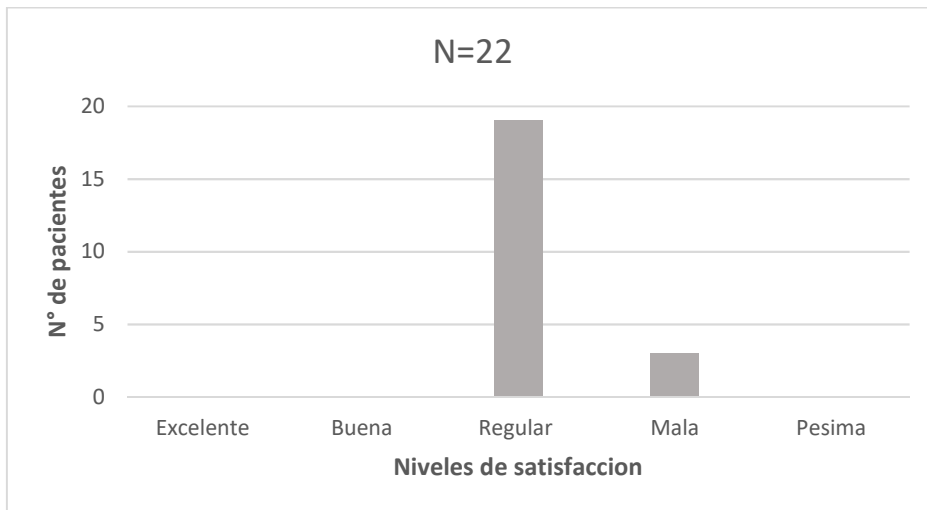
Gráfico 1.-Atención del Servicio en la Recepción



Fuente: Encuesta aplicada a pacientes del laboratorio Quantum. 2017.

2)-Explicación de las indicaciones previas y procedimientos a los que se sometió para la toma de muestra sus exámenes clínicos. - En la explicación de las indicaciones previas y procedimientos a los que se sometieron los pacientes para la toma de muestra de sus exámenes clínicos, 19 lo evaluaron como regular, y 3 como mala satisfacción. Gráfico 2.

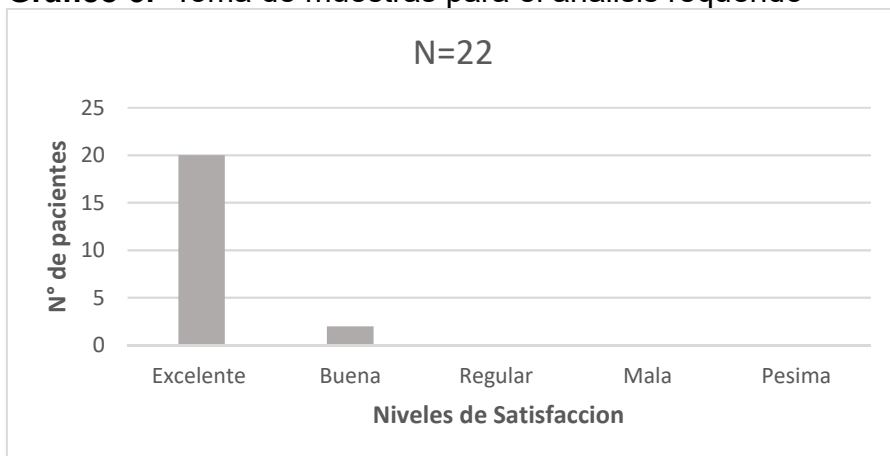
Gráfico 2. Explicación de las indicaciones previas y procedimientos a los que se sometió



Fuente: Encuesta aplicada a pacientes del laboratorio quantum. 2017.

3). Toma de muestra para el análisis requerido. - Se evalúa la satisfacción en la toma de muestra para los análisis, 20 de 22 personas que contestaron el cuestionario, señalaron como excelente el servicio de toma de muestra, y 2 personas como buena satisfacción. Gráfico 3.

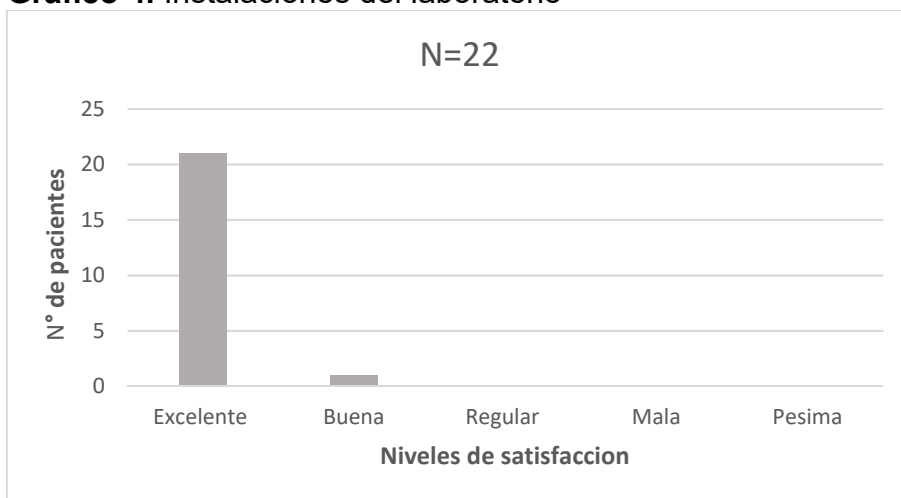
Gráfico 3.- Toma de muestras para el análisis requerido



Fuente: Encuesta aplicada a pacientes del laboratorio quantum. 2017.

4). condiciones de las instalaciones. – Los usuarios evalúan según su perspectiva, las instalaciones del laboratorio, 21 personas califican con una satisfacción excelente, en sus instalaciones y 1 persona lo evaluó como buena. Gráfico 4.

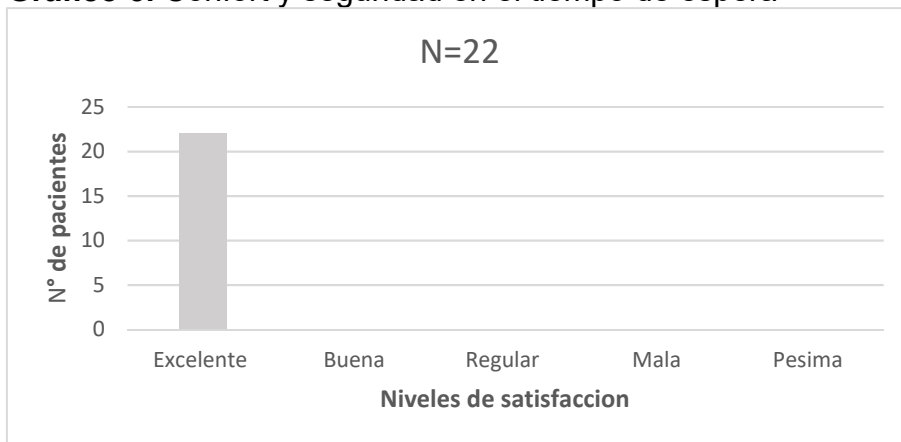
Gráfico 4. Instalaciones del laboratorio



Fuente: Encuesta aplicada a pacientes del laboratorio quantum. 2017.

5). Sobre el confort y seguridad en el tiempo de espera. - Las 22 personas entrevistadas, señalaron con excelente el confort y seguridad mientras esperaba su turno. Gráfico 5.

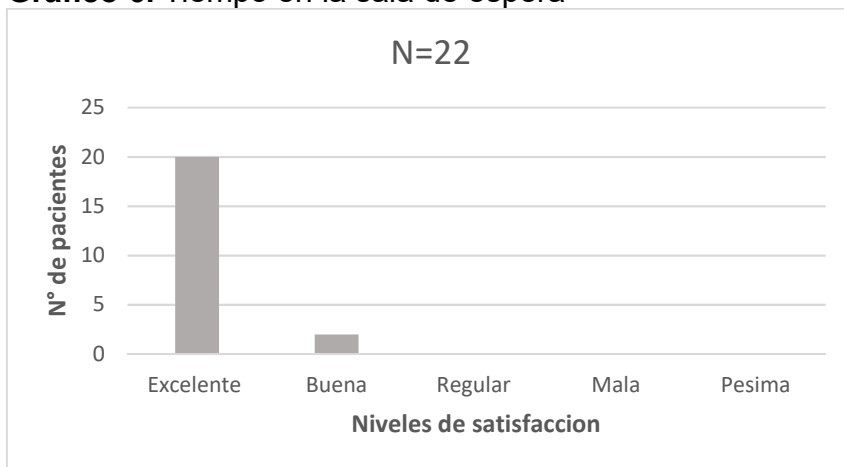
Gráfico 5. Confort y seguridad en el tiempo de espera



Fuente: Encuesta aplicada a pacientes del laboratorio quantum. 2017.

6.) El tiempo de espera en que se atiende de un usuario a otro. 20 personas lo califican con una excelente satisfacción, y 2 personas como buena. Gráfico 6.

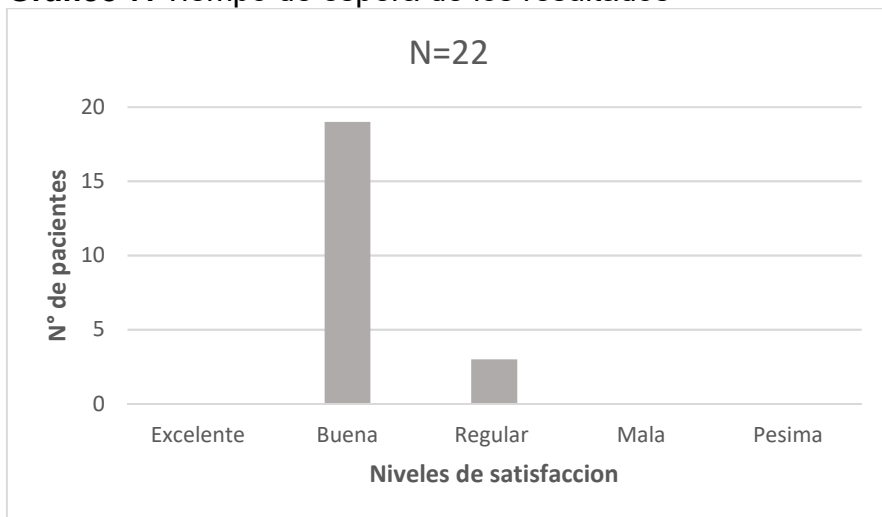
Gráfico 6. Tiempo en la sala de espera



Fuente: Encuesta aplicada a pacientes del laboratorio quantum. 2017.

7). satisfacción en la entrega de resultados. - 19 personas los evalúan como buena, y 3 personas como regular. Gráfico 7.

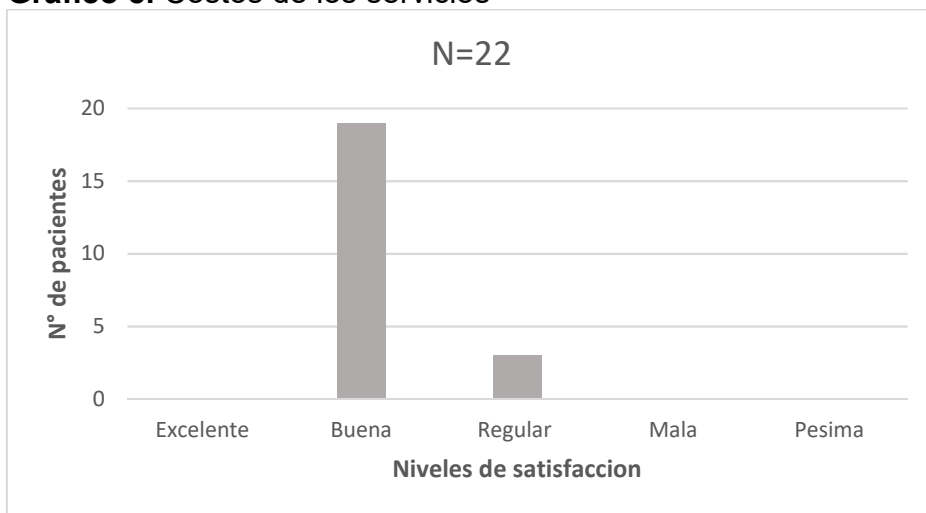
Gráfico 7. Tiempo de espera de los resultados



Fuente: Encuesta aplicada a pacientes del laboratorio Quantum. 2017.

8). los costos de los servicios. - Los costos de los servicios según la perspectiva de 15 personas lo evalúan con una buena satisfacción en los precios, y 7 personas como regular. Gráfico 8.

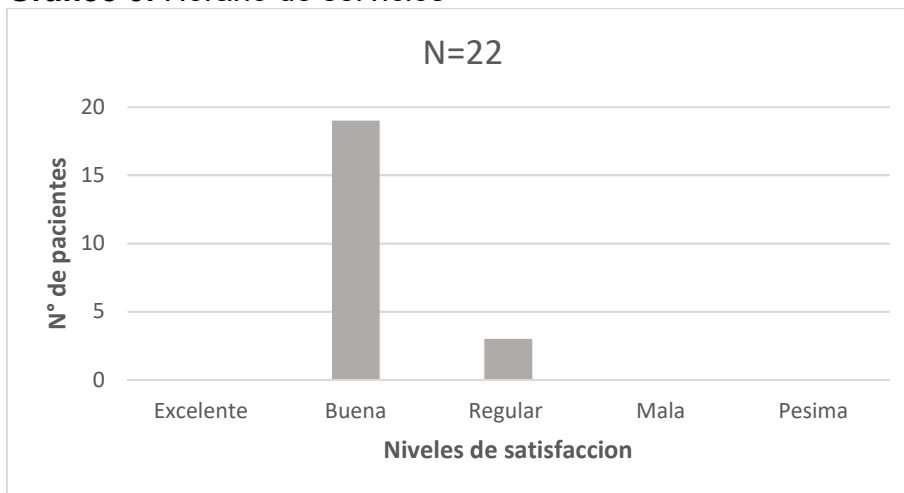
Gráfico 8. Costos de los servicios



Fuente: Encuesta aplicada a pacientes del laboratorio quantum. 2017.

9). horarios de los servicios. Para 19 usuarios tienen una buena satisfacción, y para 3 es regular. Gráfico 9.

Gráfico 9. Horario de servicios



Fuente: Encuesta aplicada a pacientes del laboratorio quantum. 2017.

1.6 conclusiones del Diagnostico

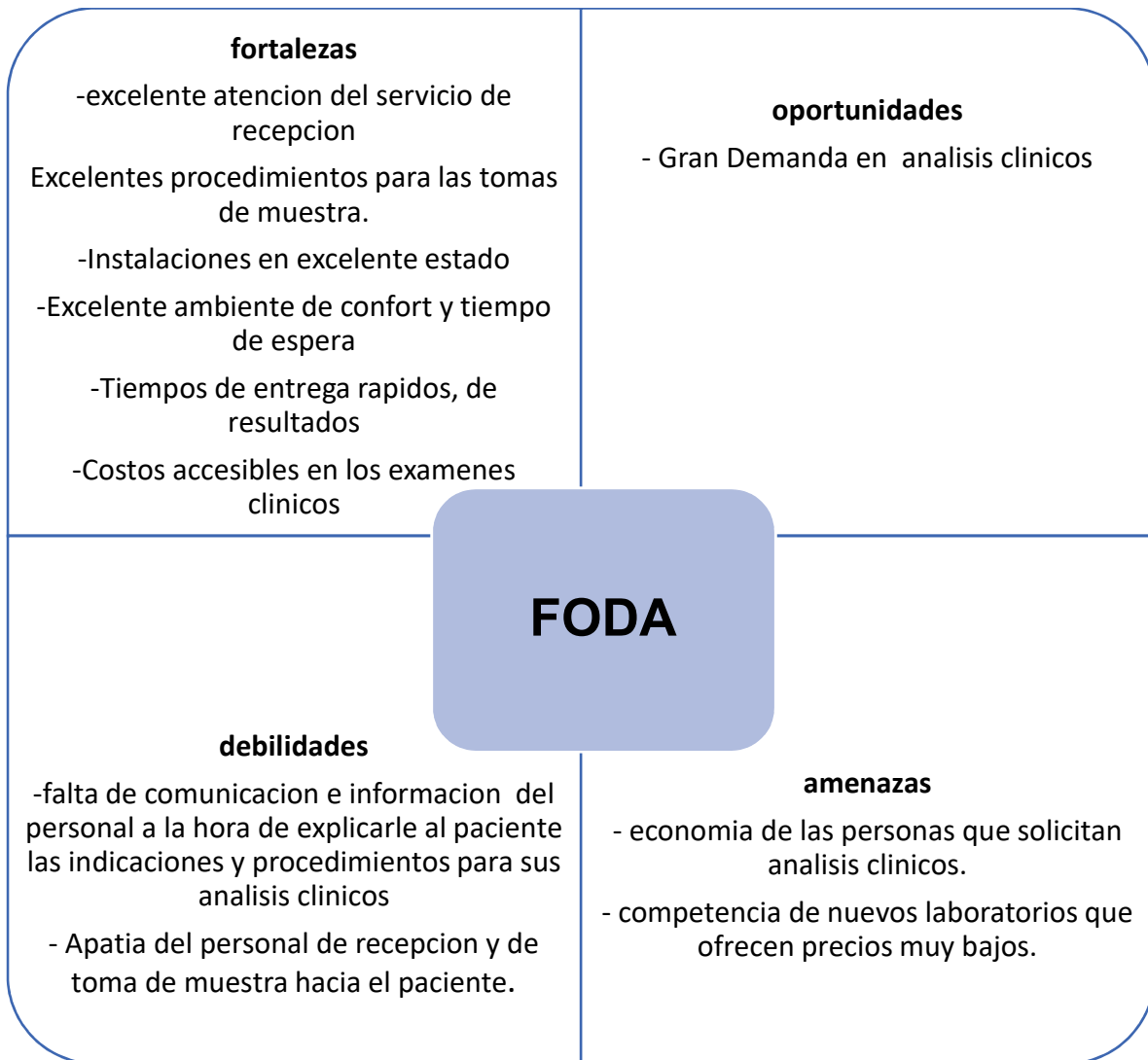
Los resultados anteriores se resumen en la tabla 1 de acuerdo con el indicador correspondiente. Solo en el indicador 2 que trata de la explicación de los procedimientos a los que se somete el paciente se obtuvieron evaluaciones de mala calidad, aunque en ningún otro se catalogó en pésima calidad. Con estos resultados se obtuvo el diagnóstico situacional, señalando que el problema que se está dando en el laboratorio, está en la falta de atención al paciente, para explicar los procedimientos e indicaciones de sus exámenes o análisis médicos, así como al resolverles las dudas que tuvieran sobre los procedimientos.

Tabla 1.- Resultados de la evaluación de la calidad de atención a pacientes del laboratorio quantum.

	Excelente	Buena	Regular	Mala	Pésima
INDICADOR 1	17	5	0	0	0
INDICADOR 2	0	0	19	3	0
INDICADOR 3	20	2	0	0	0
INDICADOR 4	21	1	0	0	0
INDICADOR 5	22	0	0	0	0
INDICADOR 6	20	2	0	0	0
INDICADOR 7	0	19	3	0	0
INDICADOR 8	0	15	7	0	0
INDICADOR 9	0	19	3	0	0

Los resultados anteriores se establecen en el FODA el cual permite identificar las áreas de oportunidad y atención obtenidas en las encuestas.

Figura 1. Matriz FODA



Fuente: Elaboración propia

1.7 Planteamiento del problema

A través de la información obtenida del instrumento (cuestionario) aplicado a los usuarios/pacientes, sobre diversos indicadores de servicios de atención, señalaron que dentro del laboratorio Quantum, existe un marcador bajo, en cuanto a la satisfacción a la explicación que realiza el personal, al momento de proporcionar las indicaciones previas, y los procesos de extracción de muestras para la realización de los exámenes o análisis clínicos. Este factor problemático, puede estar impidiendo el crecimiento empresarial del laboratorio, ya que fomenta la apatía del usuario/paciente, evitando que el paciente regrese a solicitar nuevamente un servicio o recomiende de buena manera el laboratorio.

La seguridad y satisfacción del paciente es un elemento primordial para su atención. En los laboratorios privados de análisis clínicos, aspectos tales como la amabilidad y disponibilidad de tiempo del prestador, y las complicaciones del proceso, son características que los pacientes pueden evaluar fácilmente y que, por lo tanto, determinan su valoración de acuerdo con la satisfacción. (Gomiz, 2003)

Por tanto, el problema nodal, que se logró identificar por medio del instrumento de satisfacción aplicado a los pacientes, es la inadecuada o nula explicación de los procedimientos a los que se va a someter el paciente para realizar sus análisis, que va desde las indicaciones previas a la toma de muestra, y al momento de la recolección de muestras biológicas del paciente para sus estudios.

1.8 Contexto

El proyecto se realizó en el Laboratorio clínico privado Quantum, ubicado en la ciudad de Boca del Rio, Veracruz, con dirección en calle Mar adriático esquina Costa verde. Este laboratorio clínico, cuenta con 9 nueve años de brindar servicios de salud, el propietario es el Químico Clínico José Luis Bolaños Turrubiates, antiguo jefe de laboratorio del Hospital General de Pemex Veracruz.

Acerca del recurso Humano, cuenta con 2 químicas clínicas, para la toma y el procesamiento de muestras, una recepcionista, y un intendente para la limpieza del laboratorio. El horario de trabajo es de 7:00 horas- 14:00 horas y de 16:00 horas a 19:00 horas. De lunes a sábado. Los domingos y días feriados se trabaja únicamente cuando esta la maquila para pruebas de laboratorio subrogadas a Pemex. El contrato de subrogación que se tiene con el Hospital General de Pemex región Veracruz; Veracruz, es la principal fuente de ingresos económicos del laboratorio Quantum. Los pacientes externos que llegan al laboratorio son residentes de esa zona, de un nivel socioeconómico alto-medio. Este laboratorio cuenta con dos pisos y se tiene una rampa para personas con discapacidades motoras y/o adultos mayores. (Anexo, figura 4) En el 1er. Nivel se ubica la sala de recepción, y toma de muestras, así como también el sanitario para los usuarios. (Anexo, figura 5). En el 2º. Nivel está el laboratorio de procesamientos de muestras, dividido en las siguientes áreas; hematología, química sanguínea, uroanálisis, bacteriología y hemostasia. También con un área de almacenamiento de reactivos y muestras, también se ubica la oficina del propietario del laboratorio y el sanitario para el personal. (Anexo, figura 6).

1.9 Infraestructura

En la sala de recepción se cuenta con una sala confort, una pantalla plana de 24” para el entretenimiento de los pacientes. Así como una computadora, para el ingreso y cobro de los pacientes y personal.

En el área de toma de muestras cuenta con dos sillones reclinables reposit, una mesa de salle y un mueble que alberga el material para la toma de muestra.

En química clínica se tienen con dos equipos cobas C111 para el procesamiento de muestras. Así como una centrifuga con capacidad para 12 tubos para el procesamiento de las muestras. En hematología se cuenta con 1 equipo automatizado KX21 para el procesamiento de biometrías hemáticas.

En el área de bacteriología se posee una incubadora de laboratorio marca mediatech, así como lámparas y material propio de dicha área.

En uroanálisis se contiene un equipo lector de tiras reactivas Cobas.

3 refrigeradores para el resguardo de muestras y almacenamiento de reactivos.

1.10 Justificación

Se estima que en México existen entre 10,000 y 12,000 laboratorios clínicos certificados y acreditados. Para abrir un laboratorio basta con sólo presentar el aviso de funcionamiento dentro de los diez días posteriores al inicio de operaciones y cumplir con la norma oficial mexicana nom-007-ssa3-2011. Con la premisa de que el 80 por ciento de las decisiones de los médicos están basadas en estudios de laboratorios clínicos, crece la preocupación en este sector por los errores más comunes que se generan al interior de estas instituciones públicas y privadas, pues se sabe que menos del 5 por ciento cuentan con acreditación de cumplimiento en la norma NMX-EC-15189-IMNC-2015, que marca los requisitos de calidad y competencia de estos establecimientos. (nuñez, 2017)

Sin embargo, en la actualidad muchos laboratorios tanto de sector público como privado no cumplen con la normatividad y los estándares establecidos, originando un mal servicio a los usuarios, que conlleva a errores que van desde la solicitud de las determinaciones hasta la interpretación de los resultados.

En las últimas décadas, se ha producido un creciente interés por la medición, evaluación y mejora en el servicio de atención, en las empresas de servicios de salud en general. En un principio, esta medición se centró en las estructuras, pero cada vez más el interés se centra en los resultados. Entre las diferentes medidas de resultado se encuentra la satisfacción del usuario.

La satisfacción del usuario es el objetivo y resultado de la asistencia en el servicio de atención al paciente y una medida útil de su calidad, al considerarla el eje central del servicio. Este tipo de medición es importante tanto para los profesionales sanitarios como para los gestores de los servicios. Por tanto, es necesario contar con instrumentos que sean válidos y fiables para medir esa satisfacción (Cano, 2006)

Los laboratorios clínicos son una de las áreas de salud más preocupadas por el servicio de atención al paciente, ya que actualmente padecen una gran oferta y demanda y por ella mayor competitividad entre laboratorios de distintas empresas de salud.

El mercado de laboratorios clínicos en México está muy pulverizado, pues se habla que hay entre 10 a 12 mil laboratorios en todo el territorio nacional, y con una tendencia de seguir creciendo a tasas de un 10 por ciento anual.

Sin embargo, en el mercado existen grupos de laboratorios clínicos pequeños, lo que nos dice que es un sector en plena evolución. (Herrera, 2018)

“Estamos en un mercado donde las personas asocian mucho la marca con el servicio y el precio, lo que significa retos para las empresas”, Ernesto López Clariond, presidente del Consejo de Administración de Empresas Aries, que controla los laboratorios Swiss Lab y Swiss Hospital.

Menciona que el mercado de laboratorios clínicos crecerá en los próximos 10 años en tamaño y poco en participantes, e incluso no descarta que pueda darse posibles adquisiciones y fusiones entre las empresas existentes del sector.

1.11 Objetivos de Intervención

1.11.1 Objetivo general

Establecer estrategias de seguimiento y evaluación para identificar posibles riesgos que repercutan en el objetivo a alcanzar.

1.11.2 Objetivos específicos

- Establecer estrategias de intervención para mejorar la explicación de indicaciones previas y procesos de la toma de muestras
- Proponer estrategias para la mejora del servicio de atención de los pacientes del laboratorio a partir de una mejor comunicación en cuanto a la información que se proporciona al paciente al dar indicaciones previas y en los procesos de extracción de muestras para la realización de análisis clínicos.

Capítulo II. Fundamento teórico.

2.1 Marco teórico

La satisfacción del cliente es un componente fundamental del sistema de gestión de la calidad y un importante centro de atención en las normas de la Organización Internacional de Normalización (ISO). En última instancia, el laboratorio produce un producto —el resultado del análisis— para sus clientes. Si el cliente no obtiene un buen servicio, el laboratorio no está cumpliendo su función principal. En la actualidad el buen servicio de atención y los cambios hacia la mejora continua es una prioridad en las organizaciones modernas incluyendo las de servicio. En México falta mucho por hacer en el cambio hacia ese panorama, sobre todo en las instituciones del sector salud. El área de ciencias de la salud es un sector de servicio que enfrenta una presión continua para mejorar la calidad. (Martínez, 2010). Philip Crosby definió la práctica de la calidad como el cumplimiento de los requisitos del cliente. Aplicó esta práctica a las empresas y a la fabricación, pero es igualmente importante para un laboratorio clínico. El laboratorio clínico necesita saber quiénes son sus clientes y conocer sus necesidades y requisitos. Los profesionales de la salud deben enfrentarse al reto de las crecientes expectativas del público. Un desafío significativo es hacer que en el sector salud, los médicos, personal paramédico, técnico y administrativo participen en el proceso de calidad, involucrándose activamente en equipos y comités. (Etcheverry, 2012) Al analizar la historia de la humanidad es posible observar una sucesión de cambios en todos los aspectos de la vida. Nuestros antecesores, hasta donde sabemos, estaban conscientes de que la satisfacción del paciente es importante, por lo tanto, metrología, especificaciones, inspección, todo viene de siglos atrás, antes de la era cristiana. Al llegar el siglo XX, se aceleró el paso con una larga procesión de actividades y nuevas ideas, surgiendo conceptos como: control de calidad, planeación de calidad, mejoramiento continuo, prevención de defectos, control estadístico de procesos, círculos de calidad, etcétera. (Ramírez, 2005) La calidad como filosofía de vida su punto más importante en el siglo XX, por tal motivo, analizaremos cómo evolucionó la calidad a partir de este siglo. El sector de servicios creció con rapidez en la segunda mitad del siglo veinte, el cual empezó a reconocer la importancia de la calidad algunos años después de la manufactura, esta demora se debe a que los sectores de servicio no enfrentan la misma competencia extranjera que los de manufactura, principalmente por el tipo de cliente que demanda un servicio, el cual tiene necesidades diferentes de atención. (Motta, 1996).

El concepto de cliente interno y externo se sigue manteniendo y aparece ahora con más énfasis en el logro de la satisfacción de las partes interesadas, siendo estas los directivos, mandos medios, trabajadores, proveedores, clientes, agentes sociales y la sociedad en un conjunto. A este conjunto es al que hay que satisfacer, si unos ganan y otros pierden no hay negocio, el objetivo es “yo gano, tu gana, todos ganamos”, si el objetivo es satisfacer a los clientes, todas las partes implicadas, por justicia deben lograr también la satisfacción. (Kotler, 2013). Observando al sector del servicio, es más difícil manejar las características intangibles de la calidad del servicio de atención, porque casi siempre dependen del desempeño y comportamiento de los empleados, la clave de la calidad en el

sistema de servicio son los empleados. Por lo tanto, es necesario un sistema o programa técnico que canalice las preocupaciones y la movilización de los recursos humanos, no es posible sustraerse del compromiso personal de cada uno con la estrategia de calidad de la empresa. Generalmente, se utilizan métodos excelentes de motivación, un buen video, una conferencia motivadora, estudio de casos, visitas a otras empresas, etc., pero esto tiene efectos positivos, pero a corto plazo. Más allá de las necesidades personales por satisfacer, la motivación deriva su energía de las creencias, es decir, de las convicciones de realización de un contexto favorable para el crecimiento y desarrollo personal, y de expectativas, de imágenes de actualización de uno mismo como empleado. Alcanzar la satisfacción por el trabajo bien hecho, asociado al orgullo de una realización excepcional, obtener reconocimientos como gestos o palabras de aliento, de los superiores, o de las personas del exterior a las que se les presta el servicio, nos da la posibilidad de crecer y valorar este crecimiento al adquirir nuevos conocimientos. Sin embargo, en el servicio, la calidad se puede definir como las actividades primarias o complementarias que no producen directamente un bien físico; es decir, la parte sin producto de la operación entre el comprador “cliente” y el vendedor “proveedor”. (Zai, 2008). Se entiende por satisfacción del paciente la evaluación positiva que éste hace sobre las diferentes dimensiones de la atención médica recibida. La importancia de su evaluación está dada por varias razones: *a)* la medida de dicha variable permite conocer las percepciones del cliente acerca de los estilos de prácticas, de los aspectos administrativos y de las modalidades de tratamiento; *b)* la satisfacción está asociada a mejores resultados en la salud y al cumplimiento del tratamiento; *c)* los niveles de satisfacción están ligados a la continuidad en el uso del servicio sanitario, lo cual se convierte en un indicador de calidad y, por tanto, conlleva una competitividad en el mercado, lo que tiene implicaciones en costes e imagen institucional, y *d)* monitorizar la satisfacción es necesario considerando que el paciente depende de la eficacia del sistema. La satisfacción del paciente es una variable mixta y compleja que se ha estudiado dentro de las ciencias sociales y de la salud. Actualmente hay poco consenso en la determinación de los componentes asociados a ésta. Por tanto, las investigaciones en los últimos años han estado dirigidas a solventar dichos obstáculos. Hay autores que abordan la satisfacción del usuario desde una perspectiva psicológica planteando dimensiones cognitivas, afectivas y conductuales de la asistencia médica proporcionada. Por su parte, otros investigadores conciben que la evaluación que hace el paciente implique predominantemente dimensiones de carácter organizacional. (Feldman, 2007). La satisfacción del cliente/ paciente se manifiesta en las relaciones entre el personal, el proveedor y el cliente. Hemos llegado al factor más significativo de la satisfacción del servicio: la actitud y el comportamiento del personal, además de lo anterior es importante humanizar las condiciones de trabajo, no solo para aumentar las ganancias de la empresa de servicios, sino para aumentar la autoestima de los empleados, de tal forma que exista un clima general de confianza. Se comenten errores a diario, algunos de estos errores tienen efectos nefastos sobre las relaciones con la clientela, otros afectan la rentabilidad de la empresa, esto puede ser consecuencia de que el personal se encuentra frustrado, no motivado y apartado de los verdaderos principios de calidad de la empresa. En

las empresas de servicios, la actitud de los empleados que están en contacto con la clientela asume una importancia enorme y este solo elemento puede garantizar el éxito. En el ejercicio de las funciones cotidianas, la motivación del personal debe ser unánime y reconocida primordialmente para alcanzar un alto nivel de calidad en la organización. La implicación de los empleados debe realizarse de varias formas: por medio del desarrollo de estrategias, proyectos de mejoramientos, evaluación del rendimiento y por medio de la formación, comunicación, consultoría, etcétera. : (Via, 2010).

En la actualidad nos enfrentamos a una sociedad cada vez más informada de lo que la ciencia médica puede ofrecer, más consciente de sus derechos como usuario y más deseosa de participar en las decisiones que afectan su salud. Esta sociedad está también más clara de que la calidad de los servicios de salud está directamente relacionada con la eficacia de la atención que recibirá. Los laboratorios clínicos en el mundo no han sido la excepción a esta regla. Sus usuarios (médicos, pacientes, etc.) no se conforman con la declaración de excelencia que los laboratorios pueden dar con relación a sus servicios, en la sociedad actual, existen diversos mecanismos para demostrar al usuario la calidad del laboratorio. (Monteagudo, 2003)

El primer lugar en este proceso es la autorización legal para operar un laboratorio, la exigencia legal es diversa en todo el mundo. La mejoría de la calidad del laboratorio clínico es una responsabilidad de la dirección en la que se debe involucrar a todo el equipo de trabajo, la superación del laboratorio incide positivamente en los servicios de salud, lo que finalmente redundará en una mejor calidad de vida para todos. La calidad es un concepto relativamente subjetivo en el que lo importante es armonizar las expectativas de los clientes, con las especificaciones de las estructuras y de los procesos, con los resultados en términos de efectividad, eficiencia y eficacia. Dado que no es posible mejorar lo que no ha sido controlado, medido, definido, y documentado, tampoco es posible evaluar la calidad de los laboratorios sin un marco de referencia válido en términos de amplitud y profundidad. (proveedores, 2005). Cuando se realizan análisis clínicos para cubrir las necesidades de la salud pública, los funcionarios o trabajadores de la sanidad pública se convierten en clientes del laboratorio. El laboratorio es un actor fundamental en la supervisión, detección y prevención de enfermedades y en otros programas de salud pública. Los laboratorios tienen que cumplir con las necesidades de los trabajadores de la sanidad pública para afrontar los problemas. A veces necesitan compartir información sin comprometer la confidencialidad del paciente. Los laboratorios especializados como los laboratorios de seguridad alimentaria o de análisis de agua podrán tener otros clientes, como productores alimentarios, fabricantes o directores de sistemas de agua. La comunidad en la que trabaja un laboratorio también tiene expectativas. La comunidad tiene que asegurarse de que el laboratorio no cree un riesgo para los trabajadores, los visitantes o el público. (Andalia, Rodríguez, & Guerrero, 2011). En muchos países, solo puede solicitar análisis clínicos un profesional sanitario con licencia, es decir, un médico, un enfermero o un dentista. En algunos países, el paciente puede solicitar análisis clínicos directamente sin la derivación de un médico o enfermero. Algunos pacientes no tienen los conocimientos ni la experiencia para solicitar el análisis adecuado ni interpretar los resultados. El

personal del laboratorio podrá verse obligado a facilitar ayuda en la selección e interpretación del análisis.

Por regla general, las normas internacionales exigen que los laboratorios se identifiquen claramente al público, garantizado que una persona identificada está al cargo y es accesible. Todos los laboratorios deben hacer público, como mínimo, el nombre y la dirección del laboratorio y el nombre del director, con la información de contacto pertinente. (Ruiz & Martínez Huedo, 2014)

En el laboratorio clínico, el concepto de calidad no es nuevo, sin embargo, muchos Laboratorios no cumplen con la normatividad y los estándares publicados. La calidad en los laboratorios clínicos puede contribuir de manera importante a mejorar la salud de la población.

El profesional sanitario espera tener acceso a información exacta y clínicamente relevante que pueda comprenderse y utilizarse de forma oportuna. Los profesionales sanitarios necesitan tener garantías de la responsabilidad del laboratorio en todo el proceso de análisis, incluidos los pasos preanalíticos, el proceso analítico en sí y el proceso post analítico. En la fase de nuevo análisis, los médicos estarán particularmente interesados en el repertorio de análisis. Se benefician de un manual de recogida exacto, de hojas de petición que completas pero fáciles de usar y de un sistema de entrega puntual. En la fase analítica o de análisis, los médicos desean asegurarse de que trabajan con personal competente. Necesitan saber que los métodos de análisis que se utilizan están validados y que el análisis se realiza con una buena gestión de procesos y con el establecimiento de procedimientos de control de la calidad. La adecuada gestión de todas las incidencias adversas y errores afectará significativamente al uso del laboratorio por parte del médico. (Remon Higuera, Rodríguez Vazquez , Martínez Bugallo , & Méndez Gutiérrez , 2014). El médico espera que el laboratorio realice un trabajo excelente en la gestión de los pasos post analíticos, puesto que son fundamentales para la recepción de los resultados del análisis. Son importantes un buen sistema de información del laboratorio y un método para la verificación de resultados y para entregar resultados interpretables y puntuales en el lugar correcto. La comunidad en la que el laboratorio realiza su trabajo espera que los materiales peligrosos se mantengan dentro de los límites de la instalación y que el laboratorio proteja a sus propios trabajadores de los posibles riesgos. La comunidad debe conocer las alertas de enfermedad comunicables y las actividades de vigilancia y respuesta.

El laboratorio es responsable de asegurar la seguridad y la protección, de la contención de los materiales infecciosos, de tratar adecuadamente la gestión de residuos y de seguir toda la reglamentación en materia de transporte de productos peligrosos. (Rodríguez M. S., 2008). Todos los clientes salen beneficiados cuando un laboratorio decide establecer un sistema de la calidad y buscar un reconocimiento que se acredita con las más estrictas normas. Esto proporciona la garantía de que el laboratorio está siguiendo las prácticas de la calidad y de que los resultados que produce son exactos y fiables. Estudios de calidad en la atención, han demostrado que, en los casos de deficiencias en la calidad, son críticas las acciones para recuperar la confianza y resarcir los perjuicios ocasionados por los fallos. Cuando nos referimos a la calidad de atención del servicio es útil considerar este concepto de momento de la verdad pues denota

ese preciso instante en el que el cliente entra en contacto con la organización y, sobre la base de ese contacto, se forma una opinión de la calidad del servicio, y la hace extensiva a la calidad del servicio recibido por ello resulta relevante preguntarse, cuáles son los atributos de calidad que el cliente valora y que considera deficiente en la atención, para poder plantear, dentro de las posibilidades institucionales, las medidas correctivas. (Garcia Raja, Caballe Martin, & Gimenez Marin, 2008). No nos cansaremos de insistir que el laboratorio clínico es un servicio médico indispensable, cuya importancia ha ido creciendo y desarrollándose a lo largo de los años hasta ocupar un lugar central en la medicina actual. El Laboratorio Clínico es el espacio físico donde se efectúan una gran diversidad de procedimientos médicos, científicos, técnicos, etc., que en conjunto representan un valioso recurso de la clínica al documentar el estado de salud (Medicina Preventiva) o de enfermedad (Medicina Curativa) La razón por la que el médico envía al paciente al laboratorio es sólo una: Necesita información para tomar decisiones adecuadas. El clínico observa en el paciente una serie de manifestaciones clínicas, signos y síntomas tales como dificultad respiratoria, palidez, fatiga, dolor, etc., que no puede cuantificar por lo que deben ser traducidos a datos concretos. Para lograr el óptimo aprovechamiento del Laboratorio Clínico es conveniente:

1. Saber específicamente qué está buscando
2. Conocer el laboratorio al que se solicitan los estudios
3. Saber de qué exámenes dispone
4. Conocer los lineamientos de la colección y transporte de las muestras.
5. Conocer los límites de referencia
6. Conocer las limitaciones de las pruebas
7. Prestar atención a los resultados
8. Saber solicitar aclaraciones

El Laboratorio Clínico ayuda al médico en cualquier momento y en cualquier etapa de la evaluación clínica: al tratar de detectar una enfermedad, al confirmar un diagnóstico, al evaluar el tratamiento. (Speziale, 2013).

2.2 Marco referencial

2.2.1 Deberes y derechos de los pacientes

1. Derecho a la atención médica de buena calidad.

El paciente del Laboratorio Clínico recibirá una atención profesional que permitirá entregar al médico tratante unos resultados de excelente calidad, que sean precisos, oportunos, exactos y de utilidad clínica, garantizando en todo momento su seguridad.

2. Derecho a la libertad de elección.

El paciente tiene derecho a seleccionar la institución de salud a la que quiere asistir para realizar sus pruebas de laboratorio, de acuerdo con la red de atención que tenga habilitada la póliza de salud o la entidad de medicina prepagada y de las referencias o experiencias que se tengan de las mismas.

3. Derecho a la autodeterminación.

El paciente tiene derecho a tomar decisiones libremente en relación con los procedimientos a realizarse en el Laboratorio después de conocer las implicaciones de estos y de igual manera tiene derecho a negarse a participar en las investigaciones médicas que adelante el Laboratorio.

4. Derecho a recibir un trato digno.

El paciente recibirá un trato digno por parte de todo el personal del Laboratorio que interviene en su atención, respetando sus creencias, culturas, costumbres y valores.

5. Derecho a la información

- El paciente tiene derecho a conocer con anterioridad todas las condiciones pre analíticas que debe cumplir para realizar sus pruebas al igual que las condiciones contractuales de su atención.

- El paciente tiene derecho a recibir toda la información relacionada con su estado de salud evidenciada en los resultados de las pruebas de Laboratorio. Así mismo tiene derecho a que el médico tratante reciba esta información con prioridad por parte del Laboratorio, siempre y cuando en el resultado se evidencie que está comprometida la vida del paciente.

6. Derecho a la confidencialidad.

El Laboratorio garantiza a todos sus pacientes que la información contenida en el sistema de información relacionada con su estado de salud será tratada de manera confidencial por el personal del Laboratorio que tenga acceso a ella y que sólo será entregada a la persona o al médico que el paciente directamente autorice. Así mismo, el Laboratorio garantiza la seguridad en el almacenamiento de toda la información de los pacientes.

7. Derecho a recibir un trato cordial y amable. El paciente del Laboratorio Clínico recibirá por parte de todas las personas que intervengan en su atención, un trato cordial y amable que le permita sentirse totalmente a gusto en el proceso de realización de exámenes de Laboratorio.

8. Derecho a recibir información sobre los costos a pagar. El paciente obtendrá información oportuna sobre los costos que deberá cancelar por sus pruebas o por los copagos establecidos por su entidad intermediaria antes de que se realice la respectiva facturación.

9. Derecho a la educación sobre la salud. El paciente tiene derecho a recibir información útil acerca de la detección precoz, el diagnóstico y el tratamiento de las enfermedades en donde la medicina del laboratorio en general y el laboratorio clínico en particular tienen un papel importante, viéndose reflejado en los plegables del Programa de Educación en Promoción y Prevención en Salud que se entregan a los usuarios en los puestos de recepción de la Institución.

10. Derecho a expresar sus inconformidades. El Laboratorio tiene establecida en la Institución una política de quejas que le permite a los colaboradores identificar y direccionar, todos los comentarios, quejas o sugerencias que manifiesten los usuarios del Laboratorio Clínico, con el fin de brindar una respuesta oportuna y satisfactoria.

2.2.2 Deberes de los pacientes

En el Laboratorio Clínico se consideran como deberes de los pacientes los siguientes:

1. Informarse sobre las condiciones preanalíticas requeridas por el Laboratorio para la realización de las pruebas. El paciente al momento de recibir de su médico la orden de los exámenes, debe consultarle las condiciones preanalíticas para asistir al Laboratorio. Si por cualquier circunstancia esta información no es suministrada por él, se debe llamar al Laboratorio para que al momento de la visita el paciente cumpla con todos los requisitos previos (preanalíticos) y pueda realizarse sus exámenes.

2. Presentar el carnet del Laboratorio cada que utilice los servicios y actualizar los datos personales cada que se presenten modificaciones. Cuando el usuario visita por primera vez al Laboratorio, al momento de reclamar sus resultados, se le entrega un carnet que lo identifica como paciente de esta Institución. Cada vez que visite el Laboratorio debe presentar el carnet en la recepción, con el objetivo de ubicar de manera rápida y exacta su historia clínica, garantizando la confiabilidad y seguridad en el ingreso de los exámenes solicitados.

3. Presentar toda la documentación que exige cada Institución para la prestación del servicio (orden médica, carnet, entre otros). Si el paciente solicita los servicios del Laboratorio a través de una entidad de medicina prepagada o de una póliza de salud, al momento de la atención debe presentar todos los documentos que dicha entidad exige para que sea atendido en el Laboratorio Clínico. Entre los documentos que se solicitan y que son necesarios, se encuentran: la orden del médico y el carnet de la entidad. Si el usuario necesita consultar telefónicamente las condiciones pre analíticas para sus pruebas, es importante que se informe sobre los requisitos de documentación que su entidad le exige.

4. Proporcionar información veraz y oportuna sobre las condiciones en las que se encuentra. El paciente debe ser sincero al momento de la atención con respecto al cumplimiento de las condiciones pre analíticas que sus pruebas requieren, debido a que de ello dependerá la calidad y confiabilidad de los resultados.

5. Conocer las limitaciones inherentes al laboratorio, ya que las pruebas hacen parte de un estudio médico claramente definido en el ciclo de calidad de una prueba de laboratorio. El laboratorio tiene como objetivo fundamental brindar unas pruebas precisas, exactas, oportunas y sobre todo, de utilidad clínica para el

médico tratante. Partiendo de estos resultados, el profesional de la salud puede brindar un diagnóstico sobre el estado de salud de su paciente y sobre el tratamiento a realizar. Por esto, el usuario debe entender que el laboratorio sólo brinda las herramientas para que el médico realice los diagnósticos respectivos.

6. Contribuir con la cultura de seguridad. El paciente del Laboratorio y su familia participan notablemente en el cumplimiento de la cultura de seguridad en la Institución tanto en la atención como en su entorno. Es por ello por lo que deben acatar las recomendaciones entregadas antes, durante y después de la toma de muestras.

7. Informar cualquier sugerencia u oportunidad de mejora que observe en la Institución en cuanto a la prestación del servicio. Para el Laboratorio Clínico es muy importante conocer la percepción que los usuarios tienen del servicio prestado durante su permanencia en la Institución. Todos esos comentarios serán utilizados como oportunidades de mejora.

8. Contribuir al cumplimiento de las condiciones medioambientales y de bioseguridad.

Consecuentes con el compromiso adquirido por el Laboratorio Clínico en relación con la disminución de los impactos ambientales y de los riesgos ocupacionales, el paciente hace parte fundamental del cumplimiento de este objetivo. Por esto debe seguir las recomendaciones que le permitan hacer una adecuada disposición de residuos y seguir las rutas de evacuación al momento de presentarse una emergencia.

9. Reclamar y hacer llegar a su médico oportunamente los resultados. El paciente debe reclamar sus resultados en la fecha indicada y analizarlos con el médico solicitante con el fin de que le sean oportunos y de utilidad clínica.

10. Conocer y exigir que sus derechos y deberes se cumplan. Con la exigencia y cumplimiento de sus derechos y deberes, el paciente le permitirá al Laboratorio Clínico brindar el mejor de los servicios. (Rodríguez & Carbajales, 2010). Donabedian propone para el modelo de atención a la salud la obligación de reconocer la satisfacción del usuario mediante la prestación de servicios convenientes, aceptables y agradables, donde el usuario sea el árbitro final de la calidad y sea quien decida si el producto o servicio proporcionado responde a sus necesidades y expectativas. Por otra parte, Donabedian considera para la evaluación de la calidad de la atención médica una metodología que estudia tres dimensiones: estructura, proceso y resultados, resaltando la necesidad de incorporar la satisfacción del usuario al grupo de indicadores de resultado de una atención adecuada. (Donabedian, 1993). La atención en los servicios de salud debe ser en forma oportuna y humanizada, que garantice el trato digno para el paciente, respetando sus derechos y los de su familia, fomentando la autonomía en el proceso de toma de decisiones y proporcionando siempre información completa e inteligible de su diagnóstico, tratamiento y pronóstico. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS) uno de los objetivos fundamentales de los sistemas de salud, es el mejorar el nivel y la distribución del trato adecuado a los usuarios de los servicios de salud, entendiéndose este término como lo que sucede cuando los servicios de salud se diseñan y prestan, tomando en consideración las expectativas y preferencias de los usuarios en aquellos aspectos de su relación con los servicios de salud que no son propiamente médicos.

Mientras que el concepto de satisfacción del paciente se relaciona tanto con las interacciones clínicas como con aspectos no médicos. En México, entre noviembre de 2002 y abril de 2003, la Secretaría de Salud coordinó la Encuesta Nacional de Evaluación del Desempeño 2002-2003 (ENED) realizada en México y sustentada en un marco de referencia propuesto por la OMS. Dicha encuesta fue aplicada en 38 746 hogares de las 32 entidades federativas del país para evaluar el desempeño de los sistemas estatales de salud, utilizando indicadores de condiciones de salud, trato y justicia en el financiamiento. Uno de los aspectos incluidos en esta encuesta fue la calificación del trato recibido por los usuarios de los servicios de salud ya que es un hecho que el trato influye decisivamente en la calidad de la atención brindada por los diferentes proveedores. Puentes Rosas y cols., llevaron a cabo un estudio cuya finalidad fue documentar las diferencias en el trato recibido por los usuarios de los servicios públicos de salud en México. Se encontraron diferencias importantes en la forma en que los diferentes proveedores públicos tratan a sus usuarios, independientemente de las condiciones socioeconómicas de los mismos y es un hecho que el trato influye decisivamente en la calidad de los servicios brindados por los diferentes proveedores. (salud L. G., 2015).

2.3 Marco legal

NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-166-SSA1-1997. PARA LA ORGANIZACION Y FUNCIONAMIENTO DE LOS LABORATORIOS CLINICOS

1. Objetivo y campo de aplicación

1.1 La presente Norma Oficial Mexicana tiene por objeto establecer los requisitos que deben satisfacerse para la organización y funcionamiento de los laboratorios clínicos.

1.2 La aplicación de la presente norma es obligatoria en el territorio nacional para los profesionales, técnicos y auxiliares para la salud de los sectores público, social y privado que intervengan en la organización y funcionamiento de laboratorios clínicos.

2. Referencias

Para la correcta aplicación de esta Norma es necesario consultar las siguientes:

2.1 NOM-087-ECOL-1995, Que establece los requisitos para la separación, envasado, almacenamiento, recolección, transporte, tratamiento y disposición final de los residuos peligrosos biológico-infecciosos.

2.2 NOM-009-STPS-1993, Relativa a las condiciones de seguridad e higiene para el almacenamiento, transporte y manejo de sustancias corrosivas, irritantes y tóxicas en los centros de trabajo.

2.3 NOM-012-STPS-1993, Relativa a las condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo donde se produzcan, usen, manejen, almacenen o transporten fuentes generadoras o emisoras de radiaciones ionizantes.

2.4 NOM-114-STPS-1994, Sistema para la identificación y comunicación de riesgos por sustancias químicas en los centros de trabajo.

3. Definiciones

Para efectos de esta Norma Oficial Mexicana, se entenderá por:

3.1 Laboratorios clínicos, a los establecimientos públicos, sociales y privados, independientes o ligados a algún servicio de atención médica, que tengan como fin realizar análisis clínicos y así coadyuvar en el estudio, prevención, diagnóstico, resolución y tratamiento de los problemas de salud.

3.2 Ley, a la Ley General de Salud.

3.3 Reglamento, al Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica.

3.4 Secretaría, a la Secretaría de Salud.

3.5 Servicios de referencia, a la realización de análisis clínicos por un laboratorio a solicitud de otro laboratorio.

4. Especificaciones

4.1 Los laboratorios deberán contar con un responsable sanitario cuyas funciones son:

4.1.1 Informar por escrito a la Secretaría, en los términos, forma y periodicidad que la misma determine, los casos de enfermedades transmisibles de notificación obligatoria, así como adoptar las medidas necesarias para la vigilancia epidemiológica, tomando en cuenta lo dispuesto en la ley y demás disposiciones generales aplicables.

4.1.2 Comunicar por escrito a la Secretaría el horario de asistencia al establecimiento, así como cualquier modificación al mismo.

4.1.3 Comunicar por escrito a la Secretaría la fecha de su designación, renuncia o sustitución.

4.1.4 Notificar en su caso al ministerio público y demás autoridades competentes, los casos en que se presuma la comisión de hechos ilícitos.

4.1.5 Atender en forma directa las reclamaciones que se formulen en la prestación de los servicios, y coadyuvar para su resolución, ya sean las originadas por el personal del establecimiento o por profesionales, técnicos o auxiliares independientes que en él presten sus servicios, por servicios de referencia, por el proveedor o por el usuario, sin perjuicio de la responsabilidad profesional en que se incurra.

4.1.6 Vigilar y mantener el buen funcionamiento de la recepción, toma, conservación, transporte y procesamiento de muestras dentro y fuera del establecimiento.

4.1.7 Vigilar que se lleven a cabo los sistemas de control, tanto internos como externos que determine esta norma.

4.1.8 Firmar los reportes de los análisis realizados o, en su caso, vigilar que sean firmados por el personal profesional o técnico por él autorizado y de manera autógrafa.

4.1.9 Vigilar que dentro de los establecimientos a su cargo se apliquen las medidas de seguridad e higiene para la protección de la salud del personal expuesto por su ocupación.

4.1.10 Mantener actualizada la documentación curricular y laboral de su personal.

4.1.11 Las demás que señalen otros ordenamientos legales aplicables.

4.2 Los laboratorios llevarán un registro cronológico de los análisis que realicen. Estos deberán conservarse por un periodo mínimo de seis meses.

4.3 Los informes de resultados de los análisis deberán tener impresos los valores de referencia conforme a las técnicas empleadas, salvo en aquellos casos donde no se requiera.

4.4 Para la obtención de licencia sanitaria o aviso de funcionamiento que ampare el legal funcionamiento del laboratorio, los propietarios y, en su caso, los responsables, deberán presentar ante la autoridad sanitaria, el formato con los datos y requisitos que correspondan al trámite que se realiza, de conformidad con lo dispuesto en el acuerdo por el que se dan a conocer los trámites inscritos en el Registro Federal de Trámites Empresariales que aplica la Secretaría de Salud y se establecen diversas medidas de mejora regulatoria y su anexo único.

4.4.1 Los laboratorios que utilicen fuentes de radiación ionizante, requerirán de licencia sanitaria y únicamente aviso de funcionamiento aquellos que no manejen este tipo de materiales.

4.5 Organización.

Contar con los siguientes documentos actualizados:

4.5.1. Manual de organización que deberá contener como mínimo los apartados siguientes:

4.5.1.1 Índice.

4.5.1.2 Introducción.

4.5.1.3 Atribuciones u objeto.

4.5.1.4 Estructura orgánica.

4.5.1.5 Objetivo.

4.5.1.6 Descripción de funciones.

4.5.2 Manual de procedimientos administrativos que deberá contener como mínimo:

4.5.2.1 Índice.

4.5.2.2 Presentación.

4.5.2.3 Objetivo del manual.

4.5.2.4 Procedimientos.

4.5.2.5 Descripción de actividades.

4.5.2.6 Diagramas de flujo.

4.5.2.7 Formatos e instructivos.

4.5.3 Manual de todos los métodos analíticos en idioma español que deberá contener:

4.5.3.1 Nombre de todos los métodos utilizados.

4.5.3.2 Fundamento.

4.5.3.3 Preparación.

4.5.3.4 Procedimientos.

4.5.3.5 Resultados.

4.5.3.6 Valores de referencia.

4.5.3.7 Bibliografía.

4.5.4 Bitácora de mantenimiento y calibración de equipo que deberá incluir:

4.5.4.1 Nombre del equipo, fabricante y número de serie.

4.5.4.2 Fecha de recibo y fecha de inicio de operaciones del equipo.

4.5.4.3 Fechas de mantenimiento, especificando las calibraciones y verificaciones realizadas al equipo, de acuerdo con un programa de mantenimiento preventivo.

4.5.5 Guía para la toma, identificación, manejo, conservación y transporte de muestras que deberá incluir:

4.5.5.1 Índice.

4.5.5.2 Introducción.

4.5.5.3 Relación de pruebas que se efectuarán. (NORMA Oficial Mexicana NOM-166-SSA1-1997, Para la organización y funcionamiento de los laboratorios clínicos., 1999)

2.4 Definición de términos básicos

Análisis clínicos:

Es un tipo de exploración confirmatoria, la solicita un médico al laboratorio clínico para confirmar o descartar un diagnóstico. Forma parte del proceso de atención al paciente.

Calidad:

Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie.

Calidad de Atención en la salud:

Aplicación de la ciencia y tecnologías médicas, en una forma que maximice sus beneficios para la salud

Capacitación:

Es el conjunto de medios que se organizan de acuerdo con un plan, para lograr que un individuo adquiera destrezas, valores o conocimientos teóricos, que le permitan realizar ciertas tareas o desempeñarse en algún ámbito específico, con mayor eficacia. Se requiere la existencia de un potencial que se trata de transformar en acto.

Confidencialidad:

Es la propiedad de la información, por la que se garantiza que está accesible únicamente a personal autorizado a acceder a dicha información.

Manual de procedimiento:

Es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o técnicas.

Laboratorio clínico:

Es el establecimiento público o privado en el cual se realizan los procedimientos de análisis de especímenes biológicos de origen humano, como apoyo a las actividades de diagnóstico, prevención, tratamiento, seguimiento, control y vigilancia de las enfermedades

Paciente:

En términos sociológicos y administrativos, paciente es el sujeto que recibe los servicios de un médico u otro profesional de la salud y se somete a un examen, a un tratamiento o a una intervención.

Satisfacción del cliente:

la *"percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.*

Servicio de atención:

Es el que ofrece una empresa para relacionarse con sus clientes. Es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece la empresa con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Se trata de una herramienta de mercadeo que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales.

Servicios de salud:

Aquellas prestaciones que brindan asistencia sanitaria. Puede decirse que la articulación de estos servicios constituye un sistema de atención orientado al mantenimiento, la restauración y la promoción de la salud de las personas.

Subrogación:

Hace referencia a la modificación de las condiciones de un contrato para reemplazar a una persona, ya sea física o jurídica, por otra en el ejercicio de un derecho o el cumplimiento de una obligación.

Respeto:

Consideración, acompañada de cierta sumisión, con que se trata a una persona o una cosa por alguna cualidad, situación o circunstancia que las determina y que lleva a acatar lo que dice o establece o a no causarle ofensa o perjuicio.

Toma de muestras de laboratorio:

Procedimiento especializado que consiste en la obtención un uno o varios especímenes biológicos, con el fin de encontrar la causa o factores que afecta la salud.

Capítulo III. Metodología de la intervención

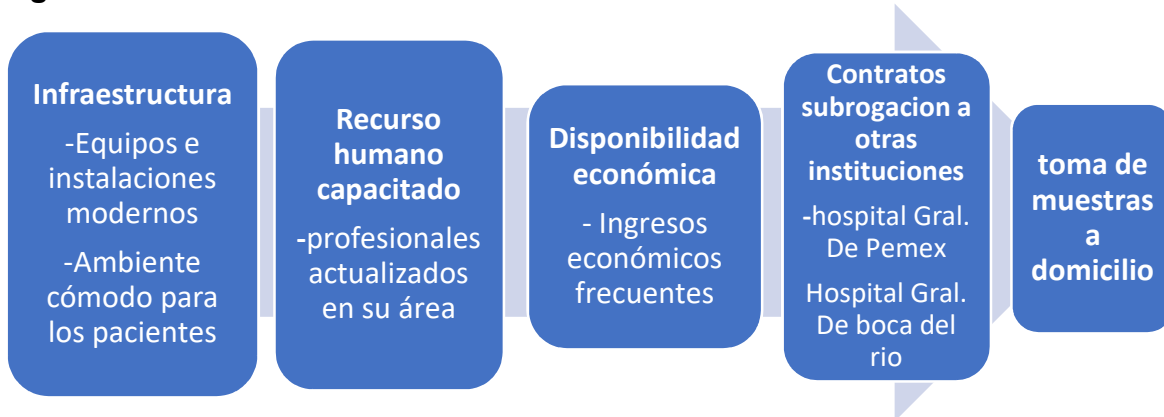
3.1 Planeación de la intervención

El presente proyecto propone estrategias para solucionar el problema que se identificó en el instrumento de medición de satisfacción de los usuarios del laboratorio clínico Quantum, fue la insatisfacción que tiene los pacientes hacia la explicación de los procedimientos que se le harán para la realización de sus estudios, por parte del personal del laboratorio. Para la ejecución de las estrategias que se propone, se cuenta con el permiso y conocimiento del jefe de laboratorio, con la disponibilidad del personal que labora en el laboratorio. Así como también con los espacios disponibles en el laboratorio y material de apoyo como; equipo de cómputo, telefonía, y otros insumos que se vayan sumando a lo largo de la realización del proyecto.

Cadena de valor.

Esta cadena de valor es una herramienta de análisis, que ayuda a determinar las ventajas competitivas con las que cuenta el laboratorio.

Figura 2. Cadena de valor del laboratorio de análisis clínicos Quantum



Fuente: Elaboración propia

Misión del laboratorio Quantum

Proporcionar un servicio de análisis clínicos a nuestros usuarios con calidad y calidez, utilizando en forma óptima los recursos existentes que permitan al equipo de salud apoyar o descartar un diagnóstico. (Laboratorio Quantum.)

Visión Del laboratorio Quantum

Que el laboratorio de análisis clínicos sea el mejor de la nación, contando con una tecnología de punta, ofreciendo un control de calidad total, para brindar un servicio óptimo tanto al usuario interno como al externo. (Laboratorio Quantum.)

Se muestra a continuación las funciones del personal que labora en el laboratorio.

Tabla 2. Funciones del personal del laboratorio de análisis clínico quantum

PERSONAL	FUNCIONES
C.E.O José Luis Bolaños Turrubiates propietario	Responsable de coordinar y proveer los recursos necesarios para el buen funcionamiento del laboratorio clínico, así como supervisar el buen funcionamiento.
Responsable del laboratorio Q.C. Romina Rivera Valdespina	Responsable de supervisar que se lleven a cabo todas las normas necesarias para la atención a los pacientes, supervisar que los procesamientos se ejecuten correctamente, así como el reporte y entrega de resultados.
Recepcionista Yesenia García.	Encargada de brindarle la mejor atención a los pacientes, así como la información necesaria.
Químico o laboratorista Q.C. Karen Arano Zarrabal	Responsable de la toma de muestras, así como del procesamiento y reporte de resultados.
Apoyo técnico personal eventual	Encargado de la limpieza y mantenimiento del laboratorio cuando es requerido.

Fuente: elaboración propia

Para la implementación de las estrategias se considera lo siguiente:

- Las características de los participantes o involucrados del laboratorio
- La capacidad de recursos del laboratorio (infraestructura, económico, humano).
- La experiencia de otros laboratorios
- Las normas que rigen a un laboratorio clínico

Todas las estrategias de desarrollo para el laboratorio, basada en los procesos de aprendizaje presentes durante el transcurso laboral del trabajador que tiene como eje principal la participación consciente y activa de estos, y un alto grado de motivación y compromiso en la elevación de la calidad del desempeño profesional, que satisfaga las demandas de capacitación, el perfeccionamiento y actualización de los conocimientos, hábitos, habilidades. Todo con el fin de darle al paciente, esa seguridad y confianza, que hará que en futuras ocasiones vuelva a solicitar servicios de laboratorio, en esta misma sucursal. También se incluye estrategias para el seguimiento y evaluación para identificar barreras o condiciones de riesgo que eviten alcanzar la meta.

3.2 Estrategias para mejorar la explicación de indicaciones previas y procesos de la toma de muestras.

- Realización de manuales de procedimientos.
- Capacitación al personal
- Establecimiento de vínculos de comunicación efectiva con el paciente.
- Respeto a las condiciones, socioculturales, convicciones personales y morales, del paciente.
- Respeto a la intimidad y pudor, independientemente de la edad y genero del paciente.
- Seguimiento de las reclamaciones de los pacientes.

Cabe mencionar que la realización de las 2 primeras estrategias (la realización de manuales y la capacitación al personal) es el punto de partida para la ejecución de las otras estrategias.

Las estrategias mencionadas se implementarán de acuerdo con el orden que se representa en el siguiente esquema; la parte de jefatura se encargará de ordenar al personal operativo la actualización de manuales de procedimientos, también cada mes se realizarán auditorías internas, se brindarán cursos de capacitación para incentivar la participación del personal, también la jefatura tendrá la tarea del seguimiento de las dudas y quejas que denuncien los pacientes. A través de todo se espera que, entre el paciente y el personal del laboratorio, al momento de realizar los procesos para las tomas de muestras, se formen entre ellos vínculos de comunicación exitosa, donde el paciente se sienta cómodo, y el personal pueda aclarar cualquier duda que el paciente tenga, siempre asegurando la confidencialidad del paciente.

En la figura 3 Se muestra la manera en la que van dirigidas las estrategias de intervención para mejorar la explicación de las indicaciones previas y procesos de la toma de muestras. De lado izquierdo se representa al personal del laboratorio y de lado derecho a los pacientes/usuarios del laboratorio.

Figura 3.- Esquema de la aplicación de estrategias



Para el caso de los manuales de procedimientos se establece proporcionar al personal del laboratorio una guía básica sobre las condiciones generales para una toma y recolección adecuadas de especímenes considerando la NOM -007-SSA3-2011. Este manual está dirigido a químicos, técnicos laboratoristas y auxiliares técnicos del laboratorio clínico, para facilitar la toma, recolección, manejo y conservación de las muestras. Con esto se esperan los siguientes beneficios; calidad en los resultados de los análisis y la correcta información para las indicaciones previas, criterios de rechazo de muestras, y procedimientos para la recolección de las muestras. En las siguientes tablas (ver tabla 4 y 5) se observa el tiempo y el costo económico aproximado para su elaboración.

Tabla 4. – Tiempo de elaboración de manuales de procedimientos para las tomas de muestra.

Actividad	Tiempo	
Recopilación de información	2	Meses
Edición y formato de la información	3	Meses
Impresión y encarpetao de manuales	2	Semanas
Difusión de los manuales	1	Semanas

Fuente: elaboración propia

Tabla 5.- Costos fijos y variables de la realización de manuales de procedimientos para la toma de muestras.

		Concepto			
Costos fijos		Salario al personal que hará el manual	Internet	Agua	Energía eléctrica
		\$25,000 pesos mexicanos	\$500 pesos mexicanos	\$3000 pesos mexicanos	\$9000 pesos mexicanos
Periodos de tiempo		Semestral. Dividido en 2 partes. Al empezar el manual y cuando se entregue.	Cada mes	Semestral	Cada 2 meses
		Concepto			
Costos variables		Inmobiliario y electrónicos: <ul style="list-style-type: none"> • Computadoras • Impresoras • Organizadores 		Papelería <ul style="list-style-type: none"> • Protectores de hojas • Carpetas • Hojas blancas • Tinta para impresoras 	
		\$5,000-10,000 pesos mexicanos		20,000-30,000 pesos mexicanos	
Periodos de tiempo		Cuando se requiera		Cuando se requiera	

Fuente: Elaboración propia.

El seguimiento de la elaboración de manuales se realizará anualmente siendo responsable de verificar cada detalle, el jefe de laboratorio. La evaluación se hará de forma continua para verificar que se cumpla con los tiempos establecidos para la elaboración de manuales, así como el cumplimiento de fechas para la impartición de los cursos y/o talleres de capacitación.

Los cursos se realizarán anualmente, serán cursos de capacitación online. Los cuales también abarcan temas que nos ayudaran de manera directa al cumplimiento de las otras estrategias mencionadas, como; Establecer vínculos de comunicación efectiva con el paciente, respetar las condiciones, socioculturales, convicciones personales y morales, del paciente.

Conservar la intimidad y pudor, independientemente de la edad y género del paciente y el seguimiento de las reclamaciones de los pacientes.

En cada curso de capacitación anual, se buscará que la temática abarque todos los puntos a abordar en las estrategias.

Tabla 6.- costos fijos y variables del curso de capacitación al personal de laboratorio

Concepto				
Costos fijos	Curso de capacitación en línea	Internet	Agua	Energía eléctrica
	\$35,000 pesos mexicanos	\$500 pesos mexicanos	\$3000 pesos mexicanos	\$9000 pesos mexicanos
Periodos de tiempo	Cada 2 meses	Cada mes	Semestral	Cada 2 meses
Concepto				
Costos variables	Inmobiliario y electrónicos: <ul style="list-style-type: none"> • Computadoras • Impresoras • papelería • Mesas • Sillas • Proyector 		Alimentos y bebidas de cortesía: <ul style="list-style-type: none"> • Café • Agua • Galletas • azúcar 	Renta de Aula para la impartición del curso
	\$20,000-25,000 pesos mexicanos		\$1000-1500 pesos mexicanos	\$10,000-15,000 pesos mexicanos
Periodos de tiempo	Cuando se requiera		Anual (solo cuando se imparte el curso)	Anual (solo cuando se imparte el curso)

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7. Contenido y duración del curso de capacitación al personal del laboratorio

CURSOS	PERSONAL AL QUE VA DIRIGIDO	DURACIÓN	CONTENIDO TEMÁTICO
Atención y trato digno al paciente	a todo el personal del laboratorio	5 horas.	1.- ¿qué entendemos por trato digno? 2.-identificación de necesidades de los pacientes. 3.- actitudes para satisfacer las necesidades de los pacientes
Ley federal de transparencia, acceso a la información y protección de los datos personales del paciente.	a todo el personal	3 horas.	1.- marco legal. 2.- acciones en la administración pública federal. 3.- custodia de documentos de carácter confidencial o reservado. 4.-clasificación de archivos.
Comunicación efectiva y manejo de conflictos.	a todo el personal del laboratorio	7 horas.	1.- introducción a la comunicación. 2.- funciones de la comunicación organizacional. 3.-impacto de la comunicación deficiente.
Sistema de reportes (proceso de quejas y encuestas)	<ul style="list-style-type: none"> • jefe de laboratorio • químicas clínicas del área de toma y procesamiento de muestras. • recepcionistas 	6 horas	1.- procesamiento para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones. 2.-procedimiento para la evaluación de la satisfacción de los usuarios. 3.- procedimiento para la notificación, control de seguimiento de los incidentes en el laboratorio.
Manejo e integración del expediente clínico y los resultados de estudios de laboratorio.	Personal del área de toma y procesamiento de muestras.	2 horas.	1.- quienes intervienen en la integración. 2.- principales fuentes de información. 3.-consentimiento informado.

Fuente: sitio web “CURSOS2019.COM”. Curso de laboratorios de Diagnóstico clínico 2019. (CLINICO, 2019)

La evaluación se hará de forma continua para verificar que se cumpla con los tiempos establecidos para la elaboración de manuales, así como el cumplimiento de fechas para la impartición de los cursos y/o talleres de capacitación. Para ello se llevará una bitácora en donde se reporte los avances logrados.

Capítulo IV. Informe de resultados

4.1 Análisis de resultados

En base a las herramientas de evaluación empleadas por el laboratorio, que fue en este caso el cuestionario de satisfacción aplicado a los pacientes, el punto de satisfacción más bajo, que marcaron los usuarios, fue la mala explicación de las indicaciones previas y los procedimientos para la toma de las muestras, para los análisis clínicos de los pacientes. La jefatura del laboratorio revisó cuidadosamente todos los hallazgos de estas evaluaciones de satisfacción para realizar un seguimiento con las acciones adecuadas. Se establecieron estrategias, que abarcan todos los aspectos, del indicador menos favorable en la encuesta. Estas estrategias van dirigidas al personal, para que estos las apliquen a los pacientes.

También se evaluó un presupuesto económico promedio para la aplicación de dichas estrategias, así como el tiempo en que se ejecutará cada una. Las estrategias que van a requerir un presupuesto destinado únicamente son; la realización de manuales de procedimientos para las tomas de muestra y la capacitación al personal, las demás estrategias derivan de la ejecución de estas dos.

4.2 Conclusiones y propuestas

Cuando un laboratorio decide establecer un buen sistema de servicio de atención, lo beneficiados directamente son los clientes/pacientes. Un laboratorio que se preocupe por cubrir todas las demandas de sus usuarios siempre va a buscar un reconocimiento que se acredita con las más estrictas normas. Esto proporciona la garantía de que el laboratorio está siguiendo las prácticas de la calidad y de que los resultados que produce son exactos y fiables. Un buen servicio al cliente proporciona:

- Información útil para la mejor asistencia al paciente;
- Información útil para mejorar la vigilancia y otras acciones de salud pública;
- Una imagen profesional del laboratorio.

Para lograr dar a los pacientes un excelente servicio de atención se deben cumplir con todos los requisitos que estos demanden, en base a las herramientas de evaluación empleadas por el laboratorio, que fue en este caso el cuestionario de satisfacción aplicado a los pacientes, el punto de satisfacción más bajo que marcaron los usuarios, fue la mala explicación de las indicaciones previas y los procedimientos para la toma de las muestras, para los análisis clínicos de los pacientes. Para ello, fue necesario implementar estrategias esto requirió una buena planificación, la elaboración de herramientas de seguimiento adecuadas (encuestas, indicadores, cursos de capacitación al personal), y el conocimiento del personal del laboratorio, para que sean aplicadas de manera correcta y profesional, para que la información obtenida pueda ser utilizada. (Mira JJ, 2010). Si las estrategias mencionadas, tienen éxito, se obtendrá información valiosa, al medir el servicio que otorga la clínica a sus pacientes para dar paso a las acciones preventivas y correctivas. Buscar la satisfacción del cliente requiere los siguientes elementos:

1. Compromiso: la satisfacción del cliente es un requisito de varias normas internacionales para la calidad del laboratorio, pero parte del personal del laboratorio podría considerarlo secundario a la competencia técnica. Por el grado de importancia que la satisfacción del cliente tiene en un sistema de la calidad, todo el personal debe tener un fuerte compromiso con el proceso. 2. Planificación: realizar un seguimiento requiere tiempo y una planificación adecuada. Antes de reunir la información, es necesario elaborar herramientas de seguimiento adecuadas. Una mala planificación da lugar a una información inadecuada y, a menudo, deriva en información imposible de interpretar. 3. Conocimientos: la creación de herramientas de seguimiento útiles requiere conocimientos específicos. Si no hay nadie en el laboratorio que tenga esos conocimientos, el laboratorio podrá considerar derivar al personal a cursos de formación específica o contratar a un consultor. 4. Recursos: el proceso de seguimiento no tiene por qué contar con muchos recursos, pero requiere tiempo. Parte de ese tiempo puede ahorrarse teniendo acceso a calculadoras, ordenadores e Internet. Las acciones que se proponen establecer para que laboratorio cumpla con los requisitos del paciente.

- Facilitar la información adecuada, tanto de la recogida de una muestra como del laboratorio.
- Ofrecer unas buenas instalaciones.

- Contar con personal disponible con formación y conocimientos: el personal debe saber cómo recoger una muestra de forma correcta y estar formado para ser amable con todos los pacientes.
- Garantizar que los registros del laboratorio se mantienen de forma adecuada para que se puedan recuperar fácilmente y garantizar también la protección de la confidencialidad de los registros.

Por último, vale la pena señalar que todo laboratorio debe siempre mantener un servicio de calidad y donde la evaluación es fundamental para la mejora del servicio que se ofrece.

11.1 Anexos



Figura 4.- fachada exterior del laboratorio quantum



Figura 5.- sala de recepción del laboratorio clínico quantum



Figura 6.- sala de procesamiento de muestras del laboratorio quantum



UNIVERSIDAD VERACRUZANA
FACULTAD DE MEDICINA
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE SISTEMA DE SALUD



Estimado (a) paciente:

El siguiente cuestionario tiene como finalidad conocer su opinión acerca del servicio de atención del laboratorio de análisis clínicos Quantum.

Su identidad será confidencial, por lo que le agradecemos sea lo mas sincero posible.

Marque con una X la opción de acuerdo con su satisfacción tomando en cuenta la siguiente escala

	1	2	3	4	5
	Excelente	Buena	Regular	Mala	Pésima
▪ Atención de servicio en la recepción					1 2 3 4 5
▪ Explicación de las indicaciones previas y procedimientos a los que se sometió para la toma de muestra sus exámenes clínicos.					1 2 3 4 5
▪ Toma de muestra para el análisis requerido.					1 2 3 4 5
▪ Como considera las condiciones de las instalaciones.					1 2 3 4 5
▪ Confort y seguridad mientras espera.					1 2 3 4 5
▪ Tiempo en la sala de espera					1 2 3 4 5
▪ Tiempo de entrega de sus resultados					1 2 3 4 5
▪ Costos de los servicios					1 2 3 4 5
▪ Horario de los servicios					1 2 3 4 5

Figura 7. Cuestionario de satisfacción

11.2 Bibliografía

- Andalia, R. C., Rodriguez, N. M., & Guerrero, J. (2011). medica basada en evidencias; la investigacion biomedica, los cuidados de salud y los profesionales de la informacion. *ACIMED*, 301-16.
- Cano, R. (2 de julio de 2006). *Errores en el laboratorio clinico*. Obtenido de [http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2790/1/PROYECTO MILANYELA AVILA Y YENIFFER MALAMBO.pdf](http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2790/1/PROYECTO_MILANYELA_AVILA_Y_YENIFFER_MALAMBO.pdf)
- CLINICO, C. D. (25 de JUNIO de 2019). *CURSOS2019.COM*. Obtenido de <https://cursos2019.com/c-cursos-de-laboratorio-de-diagnostico-clinico-2019>
- Donabedian, A. (1993). *continuidad y cambio en la busqueda de la calidad. salud publica*. mexico: 3.
- Espinoza, O. (2004). satisfaccion de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo Mexico. *salud publica*, 78.
- Etcheverry, G. (2012). propuesta metodologica para la determinacion de necesidades de atencion en el laboratorio de un hospital publico . *calidad asistencial* , 43.
- Feldman, L. (2007). la satisfaccion del paciente hospitalario: una propuesta de evaluacion . *Revista de calidad asistencial*, 103-106.
- Garcia Raja, A., Caballe Martin, I., & Gimenez Marin, A. (2008). uso adecuado del laboratorio clinico: necesidad y tendencias. *Rev Lab Clin*, 75-82.
- Gomiz, M. (2003). resultados de una encuesta de opinion entre medicos sobre el futuro del servicio prestado por el laboratorio. *Quimica clinica*, 55.
- H, H. R. (2015). programa para asegurar la oportunidad de la atencion medica. *revista española medica* , 86.
- Herrera, E. (28 de OCTUBRE de 2018). *EL FINANCIERO*. Obtenido de <https://www.elfinanciero.com.mx/monterrey/pulverizado-el-mercado-de-laboratorios-clinicos>

- Kotler, P. (12 de abril de 2013). *fundamentos de marketing*. Obtenido de books: www.books.google.com/books/about/fundamentos-de-marketing.html
- Martinez, A. C. (21 de junio de 2010). *la jornada* . Obtenido de <https://www.jornada.com.mx/2010/06/21/sociedad/046n1soc>
- Monteagudo, O. (2003). factores asosiados a la satisfaccion e insatisfaccion. *aplicacion hospitalaria deñ SERVQHOS*, 263-71.
- Motta, P. (1996). tendencias comtemporaneas en la gestion de salud. *Manual sobre tendencias comtemporaneas en la gestion de salud*, 103.
- (1999). *NORMA Oficial Mexicana NOM-166-SSA1-1997, Para la organización y funcionamiento de los laboratorios clínicos*. Mexico: Rubrica.
- nuñez, J. (11 de agosto de 2017). *El Herald de Mexico*. Obtenido de <https://heraldodemexico.com.mx/opinion/preocupan-analisis-clinicos-en-el-sector-salud/>
- proveedores, g. d. (2005). *curso de gestion de calidad para laboratorios* . washington : OPS.
- Ramirez, A. (2005). *definicion del problema de calidad de la atencion medica y su abordaje cientifico: un modelo para la realidad mexicana*. mexico: saude publica .
- Remon Higuera, C., Rodriguez Vazquez , P., Martinez Bugallo , A., & Mendez Gutierrez , A. (12 de MARZO de 2014). *sociedad española de direccion y gestion de laboratorios clinicos (SEDIGLAC)*. Obtenido de http://sediglac.org/congresos/8congreso-04/textos/RemonHigueraC_01.htm.
- Rodriguez, I., & Carbajales, A. (2010). El contro de la calidad moderna . *American Society for quality*, 23-43.
- Rodriguez, M. S. (2008). El Laboratorio clinico basado en la evidencia. El nuevo reto para el profesional del laboratorio clinico. En *Bioquimica* (págs. 135-6). mexico: OPEC.
- Ruiz, M. G., & Martinez Huedo, S. (2014). Papel del laboratorio clinico en la gestion de la demanda; un nuevo horizonte . *Rev Lab Clin*, 104-10.

- salud, L. G. (13 de julio de 2015). *femexer*. Obtenido de <http://www.femexer.org/19564/los-derechos-y-obligaciones-como-pacientes-en-mexico/>
- salud, s. d. (12 de agosto de 2015). *direccion general de evaluacion del desempeño*. Obtenido de <https://www.gob.mx/salud/documentos/informe-sobre-la-salud-de-los-mexicanos-2015>
- Speziale, A. T. (2013). capitulo 2 Laboratorio Clinico. En *Clinica y Laboratorio: Ciencia y tecnologia* (págs. 146-21). Hidalgo: Hidalgo SIT.
- Via, D. (18 de marzo de 2010). *marketing en el sector publico* . Obtenido de <http://www.emagister.com/curso-marketing-sector-publico/medicion-satisfaccion-usuarios>
- Zai, B. (2008). La Satisfaccion como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. *REV Cubana Medica Gen Integr*, 541.