

**UADY**

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN



**2014:1ª REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN  
DE LA CALIDAD POR PARTE DE LA ALTA  
DIRECCIÓN**

16 de Diciembre de 2014



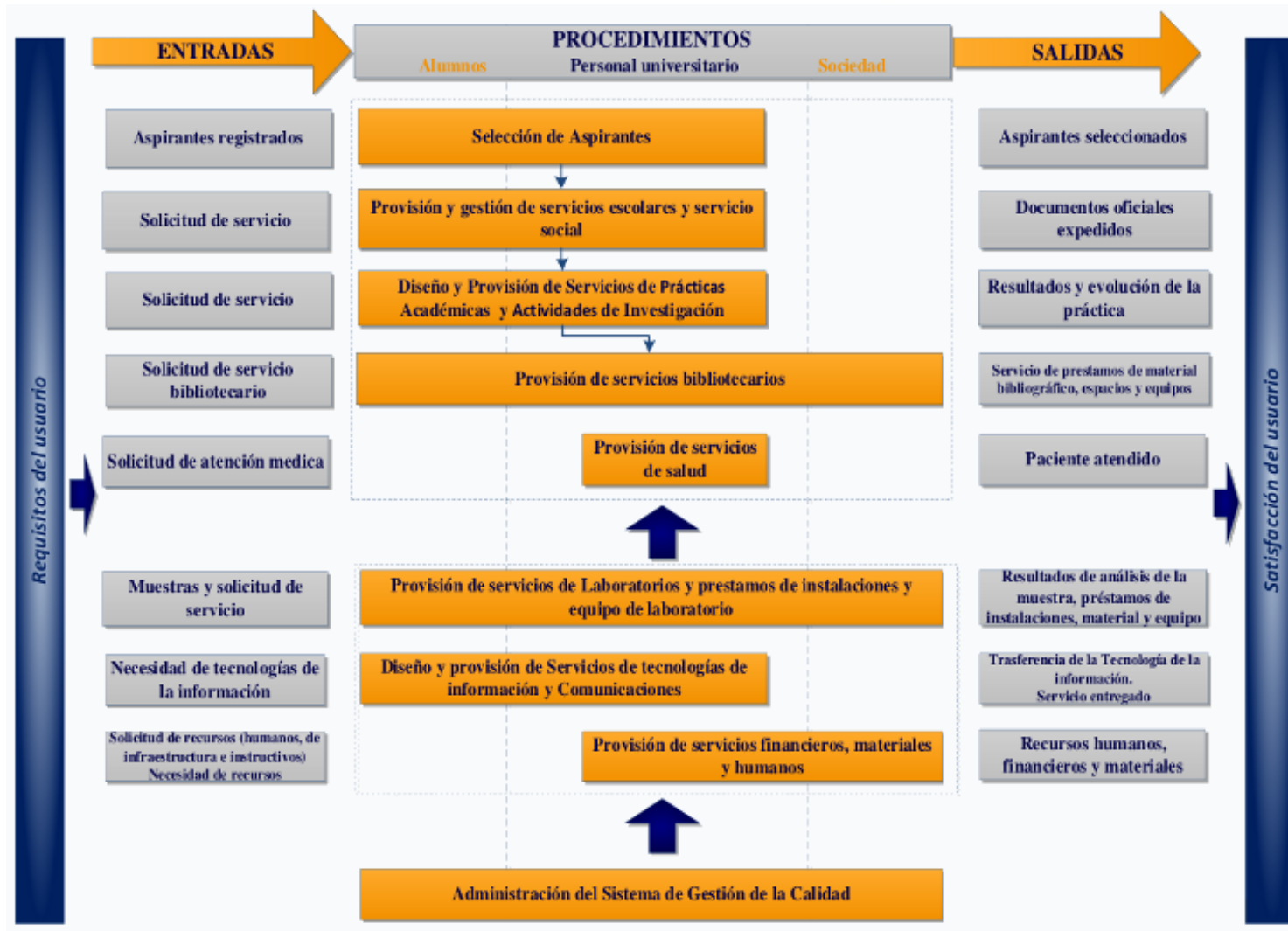
**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

## AGENDA

- Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad UADY.
- Resultados de la primera auditoría interna
- Retroalimentación del cliente.
- Desempeño de los procesos y la conformidad del producto.
- Estado de acciones correctivas.
- Estado de acciones preventivas.
- Estado de acciones de Mejora.
- Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previa.
  - Presentación de objetivos de calidad del laboratorio .
- Cambios que puedan afectar al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Recomendaciones para la mejora.



# Estructura General del Alcance del SGC-UADY





**UADY**

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

**RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA  
(AI14-FQUI-01) DEL SGC DEL LACSC DE LA  
FACULTAD DE QUÍMICA**



**En la revisión al SGC se encontraron un total de 3 No Conformidades.**

<p>Descripción de la No Conformidad <i>Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)</i></p>	<p>Punto de la norma ISO 9001:2008</p>
<p><b>R:</b> La norma ISO 9001: 2008 en la cláusula 4.2.4 establece que los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. <b>I:</b> Sin embargo no se encontró evidencia que la organización recupere los registros de los reactivos. <b>E:</b> En el área de Uroanálisis no se encontró el registro de control y preservación de reactivos (F-FQUI-LAC-52) para el seguimiento de los reactivos almacenados.</p>	<p>4.2.4</p>
<p><b>R:</b> En el reglamento interno del LACSC en el artículo 6 establece que todo el personal de LACSC utilizara pantalón largo (no mezclilla), zapatos cerrados (no tenis) y cabello corto o en su defecto recogido. <b>I:</b> Sin embargo la organización no se aseguró del cumplimiento del reglamento. <b>E:</b> En el área de Inmunología y pruebas especiales se encontró a 3 de 3 estudiantes con pantalón de mezclilla y una persona con cabello no recogido y zapatos no cerrados y una persona con cabello largo.</p>	<p>6.4</p>
<p><b>R:</b> La norma ISO 9001: 2008 en la cláusula 7.2.1 inciso c) establece que la organización debe determinar los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto. <b>I:</b> Sin embargo no se encontró evidencia objetiva del cumplimiento de los requisitos legales. <b>E:</b> En el LAC se encontró que 3 de 3 neveras para el transporte de muestras biológicas no contaban con el símbolo universal de R.P.B.I.</p>	<p>7.2.1 c)</p>

# Oportunidades de Mejora

UADY



Oportunidades de mejora	Área
No se encontró descrito en ningún documento el manejo que deben tener los medios de transporte de las muestras biológicas.	DE YUCATÁN Microbiología
Se observó que solo se firma el formato F-FQUI-LAC-20 del primer paciente del día y se anexan a este todos los demás.	Hematología
La solicitud de información para la revisión de la alta dirección se realiza por oficio en vez de correo electrónico.	Dirección
La política de desecho de muestras no define con claridad la manera de cómo realizarlo.	Uroanálisis
Desconocimiento de la manera de cómo se lleva a cabo el transporte de muestras biológicas.	Inmunología
Se encontró que no se cuenta con terminal bancaria para realizar los pagos para los análisis clínicos. La tarea 1 (realizar el cobro) y la tarea 2 (descuentos, anticipos y saldos) del procedimiento P-FQUI-LAC-07 no detalla con claridad la actividad a realizarse.	Cobro
Se encontró en el LAC que el tiempo para la validación de la efectividad de las acciones correctivas y preventivas no ha sido suficiente en algunos casos	Audidores Internos

# Fortalezas



Fortalezas	Área
El personal demuestra pleno conocimiento de los procedimientos auditados.	Todas las áreas
Las áreas se encontraban ordenadas y limpias	Todas las áreas
Buena disposición del personal hacia la auditoría.	Todas las áreas
Se percibe un buen ambiente de trabajo entre el personal	Todas las áreas
Se evidenció un buen manejo de los registros impresos y electrónicos.	Cobro
Conocimiento de la Política de Gestión	Todas las áreas

**UADY**

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN



## **RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE**



## Encuesta de satisfacción (Buzón de usuario)

Para conocer la percepción del usuario acerca de los servicios brindados (Satisfacción) se utiliza un encuesta de satisfacción (Buzón del Usuario).

La encuesta de satisfacción.

Se aplica durante las semanas señaladas en un calendario de aplicación de la encuesta de Buzón de Usuario; ésta se entrega a todo usuario cuyo solicitud de análisis incluya toma sanguínea. Se entrega una vez finalizada la toma de muestra. La aplicación de encuesta se realiza en el Laboratorio de Análisis Clínicos de Servicio a la Comunidad (LACSC) y en los cubículos de Toma de muestras de la Coordinación General de Salud (CGS) y el Módulo Fénix.

Se tiene como Objetivo general el Mantener anualmente el índice de satisfacción del usuario en pacientes al 95% en cada uno de los rubros que se manejan en la encuesta.

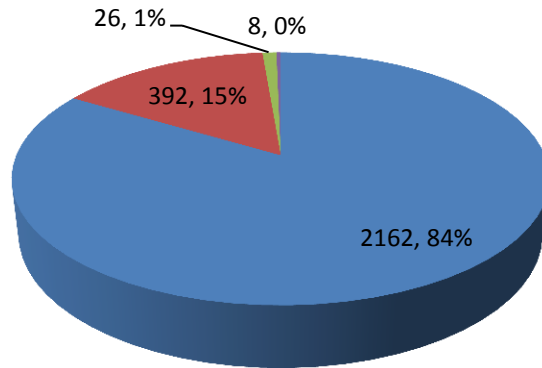
En el 2014 se han recuperado 999 encuestas.

A partir de Mayo se ha implementado la aplicación en el Módulo Fénix.



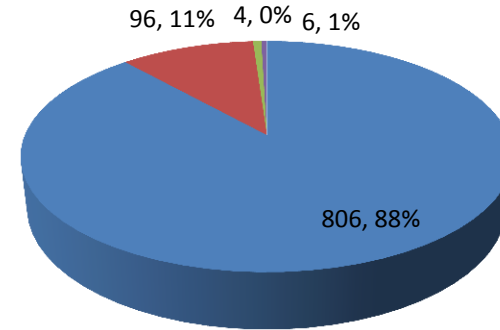
### Recepción 2013

■ excelente ■ bueno ■ regular ■ mal



### Recepción 2014

■ Excelente ■ Bueno ■ Regular ■ Malo



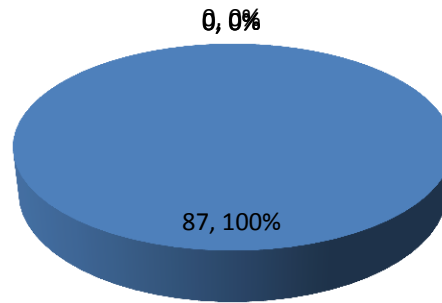
	2013		2014	
	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad
<b>Excelente</b>	84%	2162	88%	806
<b>Bueno</b>	15%	392	11%	96
<b>Regular</b>	1%	26	1%	6
<b>Malo</b>	0	8	0	4
<b>No contestó</b>	---	354	---	87
<b>Total encuestas</b>	100%	2942	100%	999

Se ha observado un aumento de 1 % en la satisfacción del cliente con respecto al área de recepción al comparar los años 2013 y 2014.



## Cobro 2014

■ Excelente ■ Bueno ■ Regular ■ Malo ■ NC



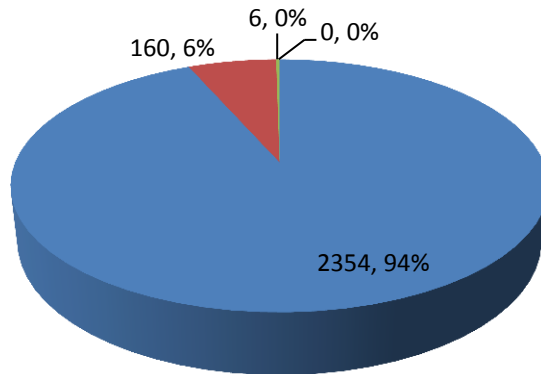
	2014	
<b>Excelente</b>	100%	88
<b>Bueno</b>	0	0
<b>Regular</b>	0	0
<b>Malo</b>	0	0
<b>No contestó</b>	---	0
<b>Total encuestas</b>	100%	88

Primera ocasión que se evalúa el servicio de cobro. Se inició durante el mes de noviembre y se tomó en consideración el servicio que se brinda en la Facultad de Química y en el módulo Fénix.

Se ha mencionado que se tiene un excelente servicio.

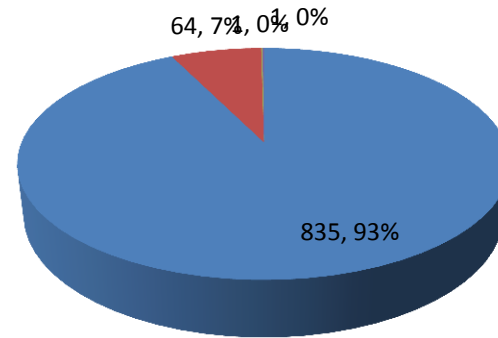
### Toma de muestra 2013

■ excelente ■ bueno ■ regular ■ malo



### Toma de muestra 2014

■ Excelente ■ Bueno ■ Regular ■ Malo



	2013		2014	
	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad
<b>Excelente</b>	94%	2354	93%	835
<b>Bueno</b>	6%	160	7%	64
<b>Regular</b>	0	6	0	1
<b>Malo</b>	0	0	0	1
<b>No contestó</b>	---	422	---	98
<b>Total encuestas</b>	100	2942	100	999

Al comparar los años 2013 y 2014 se observa que no hay diferencias en la satisfacción del cliente respecto a la toma de muestra.

Se menciona que los químicos tienen un gran profesionalismo al realizar su trabajo; se les felicita por la atención y por la paciencia que tienen hacia los usuarios.

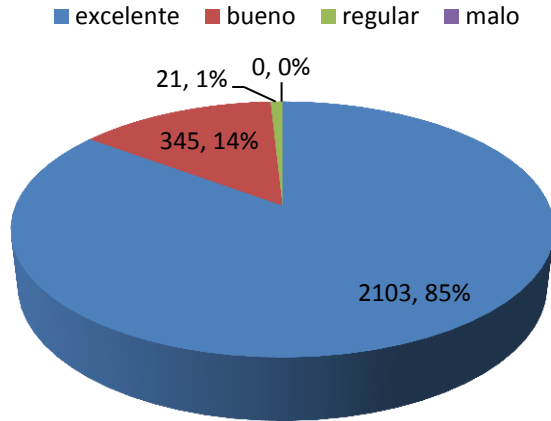
Además se menciona que los usuarios se sienten seguros al estar en manos tan profesionales.



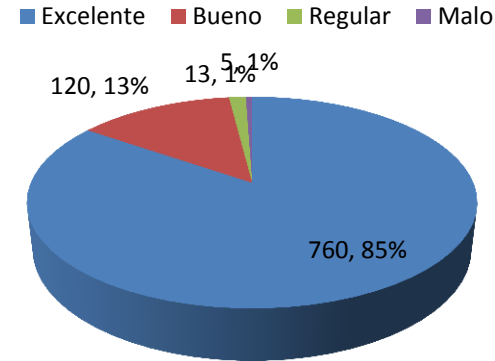
**UADY**

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

## Limpeza de instalaciones 2013



## Limpeza de instalaciones 2014



	2013		2014	
	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad
<b>Excelente</b>	85%	2103	85%	760
<b>Bueno</b>	14%	345	13%	120
<b>Regular</b>	1%	21	1%	13
<b>Malo</b>	0	0	1%	5
<b>No contestó</b>	---	473	---	101
<b>Total encuestas</b>	100%	2942	100%	999

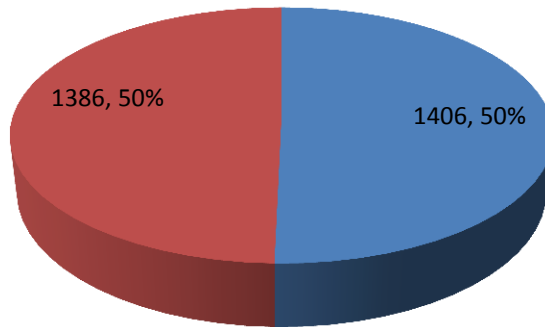
Se ha observado que la percepción acerca de la limpieza se mantiene igual por parte de los usuarios durante este 2014, sin embargo la percepción de una “buena” limpieza se ha incrementado.

Se han hecho observaciones acerca de la limpieza de áreas externas al laboratorio y se menciona que las nuevas instalaciones se aprecian muy “bonitas” y que el laboratorio es de primer nivel.



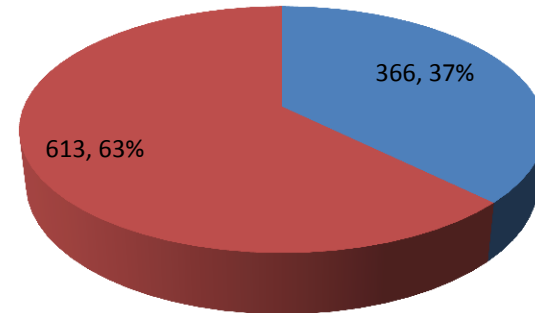
## Tipo de usuario 2013

■ externo ■ derechohabiente UADY



## Tipo de usuario 2014

■ Externo a UADY ■ Derechohabiente UADY



Usuario	2013		2014	
	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad
Externo	50%	1406	37%	366
Derechohabiente UADY	50%	1386	63%	613
No contestó	---	150	---	20
<b>Total encuestas</b>	<b>100%</b>	<b>2942</b>	<b>100%</b>	<b>999</b>

Se ha observado una variación importante entre los tipos de usuarios, disminuyendo los usuarios externos a la UADY.

Esto se podría atribuir al cambio de instalaciones y a la nueva ubicación del laboratorio. Para esto se ha implementado estrategias de promoción y difusión de los servicios de laboratorio a los usuarios aledaños a las nuevas instalaciones.

El Laboratorio de Análisis Clínicos de Servicio a la Comunidad de la Facultad de Química de la UADY pone a disposición del público en general los análisis de:

- ♦ CITOMETRÍA HEMÁTICA (recuento de glóbulos rojos, blancos y plaquetas).
- ♦ EXAMEN GENERAL DE ORINA.
- ♦ COPROANÁLISIS.
- ♦ QUÍMICA SANGUÍNEA (glucosa, urea, creatinina, ácido úrico).
- ♦ PERFIL DE LÍPIDOS (colesterol, triglicéridos, HDL, LDL).
- ♦ PRUEBAS ESPECIALES (Ac. VIH, Ac. Dengue, Antígeno prostático, entre otros).

**10%**  
de descuento  
al presentar este  
volante\*



**¡¡PRECIOS ACCESIBLES!!**

FACULTAD DE QUÍMICA

HORARIO DE TOMA Y RECEPCION DE MUESTRAS:  
DE LUNES A VIERNES DE 7:00 A 11:00 AM.

\*1 volante por  
valido unicamer  
nueva ubicacion  
en analisis su

PARA MAYOR INFORMACION COMUNICARSE  
A LOS TELS. 9225711 Y 9225716.

Conozca nuestra nueva ubicación,  
costado del Campo Deportivo Inalame  
C. 43 No.613 x 90 COL. INALAME  
en el Campus de Ciencias de la S

El Laboratorio de Análisis Clínicos de Servicio a la Comunidad de la Facultad de Química de la UADY pone a disposición del público en general los análisis de:

- ♦ CITOMETRÍA HEMÁTICA (recuento de globulos rojos, blancos y plaquetas).
- ♦ EXAMEN GENERAL DE ORINA.
- ♦ COPROANÁLISIS.
- ♦ QUÍMICA SANGUÍNEA (glucosa, urea, creatinina, ácido úrico).
- ♦ PERFIL DE LÍPIDOS (colesterol, triglicéridos, HDL, LDL).
- ♦ PRUEBAS ESPECIALES (Ac. VIH, Ac. Dengue, Antígeno prostático, entre otros).

**¡¡PRECIOS  
ACCESIBLES!!**



FACULTAD DE QUÍMICA

HORARIO DE TOMA Y RECEPCION DE MUESTRAS:  
DE LUNES A VIERNES DE 7:00 A 11:00 AM.

PARA MAYOR INFORMACION COMUNICARSE  
A LOS TELS. 9225711 Y 9225716.

**UBICADO A 50 MTS. INTERIOR  
DE ESTAS INSTALACIONES.**

El Laboratorio de Análisis Clínicos de Servicio a la Comunidad de la Facultad de Química de la UADY pone a disposición del público en general los análisis de:

- ♦ CITOMETRÍA HEMÁTICA (recuento de glóbulos rojos, blancos y plaquetas).
- ♦ EXAMEN GENERAL DE ORINA.
- ♦ COPROANÁLISIS.
- ♦ QUÍMICA SANGUÍNEA (glucosa, urea, creatinina, ácido úrico).
- ♦ PERFIL DE LÍPIDOS (colesterol, trigliceridos, HDL, LDL).
- ♦ PRUEBAS ESPECIALES (Ac. VIH, Ac. Dengue, Antígeno prostático, entre otros).

**¡¡PRECIOS  
ACCESIBLES!!**



HORARIO DE TOMA Y RECEPCION DE MUESTRAS:  
DE LUNES A VIERNES DE 7:00 A 11:00 AM.

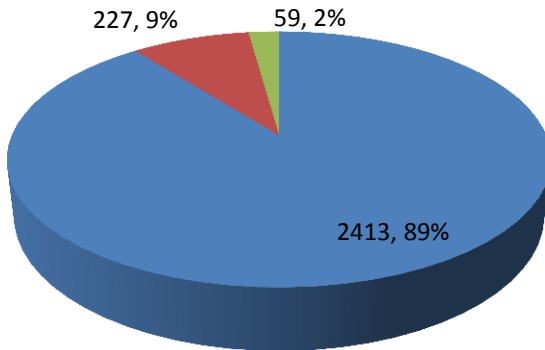
PARA MAYOR INFORMACION COMUNICARSE A LOS TELS. 9225711 Y 9225716.





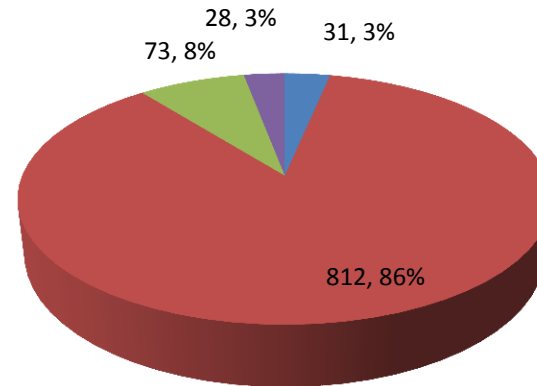
### Tiempo empleado 2013

■ 15-25 min ■ 26-35 min ■ más de 35 min



### Tiempo empleado en el servicio 2014

■ menos de 15 min ■ 15-25 min ■ 26-35 min ■ más de 35 min



Tiempo	2013		2014	
	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad
Menos de 15 min	---	---	3%	31
15 – 25 min	89%	2413	86%	812
26 – 35 min	9%	227	8%	73
Más de 35 min	2%	59	3%	28
No contestó	---	243	---	55
Total encuestas	100%	2942	100%	999

Se observa que el tiempo empleado en el servicio es igual, con un ligero aumento en el rango de más de 35 min. Se puede atribuir a que en los módulos del fénix y la CGS solo se tiene a un químico para la atención del usuario. Sin embargo, algunos pacientes mencionan que fueron atendidos en un lapso menor a los 15 min. A partir de noviembre se modificó la encuesta para incluir un rango más de tiempo (menos de 15 min).

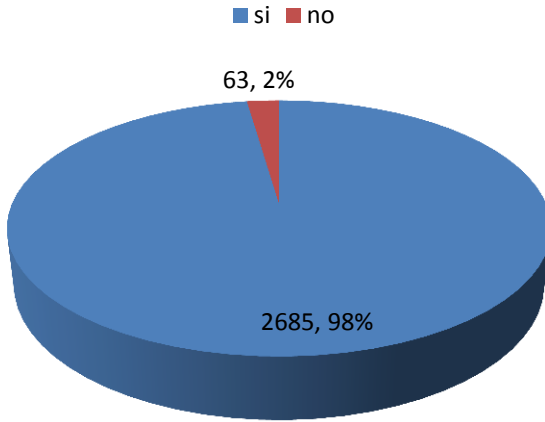




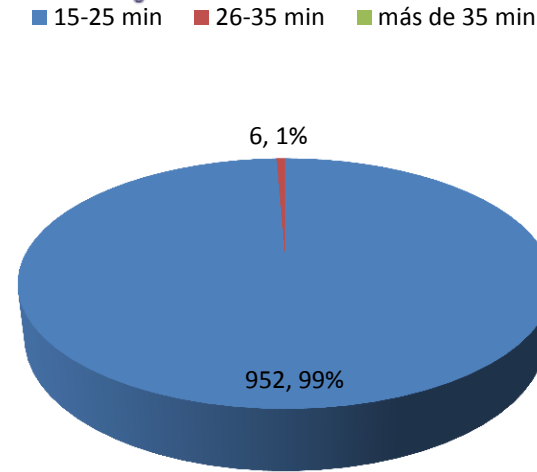
**UADY**

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
YUCATÁN

## Recomendaría el servicio 2013



## Recomendaría el servicio 2014



Recomendaría el servicio	2013		2014	
	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad
<b>Si</b>	98%	2685	99%	952
<b>No</b>	2%	63	1%	6
<b>No contestó</b>	---	194	---	41
<b>Total encuestas</b>	100%	2942	100%	999
<b>Felicitaciones</b>	43 (de Enero a noviembre)		55	
<b>Quejas</b>	0		1	

Se ha observado un porcentaje similar con respecto a la Recomendación del servicio durante los años 2013 y 2014. Entre las razones para recomendar el servicio se encuentran: el precio menor en comparación con otros laboratorios, los descuentos que se le realizan a las personas mayores, el profesionalismo y la calidad con la que se trabaja.



**UADY**

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

**ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN  
CUBÍCULO DE TOMA DE MUESTRAS  
COORDINACIÓN GENERAL DE SALUD**

**Encuestas de Satisfacción a los  
Médicos  
Instalaciones  
Departamento de Salud**



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

- La encuesta de satisfacción de los médicos se aplica con respecto a un calendario de aplicación de encuesta a los médicos.
- La encuesta se aplica de a los médicos de base de la Coordinación General de Salud tanto en el horario matutino como vespertino, exceptuando a aquellos que atienden urgencias.
- Se han aplicado encuestas durante los meses agosto, noviembre y diciembre. Y se modificó la encuesta de satisfacción para la encuesta de noviembre.
- Durante el año 2013 se recuperaron 30 encuestas, mientras que en el año 2014 se han recuperado 29 encuestas.

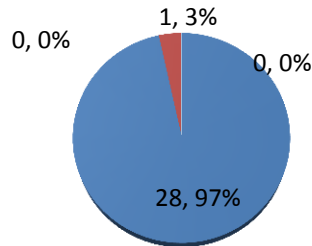


**UADY**

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

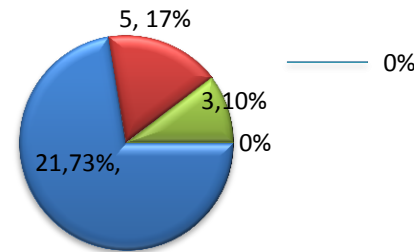
### ¿Recibe los informes con los valores de referencia y/o comentarios adecuados? 2013

■ SIEMPRE ■ FRECUENTEMENTE ■ ALGUNAS VECES ■ NUNCA



### ¿Recibe los informes con los valores de referencia y/o comentarios adecuados? 2014

■ Excelente ■ Bueno ■ Regular ■ Nunca ■ no contesto



	2013		2014	
Excelente	97%	28	73%	21
Bueno	3%	1	17%	5
Regular	0	0	10%	3
Malo	0	0	0	0
No contesto	---	1	0	0
total	100%	30	100%	29

En cuanto a la satisfacción de los médicos, se observa una ligera disminución en porcentaje (10%) de médicos que consideran que se recibe los informes con los valores de referencia y/o comentarios adecuados en concordancia con su sospecha diagnóstica. El objetivo se cumplió con 90% de satisfacción

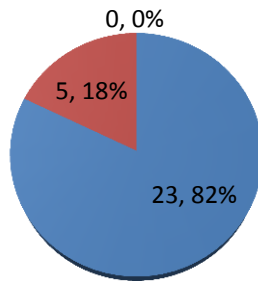


**UADY**

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

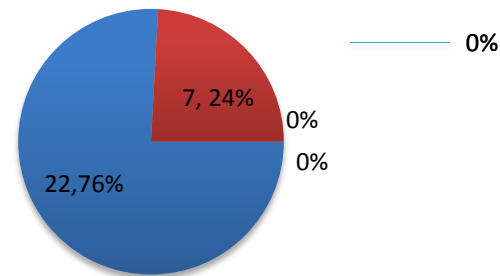
## 0 ¿Los resultados se entregan en tiempo y forma? 2013

■ SIEMPRE ■ FRECUENTEMENTE ■ ALGUNAS VECES  
■ NUNCA ■ NO CONTESTO



## ¿Los resultados se entregan en tiempo y forma? 2014

■ Excelente ■ Bueno ■ Regular ■ Nunca ■ no contesto

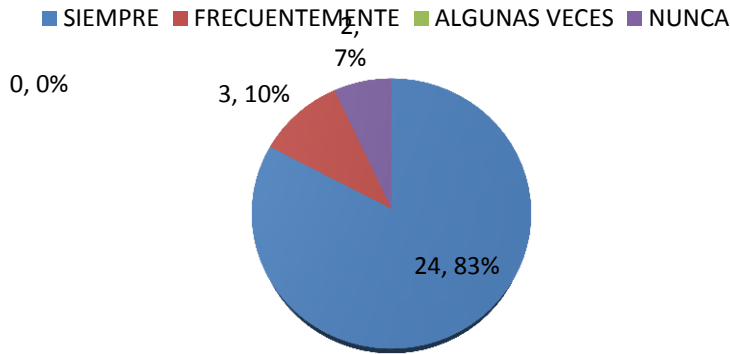


	2013		2014	
Excelente	82%	23	76%	22
Bueno	18%	5	24%	7
Regular	0%	0	0	0
Malo	0%	0	0	0
No contestó	---	2	0	0
total	100%	30	100%	29

Se observa que los médicos consideran que se entregan los resultados en tiempo y forma y se cumple el objetivo con un 100% de satisfacción.

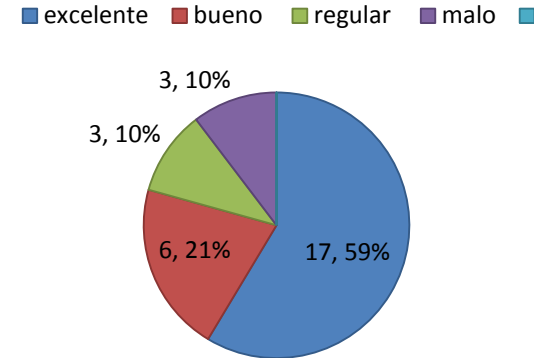


## ¿Se esfuerza el laboratorio en conocer sus necesidades? 2013



	2013		2014	
Excelente	83%	24	59%	17
Bueno	10%	3	21%	6
Regular	0	0	10%	3
Malo	7%	2	10%	3
No contestó	0	1	0	0
total	100	30	100	29

## ¿Se esfuerza el laboratorio en conocer sus necesidades? 2014



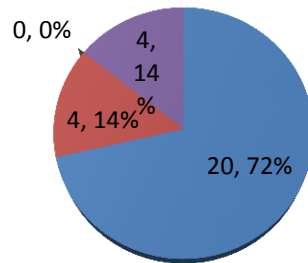
Se observa una disminución en el número de usuarios médicos que consideran que el laboratorio se esfuerza en conocer sus necesidades. Se cumple con el objetivo de Satisfacción (80%)

A partir de Octubre de 2014 esta pregunta fue modificada a “El Laboratorio cumple con sus necesidades y expectativas teniendo una satisfacción del 100%.”



## ¿El responsable del laboratorio se pone en contacto con usted? 2013

■ SIEMPRE ■ FRECUENTEMENTE ■ ALGUNAS VECES ■ NUNCA



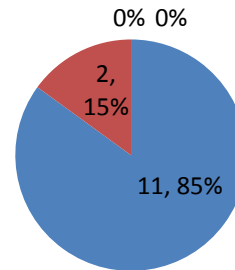
	2013	
Excelente	72%	20
Bueno	14%	4
Regular	0%	0
Malo	14%	4
No contestó	0%	2
total	100%	30

Para el 2014 esta pregunta se modificó en Junio a “Se encuentra satisfecho con la implementación de la prueba CA-15.3”



## ¿Se encuentra satisfecho con la implementación de la prueba CA 15-3? 2014

■ Excelente (1) ■ Bueno (2) ■ Regular (3) ■ Malo (4)



	2014	
Excelente	85%	11
Bueno	15%	2
Regular	0%	0
Malo	0%	0
No contestó	---	0
total	100%	13

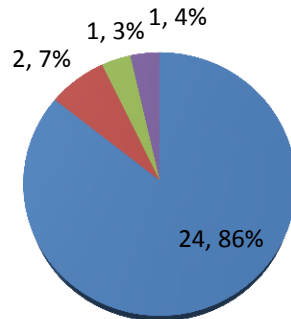
Se implementó por primera ocasión esta pregunta y se observa que se tiene un 100% de satisfacción en cuanto a la implementación de la prueba CA 15-3.





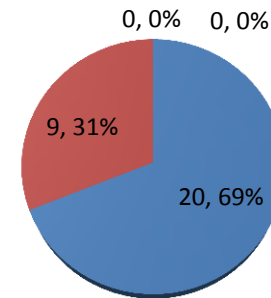
## ¿Se siente satisfecho con la atención de nuestro laboratorio? 2013

■ SIEMPRE ■ FRECUENTEMENTE ■ ALGUNAS VECES ■ NUNCA



## ¿Se siente satisfecho con la atención de nuestro laboratorio? 2014

■ excelente ■ bueno ■ regular ■ malo



	2013		2014	
Excelente	86%	24	69%	20
Bueno	7%	2	31%	9
Regular	3%	1	0%	0
Malo	4%	1	0%	0
No contesto	---	2	---	0
Total	100%	30	100%	29

Comparado con el 2013 Se observa una disminución en el “Excelente”, sin embargo se observa un aumento del 24 % (de 7% a 31%) en el “Bueno” alcanzándose el objetivo con una satisfacción del 100%

**UADY**

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN



# **DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO**

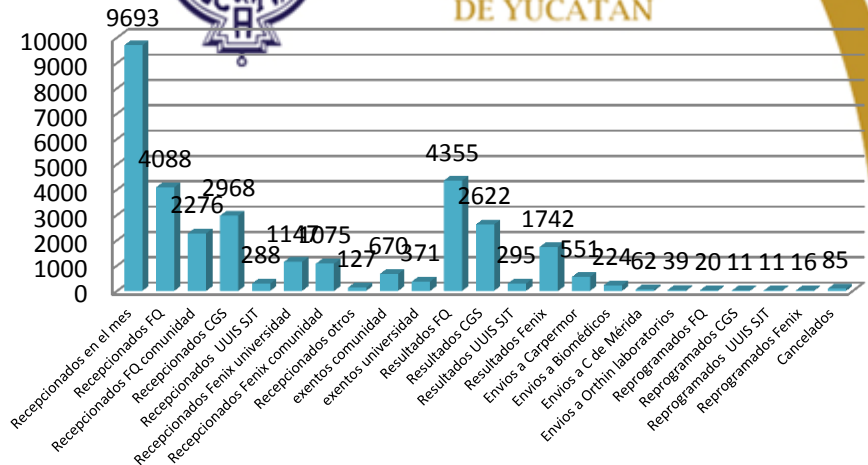
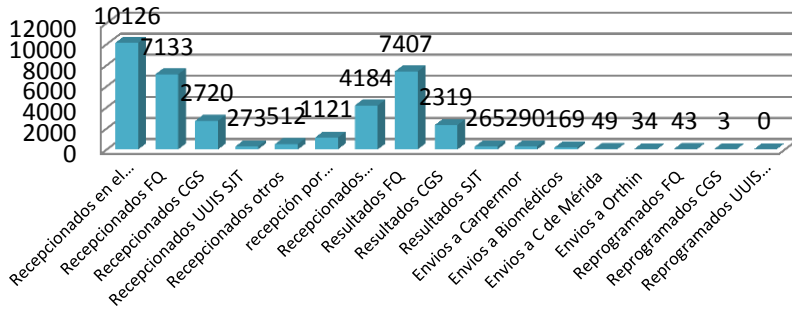


UADY

Recepción 2014

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE YUCATÁN

### Recepción 2013

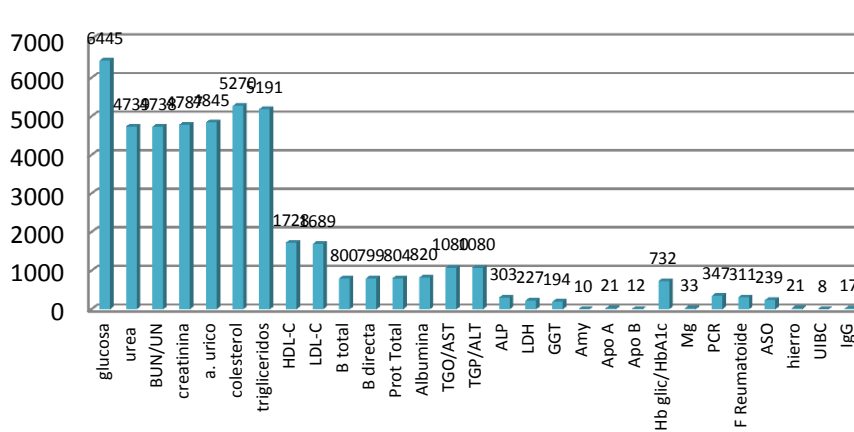


	2013	2014
Recepcionados totales	10127	9693
Recepcionados FQ	7133	4088
Usuarios de la comunidad recepcionados en la FQ	4184	2276
Derechohabientes recepcionados en la FQ	2949	1812
Recepcionados CGS	2720	2968
Recepcionados UUIS SJT	273	288
Recepcionados Fenix	Sin dato	2222
Recepcionados por muestras pendientes o recapturas (TS)	1121	1041

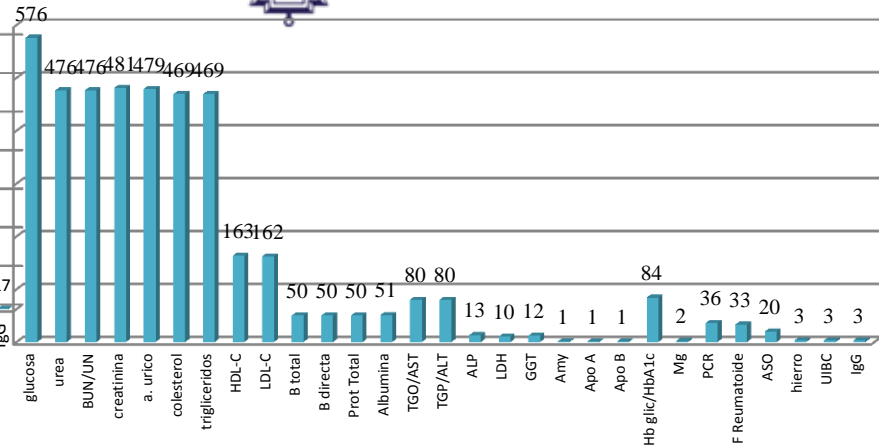
Se observa una ligera disminución en el número de usuarios totales recepcionados. Durante Abril del 2014 se realizó el traslado del laboratorio hacia sus nuevas instalaciones en la Inalámbrica, abriéndose el módulo Fénix para toma de muestras. Se establecieron convenios con distintas instituciones como el C.I.R Hideyo Noguchi, VIFAC , Instituto Patria, Universidad Modelo, así como el 15 % de descuento a los estudiantes de la Facultad de Química.



## Bioquímica Clínica 2013



## Bioquímica Clínica 2014



mensurando	2013	2014
Glucosa	6445	5781
Urea	4739	4749
Creatinina	4787	4803
Ác. Úrico	4845	4766
Colesterol	5270	4799
Triglicéridos	5191	4230

Durante el año 2013 se llevaron a cabo 47,290 mediciones de mensurandos en el área, mientras que en el 2014, se han llevado a cabo 44,213

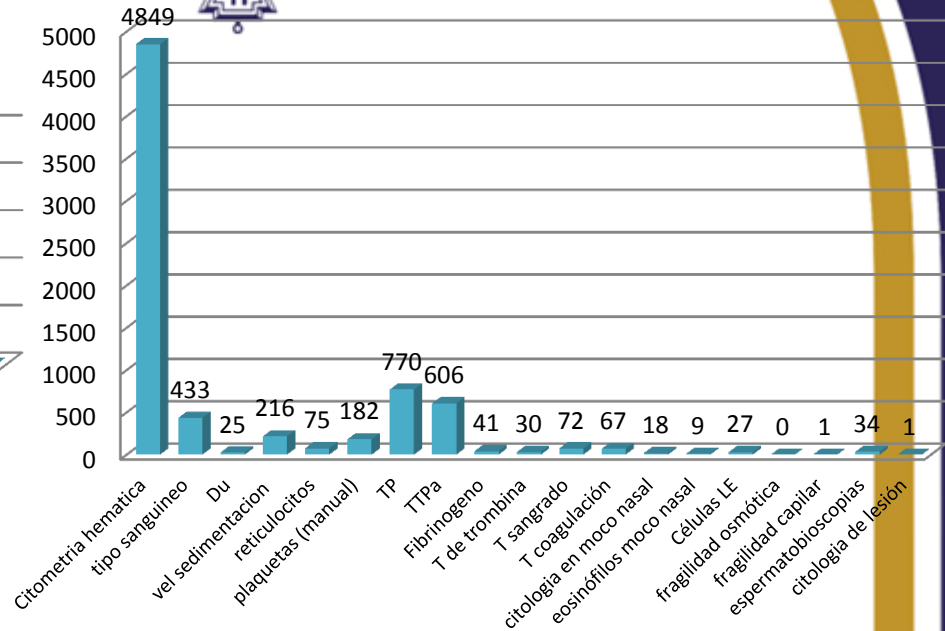
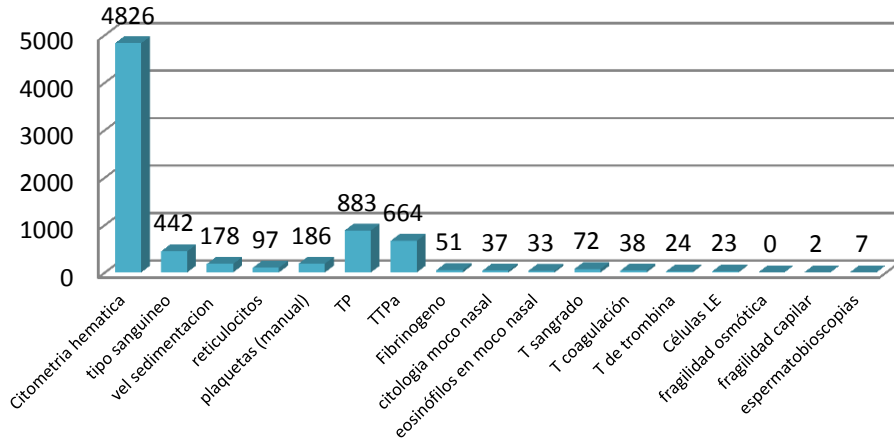
Las principales pruebas realizadas en el área se muestran en la tabla contigua.

Como mejora en el área se implementaron las pruebas de IgG, IgM y Colinesterasa de manera automatizada en el equipo Cobas Integra 400.



**Hematología y hemostasia secundaria 2014**

**Hematología y hemostasia secundaria  
2013**



Durante el año 2013 se realizaron 7,563 análisis, mientras que en el 2014 se han realizado 7,456. Las principales pruebas realizadas en el área se muestran en la tabla contigua.

prueba	2013	2014
Citometría hemática	4826	4829
Tipo sanguíneo	442	433
TP	883	770
TTPa	664	606
VSG	178	216

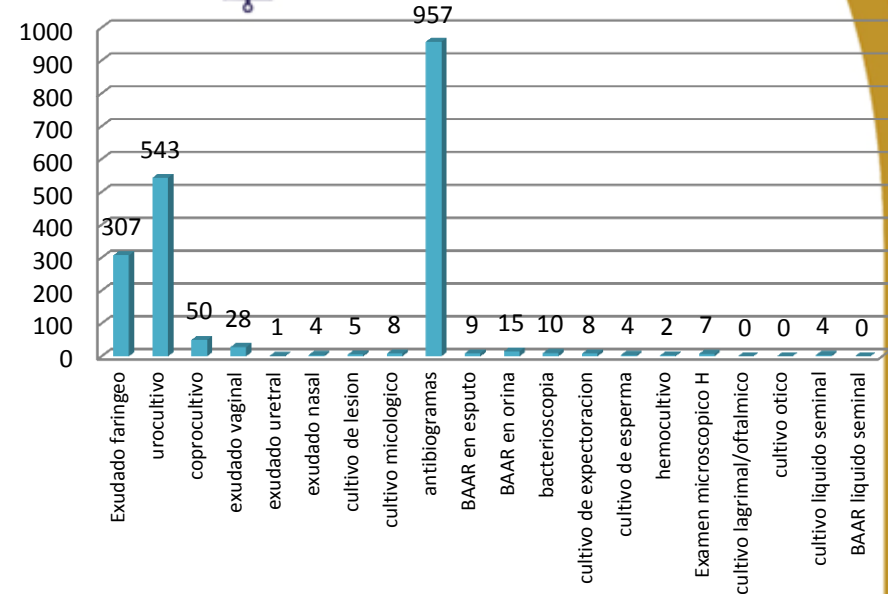
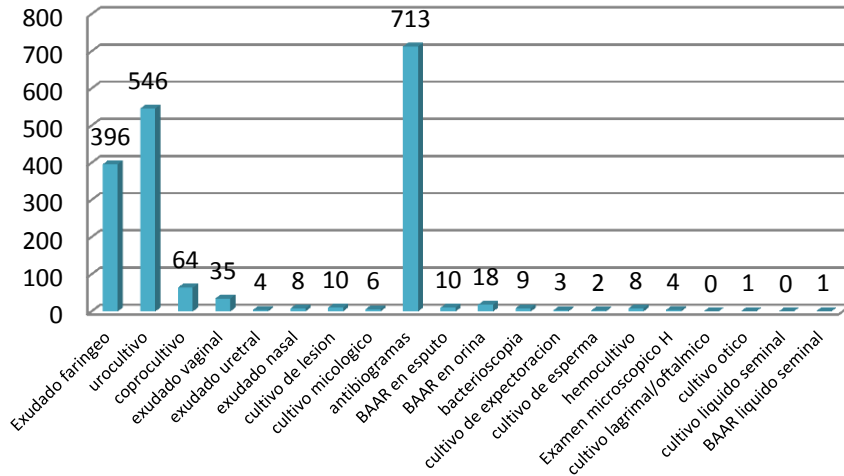


UADY

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA

Microbiología 2014

## Microbiología 2013



Prueba	2013	2014
Exudado faríngeo	396	307
Urocultivo	546	543
Coprocultivo	64	50
Exudado vaginal	35	28
Antibiogramas	713	957

En el área de microbiología se observa que en el 2013 se solicitaron 1,838 análisis, mientras que en el 2014 se han solicitado 1,962 análisis.

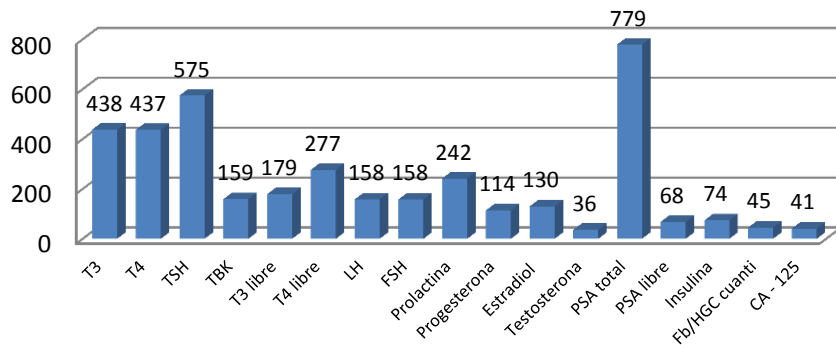
Se implementó que todos los cultivos solicitados fueran acompañados con el antibiograma, debido a que en ocasiones los médicos olvidan solicitarlo en la orden de estudios y luego le preguntan al usuario si no se le realizó junto con el cultivo.



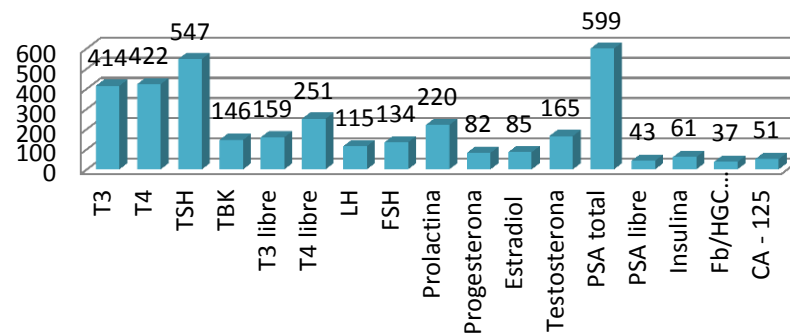
**UADY**

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

## Inmunología y especiales 2013



## Inmunología y especiales 2014



Prueba	2013	2014
T3	438	414
TSH	575	547
Ac anti VIH	324	380
PSA	779	599
Febriles	321	233
PIE	265	239
CA 125	41	51

Se observa que durante el 2013 se realizaron 6,287 análisis, mientras que en el 2014 se han realizado 5,958.

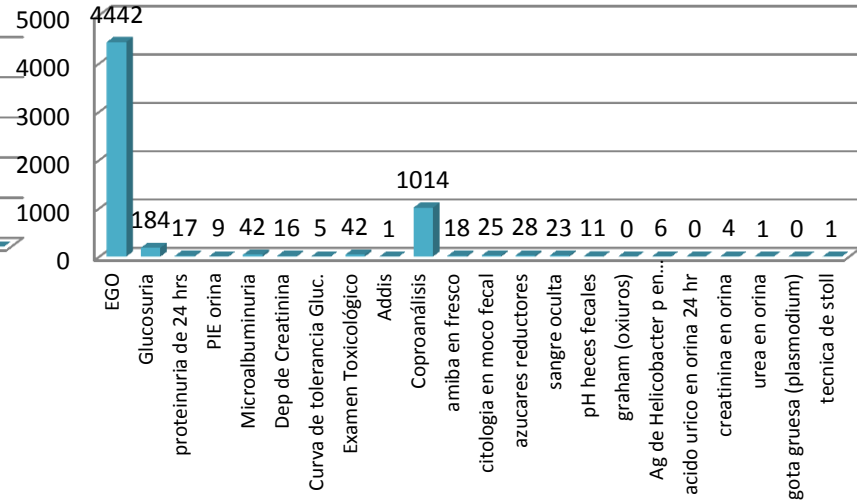
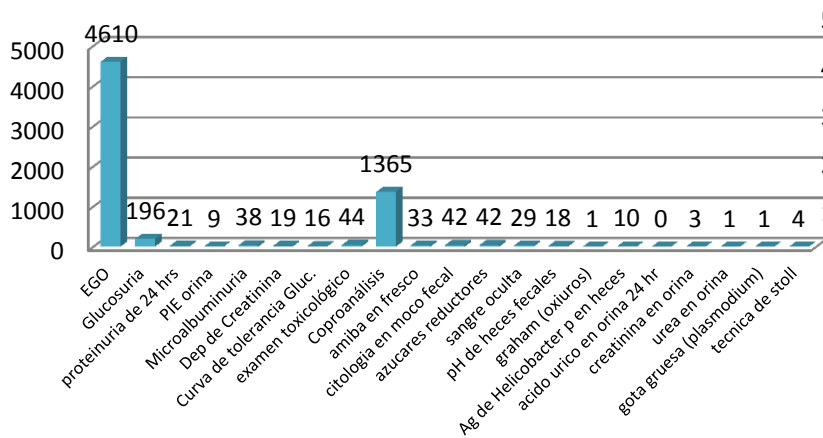
Se realizó el monitoreo de CA 125 (prueba implementada durante el 2013) y se observó un aumento en sus solicitudes (41 en 2013 y 51 en 2014)

Durante este año se adicionó al catálogo de pruebas el CA 15-3.



## Uroanálisis y Coproanálisis 2014

## Uroanálisis y Coproanálisis 2013



Prueba	2013	2014
EGO	4610	4442
CPS	1365	1014
Microalbuminuria	38	42
Examen Toxicológico	44	42
Azúcares reductores	42	28
Ag de Helicobacter p	10	6
Conteo de Addis	---	1

Durante el año 2013 se realizaron 6,502 análisis y en el 2014 se han realizado 5,889 análisis.

Se presentó un descenso importante en la solicitud de CPS en comparación con años anteriores para la época de guarderías que pudiera ser atribuido a la mudanza del laboratorio a las nuevas instalaciones de la Facultad de Química.

Se implementó la prueba de recuento de Addis.





# Estudios subcontratados

- 2013
  - Se modificó el catálogo de proveedores de servicio de laboratorios subcontratados.
  - Se han realizado 510 envíos de estudios subrogados.
  - Se realizaron de la siguiente manera: 290 envíos a Carpermor, 169 a Biomédicos de Mérida, 49 a Clínicos de Mérida y 34 a Orthin laboratorios.
  - Se solicitaron 105 estudios diferentes para un total de 561 pruebas

## • 2014

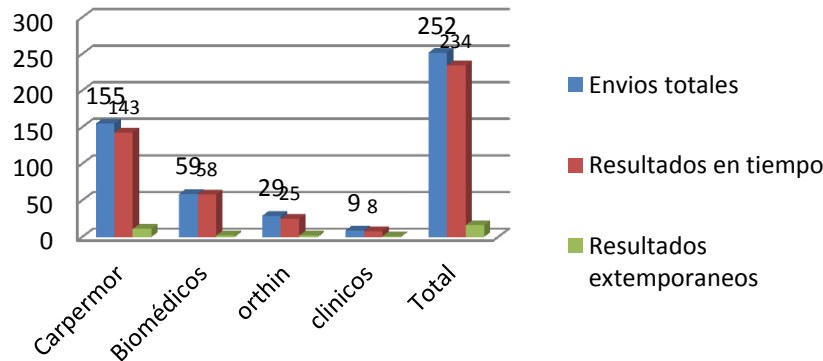
- Se mantuvo el mismo número de proveedores de servicio de laboratorio subcontratado.
- Se observó un aumento en la solicitud de estudios para laboratorio subrogado.
- Se realizaron 876 envíos con solicitudes para estudios subrogados.
- Se realizó de la siguiente manera: 551 envíos a Carpermor, 224 envíos a Biomédicos de Mérida, 62 a Clínicos de Mérida y 39 a Orthin laboratorios.
- Se solicitaron 110 estudios diferentes para un total de 890 pruebas.



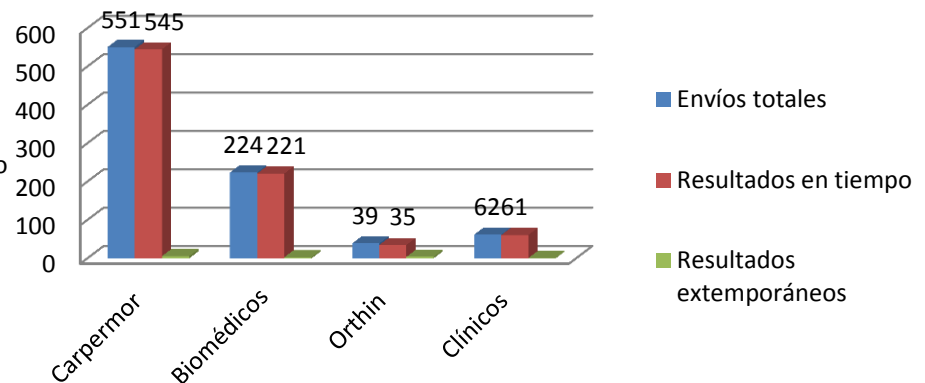
# UADY

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

## Tiempo de entrega laboratorios subcontrados 2013



## Tiempos de entrega de laboratorio subcontratado 2014



Laboratorios	Envíos totales		Resultados en tiempo		Resultados extemporáneos	
	13	14	13	14	13	14
Carpermor	155	551	143	545	11	6
Biomédicos	59	224	58	221	2	3
Orthin	29	39	25	35	2	4
Clínicos	9	62	8	61	1	1
Total	252	876	234	862	16	14

Se han analizado 252 envíos durante el 2013 (desde julio) y durante el 2014 se han analizado 876 envíos, debido a una mayor solicitud por parte de los médicos.

Se ha observado que la mayoría de los retrasos en las entregas de resultados se deben a verificaciones por parte del laboratorio subcontratado o por retrasos en la entrega por la empresa de mensajería.

**UADY**

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN



## **CONTROL DE LOS SERVICIOS NO CONFORMES**

# SERVICIOS NO CONFORMES DEL 2014

MES	SERVICIOS NO CONFORMES	TOTAL DE PRUEBAS AL MES	El porcentaje no debe ser mayor de 0.36%
Enero	11	6,393	0.17%
Febrero	24	6,038	0.39%
Marzo	31	6,260	0.49%
Abril	3	4,428	0.07%
Mayo	6	4,833	0.12%

MES	SERVICIOS NO CONFORMES	TOTAL DE PRUEBAS AL MES	El porcentaje no debe ser mayor de 0.36%
Junio	17	6,323	0.27%
Julio	23	6,887	0.33%
Agosto	23	5,937	0.39%
Septiembre	16	5,745	0.27%
Octubre	8	6,725	0.12%
Noviembre	11	5,930	0.18%
<b>Total</b>	<b>173</b>	<b>65,499</b>	<b>0.26%</b>

Durante el 2014, se ha cumplido el objetivo de calidad de no exceder anualmente del 0.36% los servicios no conformes en el total de estudios de laboratorio.

# COMPARACIÓN DE LOS SERVICIOS NO CONFORMES 2013-2014

	2013		2014
Enero	25	Enero	11
Febrero	15	Febrero	24
Marzo	27	Marzo	31
Abril	39	Abril	3
Mayo	26	Mayo	6
Junio	31	Junio	17
Julio	7	Julio	23
Agosto	9	Agosto	23
Septiembre	33	Septiembre	16
Octubre	31	Octubre	8
Noviembre	0	Noviembre	11
<b>Total</b>	<b>243</b>	<b>Total</b>	<b>173</b>

# TIPOS DE SERVICIOS NO CONFORMES DEL 2014

MES	CANTIDAD	TIPO DE SERVICIO NO CONFORME
ENERO	11	<p>11 por transcripción:            3 resultados no concordaban con los resultados del paciente .            1 resultado tenía falta de ortografía.            1 resultado no se capturó.            6 resultados se capturaron en columnas que no correspondían .</p>
FEBRERO	24	<p>23 por transcripción y 1 por toma de muestra:            15 resultados no concordaban con los resultados del paciente.            6 resultados se capturaron en columnas que no correspondían.            1 resultado se capturó doble.            1 resultado se capturó mal el número de muestra.            1 No se pidió la firma del paciente para autorizar que se realizé el estudio.</p>
MARZO	31	<p>31 por transcripción:            21 resultados no concordaban con los resultados del paciente.            8 resultados se capturaron en columnas que no correspondían.            1 resultado se capturó mal el número de muestra.            1 resultado tenía faltas de ortografía.</p>

MES	CANTIDAD	TIPO DE SERVICIO NO CONFORME
ABRIL	3	3 por transcripción: 2 resultados no concordaban con los resultados del paciente. 1 resultado se capturó en la columna que no correspondía.
MAYO	6	6 por transcripción: 4 resultados no concordaban con los resultados del paciente. 1 resultado se capturó en la columna que no correspondía. 1 resultado no se capturó.
JUNIO	17	15 por transcripción de resultados: 7 resultados no concordaban con los resultados del paciente , 4 resultados se capturaron en columnas que no correspondían, en 1 resultado se capturó mal el IFE del paciente, 1 resultado tenía falta de ortografía, 1 resultado se verificó doble, y 1 resultado no se capturó. 1: en la orden de trabajo se capturó mal la edad del paciente. 1: en la toma de muestra el químico no pidió la firma del paciente.
JULIO	23	23 por transcripción de resultados: 7 resultados no concordaban con los resultados del paciente , 12 resultados se capturaron en columnas que no correspondían, 3 resultado tenía falta de ortografía y 1 resultado no se capturó.
AGOSTO	23	23 por transcripción de resultados: 11 resultados no concordaban con los resultados del paciente, 4 resultados se capturaron en columnas que no correspondían, 1 resultado tenía falta de ortografía, 5 resultados se capturo mal el número de muestra y 2 resultados no se reportaron.



MES	CANTIDAD	TIPO DE SERVICIO NO CONFORME
SEPTIEMBRE	16	<p>15 por transcripción de resultados:  11 resultados no concordaban con los resultados del paciente y 2 resultados tuvieron errores de redacción en la nota.  1: resultado no se capturó la nota.  1: resultado no se capturó el tipo de muestra.  1: por procesamiento de la muestra:  1: muestra de sangre se proceso con datos de otro paciente.</p>
OCTUBRE	8	<p>8 por transcripción de resultados:  7 resultados no concordaban con los resultados del paciente y 1 resultado se capturó en columna que no correspondían.</p>
NOVIEMBRE	11	<p>8 por transcripción de resultados: 8 resultados no concordaban con los resultados del paciente.  3 por toma de muestra: en 2 el químico no firmo la orden de trabajo y en 1 no se pidió la firma del paciente para que autorice la realización del estudio.</p>

**UADY**

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN



**MEJORA CONTINUA  
ESTADO DE ACCIONES  
CORRECTIVAS PREVENTIVAS  
Y DE MEJORA**



## SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ESTADO DE LAS ACCIONES 2014

TIPO DE ACCIÓN	ACCIONES PREVENTIVAS			ACCIONES CORRECTIVAS			ACCIONES DE MEJORA		
	A	C	T	A	C	T	A	C	T
ESTADO									
TOTAL DE ACCIONES DEL SGC	0	1	1	10	1	11	3	1	4

**A= ABIERTA**

**C= CERRADA**

**T= TOTAL**

**UADY**

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN



**ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES  
POR LA DIRECCIÓN PREVIAS**



# Seguimiento de Acuerdos

ACUERDOS	RESPONSABLE	FECHAS	SITUACIÓN ACTUAL
Seguimiento de los Objetivos de Calidad del LACSC	Dra. Zulema Cantillo Ciau	Enero a Diciembre de 2014	Cerrada

# Objetivos de Calidad

UADY

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN



- No exceder anualmente del 0.36% los servicios no conformes en el total de estudios de laboratorio.
- Mantener anualmente el nivel de excelencia de acuerdo a los criterios establecidos por el Programa de Evaluación Externo de Aseguramiento de la Calidad (PACAL), en todas las áreas de laboratorio y análisis clínicos.
- Mantener anualmente el índice de satisfacción del usuario, en pacientes al 95% y en médicos al 80%.
- Operar anualmente con un 90% de satisfacción del usuario médico, al menos uno de los estudios de laboratorio que son subrogados.
- Difundir ante la sociedad los servicios que ofrece el laboratorio, mediante la realización anual, de al menos tres actividades de promoción.

UADY

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN



# LINEAS ESTRATÉGICAS DE CALIDAD

- Implementar y consolidar el Sistema de Gestión de la Calidad en la administración central y en las Unidades Académicas de la Universidad.
- 2.-Lograr la satisfacción de los usuarios de las dependencias en que se implemente el Sistema de Gestión.
- 3.-Dar seguimiento a los procesos internos y promover la cultura de la autoevaluación.
- 4.-Consolidar la presencia y pertinencia de la Universidad a nivel local, regional y nacional.

# CAMBIOS QUE PUEDEN AFECTAR AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- Falta de seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora derivadas de la auditoría.
- Falta de compromiso del personal.
- Falta de comunicación entre el personal.
- Falta de una planeación adecuada que garantice la infraestructura física y humana que se requiere para mantener el adecuado funcionamiento de las áreas del laboratorio.



UADY

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN



# RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

- Tener comunicación entre todo el personal.
- Capacitación del personal.
- Retroalimentación de los procedimientos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad.
- Seguimiento de manera permanente del Sistema de Gestión de Calidad.
- Dar seguimiento a los objetivos de calidad establecidos en el laboratorio.
- Realizar revisiones de manera permanente a los indicadores de los procesos (satisfacción del usuario, % de pruebas subrogadas y pruebas de laboratorio).