

CONSEJERÍA DE SALUD

PROCESO DE SOPORTE DE SOPORTE

LABORATORIOS CLÍNICOS



PROCESO DE SOPORTE

LABORATORIOS CLÍNICOS



LABORATORIOS CLÍNICOS: proceso
de soporte. — [Sevilla] :
Consejería de Salud, [2004]
105 p. ; 24 cm

LABORATORIOS CLÍNICOS

Edita: Consejería de Salud

Depósito Legal: SE-1548-04

Maquetación: Artefacto

Impresión: Escandón Impresores

Presentación

Con la configuración del Mapa de Procesos Asistenciales Integrados del Sistema Sanitario Público de Andalucía, y con el objetivo común de ofertar a los ciudadanos andaluces unos servicios sanitarios de alta calidad, hemos iniciado un camino que esperamos sea de estímulo para todos los profesionales implicados.

La Gestión por Procesos es una herramienta con la que se analizan los diversos componentes que intervienen en la prestación sanitaria, para ordenar los diferentes flujos de trabajo de la misma, integrar el conocimiento actualizado y procurar cierto énfasis en los resultados obtenidos, teniendo en cuenta las expectativas que tienen los ciudadanos y profesionales, e intentando disminuir la variabilidad de las actuaciones de estos últimos hasta lograr un grado de homogeneidad razonable.

Se trata, pues, de impulsar un cambio en la organización basado en la fuerte implicación de los profesionales y en su capacidad de introducir la idea de mejora continua de la calidad, y de llevarlo a cabo desde un enfoque centrado en el usuario.

Cuando nos referimos a la gestión por procesos en Andalucía estamos aludiendo a un abordaje integral de cada uno de ellos - incluidos en el Mapa que se ha definido - y ello conlleva el reanálisis de las actuaciones desde que el paciente demanda una asistencia hasta que ésta termina. En este contexto, la continuidad asistencial y la coordinación entre los diferentes niveles asistenciales se convierten en elementos esenciales.

Cada uno de los libros que se presentan recoge el fruto del importante esfuerzo que ha realizado la organización sanitaria pública de Andalucía, y en especial los profesionales que prestan la asistencia, por analizar cómo se están haciendo las cosas y, sobre todo, cómo deberían hacerse, creando una propuesta de cambio razonable, coherente, innovadora y abierta para el Sistema Sanitario Público de nuestra Comunidad Autónoma.

Por todo ello, queremos expresar nuestro más profundo agradecimiento al numeroso grupo de profesionales que han hecho posible que podamos contar con un Mapa de Procesos del Sistema Sanitario de Andalucía, que iremos desarrollando e implantando de forma progresiva, y que será, sin duda, el referente para instaurar una mejor práctica asistencial y avanzar en la idea de mejora continua de la calidad en nuestras organizaciones sanitarias.

Antonio Torres Olivera
Director General de Organización de Procesos y Formación



EQUIPO DE TRABAJO

Cristóbal Aguilera Gámiz (Coordinador);
Javier Aznar Martín; Manuel Durán Serantes;
Félix Gascón Luna; Tomás de Haro Muñoz;
M^a Luisa Hortas Nieto; Fernando López
Rubio; Francisco J. Martí Tuñón; Vidal Pérez
Valero; Gemma Ramírez Ramírez; Esperanza
Ruiz Ruda.

Índice

1. INTRODUCCIÓN	11
2. DEFINICIÓN GLOBAL	13
3. DESTINATARIOS Y OBJETIVOS	15
Destinatarios y expectativas.....	15
Objetivos. Flujos de salida. Características de calidad	25
4. COMPONENTES	33
Descripción general.....	33
Profesionales. Actividades. Características de calidad.....	40
Recursos. Características generales. Requisitos.....	54
Unidades de soporte	61
5. REPRESENTACIÓN GRÁFICA.....	63
Arquitectura de procesos nivel 1: Laboratorios clínicos	64
Arquitectura de procesos nivel 2: Laboratorios clínicos. Fase preanalítica.....	65
Arquitectura de procesos nivel 2: Laboratorios clínicos. Fase analítica	66
Arquitectura de procesos nivel 2: Laboratorios clínicos. Fase post-analítica	67
Arquitectura de procesos nivel 3: Laboratorios clínicos. Fase preanalítica.....	68
Arquitectura de procesos nivel 3: Laboratorios clínicos. Fase analítica	69
Arquitectura de procesos nivel 3: Laboratorios clínicos. Fase post-analítica	70
6. INDICADORES.....	71
Anexos	
Anexo 1: Coordinador de Laboratorios.....	75
Anexo 2: Solicitud de análisis	76
Anexo 3: Cartera de servicios	77
Anexo 4: Eliminación de residuos	83
Anexo 5: Seguridad en los laboratorios.....	85
Anexo 6: Unidad de Comunicación.....	89
Anexo 7: Suministro y gestión de almacenes.....	90
Anexo 8: Equipamiento del Laboratorio	92
Anexo 9: Sistema informático integrado de los laboratorios	93
Anexo 10: Instalaciones y espacios físicos de los laboratorios.....	94
Anexo 11: Informe de Laboratorio	97
Abreviaturas.....	99
Glosario de términos	101
Bibliografía	103