

# 6 INDICADORES

Al no existir estándares establecidos para cada uno de los indicadores definidos, y ante la variabilidad existente, cada Laboratorio cuantificará en una primera evaluación el nivel a partir del cual se deberá establecer una mejora continua para cada uno de los mismos.

## 1° Indicador

Definición	Porcentaje de cumplimentación de los datos de las solicitudes al Laboratorio.
Justificación	La cumplimentación de los datos de la solicitud es un índice de calidad para el correcto funcionamiento de los laboratorios y resulta esencial para el manejo clínico de los pacientes
Fórmula	$\frac{\text{Número de solicitudes correctamente cumplimentadas} \times 100}{\text{Total de solicitudes}}$
Explicación de términos	Solicitud correctamente cumplimentada es la que incluye todos los ítem especificados en el Anexo 2
Fuentes de datos	Sistema de información del Laboratorio
Periodicidad	Semestral

## 2° Indicador

Definición	Porcentaje de copias/duplicados de informes por pérdidas o extravíos.
Justificación	La petición de copias/duplicados origina una carga de trabajo innecesaria en el Laboratorio y una interrupción de su actividad normal.
Fórmula	$\frac{\text{Número de copias/duplicados de informes} \times 100}{\text{Total de informes editados}}$
Explicación de términos	Se entiende por copia o duplicado, tras su solicitud (verbal o por escrito), la nueva emisión de un “informe editado”. Informe editado es la primera edición de un informe definitivo. Las copias deben quedar registradas en el sistema de información del Laboratorio.
Fuentes de datos	Sistema de información del Laboratorio
Periodicidad	Semestral

## 3er Indicador

Definición	Porcentaje de informes de urgencias emitidos antes de 60 minutos desde el registro en el sistema de información del Laboratorio.
Justificación	El tiempo de respuesta del Laboratorio de Urgencias es fundamental para la correcta asistencia del paciente.
Fórmula	$\frac{\text{Número de informes urgentes editados antes de 60 minutos} \times 100}{\text{Número total de solicitudes urgentes}}$
Población	Todas las solicitudes urgentes
Fuentes de datos	Sistema de información del Laboratorio
Propuesta de estándar	Porcentaje de informes de urgencias emitidos antes de 60 minutos > 90%
Periodicidad	Trimestral

#### 4° Indicador

Definición	Razón de reclamaciones efectuadas por los pacientes/familiares a los laboratorios
Justificación	Las reclamaciones efectuadas nos orientan sobre el grado de satisfacción de los pacientes con el Laboratorio
Fórmula	$\frac{\text{Número de reclamaciones a los laboratorios} \times 1.000}{\text{Población de referencia}}$
Explicación de términos	Población de referencia es la asignada al área asistencial del Laboratorio
Fuentes de datos	Registro de reclamaciones
Periodicidad	Anual

#### 5° Indicador

Definición	Porcentaje de solicitudes no admitidas
Justificación	El porcentaje de solicitudes no admitidas es un reflejo de la calidad preanalítica. La falta de identificación del paciente es el motivo principal de no admisión de la solicitud, puesto que imposibilita que éste pueda beneficiarse de los estudios solicitados y, sobre todo, puede generar graves errores
Fórmula	$\frac{\text{Número de solicitudes no admitidas} \times 100}{\text{Número total de solicitudes}}$
Explicación de términos	Solicitudes no admitidas: las que carezcan de los siguientes datos de identificación del paciente: apellidos, nombre, número de historia/NUSA, fecha de nacimiento y sexo
Fuentes de datos	Sistema de Información del Laboratorio
Periodicidad	Semestral

## 6° Indicador

Definición	Porcentaje de pruebas rechazadas en solicitudes admitidas
Justificación	El porcentaje de pruebas rechazadas es un reflejo de la calidad preanalítica. Las pruebas rechazadas suponen demoras, nuevas extracciones, incomodidades para el paciente, etc.
Fórmula	$\frac{\text{Número de pruebas rechazadas} \times 100}{\text{Número total de pruebas recibidas}}$
Explicación de términos	Pruebas rechazadas: todas aquellas pruebas que por las condiciones siguientes no pueden ser estudiadas: <ul style="list-style-type: none"><li>- Errores de codificación</li><li>- Ausencia de muestra</li><li>- Muestra /contenedor inadecuado</li><li>- Muestra insuficiente</li><li>- Muestra deteriorada</li></ul>
Fuentes de datos	Sistema de Información del Laboratorio
Periodicidad	Semestral

## 7° Indicador

Definición	Porcentaje de pruebas sometidas a control externo de calidad
Justificación	El control de calidad externo de los laboratorios es una herramienta para evaluar la calidad de los resultados emitidos por éstos
Fórmula	$\frac{\text{Pruebas sometidas a control externo de calidad} \times 100}{\text{Total de pruebas ofertadas en la cartera de servicios}}$
Fuentes de datos	Sistema de Información del Laboratorio
Periodicidad	Anual