

Tiempo de entrega de resultados de laboratorio en el Departamento de Urgencias: ¿Satisfacción de los médicos?

Pérez-Jáuregui J, Limón-Figueroa M

Laboratorio de Patología Clínica.
Hospital Médica Sur, México, D.F., México.

Introducción: Aunque en la actualidad las organizaciones exitosas (de cualquier tipo) ponen especial énfasis en la reducción de sus tiempos de espera y retraso, los laboratorios clínicos no consideran como uno de sus principales focos de atención la oportunidad en el Tiempo de Entrega de Resultados (TER). En cambio, los médicos juzgan la eficiencia de un laboratorio con base en la rapidez con que reportan sus resultados. En el Hospital Médica Sur, los médicos del Departamento de Urgencias reclaman del laboratorio resultados oportunos, y consideran que actualmente el laboratorio de patología clínica no satisface sus expectativas. **Objetivos:** Conocer el TER de los exámenes de laboratorio solicitados por el Departamento de Urgencias, satisfacer las expectativas de los médicos del Servicio de Urgencias, reducir el TER en Urgencias, entregando 50% del total de los resultados en un máximo de 45 minutos y 90% en un máximo de 60.

Material y métodos: El estudio se realizó en forma prospectiva y en dos diferentes etapas. El TER se definió desde el momento en que el laboratorio recibió la solicitud de los exámenes vía impresión del sistema informático (Medsys®), hasta que el médico recibió el resultado ya impreso en el Departamento de Urgencias. En la primera etapa se midió el TER de una semana completa de abril 2008, mientras que en la segunda se registraron los TER de una semana com-

pleta de mayo 2008. Entre la primera y segunda etapa se hicieron modificaciones al proceso de atención de solicitudes del Departamento de Urgencias. Posterior a la segunda etapa, se aplicó una encuesta de satisfacción a todos los médicos del Servicio. Se calculó la proporción de TER utilizando percentiles 10, 25, 50, 75 y 90%. **Resultados:** En la primera medición de TER, 60% de los resultados se entregó en < 1 hora, mientras que en la segunda medición de tiempos, el porcentaje de entrega en < 1 hora fue de 79% de total de solicitudes. En la primera etapa, el TER de 90% de todas las solicitudes fue < 80 minutos, mientras que en la segunda etapa, una vez realizadas las mejoras al proceso, el TER de 90% de todas las solicitudes fue de < 64 minutos. Aplicamos encuesta de satisfacción a 18 médicos. 83% de ellos consideró que el servicio del laboratorio con respecto a los TER había mejorado, posterior a la implementación de los nuevos cambios. **Conclusiones:** El enorme trabajo que cuidadosamente realizamos los laboratorios al vigilar el desempeño analítico de los exámenes de laboratorio puede ser dramáticamente inútil si no prestamos atención a la entrega oportuna de los resultados de laboratorio. Nuestros resultados demuestran que aunque es una tarea compleja, es posible mejorar los TER urgentes, así como la satisfacción de los médicos usuarios de nuestros servicios.

S5