



Digitalización de informes en el laboratorio clínico

>>> Como la sociedad, el laboratorio clínico evoluciona hacia un mundo cada vez más tecnificado. La comunicación digitalizada es parte de nuestras vidas.

>>> AUTORES

Nicolás Castillo

Bioquímico. Laboratorio privado Sanatorio Santa Clara de Saguier, Santa Fe, Argentina. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7304-4520>

>>> RESUMEN EJECUTIVO

El desarrollo de este trabajo propone la modificación en el actual Sistema de Información de Laboratorio Clínico (SIL) del actual centro de salud, con el objetivo de optimizar el proceso de entrega de resultados de los exámenes, implementando un sistema de digitalización de Informes que aporte a la automatización e informatización del proceso, permitiendo el control, registro y monitoreo a través de la misma plataforma,

las 24 horas y los 7 días de la semana. Este proyecto nació de la necesidad de brindar una respuesta más ágil y rápida a los pacientes y a los profesionales que necesiten disponer de una información de calidad en un menor tiempo, para una intervención médica. Puede ser empleado sin necesidad de licencias y altos costos de propiedad, ya que fue diseñado con las mismas herramientas y tecnología que tiene el software actual. Es importante resaltar que en este trabajo se logró en un periodo de tres meses, ya que se trató de introducir una modificación al actual SIL, y expone la investigación previa que nos llevó a pensar en esta mejora, analizando en profundidad la necesidad actual de generar informes digitales, la manera de implementarlo y la metodología para llevar a cabo este proceso. Además de permitirnos lograr una respuesta ágil, rápida y eficaz, esta modificación

nos permitió establecer una vía de comunicación distinta con el paciente. Un canal de cercanía y conexión que nos brinda un valor agregado y el hace que el paciente se sienta más contenido.

Palabras claves: Laboratorio, Informes, Comunicación, Paciente, omnicanalidad.

>>> INTRODUCCIÓN

Los primeros sistemas informáticos en la mayor parte de los centros sanitarios fueron iniciados en los laboratorios de análisis clínicos a finales de la década de los 70. La cantidad de datos analíticos que trata un laboratorio general era, ya entonces, lo suficientemente grande para exigir procesos mecanizados de tratamiento de los datos, en paralelo a las exigencias de automatización de los propios procesos analíticos. En la actualidad, el mayor porcentaje de los laboratorios

de análisis clínicos transmiten sus resultados de manera escrita, esta problemática nos incluye y es necesaria una correcta gestión de los informes que se generan. La firma de los resultados implica la validación de los mismos por el profesional bioquímico y esto dentro del sistema es de vital importancia por las consecuencias para la salud de las personas que pudieran producirse, para que estos no sean cuestionados desde el punto de vista legal, y para garantizar la debida reserva de la información. La idea de implementar esta modificación en el SIL, nace con el propósito de sistematizar y optimizar el proceso de entrega de resultados de exámenes clínicos en el laboratorio, debido a la problemática que existe en la entrega, registro e histórico de los resultados de exámenes clínicos a los pacientes. Siempre colocando al paciente en el centro de la escena de la gestión de su propia salud, tratando de generar una mejora sustancial con el objetivo de empoderarlo con infor-

EL SEGUIMIENTO DE TUS PACIENTES EN UNA ÚNICA PLATAFORMA

Resultados de calidad en tu laboratorio



Avalos 3651 | (1605) | Munro | Buenos Aires | Argentina.

Tel/Fax (54 11) 4512 5666 | ventas@gematec.com.ar | www.gematec.com.ar



mación y comunicación de calidad. A través de esta implementación los resultados de los exámenes clínicos se transmitirán digitalmente al médico tratante, o al mismo paciente, incluyendo una firma digital del profesional bioquímico que asegurara validez, autenticidad e integridad. El tiempo en el cual se dispondrá del informe final será mucho más rápido, esto permitirá analizar y evaluar los resultados de los exámenes por parte del profesional médico en un tiempo menor, de esta manera podrá emitir un diagnóstico al paciente o en su defecto determinar si el paciente requiere de algún tipo de tratamiento posterior.

>>> OBJETIVOS

Objetivos Generales

La existencia de un Sistema de Informes de Laboratorio (SIL) ágil y versátil, en el cual podamos incorporar el formato electrónico, el cual minimizará el tiempo que le toma al bioquímico registrar los datos del paciente y la entrega posterior de resultados. Estamos hablando de un laboratorio que pertenece al primer nivel de atención en salud. Esta ventaja otorgara fácil acceso al médico tratante para que consulte los resultados de los exámenes, de manera más eficiente, con el propósito de planificar, evaluar y diagnosticar tratamientos inmediatos al paciente.

Objetivos Específicos

- Minimizar el tiempo en la entrega de resultados de exámenes para que el profesional en salud pueda emitir el diagnóstico.
- Facilitar al médico el historial de exámenes de laboratorio si así lo requiriese, para evaluar la evolución del paciente.
- Motivar al personal médico de la región a que pueda incorporar herramientas digitales útiles y prácticas en el diagnóstico y tratamiento de pacientes.

>>> MARCO TEÓRICO

El Informe de resultados es el producto

final del servicio que ofrecemos en el laboratorio clínico y además es una carta de presentación de nuestra empresa, para nosotros representa el ultimo canal de comunicación con el paciente o el profesional médico, nos da la oportunidad de mostrar nuestra imagen, calidad y el gran compromiso de entregar un documento que aporta información valiosa para el correcto diagnóstico de nuestros pacientes. El sistema de información que utilicemos nos debe permitirte garantizar todo esto.

Nuestro actual informe sigue las recomendaciones y criterios establecidos por la asociación de bioquímicos de santa fe cuenta con 16 ítems, los cuales mencionan la necesidad de que el reporte cuente con una clara identificación de la prueba, el paciente, el solicitante, el laboratorio que realiza la prueba y la persona que revisa y libera el resultado, así como, mencionar el tipo de muestra primario, la fecha y hora de la toma de muestra, del informe y la liberación, según esta norma los resultados deben contar con Intervalos biológicos de referencia y unidades trazables al sistema internacional (SI) y deben presentar, en caso de ser necesario, comentarios u observaciones explicativos referentes a la calidad de la muestra primaria en caso de comprometer el resultado.

El SIL actual nos permite conocer, resultados, valores normales, valores críticos, estadísticos e historial de exámenes clínicos del paciente en base sus parámetros, y utilizando el internet como medio de acceso a la información procesada podremos compartirlo mediante correo electrónico o sistemas de mensajería instantánea entre otras.

>>> RESEÑA DEL LABORATORIO

El Laboratorio de Análisis Clínicos está situado en Santa Clara de Sagüier, una pequeña localidad del interior de la provincia de Santa Fe. Está inmerso dentro de un centro médico ambulatorio. A su vez prestamos servicios al Hospital Comunal de referencia zonal, que también se encuentra en la misma localidad y últimamente incorporamos dos nuevas localidades donde también prestamos el servicio.



URS-10H: Tiras para la medición de glucosa, proteína, pH, sangre, cetonas, bilirrubina, urobilinógeno, nitrito, densidad específica y leucocitos

Los resultados de la prueba son dados por comparación del color de la tira, con el mapa de colores o reconociendo el cambio de color con los analizadores de orina BW-200, BW-300 y BW-500.

Envase x 100 tiras

Conservar en un lugar fresco, seco y al abrigo de la luz, a temperaturas entre 2 - 30 °C.

Venta exclusiva a laboratorios de análisis clínicos. Uso Profesional Exclusivo



CROMOION
 ABASTECIMIENTO INTEGRAL HOSPITALARIO
 División Diagnóstico - Biología Molecular

Central: Oporto 6125 - Ciudad de Buenos Aires - Argentina
 Planta Elaboradora Punta Alta, Prov. de Buenos Aires
 mail: reporte@cromoion.com
www.cromoion.com
 Tel: +54 11 4644-3205/06

Misión – Visión: Brindar servicio de exámenes clínicos eficientes, confiables y oportunos, que satisfagan las necesidades de nuestros pacientes y profesionales.

Valores: Calidad nuestro faro. Estamos comprometidos en asegurar que nuestros servicios y resultados sean de excelencia. La cercanía es un eslabón muy importante en nuestra política interna, y nos brinda un valor agregado muy importante.

Objetivos: Contribuir al diagnóstico y prevención de enfermedades, así como en el tratamiento y seguimiento de pacientes.

Para poder contextualizar el Laboratorio, y poder entender su contexto y el porqué de esta intervención, empezaremos desglosando la estructura en sus dimensiones.

En cuanto a la dimensión organizacional, soy el único profesional bioquímico, con interacción directa con secretaría, administración y profesionales. Las relaciones permanentes con los médicos clínicos del centro, son óptimas y muy cercanas. En materia digital hemos incorporado diversos softwares en el centro médico. Uno de ellos se utiliza para la gestión de turnos, mientras que en el laboratorio adquirimos un SIL propio a principios de este año, donde además de realizar la gestión administrativa (facturación), se realiza la carga de paciente, validación, historial clínico y entrega de informes.

Como Infraestructura identificamos a todos los equipos y auto analizadores que tenemos actualmente, también incluimos material tecnológico de soporte como las computadoras y notebook de trabajo, redes servidores, etc.

Como componente del sistema administrativo puedo mencionar la existencia del software *Optimi*. Es una plataforma exclusiva del laboratorio donde se cargan los pacientes, se da ingreso al pedido médico y también se utiliza para facturar y para las auditorías necesarias del colegio de bioquímicos. La gestión de turnos, informes de resultados, y pedidos a proveedores se realiza por otro

software independiente.

El laboratorio en si todavía es un componente departamental, ya que fue el primer sitio en iniciarse con software informático, y todavía no está integrado al sistema del centro médico. No tenemos sistemas integrados al equipo para transferencia directa de resultados, pero trabajamos estratégicamente con un laboratorio de alta complejidad que tiene sistema integrado y las derivaciones nos llegan lista para informar con formato y firma digital.

En cuanto al componente de registro clínico electrónico, lo tenemos fragmentado. El laboratorio cuenta con su sistema propio donde se puede ver el historial clínico referido a los análisis clínicos. Y el centro médico incorporo hace poco al sistema propio, la historia clínica electrónica donde los profesionales del centro tienen acceso.

En estos últimos puntos descriptos es donde me centrare al plantear el objetivo del TFM, y poder mejorar tanto al servicio de laboratorio, cómo al del centro médico en su conjunto. A través de la digitalización de informes poder brindar un mejor servicio al paciente y al profesional médico que lo esté necesitando, volviéndolo más ágil y rápido a esta transferencia, y permitiendo canales alternos de comunicación.

>>> ANÁLISIS INTERNO

Es importante analizar al laboratorio en su conjunto, para poder entender la necesidad actual de esta mejora propuesta. Tomando en cuenta el contexto interno, y el externo para poder referenciarlos sobre la importancia de la problemática a desarrollar. Comenzaremos desarrollando una herramienta muy útil, a través del análisis FODA.

Esta técnica de estudio nos permite evaluar nuestras características internas a partir de analizar debilidades y fortalezas, y su situación respecto al exterior como las amenazas y oportunidades. Es imprescindible realizar este análisis para reconocer el diagnóstico del laboratorio.

El objetivo principal del análisis FODA es

orientarnos a encontrar los riesgos que nos competen, y una vez reconocidos trabajar sobre ellos para potenciar las fortalezas, disminuir las debilidades, aprovechar las oportunidades y vencer las amenazas.

Fortalezas: Confianza del paciente y del médico en el laboratorio y calidad de informes. Cercanía y empatía que generamos. Resiliencia.

Debilidades: Presencia de distintos tipos de softwares en el laboratorio, se encuentran segmentados, la historia clínica, la facturación, y dos sistemas de informes distintos. La interoperabilidad por esta causa es limitada y se traduce en pérdida de tiempo y errores en los manejos de datos de pacientes.

Amenazas: La presencia en la región de distintos competidores, sobre todo grandes labo-

ratorios que ya tienen incorporado un cambio digital, y permiten agilizar y volveré más efectivos los procesos críticos.

Oportunidades: Una pieza que brindara valor agregado a los pacientes y sin dudas representa una herramienta para aplicar es la digitalización de informes.

Para ello actualmente empezamos a trabajar en la integración de un único software que nos permitirá una mejor interoperabilidad, y la posibilidad de digitalizar los informes con firma digital incorporada, que harán mejorar la experiencia del paciente y la del profesional médico que lo solicita volviendo el flujo de transmisión de resultados más ágil, rápido y óptimo.

Desde la perspectiva del proceso, el objetivo estratégico está basado en buscar la optimi-

AVAN
Tecnologías IVD



H-900 ANALIZADOR DE ELECTROLITOS AUTOMÁTICO

De diseño simple pero confiable. Descarte directo por lo que reduce el riesgo de las obstrucciones y la contaminación cruzada. Procesa grandes volúmenes de trabajo en forma automatizada.

GASTAT 700SERIES SISTEMAS DE GASES EN SANGRE MULTIPARÁMETROS

Fácil de usar, fácil de mantener. La evolución en el análisis de gases en sangre con una nueva propuesta innovadora de Techno Medica Co.Ltd.



Analizadores de GASES EN SANGRE

Padre M. Ashkar N°688 - (CP1672) Gral. San Martín, Bs. As. Argentina
(54 11) 4754-2168 rot. - Whatsapp +54 9 11 6228-4796
info@avan.com.ar - www.avan.com.ar

zación en la entrega de informes a partir de la digitalización de los mismos. La meta es alcanzable un plazo de 3 meses de trabajo continuo, ya que el SIL está instalado y solo hay que introducir una modificación a través del programador. El Indicador principal que utilizamos para evaluar el desarrollo y continuidad de esta mejora una vez instalada, es la métrica numérica de cantidad de informes digitales versus informes manuales impresos de manera tradicional, ya que el SIL nos permite a través de una tilde marcar una de estas opciones. Estamos en comienzo de la digitalización, y partimos de la totalidad de informes manuales. Como manera más optimista buscamos llegar al 75% de informes digitales. Como meta más realizable buscamos un 50%.

Otro indicador, en este caso previo, que fue llamativo y nos dio la alerta necesaria para que nos enfoquemos en esta situación; fue la demanda de pacientes y médicos en obtener resultados de manera más ágil y rápida. Este fue el detonante real, la cantidad de llamadas recibidas por este tema. Esperamos como versión más optimista disminuir las llamadas correspondientes a quejas por resultados al laboratorio en un 80% y como meta más posible al 60%.

>>> ANÁLISIS EXTERNO

Para contextualizar el Laboratorio en el ambiente externo que lo rodea, utilizaremos la herramienta PESTEL. Este análisis es un instrumento de planificación estratégica, que se utiliza para definir el contexto de una campaña de intervención. Analiza los factores externos políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y jurídicos que pueden influir en la campaña. Al estudiar estos distintos factores, es importante tener en cuenta que diversos factores pueden afectar de forma diferente y en diferente grado.

POLÍTICA: El laboratorio actualmente tiene convenios por análisis con las tres comunas que se relaciona en la región. Si bien se celebraron elecciones en este periodo, las autoridades políticas continúan en su cargo por otro periodo. No obstante, el laboratorio mantiene el dialogo con todos

los sectores. A lo largo de estos intensos cinco años laborales generamos fuertes lazos en la relación con los intendentes. Formamos un grupo de trabajo muy sólido que en el tiempo de pandemia se reforzó.

ECONÓMICO: Los factores económicos más determinantes son la inflación y la suba del dólar. Los insumos dolarizados impactan fuertemente en la reposición de reactivos, y mantenimiento de equipos. Por otra parte a suba de aranceles en las prestaciones no corresponde igual manera a la suba de la inflación generando un desfase en algunos periodos.

SOCIO-CULTURAL: Como servicio de salud único en el pueblo tratamos de colaborar activamente en todas las actividades sociales como los clubes, escuelas, con el fin de aumentar y afianzar el vínculo con los pacientes. El concepto de cercanía.

TECNOLOGÍA: En materia tecnológica este año nos trazamos como un objetivo concreto renovar una plataforma automatizada de Química Clínica para mejorar la calidad del proceso. También es necesario compartir que establecimos una relación estratégica muy importante con el laboratorio más grande de la región, derivando la mediana y alta complejidad a un precio muy competitivo.

ECOLÓGICO: Con este trabajo buscamos emitir menos informes impresos y con esta acción impactar positivamente en el plano ecológico. También estamos tratando los residuos biológicos con las normas de bioseguridad establecidos por el colegio de bioquímico de la provincia.

LEGAL: En materia legal, contamos con las habilitaciones comunales y provinciales tanto del colegio de bioquímicos como la asociación de bioquímicos a la cual pertenecemos. También contamos con seguros de mala praxis, matrícula habilitante y cuota societaria que siempre se mantiene al día. Este próximo año 2022 tendremos que renovar la habilitación que el colegio de bioquímicos otorga por un tiempo determinado.

e32







SIMPLE, MODERNO Y CONFIABLE

Analizador para resolver la Velocidad de Eritrosedimentación de forma fácil, segura y confiable.

- » Trabaja directamente a partir del tubo de hemograma (EDTA)
- » Método de Westergren (método de referencia)
- » 32 resultados en sólo 25 minutos
- » Sin consumibles y libre de mantenimiento
- » No genera desechos
- » Pantalla touch screen. Sistema operativo Android
- » Conexión a LIS (Host Query)

Consulte con su Asesor Comercial.

Más información: ventas@wiener-lab.com

-  Wiener lab.
-  @Wiener_lab
-  @Wienerlabgroup
-  Wiener lab Group

 **Wiener lab.**

www.wiener-lab.com

marketing@wiener-lab.com

EL NUEVO PACIENTE, CONECTADO Y EN EL CENTRO

Hay una creciente influencia de las nuevas formas de comunicación digital en todos los aspectos de la vida, y la medicina no es la excepción. Hablemos del nuevo paciente, esto es importante porque pensamos en la acción de mejora poniendo al paciente como centro de la escena de la gestión de su propia salud, y a través de la digitalización de informes buscamos brindarle una mejora para empoderarlo.

Un paciente que es "nuevo" no por su juventud, sino porque tiene nuevos modos de consumir, informarse y relacionarse. Un paciente que no está definido por su edad sino por nuevas características que lo identifican: es activo, esta empoderado y conectado. Este nuevo paciente pertenece a lo que se define como Generación C: un término acuñado por Brian Solis, que define la Generación C como "connected consumer" (consumidor conectado), y rompe el esquema de definir a una generación como el grupo de personas que nacen dentro de un rango determinado de años. Se refiere más a la forma de como cualquier persona adopta herramientas tecnológicas a su rutina diaria, sin importar la edad: redes sociales, use de Smartphone, apps, búsqueda de información, producción de contenidos, así como calificación pública de los servicios que utiliza. En definitiva, lo que determina a esta generación es justamente la conectividad.

Los números hablan

Si lo analizamos estadísticamente podemos observar que según un Estudio de Fundación Telefónica el 88% de los argentinos se conecta al menos una vez al día a Internet, 7 de cada 10 lo hacen a través del celular y los datos mundiales más recientes de *Global Web Index* muestran que el usuario promedio dedica alrededor de 6 horas al día usando dispositivos y servicios con conexión a Internet. Otro dato a destacar es que, según una Encuesta Global de Nielsen sobre Estrategias de Crecimiento, el 93% de los latinos entrevistados dicen que la cercanía es un factor muy influyente en el momento de la decisión de compra.

Cercanía que en un mundo hiperconectado significa estar presentes en todos los canales, producir contenidos, asesorar, comunicarnos.

Nuestro paciente hoy es activo y busca la información que necesita

Comenta, comparte y califica sus experiencias y servicios. Considera que su opinión realmente importa y puede ayudar incluso a otras personas a elegir o descartar un servicio.

Quiere respuestas rápidas y personalizadas. Porque, en definitiva, valora su tiempo y espera resolver sus trámites de modo simple y fácil.

Los números y los estudios fundamentan la tendencia que atraviesa todos los sectores, inclusive el de la salud. Cada vez más estamos ante el desafío imperante de poner al centro a nuestro paciente para repensar el servicio que ofrecemos con el objetivo de brindar una experiencia integral.

COMUNICACIÓN 360°, OMNICANALIDAD Y COHERENCIA

Para representar este punto quisiera compartir un ejercicio. Fue simple, llevo apenas unos minutos y me ayudo a comprender este concepto y a pensar mejor que hablamos cuando decimos Comunicación 360. En la sala de espera del laboratorio, un día que había mucha afluencia de pacientes, a secretaria del centro tomo su teléfono y sin moverse del punto en el que estaba, fue tomando un video girando sobre si misma permitiendo visualizar la sala completa. Miré varias veces el video y empecé a observar los detalles, personas que fueron moviéndose de lugar, elementos que estaban ahí en el espacio pero que casi no recordaba, así como también surgieron sensaciones en relación a eso que estaba viendo.

La comunicación 360 es esa vuelta. Este giro 360 grados para toda la estrategia de comunicación. Es igual a una comunicación integral. Ahora se preguntarán, para que compartí este hacer este ejercicio si podía entender el concepto sin necesidad de este proceso.

Justamente, para que todos podamos convencernos de que hace falta moverse, ponerse en el lugar de nuestro paciente, ponerlo al centro y a partir de ahí ver, analizar y planificar nuestra comunicación 360. A través de la emisión de informes digitales, observamos que nos estamos comunicando con el paciente por un canal no tan habitual, y este proceso es una nueva oportunidad de mejorar la relación con el paciente volviéndolo más cercano, siendo empático y resiliente. Es importante empoderarlo con información de calidad, y a su vez evacuar sus dudas y que sienta que lo acompañamos en el proceso de salud.

Mapear canales

Para poder comunicar necesitamos tener un mapa de todos Los canales disponibles con nuestro paciente: los que estamos usando y los que podríamos usar. Tv en sala de espera, email,

página web, redes sociales, WhatsApp, folletería, protocolos de resultados, publicidad en diarios o revistas, directorio telefónico, prensa, teléfono, radio, google, entre otros.

Comunicación 360 significa tener una estrategia en la que es posible generar conversaciones, resolver necesidades y brindar información trabajando transversalmente todos los canales disponibles, creando mensajes únicos para construir una buena imagen del laboratorio. Todo esto de una forma coherente, de manera que exista una coordinación entre los mensajes tanto dentro como fuera del laboratorio.

EL PACIENTE SANO, UN ENFOQUE PREVENTIVO PARA COMUNICAR

Según la OMS, la salud se define como el estado de pleno bienestar físico, mental y social.

 **BD Vacutainer®**

Líder en Soluciones Preanalíticas

Calidad y Bioseguridad:
Su interés y nuestro compromiso



Para contactarse, llámenos al: 0800-444-55BD (23)
o escribanos a: vacutainer@bd.com



Estar sano es, entonces, no solo nuestro buen estado físico, sino también nuestros aspectos psicológicos y como nos influye nuestro entorno (socioeconómico, familiar, laboral, emocional, medioambiental). Esta perspectiva nos obliga a pensar la salud más allá de "la ausencia de enfermedad". Por otro lado, en el lenguaje común, "paciente" se entiende como una persona enferma que es atendida por un profesional de la salud. Entonces, paciente sano como lo definimos. Cuando nos referimos al paciente sano, estamos hablando de una persona que no presenta una enfermedad concreta ni llega al consultorio por un dolor o un síntoma declarado, El enfoque de "paciente sano" al que nos referimos, es el que nos permite pensar en esa persona en todo o su potencial desde una perspectiva de prevención. En nuestro laboratorio estos pacientes representan el mayor porcentaje de atenciones.

La tendencia en la medicina se dirige claramente hacia un nuevo paradigma: La "medicina de las 4 P: preventiva, predictiva, proactiva y personalizada". A este nuevo enfoque se le suma el nuevo rol de las personas sobre su propia salud y esto cambiando: este nuevo paciente está hiper conectado, informado y participa de manera activa en su propia salud. Estos conceptos nos brindan una gran oportunidad. Desarrollar comunicaciones, acciones y programas enfocados en informar, ayudar y acompañar a nuestros pacientes en la búsqueda de una vida más saludable.

Podemos, pensar las propuestas teniendo en cuenta:

Edades. Definir segmentos por edades y desarrollar programas preventivos según prevalencia de enfermedades que puedan diagnosticarse precozmente. También, teniendo en cuenta los estudios preventivos que se realizan por rangos etarios.

Estacionales. Definir meses o estaciones del año en las que desarrollar campañas o acciones de comunicación preventiva, como por ejemplo: otoño-invierno las gripes, primavera y las alergias.

Enfermedades. Detectar las enfermedades

que más preocupan a la población en la que trabajamos, como por ejemplo Diabetes, ERC, EPOC, etc.

Momentos de vida. Dividir condiciones como: embarazo, menopausia, puerperio, entre otras, y trabajar contenidos específicos para esos momentos.

Actividades. Segmentar, por ejemplo: deportistas de alto rendimiento, maratonistas, etc.

Para todos los casos, lo importante es tener detectado el grupo al que vamos a dirigirnos (haciendo un análisis de nuestros propios pacientes) y desafiar acciones y comunicaciones que tengan relevancia para nuestro laboratorio.

Acciones que aporten valor agregado

Como mencione anteriormente el Laboratorio de Análisis Clínicos, se encuentre dentro de un Centro Médico en un pequeño pueblo del interior de Santa Fe. También brinda sus servicios al Hospital Rural de dicha localidad y actualmente ha sumado dos localidades pequeñas en las cuales se adicionaron salas de extracciones. La propuesta de este trabajo fue pensada en dar una mejora sustancial al paciente.

Para ello caracterizar al paciente más relevante que tiene el centro. Los Pacientes Adultos Mayores (AM) de 50 años, que representan el porcentaje más importante en los servicios prestados por la institución. La pirámide demográfica en estos pueblos se encuentra invertida y el porcentaje de adultos mayores es muy elevado, la mayoría son trabajadores rurales o jubilados. Los pacientes adultos jóvenes y los pacientes pediátricos son otros dos grupos diferenciados y relevantes que atendemos.

Los AM, que son los más relevantes en términos cuantitativos para el Laboratorio. En un gran porcentaje son pacientes acostumbrados a una medicina más paternalista, de contacto personal. Dan mucho valor agregado al trato personal, a la relación médico-paciente. La mayoría

prefiere informes clásicos en papel, pero la tendencia a manejar herramientas digitales cada vez es mayor. La pandemia aceleró este proceso. La mayoría utiliza aplicaciones de mensajería instantánea como WhatsApp para comunicarse.

Pudimos observar un cambio de comportamiento en este tipo de Avatar descripto que puedo mencionar y estos últimos años se volvieron más frecuentes. El uso de herramientas informáticas. Si bien este grupo etario tiene sus dificultades para el manejo y acceso a la tecnología, los informes digitales vía *WhatsApp* están en alza. Los pacientes interactúan por esta vía, se sienten cómodos y contenidos, más cercanos, y valoran la velocidad en la entrega del resultado (ya que lo tienen antes al informe), y eso lo empodera de alguna manera ya que pueden compartirlo con otros profesionales para alguna interconsulta. También utilizan esta vía para sacar turnos, progra-

mar visitas al domicilio y gestionar recetas digitales. Si bien estos comportamientos en los Adultos Jóvenes son mucho más frecuentes, este grupo los está empezando a incorporar.

NUEVOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y ENVÍO DE INFORMES

WhatsApp: Un nuevo canal

Con más de 1.500 millones de usuarios en todo el mundo, *WhatsApp* es mucho más que una herramienta de comunicación. Según las estadísticas del reporte de octubre de este año de la Agencia "We are social", *WhatsApp* es la aplicación móvil con más usuarios activos en el mundo. ¿Por qué no sorprende? Porque esta aplicación es fácilmente descargable en un Smartphone y es de uso totalmente gratuito. Desde el momento de su creación, Llegó para quedarse. Sus múltiples



Screening Neonatal

- Tripsina
- TSH
- Galactosa
- Fenilalanina
- 17a-OH-Progesterona Neonatal
- MSUD **¡NUEVO!**

Marcador del Metabolismo

- Óseo
- 25 (OH) Vitamina D Elisa **¡NUEVO!**

Tarjetas Toma de Muestra en forma de manchas (sangre o fluidos biológicos) para Screening y Filiación

Ciencia e Investigación

- Biología Molecular
- Corticosterona rata/ratón




Equipamientos e insumos

- Lectores verticales manuales y automáticos
- Lavadores de microplacas manuales y automáticos
- Pipetas punto fijo y multicanal
- Microtiras y microplacas alta densidad para ELISA
- Microplacas filtrantes millipore
- Agitador orbital
- Sacabocados para Tarjeta Toma de Muestra

Asesoramiento General Servicio Técnico



LABORATORIOS BACON

-  5411 2078 - 1050
-  5411 2238 - 4208
-  ventas@bacon.com.ar

funciones, desde el envío de mensajes de texto, fotos y audios a las video llamadas, compartir documentos en formatos tipo *PDF* y *Word* (en este punto haremos un aviso de la importancia que tiene este canal para compartir el informe digital y a su vez comunicar, y dialogar con el paciente o profesional), compartir estados y ubicación en tiempo real, permitieron desarrollar un nuevo canal tanto para personas como para empresas.

Los números hablan.

La tasa de Conversión es un indicador que mide el porcentaje de usuarios que realiza una acción específica en un canal ya sea realizar una compra, una descarga, un registro o una reserva. Mientras hoy en día, la mejor de las páginas web no puede prometer más del 40% como tasa de conversión, las estadísticas indican que en *WhatsApp* este porcentaje crece a 80-90%.

Y esto, ¿por qué sucede? Básicamente porque *WhatsApp* es el canal de comunicación con mayor penetración en las personas y esto hace que naturalmente se reaccione y se responda más a todo lo que ahí sucede.

Y en el laboratorio, ¿cómo implantarlo?

Todos conocen las funcionalidades de *WhatsApp* que son las que se usan diariamente con amigos, familia, compañeros de trabajo, grupos. Ahora bien, ¿cómo puede ayudar la incorporación de esta herramienta digital al trabajo en el laboratorio?

A continuación, una lista de algunas de las posibilidades de comunicar desde *WhatsApp*:

Enviar los informes de los análisis de manera instantánea. En este punto está focalizado dicho trabajo. Detectamos como una oportunidad de mejora que podríamos implementar una modificación al sistema de informes de laboratorio (SIL) con el objetivo de digitalizar los informes. Validarlos electrónicamente, visualizarlos en formato previo y descargar y compartir vía *mail/pdf/WhatsApp* los informes digitales.

Responder consultas u ofrecer sugerencias a tus pacientes.

Utilizar los estados o los grupos de difusión para comunicar información útil.

Enviar saluciones a los pacientes en formato imagen o video para ocasiones especiales.

Recibir pedidos médicos para autorizar con anticipación y agilizar la atención de cada paciente.

Emplear la información para describir los horarios y días de atención.

Enviar las indicaciones para análisis (generales o específicas) ya preparadas con un diseño integrado al resto de las comunicaciones.

Enviar audios ya preparados con información de utilidad.

Bonus: se pueden usar *stickers* en respuestas a consultas con motivos alusivos a una fecha especial o bien personalizarlos en relación al laboratorio.

Base de emails y mailings: eso que no pasa de moda.

Las bases de correos electrónicos siguen siendo muy importantes y el envío de *mailings* continúa siendo un canal de comunicación que no debe dejarse de lado. ¿Por qué? Porque suma a nuestra comunicación, nunca resta y porque es otro medio para que podamos estar presentes sin la necesidad de “bombardear” a nuestros pacientes. Este canal representa la segunda vía más utilizada por pacientes y profesionales para compartir los informes digitales.

Los emails como capital.

Podríamos pensar que hacerle muchas preguntas al paciente resulta engorroso ;No hay que alarmarse! Pedir el dato del email a cada paciente es igual de importante que su teléfono o su dirección. Es recomendable solicitarlo la primera vez que el paciente visite el laboratorio y también es fundamental que cada cierto período

SOLUCIONES INNOVADORAS EN DIAGNÓSTICO CLÍNICO



NUEVA LINEA



Especializada en el desarrollo, producción y distribución de instrumentos de diagnóstico clínico para la automatización de laboratorios.

Fuertemente orientada hacia la investigación científica y la innovación tecnológica respaldada por un programa de inversión constante.

Proporciona soluciones en microbiología, con pruebas clínicamente útiles para el cultivo de orina, líquidos biológicos, además de pruebas de sensibilidad a antimicrobianos y mecanismos de resistencia bacteriana.



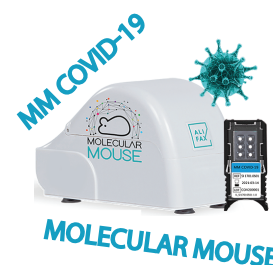
HB&L



I-DONE



ALFRED 60AST



MM COVID-19

MOLECULAR MOUSE



BG ANALIZADORES

Buenos Aires

Aráoz 86
C1414DPB CABA
Tel.: +54 11 4856 2024
ventas@bganalizadores.com.ar
bganalizadores.com.ar

Bahía Blanca

1 de Marzo 993 PB A
8000 | Bahía Blanca
Tel.: +54 9 291 572 7011
bgabb@bganalizadores.com.ar
bganalizadores.com.ar

Neuquén

Santa Cruz 1529
8300 | Neuquén
Tel.: +54 299 447 1385
bganqn@bganalizadores.com.ar
bganalizadores.com.ar

de tiempo se revise por si hubo algún cambio. Y sobre esto hay algo muy importante que decir. Las bases tienen que ser propias y estar conformadas por los emails que nos brindan los pacientes, médicos, proveedores.

Son un verdadero capital de nuestro laboratorio. Y no debemos caer en la tentación de por ejemplo pensar y hacer algo como:

“Voy a enviar un mailing a una lista que tengo de hace 7 u 8 años y así los que ya no valgan se quitan y ya me quedo con los buenos”

“Un amigo me pasó su lista de contactos para que les pueda enviar”

“Voy a reutilizar una lista de contactos que tengo de un negocio anterior”

“Recibí sin copia oculta los emails de la cámara de comercio y los voy a usar”

Podríamos pensar que alguno va a responder, pero la realidad es que todos estos *mailings* van a carecer de *engagement* (real conexión con el laboratorio) y de participación por parte de los suscriptores. Además de que es una práctica no ética y desde la Comunicación debemos ser responsables con nuestras acciones.

Y los mailings, ¿siguen de moda?

La respuesta es un contundente SI y el por qué se puede resumir en estos puntos:

Es económico: empleando herramientas de envío de *mailing* gratuitas se pueden realizar campañas de mails efectivas y sin costo.

Es inmediato: los *mailings* llegan de forma rápida a toda la lista de contactos.

Es bidireccional: una de las grandes ventajas es que el contacto puede responder directamente utilizando el mismo canal, el email, por lo que podremos entablar una conversación directa con el paciente.

Es segmentable: podemos elegir a qué segmentos de toda nuestra lista enviar.

Es medible: las plataformas de sistemas de envíos de *mailings* proporcionan estadísticas para medir la eficacia de cada envío

Cómo y cuándo.

Los *mailings* representan un gran beneficio: se pueden diseñar y diagramar de acuerdo a las necesidades de cada comunicación y se pueden personalizar con la marca propia. Es importante tener en cuenta el adaptar el diseño del *mailing* en formato web (PC de escritorio) y formato *mobile*. No hay que olvidar que, según el reporte de octubre de este año de la Agencia Mundial de Comunicación “*We Are Social*”, existen 5.6 billones de usuarios únicos que utilizan el teléfono celular para comunicarse y para recibir todo tipo de información vía diferentes medios, incluyendo el mail. Podemos enviar:

Saluciones en fechas especiales.

Saluciones de cumpleaños a clientes o empleados.

Mailings con información institucional.

Mailings con actualizaciones relevantes del Laboratorio como cambio de teléfono, dirección, nuevos servicios.

La frecuencia de envío, ¿es importante?

Es sumamente relevante para un correcto uso. 2 o 3 comunicaciones mensuales son un número eficiente, pero también es importante manejar la frecuencia de envíos para no saturar a los contactos. Por otro lado, es importante que siempre exista al pie la posibilidad de que la persona se desuscriba si ya no desea recibir nuestras comunicaciones. Además de respetar la ley vigente, este botón de desuscripción demuestra que no queremos ser “correo no deseado” o “spam”. Y por supuesto, siempre tener en cuenta de respetar y seguir los lineamientos del Colegio de Bioquímicos de la circunscripción a la que cada

laboratorio pertenece.

Un canal de comunicación que suma valor.

Tenemos que pensar siempre en ser relevantes y útiles. Y analizar qué canales son los adecuados para cada comunicación. Más allá del tiempo que las personas dedican a las redes sociales y aunque en apariencia el email ha perdido territorio, la realidad es que estamos ante una gran oportunidad de conectarnos con los pacientes en un formato que permite otros tiempos de lectura, de privacidad y profundización.

PROCESOS EN UN LABORATORIO CLÍNICO

El informe de laboratorio representa una parte central en la prestación del servicio, forma parte un proceso puntual pero su importancia es fundamental. Un laboratorio, igual que cualquier

otra organización, consta de numerosos procesos en los que ciertos elementos de entrada se convierten en elementos de salida mediante uno o más pasos de procesos. El proceso central del laboratorio es el proceso primario y consiste en tres etapas: la etapa preanalítica (recolección de la muestra, recepción en el laboratorio, registro y procesamiento), la etapa analítica (la realización de prueba analítica en sí y el registro del resultado) y la etapa post-analítica (informe y archivo del resultado y desecho/archivo de la muestra). A modo ilustrativo esquematizaremos los procesos y etapas vinculadas al laboratorio clínico.

MAPA DE PROCESOS DEL SERVICIO DE ANÁLISIS CLÍNICOS



I.B.S.A.
INSTRUMENTAL BIOQUÍMICO S.A.



Orphée

La solución en Hematología



MYTHIC 22 AL

5 Diff · Autosampler · Bioseguridad



MYTHIC 22 OT

5 Diff · 40 Test/hora · 24 Parámetros



MYTHIC 60

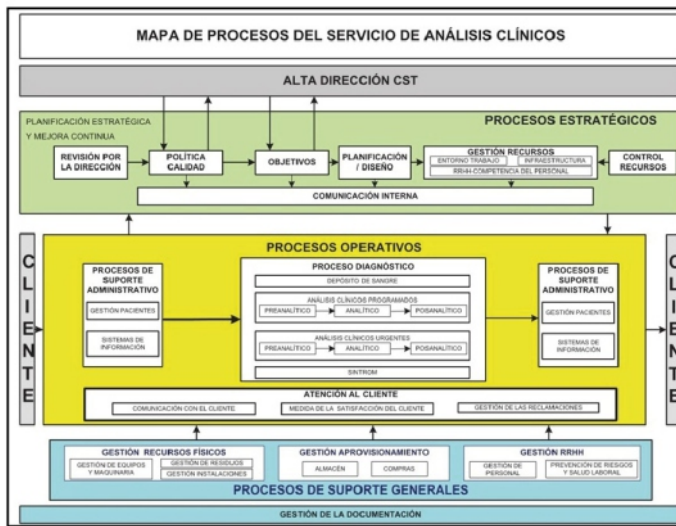
5 Diff · 60 Test/hora · 28 Parámetros



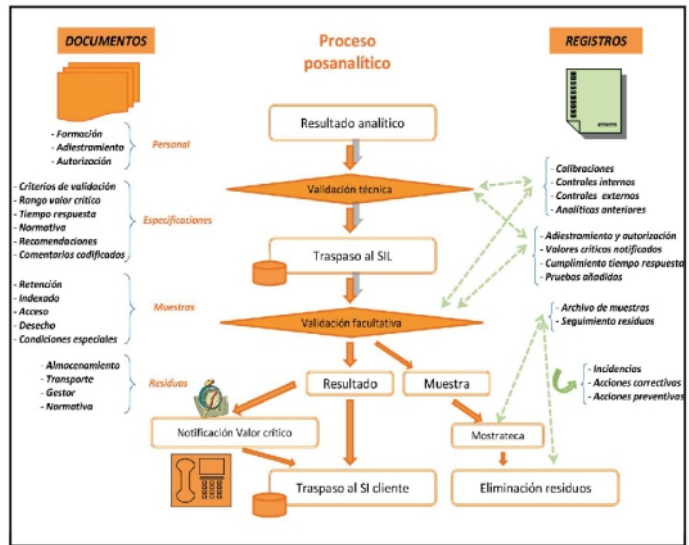
I.B.S.A.
INSTRUMENTAL BIOQUÍMICO S.A.

Venezuela 3755. Villa Martelli, B1603BTM Bs. As., Argentina Tel.: (+54 11) 4709-7700

@info@instrumental-b.com.ar www.instrumental-b.com.ar



con el objeto de facilitar su registro y evaluación posterior por el auditor. Asimismo, está especificado que sólo pueden ser realizados por las personas autorizadas y calificadas para ello.



Para el desarrollo de este trabajo nos enfocaremos en la etapa post-analítica, más precisamente en la entrega del informe final. El Facultativo es el responsable de la validación del informe. Forma parte de los procesos de calidad del laboratorio comprobar los datos, antes de ser emitidos. Para ello, el centro cuenta con SIL que dispone de información clínica de los pacientes, historial de resultados, diagnósticos, y datos de interés que podremos utilizar para validar finalmente el resultado o, si aplica, a repetir el ensayo a fin de asegurar la veracidad del dato. En este sistema se podrán incorporar comentarios técnicos que sean de ayuda para el profesional médico. Todos estos procesos quedan grabados en el SIL

Exámenes de laboratorio clínico

Es un análisis clínico o prueba de laboratorio de muestras biológicas que se realizan en consecuencia de una enfermedad o alteración en la salud del paciente, o para la misma prevención de la salud y que son solicitadas por un médico al laboratorio clínico.



RRHH EN EL LABORATORIO

Si bien este centro de análisis clínicos es unipersonal, la gestión clínica se ejecuta como en otros grandes centros. El paciente está como eje central y su fidelidad nos brinda un valor agregado. Tratamos de reconocer la necesidad del paciente y enfocarnos en ello. Los profesionales médicos también tienen un papel fundamental, y nos mantenemos en pleno contacto para mejorar la experiencia del paciente y mejorar la calidad de la atención. Tratamos de tener una gestión sistémica, de manera tal que todos los procesos en el laboratorio estén interrelacionados y se lo pueda evaluar en forma conjunta, como un todo. Tratamos de tomar decisiones en base a datos reales y en forma objetiva. Y establecimos relaciones beneficiosas con otros laboratorios de alta complejidad.

Por tratarse de un centro diagnóstico muy

pequeño el área de calidad, compras, muestreo, investigación y técnica están gestionados por el único profesional bioquímico. Por esto trato de interiorizarme y capacitarme en todas las áreas para tener una mayor visión. La parte administrativa está comprendida por una secretaria que tiene conocimientos de facturación, y mucha experiencia en centros médicos, y trato con pacientes. La información contable se comparte con la contadora del laboratorio y con la asociación bioquímica. En esta asociación existe una persona muy capacitada en el tema que trabaja exclusivamente en la facturación de nuestro laboratorio optimizando este proceso que hasta hace poco tiempo era complicado en cuanto a pérdidas de recetas que no se podía facturar debido a distintos inconvenientes. El área de consultoría está comprendida por el Laboratorio Mega. Centro referente en la región, de alta complejidad donde trabajé mucho tiempo y establecí una relación



La solución en Hematología



Swelab Alfa Plus Sampler
3 Diff · Carrousel · Adaptador MPA



exigo H400
Uso veterinario · 4 Diff · Adaptador MPA

estratégica muy importante. Allí se derivan las muestras de mediana y alta complejidad y la muy buena relación con el director lo hace mi consultor frecuente. El director Médico del centro es el consultor más importante, desde que establecimos el laboratorio fue referente con sus consejos.

Saliendo un poquito del laboratorio y hablando del centro médico en general, teniendo en cuenta relaciones generacionales de trascendencia para nuestro servicio, tengo que mencionar a las distintas generaciones que pertenecen al centro de salud. Por un lado, están los dueños y directivos son de la generación *Baby Boomers*, donde obviamente tienen estudios universitarios, son bastante rigurosos y valoran el bienestar. En una segunda línea nos encontramos los profesionales que actualmente trabajamos en forma independiente y que somos *millennials* (bioquímico, psicólogo, nutricionista, fonoaudiólogo). Puedo comentar como características generales que al ser nativos digitales los cambios referidos al mundo digital lo tenemos más incorporado, también tenemos mucha capacidad de realizar múltiples tareas, somos menos conformistas, entre otras.

Al ser jóvenes profesionales los que en su mayoría integran este stock médico, el cuestionamiento se encuentra muy presente en todos, trabajamos y convivimos haciéndonos cuestionamientos permanentemente que nos obligan a replantear objetivos, a salir de nuestro *status quo*. La observación también es una habilidad muy recurrente, puedo mencionar que una observación activa pensando en los beneficios que podemos brindarle al paciente, siempre centrándolo en la escena protagónica y desde allí poder innovar.

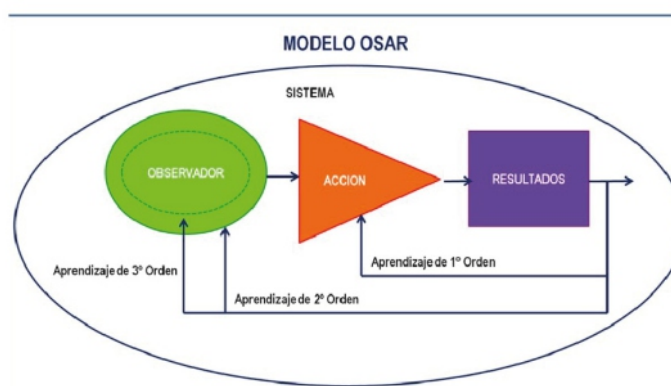
A mi criterio observo que estas dos generaciones estamos bien fusionadas en el centro de salud, los directivos que pertenecen a generaciones anteriores nos escuchan bastante, existe una muy buena comunicación constante con nosotros y tratan de implementar cambios para mejorar la institución. Siento que es una relación donde ambos nos beneficiamos aprendiendo cosas mutuamente.

Estimo que al tener hijos profesionales *millennials*, y médicos, los jefes son más receptivos a incorporar nuevas ideas, y adaptarse al continuo cambio.

Como búsqueda de personal, estamos tratando de incorporar un profesional técnico más que pueda ayudarnos en la toma y procesamiento de muestras, aunque es difícil conseguir en estos momentos, seguimos en búsqueda.

Como capacitaciones, siempre a principios de año tratamos de establecer una pequeña lista de temas de interés que podamos aprender. Este año secretaria tuvo un curso intensivo de facturación médica que aportó mucho al centro, para el año entrante buscaran capacitarse en programas informáticos afines. La misma manera de proceder la incorporamos los profesionales que estamos en continuo aprendizaje.

Entrando en el modelo OSAR, describiremos los pasos según el enfoque previsto en el trabajo y la digitalización de informes.



Aprendizaje de primer orden: Cualquier resultado tiene como origen unas acciones, las que llevaron al cumplimiento de dicho resultado. Por eso, si queremos cambiar algo (resultado), siempre tendremos que ver qué acciones lo provocaron. Por eso en el primer orden las preguntas que nos debemos hacer son “qué debo hacer para obtener un resultado distinto” o “qué no debo hacer, que hice, para obtener un resultado diferente”. La problemática observada fue en el proceso post-analítico que conlleva la emisión del informe. Al ser solo manual e impresa se perdía

mucho tiempo para la generación del informe y para la transmisión rápida de su información al profesional médico que muchas veces tenía que tomar decisiones rápidas.

Aprendizaje de segundo orden: Aquí acudimos directamente al observador de las acciones, damos un paso atrás. Si somos capaces de modificar al observador, o de hacerle ver otro punto de vista que conlleve a otro resultado, entonces estaremos realizando un aprendizaje de segundo orden. Analizándome como observador estaba inmerso en la comodidad de los antiguos software que no permitían la gestión de informes digitales. Este año pudimos cambiar el software por uno nuevo con la posibilidad de introducir esta modificación que actualmente está en proceso final.

Aprendizaje transformacional: Somos capaces de cambiar el “Núcleo duro” del observador.

Cambiamos el juicio, la opinión o postura... siempre inmersos en un sistema. Cada uno desarrolla su individualidad a través de la historia y la sociedad en la que le tocó vivir. No podemos aislar a su observador de su sistema. Son los cambios más profundos, los que afectan al observador y a su sistema. La pandemia fue todo un proceso de aprendizaje interno donde tratamos de ponernos en el lugar de los pacientes y sus necesidades, comprendimos que este aspecto era muy importante para la mejora de la calidad del servicio brindado, y procedimos al cambio.

RESULTADOS E INFORMES DE LABORATORIO

Son valores significativos normales o anormales que requieren de una interpretación médica a fin de diagnosticar cuadros clínicos, planificar o evaluar tratamientos. En el SIL estos resultados o valores significativos se mostrarán en



Conocé nuestra Casa y Vinos

**Jueves, Viernes,
sábados y domingos
al medio día**

Degustaciones
con reserva previa

Reservas
+54 9 261 750 2500

www.bermellon.ar
[@bermelloncasadevinos](https://www.instagram.com/bermelloncasadevinos)



**CASA
BERMELLÓN**

Cobos 4397, Perdriel, Lujan de Cuyo, Mendoza

el reporte final de resultados de exámenes, antes de validarlos por el profesional los valores críticos o fuera de rango serán coloreados para su observación y necesitarán ser doblemente aceptados a modo de disminuir errores de tipeo. Se encontrarán detallados los valores de rangos de cada tipo de examen, considerando que existen tipos de pruebas que no poseen un rango parametrizado, por lo que a este se le asignan determinaciones o hallazgos.

OPERACIONES, MEJORA CONTINUA

La mejora continua de procesos es una estrategia sistemática y periódica para mejorar la calidad del laboratorio y los elementos de entrada y de salida que unen estos procesos. Es una manera de resolver problemas. Si hay un problema, por complicado que sea de describir, será necesario mejorar uno o varios procesos.

La gestión de procesos no va dirigida a la detección de errores en el Laboratorio Clínico, sino que la forma de concebir cada proceso ha de permitir evaluar las desviaciones del mismo, con el fin de corregir sus tendencias antes de que se produzca un resultado defectuoso. La gestión por procesos es una metodología para diseñar, controlar y mejorar los procesos.

Los Procesos clave u operativos a mi criterio son los que están orientados al paciente y los que involucran a un alto porcentaje de los recursos del Laboratorio Clínico. Son la razón de ser del Laboratorio Clínico, definen sus actividades y están en contacto directo con el cliente (facultativo o médico clínico). Son los procesos operativos necesarios para la realización del servicio, a partir de los cuáles el Facultativo o Médico Clínico percibirán y valorará la calidad. Ejemplos: análisis clínicos: 1. pre analíticos; 2. analíticos (calibración, realización del análisis); 3. Post-analíticos (informes y tratamiento de datos y residuos patológicos).

En la etapa de intervención centramos los objetivos en la etapa post analítica, emisión del informe final, digitalización del documento. El informe en el laboratorio representa un documento muy importante, es el producto final del servicio

que ofrecemos y además es una carta de presentación de nuestra empresa, que nos da la oportunidad de mostrar imagen, calidad y el gran compromiso de entregar un documento que aporta información valiosa para el correcto diagnóstico de nuestros pacientes. Por esto la importancia de intervenir en este proceso brindándole agilidad, transparencia y disminución de errores de transcripción por parte de personal no calificado para la materia. Además, representa un medio de comunicación importante entre el paciente y el profesional, o entre colegas.

Desde el punto de vista financiero esta modificación no representa riesgo alguno debido a que estaba previsto con anterioridad en el software nuevo adquirido a principios de este año con el fin de tener un único SIL (Sistema de Información de Laboratorio) que nos brinde mayor interoperabilidad. Veníamos trabajando con un SIL provisto en forma gratuita por la asociación de bioquímicos en el cual la mayoría de los centros diagnósticos de la región utilizan por la facilidad en la facturación. Además, se generan reportes, pero manuales. La situación que se genero fue un beneficio mutuo entre mi laboratorio y mi hermano que es Ingeniero en sistemas. Él es trabajador Freelancer y genero este software. Tiene experiencia en Salud ya que trabajo conmigo en un laboratorio de alta complejidad en Córdoba.

Nosotros como laboratorio estos años fuimos compañeros de este camino que ambos terminamos beneficiados.

Desde el punto de vista técnico solo faltaba aplicar esta modificación a través de generar el informe vía PDF con firma digitalizada hasta el momento, que en etapas posteriores trataremos de volverla nativa digital y proceder a un paso más adelante en la seguridad de los datos.

Para poder trazar un mapa de Intervención podría establecer los siguientes puntos:

Objetivos Generales: La existencia de un Sistema de Informes de Laboratorio (SIL) ágil y versátil, en el cual podamos incorporar el formato electrónico, el cual minimizará el tiempo que le toma al bioquí-

mico registrar los datos del paciente y la entrega posterior de resultados. Estamos hablando de un laboratorio que pertenece al primer nivel de atención en salud. Esta ventaja otorgara fácil acceso al médico tratante para que consulte los resultados de los exámenes, de manera más eficiente, con el propósito de planificar, evaluar y diagnosticar tratamientos inmediatos al paciente.

Objetivos Específicos

-Minimizar el tiempo en la entrega de resultados de exámenes para que el profesional en salud pueda emitir el diagnóstico.

-Facilitar al médico el historial de exámenes de laboratorio si así lo requiriese, para evaluar la evolución del paciente.

-Motivar al personal médico de la región a que pueda incorporar herramientas digitales útiles y prácticas en el diagnóstico y tratamiento de pacientes

Acciones a realizar para cumplir el objetivo

-Permanente comunicación con el Ingeniero. A través de mensajería instantánea, llamadas y reuniones virtuales estuvimos intercambiando información importante, como el detalle de errores que surgían para implementar esta modificación al sistema. Si bien todo fue vía remota la comunicación en todo momento fue una ventaja al proceso.

Responsables

Directos: El propio Laboratorio

Indirectos: El ingeniero de software

Fechas y Diagramas

Inicio: agosto 2021 comenzamos las gestiones para poder incorporar el formato digital.

Final: diciembre 2021. El sistema está listo solo falta

thermo
scientific

Distribuidor Autorizado

etc
internacional

En el marco del congreso **CALILAB 2022**

ETC Internacional S.A. tiene el agrado de invitarlo a la presentación

**Diagnóstico de precisión por Laboratorio
para la medición de sensibilización alérgica y de
marcadores autoinmunes de importancia clínica.**

Lunes 7 de noviembre 13:30hs

Salón Joaquín V. González, Hotel Sheraton Mar del Plata.

El orador será QBP José Felipe Jiménez Vera Sr. Product Specialist de la División Inmunodiagnóstico de Thermo Fisher Scientific. Los desórdenes inmunológicos son variados y con espectros muy amplios. Es por ello que en la actualidad el diagnóstico clínico personalizado laboratorio tiene una gran importancia para poder realizar una identificación adecuada de aquellos mediadores que provocan una reacción inmunológica exagerada como son las alergias y las enfermedades autoinmunes.

El Dr. José Felipe Jiménez Vera presentará las soluciones estándar de oro ImmunoCAP y EIA, de Thermo Scientific, para determinación de alergia y enfermedades autoinmunes en plataformas automáticas Phadia. ¡LOS ESPERAMOS!

unas modificaciones finales de archivos de guardado de historial clínico (*backup*). Actualmente estamos trabajando en este punto y estimamos que una semana estará completo.

VENTAJAS EN LA DIGITALIZACION DE INFORMES

Optimización Procesos: La optimización de los "Workflows", los ciclos de proceso son más rápidos y eficientes que en papel, aumenta la eficiencia y la productividad.

Nos representa un nuevo y distinto canal de comunicación con el paciente.

Tratamiento de Datos: Es más simple que en papel, se mejora la capacidad de tratamiento de grandes volúmenes de información y su consecuente análisis estadístico.

Mayor Calidad de los Datos: La validación y revisión de los datos puede y debe ser automatizada, consiguiendo una mejora en la calidad de los datos producidos y una mayor celeridad en su presentación.

Eficiencia y Rapidez: Los flujos de información Digital son más rápidos, eficientes y prácticos. Con ello se consigue optimizar los procesos de laboratorio y los procesos externos con la relación con el cliente.

Integración de Sistemas: Compartir información entre los sistemas de información, asegurará una evaluación más rápida de los datos.

Optimización: Con la optimización de la distribución de trabajo en base a matrices de competencia y auto distribución para equipos, se consiguen incrementos de productividad minimizando el tiempo de inserción y validación de resultados, así como el tiempo de emisión de Informes de Ensayo

>>> CONCLUSIÓN

A continuación, se presenta una serie de conclusiones obtenidas al finalizar este proyecto de tesis. En base al análisis realizado de este pro-

yecto, se cumplió con los objetivos y alcances propuestos, brindando una idea clara del uso y las aplicaciones en la introducción de una modificación específica del SIL que nos permitiera la emisión de informes digitales.

La automatización previa de los procesos de registro y turnos para la orden de exámenes, permitieron optimizar, agilizar y reducir el tiempo que este proceso conlleva, proporcionando mejor atención al paciente con un servicio de calidad en salud.

Con el propósito de llevar un monitoreo y control de la emisión de los informes, con esta modificación se permite a través de una validación específica conocer cuántos informes se emiten digitalmente y cuantos por vía tradicional.

La implementación de SIL, facilita obtener el historial médico de los exámenes clínicos de cada paciente, al cual tendrá acceso el médico tratante, permitiéndole así conocer la evolución del paciente para diagnosticar cuadros clínicos, planificar o evaluar tratamientos.

La digitalización de informes nos trajo la posibilidad de conectarnos mejor y de otra manera con el paciente, abriendo nuevos canales para esta comunicación.

Con la sistematización de SIL, los profesionales de salud observaron la en los de respuesta de los procesos optimizados tales como la entrega de resultados, entre otros. Lo cual a los profesionales de la Salud a solicitar con más frecuencia el uso de esta herramienta.

>>> DECLARACIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES

Como autor declaro que no existe ningún conflicto de intereses.

>>> AGRADECIMIENTOS

A mi familia que me acompaña en todo momento y es fuente de motivación constante.

CALILAB
SHERATON
MAR DEL PLATA
7, 8 y 9 NOV. **2022**



30
ANIVERSARIO

CALILAB

2022

7, 8 y 9 NOV.

**SHERATON HOTEL
MAR DEL PLATA**

**XI Congreso Argentino de la Calidad
en el Laboratorio Clínico**

**IX Jornadas Latinoamericanas
de la Calidad en el Laboratorio Clínico**

