

Apéndice M. Información diagnóstica IMAP sede A.

1 Observación directa

1.1 Resultados de la observación directa

1.1.1 IMAP sede A

El laboratorio en la institución de Medicina Ambulatoria y Preventiva IMAP sede A atiende a pacientes correspondientes a la EPS ASMET SALUD.

Los pacientes con ordenes externar en necesario que autoricen antes de pasar a laboratorio, esto lo hacen en el mismo edificio, pero con un personal administrativo ajeno al servicio de laboratorio clínico.

El laboratorio clínico se encuentra en el segundo piso del IMAP sede A, allí se observa que cuenta con una infraestructura definida con ausencia de ascensor y personal en cuanto a servicio admisionario; además de espacios limpios y organizados, se identifica la falta de señalización en toda la edificación, la ausencia de personal de Experiencia del Paciente que son los encargados de la educación y orientación de los pacientes y visitantes, en cuanto a el área de trabajo del servicio de laboratorio este se identifica que es un problema, ya que se presenta aglomeración de los pacientes por el poco espacio que existe en el servicio, cumpliendo parcialmente con el espacio necesario para ser idóneo para atender a el número de personas que llegan. En horas de la mañana debido al volumen de pacientes que se atienden en este lugar, todo el piso dos se llena y se presencia una aglomeración de personas. Ver Apéndice K.

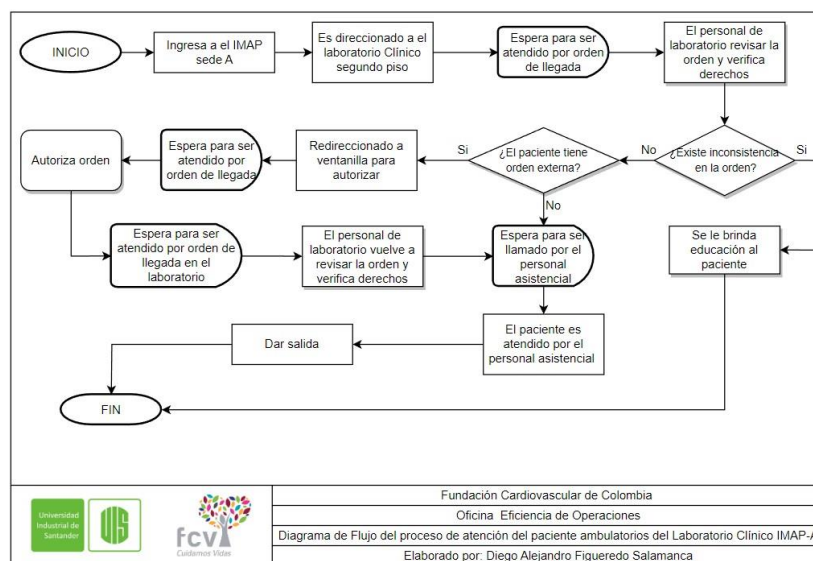
Existe ausencia de espacios para que los pacientes esperen sus turnos a ser llamados, faltan sillas, impresora, personal del área de admisiones ya que es esta sede no se está realizando el proceso de admisionar al paciente; por otro lado, se podría considerar una reorganización de toda el área de laboratorio clínico que contribuya a tener un flujo de personas más organizado y que mejore la productividad del servicio. Ya que no hay un ascensor en el edificio esto también genera que salga un encargado a tomar muestras en el primer piso cuando son visitados por pacientes con movilidad reducida.

Al no tener personal de admisiones un bacteriólogo se encarga únicamente de recibir órdenes médicas por orden de llegada para revisar si el paciente se encuentra registrado en el sistema y darles paso a la toma de muestras, por lo que se observa dos demoras significativas, una es la espera para ser atendido por orden de llegada para la revisión de la orden médica y la otra es ser llamados para ser atendidos por el personal asistencial de la toma de muestras, ya que la verificación de derechos en el sistema es una operación relativamente rápida.

2 Diagrama de Flujo

2.1 Diagrama de flujo Proceso de atención IMAP sede A

Diagrama de Flujo proceso de atención IMAP sede A



Turnos entregados:

- N/A: Los pacientes son atendidos por orden de llegada.

2.1.1 Conclusiones Diagramas de Flujo

2.1.1.1 IMAP sede A

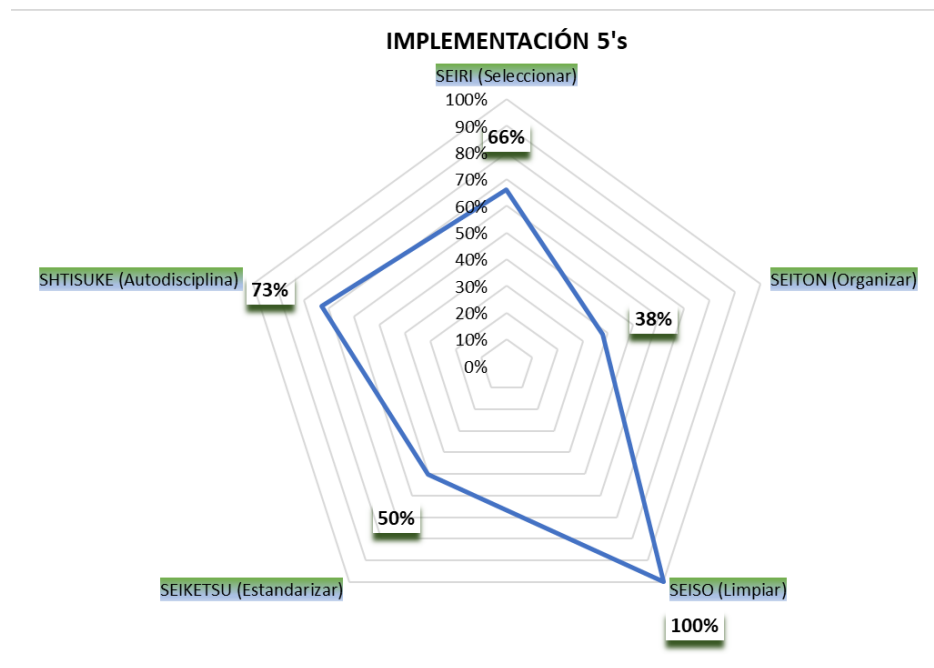
Conclusiones diagrama de flujo IMAP sede A

Actividad	Responsable	Descripción	Observación
Ingresa a el IMAP sede A	- N/A	Ingreso de los pacientes a la institución	La sede A del IMAP no cuenta con ningún servicio de vigilancia o control para el ingreso, lo cual puede generar problemas de inseguridad ya que las puertas están siempre abiertas para que, entre cualquier persona, del mismo modo no se genera ningún tipo de control y pre-filtro de los pacientes que ingresan.
Espera para ser atendido por el personal asistencial	-N/A	-Proceso en el cual el paciente espera a ser atendido por el personal asistencial del laboratorio después de haber entregado la orden y esta haya sido aprobada.	-No se tienen sillas ni salas de espera suficientes para los pacientes que están en espera, por lo cual se presentan quejas por parte de los pacientes especialmente las personas de la tercera edad.

3 Análisis 5's

3.1 IMAP sede A

Resultado de lista de chequeo metodología 5S IMAP sede A



En el IMAP sede A la categoría Seiso (Limpiar) con un 100% es el porcentaje más alto, el cual representa el aseo y la limpieza en el área y puestos de trabajo, esta se representa un puntaje máximo ya que existe un área encargada de la limpieza frecuente del laboratorio clínico, seguidamente de un 73% para Shtisuke (Autodisciplina) la cual se puede ver reflejada directamente que esta sede cuenta con un equipo más pequeño y unido a comparación de las anteriores dos sedes, pero esto no deja de lado la falta de Seiton (Organizar) que evidencio un 38%, afectado directamente por la falta de organizar la cantidad de elementos necesarios para la operación del servicio y la organización de los elementos presentes, por añadidura un 50% de Seiketsu (Estandarizar) refleja la falta de compromiso por parte de la institución para el seguimiento de la metodología; por ultimo un 66% de Seiri (Seleccionar) es una categoría que se ve mayormente afectada por no tener seleccionado lo necesario para el área y para cada operario tenga lo necesario para una operación completa.

Por último, el IMAP sede A refleja un 65% de implementación de la metodología.

4 Análisis de la Información Histórica

4.1 Conclusiones información histórica

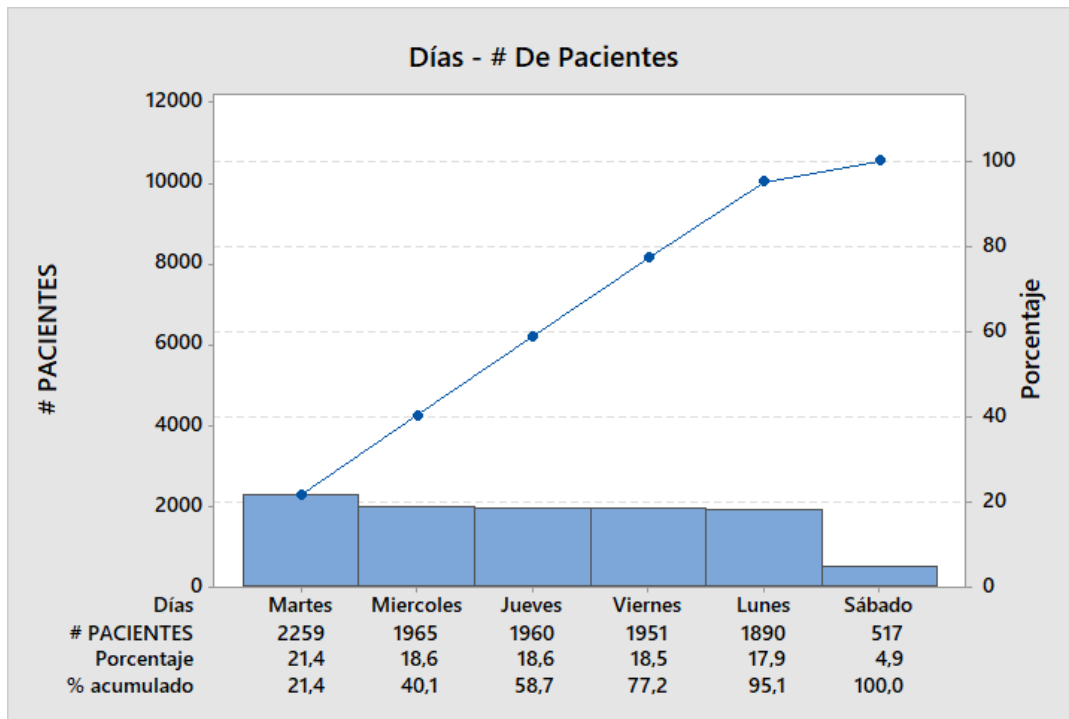
4.1.1.1 IMAP – A

Porcentaje de participación de los días por cada mes IMAP sede A

IMAP - A	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero 2023	Febrero 2023
Lunes	5,58%	16,16 %	16,25 %	20,25%	26,32%	8,50%	20,59%	22,19 %	20,90 %
Martes	25,70 %	19,03 %	20,86 %	19,91%	18,46%	26,45%	22,99%	22,28 %	19,26 %
Miércoles	16,74 %	12,16 %	19,81 %	19,69%	16,32%	24,63%	19,07%	19,25 %	18,47 %
Jueves	25,26 %	20,15 %	18,28 %	20,02%	16,24%	19,51%	15,42%	16,22 %	19,47 %
Viernes	16,45 %	22,10 %	17,78 %	18,34%	18,46%	18,30%	18,81%	16,87 %	19,19 %
Sábado	10,28 %	10,40 %	7,03%	1,79%	4,19%	2,60%	3,12%	3,19%	2,71%

En la tabla anterior cabe resaltar que se aprecia un comienzo del año 2023 en donde el mes de enero los lunes, martes y miércoles son los más concurridos por los pacientes y para el mes de febrero los lunes, martes y jueves son los más visitados por los pacientes; pero a la hora de hacer un consolidado del total de los datos la información que se tiene como resultado es la siguiente:

Diagrama de Pareto días vs número de pacientes IMAP sede A



Para la sede del laboratorio clínico en el IMAP - A se aprecia que el día con mayor visitas de los pacientes es el martes con un 21.4% de participación de la semana seguid del miércoles y jueves con un 18.6% para cada uno, lo cual mostraría que en la sede A del IMAP los días más frecuentados por los pacientes vendrían siendo martes, miércoles y jueves ya que tienen el mayor porcentaje, pero cabe resaltar que la diferencia con los días viernes y lunes no es tan significativa ya que el viernes cuenta con un 18.5% y el lunes con un 17.9%, donde los 5 días hábiles de la semana tienen una desviación de 1.38% en los porcentajes de participación por lo que demostraría poca variabilidad en estos días que se presta el servicio, el único día destacable diferente a los demás vendría siendo el día sábado el cual cuenta con la más baja tasa de visitas correspondiente a un 4.9%.

5 Estudio de tiempos

5.1 IMAP sede A

Para la sede A del IMAP se tomó una premuestra de 10 observaciones con las cuales fueron tomadas el lunes 24 de abril durante las 7:30 am hasta las 9:00 am; por lo que al aplicar la formula se determina una muestra de 50 observaciones.

Por otro lado, la división del ciclo de trabajo en esta sede varia respecto a las demás ya que no existe proceso admisionario y se había observado una demora significativa adicional descrita previamente en los resultados de la observación directa en la sede A del IMAP; por ende, la división se determina en la siguiente tabla:

División del ciclo de trabajo IMA sede A

División del ciclo de trabajo:	Descripción
Hora de llegada	Hora en la cual el paciente de laboratorio entra en las instalaciones
Tiempo de espera	Corresponde al tiempo que demora el paciente en ser atendido para revisión de la orden medica por orden de llegada.
Tiempo de atención	Corresponde al tiempo en el cual el bacteriólogo encargado revisa en el sistema si está registrado en el sistema el paciente, si lo esta se le da continuidad y si no solo se le piden los datos personales para que luego sea registrado.
Espera de atención asistencial	Corresponde al tiempo que demoran los pacientes en ser llamados para la toma de muestra luego de que les hallan revisado la orden.

Al igual que las divisiones en las otras sedes se mantienen la hora de llegada, tiempo de espera y tiempo de atención, esto como tiempo de ciclo; pero adicionalmente se medirá la espera de atención asistencial.

Para la sede A del IMAP se realizó una premuestra de 10 ciclos con lo que aplicando la fórmula para determinar el número de observaciones se determinó una muestra de 67.

Resultados estudio de tiempos IMAP sede A

Elemento	Tiempo promedio Observado	Valoración	Tiempo Normalizado	Suplementos	Tiempo asignado
Tiempo de espera	21:31	-	21:31	-	21:31
Tiempo de atención	1:19	105%	1:23	5%	1:28
Tiempo total del ciclo	22:50	-	22:54	-	22:58
Espera de atención asistencial	20:47	-	20:47	-	20:47

5.2 *Análisis estudio de tiempos*

5.2.1 IMAP sede A

El estudio de tiempos nos muestra que el tiempo de ciclo asignado es del 22:58 [mm:ss] de los cuales 1:28 [mm:ss] corresponde a el tiempo de atención, cabe resaltar que el tiempo de espera de atención asistencial es realmente significativo ya que el paciente siente esto como una espera adicional para ser atendido, lo que afecta la satisfacción del paciente, por lo que si sumáramos el tiempo de ciclo más el tiempo de espera de atención asistencial daría un total de 43:45 [mm:ss], este sería el tiempo en el cual es atendido finalmente en la toma de muestras. Siendo un tiempo muy alto.

Cabe resaltar que en el estudio de tiempos se tuvo una desviación de los datos de 17:22 [mm:ss] para el tiempo de ciclo con un máximo de 1:09:00 [hh:mm:ss] y un mínimo de 1:20 [mm:ss].

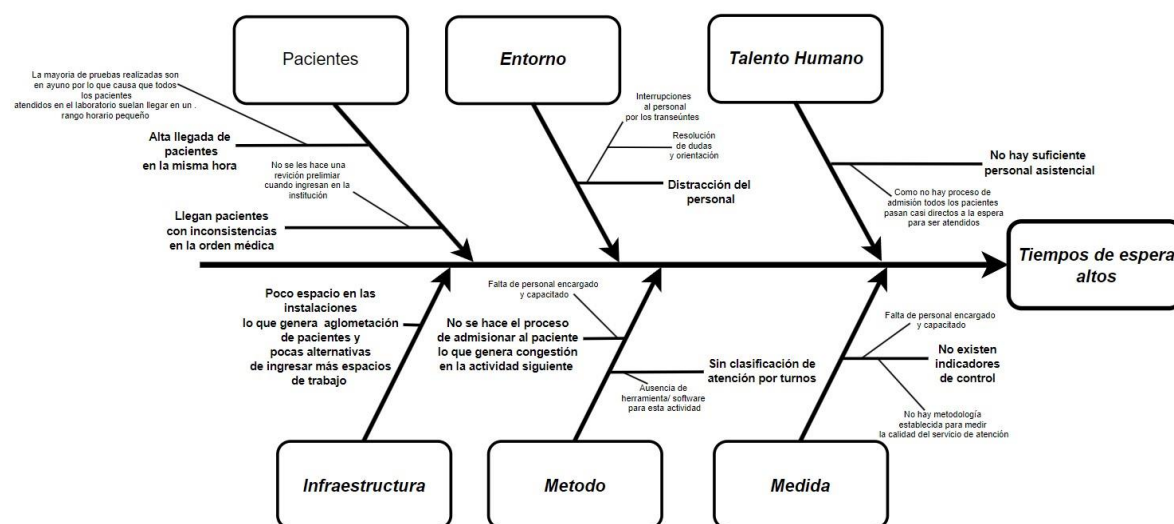
Por otro lado, se observa en los datos que los pacientes que tienen que autorizar son los que presentan mayores tiempos de ciclo en el servicio ya que deben primero hacer una

fila compartida con todos los demás servicios de la institución para autorizar la orden médica y posteriormente si pasar a la fila del laboratorio clínico para ser atendido.

6 Diagrama de Ishikawa

6.1 IMAP sede A

Diagrama de Ishikawa IMAP sede A



6.1.1.1 Análisis Diagrama Ishikawa IMAP sede A

Análisis diagrama Ishikawa IMAP sede A

Bloque	Causa	Descripción.
Talento Humano	No hay suficiente personal asistencial	Debido a que es esta sede no se hace el proceso de admisión al paciente, una de las causas de altos tiempos de espera para ser atendidos por el personal asistencial en la sede A del IMAP se debe a que solo cuenta con 3 auxiliares encargadas de lo toma de muestras las cuales no dan abasto con la demanda de la sede.
Entorno	Distracción del personal	Debido al poco espacio físico de las instalaciones y la aglomeración de personas en él, los transeúntes del segundo piso (lugar donde está el servicio) suelen interrumpir de manera constante al personal mientras estos desarrollan sus actividades por lo que causa pausas en el flujo del proceso. Las interrupciones suelen ser porque los pacientes buscan orientación, de hacia dónde deben dirigirse.

Pacientes	Alta llegada de pacientes en la misma hora	Debido a la naturalidad de los servicios de laboratorio, la mayoría de los pacientes llegan en el mismo rango horario para ser atendidos en el servicio, esto presiona al laboratorio por la alta demanda en un corto periodo de tiempo ocasionando altos tiempos de espera y acumulación de personas; pero esto puede ser atacado con algunas metodologías, como ordenes médicas para laboratorios en casa (estrategia activa en la FCV) la cual se puede intensificar su uso.
	Llegan pacientes con inconsistencias en la orden médica	Debido a que no se hace una revisión previa de la orden médica cuando los pacientes ingresan en la institución (IMAP sede A), muchas veces llegan pacientes los cuales no pueden ser atendidos en esta sede del laboratorio, pero si ingresan al sistema de atención consumiendo recursos (tiempo) del personal.
Medida	No existen indicadores de control	La sede A del IMAP no lleva un control respecto a indicadores de rendimiento del servicio, por lo que es difícil activar oportunidades mejora si no se conoce la medida del nivel de servicio.
Método	Sin clasificación de atención por turnos	Esta causa hace referencia a que no existe una metodología de control de los pacientes lo que causa que muchas veces se desordena la fila, se cole las personas en ella; por lo que no se respeta el orden en el servicio ocasionando mucha variabilidad y poco control.
	No se hace el proceso de admisionar al paciente lo que genera congestión en la actividad siguiente	Con esta causa se hace referencia a que debido a que no se hace el proceso de admisionar al paciente, sino únicamente una revisión para observar si el paciente se encuentra creado en el sistema, el paciente pasa casi de manera “directa” a la atención del personal asistencial para la toma de muestras, y como se mencionó anteriormente en el bloque “Talento Humano” causa “No hay suficiente personal asistencial” esto es un problema ya que este es el cuello de botella del proceso del laboratorio.
Infraestructura	Poco espacio en las instalaciones lo que genera aglomeración de pacientes y pocas alternativas de ingresar más espacios de trabajo	El poco espacio de las instalaciones de la sede A del IMAP general una gran acumulación de personas en todo el segundo piso (lugar donde se encuentra el laboratorio) lo cual también afecta el nivel de servicio ya que no se cuenta con espacios que cumplan las expectativas para una atención fluida y adecuada.