

Memoria anual 2023

Unidad de Gestión Clínica
LABORATORIOS



Junta
de Andalucía

Consejería de Salud
y Consumo

Servicio Andaluz de Salud

Hospital Universitario **Virgen de la Victoria**

Índice

1. La Unidad	4
Dónde nos encontramos	5
Cartera de Servicios	5
Población de Referencia	5
Recursos Humanos	6
Recursos Económicos	6
Recursos Estructurales	6
Recursos Tecnológicos	7
2. Actividad	8
Actividad Asistencial	9
Actividad en Cuidados	10
3. Calidad.....	11
Certificaciones y Acreditaciones	12
Participación en Comisiones Clínicas	12
Seguridad del Paciente	12
4. Formación, Docencia e Investigación.....	13
Formación	14
Docencia	15
Investigación e Innovación	15
5. Participación Ciudadana.....	16
Información y atención a la ciudadanía	17
Experiencia del paciente y calidad percibida	17

1. La Unidad



Dónde nos encontramos

Centros Asistenciales

Hospital Universitario Virgen de la Victoria (Málaga)

Hospital Valle del Guadalhorce (Cártama)

Hospital de Alta Resolución de Benalmádena



Hospital U. Virgen de la Victoria



Hospital Valle del Guadalhorce



Hospital Alta Resolución de Benalmádena

Cartera de Servicios

Disponible en: [Unidad de Laboratorio](#) | [Hospital Universitario Virgen de la Victoria \(huvv.es\)](#)

Población de Referencia

Especialidad

Usuarios
(TIS Dic 2022)

Análisis Clínicos

580.022

Recursos Humanos

				
Área Médica	Facultativos	10	70%	30%
Área Enfermería	Enfermeras/os	6	100%	0%
	Técnicos Superiores Especialistas	70	87,14%	12,86%
Personal No Sanitario	Celadores	1	100%	%
	Administrativos	6	83,33%	16,67%
Docencia	Residentes Medicina (MIR)	3	66,67%	33,33%
	Residentes otras Titulaciones (FIR, BIR, QUIR, PIR...)	2	0%	100%
Total Recursos Humanos		98	83,67%	16,33%

Recursos Económicos

Gastos de Personal	4.980.119
Bienes Corrientes, Servicios y Prestaciones	9.256.154
Fungible	7.049.980
Fármacos	984
Consumos y Servicios	52.537
Prestaciones	2.152.653
Total Recursos Económicos	14.236.272

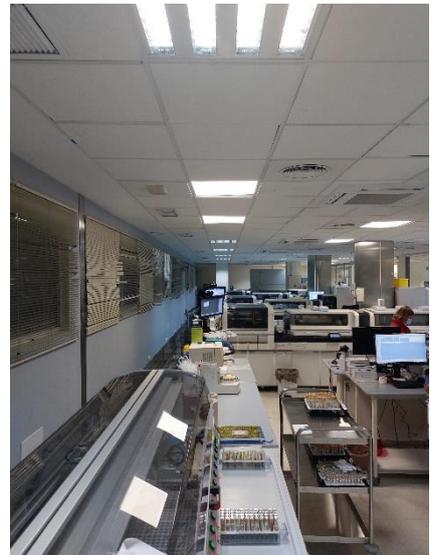
Recursos Estructurales

Laboratorio de Rutina en HVV	1
Laboratorio de Urgencias en HVV	1
Laboratorio de Urgencias en HVG	1
Laboratorio de Urgencias en HARB	1

Recursos Tecnológicos

Centrífugas Tubo Primario	7
Microcentrífugas	1
Atellica Chemistry (bioquímica)	4
Atellica Immunoassay (inmunoensayos)	3
Dimension ExL (bioquímica e inmunoensayos urgentes)	5
Osmostation (Osmolaridad)	1
Gasómetros ABL 90 (gasometrías)	16
Tosoh G11 (HbA1c)	3
Triturus (Elisa Hormonas),	1
Unamax (Sistemático Orina)	2
Unamax Lite (Sistemático Orina Urgencias)	7
Sedimax (Sedimento urinario)	2
Phadia 250 (autoinmunidad y alergias)	3
Euroblot Blot (blot autoinmunidad)	1
Zenit AP22 Elite (Elisa Autoinmunidad)	2
BNII (Nefelometría proteínas)	1
Capilarys (Electroforesis proteínas)	1
Optilite (Turbidimetría proteínas)	1
Hydrasys (Proteínas especiales)	2
Infinity II (HPLC Hormonas)	1
OC sensor (SOH)	1
Magnapure (Extractor ADN)	1
LightCycler 480 (Termociclador ADN)	4
Microscopios ópticos	3
Microscopio de luz polarizada y contraste de fases	1
Microscopio de Inmunofluorescencia,	1

2. Actividad



Actividad Asistencial

Actividad en Hospitalización

Peticiones Rutina	22.784
Peticiones Urgentes	55.065
Total Peticiones	77.849

Actividad en Consultas

Peticiones Rutina Consultas	124.308
Peticiones Urgentes Consultas	42.917
Total Peticiones	167.225

Actividad Atención Primaria

Peticiones Rutina Atención Primaria	287.612
Peticiones Urgentes Atención Primaria	3
Total Peticiones	287.615

Tiempo de respuesta	% inferior a 48 horas	% inferior a 60 min
Tiempo de respuesta Rutina	71,47%	-
Tiempo de respuesta Urgencias HVV	-	80,18%
Tiempo de respuesta Urgencias HVG	-	95,64%

Actividad en Urgencias

Peticiones Urgentes Atendidas	270.491
Peticiones Urgentes Atendidas en HVV	214.559
Peticiones Urgentes Atendidas en HVG	37.898
Peticiones Urgentes Atendidas en HARB	18.011

Pruebas diagnósticas / funcionales	Determinaciones
Alergias	50.754
Autoinmunidad	134.547
Biología Molecular	3.068
Bioquímica Especial	174.721
Bioquímica General	8.961.283
Fármacos	887
Hormonas	591.684
Lab. Reproducción	3.932
Lab. De Genética	2.161
Lab. Externos	5.358
Líquidos	2.267
Marcadores Tumorales	79.404
Orinas/Heces/Cálculos	676.761

Tiempo de respuesta para pruebas diagnósticas sujetas a garantía

Pruebas diagnósticas	Porcentaje del Total de Peticiones
Porcentaje peticiones Demora más de 30 días	0,16%

Actividad en Cuidados

Sala de Extracciones	Extracciones
Sala de Extracciones HVV	51.071
Sala de Extracciones HVG	8.587
Sala de Extracciones HARB	3.114

3. Calidad



Certificaciones y Acreditaciones

Certificación Avanzada por la ACSA 006/11/23

Participación en Comisiones Clínicas

- Comisión de Enfermedades Inflammatorias Inmunomediadas
- Comisión de Humanización
- Comisión de Nutrición
- Comisión de Protocolos
- Comisión de Seguridad del Paciente

Seguridad del Paciente

Nº de incidentes registrados en notificASP

4

Porcentaje de incidentes gestionados

100%

Áreas de mejora implantadas

- Modificación PNT Recepción de Muestras
- Modificación PNT Logística
- Doble identificación en la extracción sanguínea

4. Formación, Docencia e Investigación

$$FI_y = \frac{\text{Citaciones}_y}{\text{Publicaciones}_{y-1} + \text{Publicaciones}_{y-2}}$$



Formación

Formación Continuada	
Acciones formativas realizadas por la Unidad	Nº Alumnos
Formación para POCT	39
Actualizaciones en el laboratorio de análisis clínicos sobre la cistinuria: A propósito de un caso. Procedimiento de actuación	11
Esclerosis múltiple. Papel del laboratorio de análisis clínicos en su diagnóstico y seguimiento	11
Enfermedad de Kreutzfeld-Jacob. Papel del laboratorio en su diagnóstico. Metodología empleada	9
Creatinina como marcador renal. Filtración glomerular y sus ecuaciones.	12
Repercusiones clínicas del ácido úrico en el laboratorio	12
Actualización de los avisos de los valores críticos analíticos	13
Síndrome de Zellweger. A propósito de un caso clínico.	16
Anticoagulante lúpico: Estudio e interpretación	12
Neurolupus Caso Clínico	10
Mieloma múltiple: A propósito de un caso	10
Actualización en la sección de orinas/ heces. ¿qué hay de nuevo?	12
Feocromocitoma, metodología y diagnóstico en el laboratorio de análisis clínicos.	11
Acciones formativas externas	Nº Alumnos
Formación Continuada AEFA	5
Casos Clínicos SEQC	3
Gestión de la Calidad	4
Especificaciones de Calidad	1
Control de la Demanda AEFA	1
PEAD-ML	2

Jornadas / Congresos

En los que ha participado la Unidad

- Congreso SANAC
- Congreso SEQC
- Journées de l'innovation en Biologie 2023

Docencia

Formación de Grado	
Titulación	Nº Alumnos
Alumnos Bioquímica y Biología Molecular de la Facultad de Medicina de la Universidad de Málaga	90

Formación de Especialistas						
Especialidad Médica	R1	R2	R3	R4	R5	Total
Análisis Clínicos	1	1	1	1		4
Bioquímica Clínica	1					1
Total Residentes en Formación	2	1	1	1		5

Investigación e Innovación

Publicaciones científicas	
Nº Publicaciones con Factor de Impacto	1
Suma de Factor de Impacto	5
Publicaciones en Q1	1

5. Participación Ciudadana



Información y atención a la ciudadanía

Reclamaciones		15
Principales Motivos		%
Asistencia Sanitaria		6,7
Organización Funcional		53,3
Accesibilidad Asistencial		40

Experiencia del paciente y calidad percibida

El ciudadano dispone de encuestas en la sala de extracciones para así poder valorar y expresar su opinión sobre las condiciones del emplazamiento y el trato recibido pudiendo además opinar sobre lo mejor y lo peor del servicio además de aquello que piensan podría servir para mejorarlo.

Se han analizado en el año 2023 un total de 27 encuestas en las que los ítem evaluados eran los siguientes (se puntuaba de 1 a 10 siendo uno la peor puntuación y 10 la mejor):

1. ¿Considera usted que las instalaciones (sala de extracciones) para la extracción de muestras son confortables para la prestación del servicio?

En este ítem los resultados fueron

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3					5		11	3	3

En este punto la puntuación hasta 5 es de 3 y de 6 a 10 de 22 por lo que en general se considera que el ciudadano cree que las instalaciones son suficientes no obstante como ya está recogido en la acción de mejora 1 que se ha creado se está buscando nueva ubicación de la sala para incrementar el espacio y la privacidad puntos que aparecen en las sugerencias de algunas encuestas y que analizaremos más adelante.

En este punto la puntuación hasta 5 era de 27 y de 6 a 10 de 51

2. ¿Considera usted que las instalaciones para la extracción de muestras (sala de espera) son confortables para la prestación del servicio?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2				3	5	1	11	2	3

En este punto la puntuación hasta 5 es de 5 y de 6 a 10 de 22, en este caso se observa que la opinión sobre la sala de espera tiene una valoración positiva viéndose una mejora respecto a las encuestas anteriores

En este punto la puntuación hasta 5 era de 32 y de 6 a 10 de 46

3. ¿Ha tenido dificultades para acceder a una cita?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
			1	6			8	2	10

En este punto la puntuación hasta 5 es de 7 y de 6 a 10 de 20.

En este punto la puntuación hasta 5 era de 25 y de 6 a 10 de 50.

Este punto tiene una valoración positiva y en este caso se observa que la opinión sobre la sala de espera tiene una valoración positiva viéndose una mejora respecto a las encuestas anteriores

Se ha realizado como mejora el no realizar extracciones sin cita previa lo que ha permitido incrementar el número de citas disponibles

4. ¿El horario de citación para la extracción se adapta a sus necesidades?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		1		4	3		7	4	5

En este punto la puntuación hasta 5 es de 5 y de 6 a 10 de 19.

En este punto la puntuación hasta 5 era de 20 y de 6 a 10 de 49.

Nuevamente consideramos una valoración muy positiva ya que realmente el horario es de 8:00 AM a 13:30 permitiendo un amplio abanico de horario para realizar la extracción además de dar preferencia a pacientes cuya situación así lo requiera.

5. ¿Está satisfecho por el trato recibido por el personal de la sala de extracciones?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
							8	3	14

En este punto la puntuación hasta 5 es de 0 y de 6 a 10 de 25.

En este punto la puntuación hasta 5 era de 5 y de 6 a 10 de 74.

Se puede apreciar que la opinión de los usuarios sobre el trato recibido es muy positiva lo cual coincide con los comentarios que podían añadir a la encuesta donde mayoritariamente indican que el personal es lo mejor del servicio.

6. ¿Está conforme con el tiempo esperado para ser atendido?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
				1	4	1	11	4	6

En este punto la puntuación hasta 5 es de 1 y de 6 a 10 de 26.

En este punto la puntuación hasta 5 era de 17 y de 6 a 10 de 62.

Este punto nuevamente está muy bien valorado por lo que se evidencia una gestión eficaz de las citas y tiempo por paciente.

7. ¿Cómo valora el respeto a la intimidad y confidencialidad por parte del personal del laboratorio?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
				1		1	10	4	10

En este punto la puntuación hasta 5 es de 1 y de 6 a 10 de 25.

En este punto la puntuación era hasta 5 es de 6 y de 6 a 10 de 78.

Es llamativo que a pesar de las limitaciones derivadas del emplazamiento físico los usuarios consideran que la intimidad y confidencialidad por parte del personal que les atiende esta muy bien valorada.

8. ¿Qué le ha parecido la información recibida por el laboratorio?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
			1		2	2	10	1	8

En este punto la puntuación hasta 5 es de 1 y de 6 a 10 de 23.

En este punto la puntuación hasta 5 era de 6 y de 6 a 10 de 75.

Punto con una valoración muy positiva lo cual puede deberse en parte a la constante revisión de las indicaciones preanalíticas para el paciente/extractor que se revisan e incorporan a la petición analítica a través del módulo de pruebas analíticas de Diraya (MPA).

9. ¿Ha tenido dificultades para acceder /contactar con el laboratorio?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1			1	3			9	4	4

En este punto la puntuación hasta 5 es de 5 y de 6 a 10 de 17.

En este punto la puntuación hasta 5 era de 11 y de 6 a 10 de 57.

Este punto también presenta una valoración muy positiva no obstante si nos llama la atención que en muchos casos el ítem se dejó en blanco probablemente porque en principio no es necesaria la comunicación con el laboratorio aunque lo que si indica es que en caso de necesidad este es accesible para solventar los problemas/incidencias que se hayan podido generar o bien vía telefónica o a través del mismo personal de la sala de extracciones con quien existe una comunicación fluida y constante.

10. ¿Cómo es su valoración global del servicio recibido?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
				3		2	6	10	6

En este punto la puntuación hasta 5 es de 3 y de 6 a 10 de 20.

En este punto la puntuación hasta 5 era de 7 y de 6 a 10 de 80.

Nuevamente llama la atención la buena valoración del servicio de la sala de extracciones.

Entre las preguntas generales estaban:

Lo mejor del servicio: Buenos trabajadores (6), rapidez.

Lo que mejoraría del servicio: Sala espera más cómoda (2), siempre funcionara por cita, más contrataciones (2), que hubiera aparcamiento.

Observaciones, sugerencias y comentarios: reformar instalaciones (2).

A partir de noviembre de 2022 se ha introducido un nuevo sistema de encuesta con posibilidad de responderla on line (se puntuaba de no sabe no contesta, muy mala, mala, regular, buena y muy buena) además se realizó distinción por edad y sexo:

Respondieron a la encuesta 8 hombres y 19 mujeres

Respecto a la edad:

Franja de 14-24: 1

Franja 25-49: 3

Franja 50-64:7

Franja >65: 3<