Tesis
GSS 200
B4

UNIVERSIDAD CATOLICA ANDRES BELLO
DIRECCION DE POSTGRADO

ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

EVALUACION DE LOS EXAMENES DE ANALISIS CLINICO NO RETIRADOS REALIZADOS EN EL LABORATORIO DE EMERGENCIA

Presentado a la Universidad Católica Andrés Bello
por:
María Andreína Bello Mendoza.

Como requisito parcial para optar al grado de:

ESPECIALISTA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

Realizado con la asesoría del Profesor: Miguel Leal.

Caracas, Noviembre de 2005

DEDICATORIA

A la Virgen de la Milagrosa.
Que no me abandona a pesar de mi inconstancia.

A mi mamá quien siempre me enseño...
"lo único que nadie te podrá quitar es lo que estudies"

A Víctor Andrés y María Andreína.
Para que aprendan que solo hay una manera de superarse:
... estudiando.

INDICE

Resumen.	Pág. 4
Justificación.	Pág. 5
Objetivos.	Pág. 7
Metodología.	Pág. 8
Resultados Esperados.	Pág. 18
Conclusiones.	Pág. 19
Recomendaciones.	Pág. 24
Consideraciones Éticas.	Pág. 26
Anexos.	Pág. 28
Bibliografía.	Pág. 41

1. RESUMEN.

Evaluación de los exámenes de análisis clínico no retirados realizados en el Laboratorio de Emergencia.

El Hospital Vargas de Caracas es un hospital tipo IV que dispone de un área donde se encuentra ubicado un laboratorio que realiza exámenes esenciales para el diagnóstico y tratamiento en situaciones donde se encuentre en riesgo la vida del paciente. En los actuales momentos una gran cantidad de resultados de esos exámenes una vez realizados no son retirados implicando un costo en recurso material y recurso humano para el Hospital Vargas y la Alcaldía Metropolitana. El objetivo general es evaluar cuales y cuantos son los exámenes de análisis clínico no retirados realizados en el Laboratorio de Emergencia, mediante una investigación aplicada de tipo evaluativo que pretende hacer un diagnóstico para analizar y evaluar la situación a través de la observación directa, clasificación, registro y análisis de los exámenes no retirados del Laboratorio de Emergencia durante el período mayo, junio, julio del año 2005. Conocer cuantos y cuales son los exámenes que se realizan en el Laboratorio de Emergencia y cuantos de esos resultados finalmente no son retirados ayudaría a mejorar el funcionamiento del Servicio de Bioanálisis, especialmente del Laboratorio de Emergencia y motivaría para buscar a futuro los factores que influyen en esta situación abriendo la posibilidad de minimizar o solventar la problemática mencionada.

1. JUSTIFICACION.

El Hospital Vargas de Caracas es un hospital tipo IV que dispone de un área de Emergencia, en la misma se encuentra ubicado un Laboratorio donde se realizan los exámenes de laboratorio correspondientes a trescientos (300) pacientes atendidos por día.

El Laboratorio de Emergencia trabaja las 24 horas del día los 365 días del año atendiendo de lunes a viernes de 7:00a.m a 7:00p.m pacientes de las áreas de Emergencia (adultos y pediatría), Unidad de Terapia Intensiva y Área Quirúrgica y, adicionalmente, a partir de las 7:00p.m y los fines de semana y feriados, atiende a los pacientes hospitalizados en las salas del Hospital Vargas.

Los exámenes de emergencia, a diferencia de los de rutina son considerados esenciales para el diagnostico y tratamiento en situaciones donde se encuentre en riesgo la vida del paciente.

Actualmente muchos de los resultados de estos exámenes permanecen en el Laboratorio de Emergencia y no son retirados, los mismos implican un costo económico en recurso material para la Institución y, debido a la situación económica del país el presupuesto destinado al sector salud se hace cada día más insuficiente y es menester emplearlo de la manera más eficiente posible.

En estudios llevados a cabo por la Coordinación del Laboratorio de Emergencia durante el año 1999, de un total de análisis realizados de 804.534 quedaban sin retirar 26.790 correspondiendo el mayor porcentaje a los pacientes provenientes del triaje de Emergencia (por ej., para el mes de mayo un 78,02%). Ese recurso

que se invierte en esos exámenes deja de utilizarse para otros, situación que agrava la crisis que diariamente sufren nuestros hospitales.

Por lo tanto se hace necesario evaluar ¿Cuántos y cuáles son los exámenes de análisis clínico no retirados que se realizan en el Laboratorio de Emergencia?

El evaluar los exámenes que se realizan en el Laboratorio de Emergencia y no son retirados, ayudaría a "sincerar" la planificación que se realiza en el Servicio de Bioanálisis para su funcionamiento y motivaría para buscar a futuro los factores que influyen en esta situación, lo cual contribuiría a una mejor utilización del presupuesto, elevar los niveles de eficiencia y eficacia del Servicio y podría abrir la posibilidad de minimizar o solventar la problemática mencionada.

2. OBJETIVOS.

2.1 Objetivo General.

Evaluar cuantos y cuales son los exámenes de análisis clínicos no retirados realizados en el Laboratorio de Emergencia durante los meses de mayo, junio y julio del año 2005.

2.2 Objetivos Específicos.

2.2.1 Determinar cuantos pacientes se atendieron en el Laboratorio de Emergencia durante los meses de mayo, junio y julio del año 2005.

2.2.2 Determinar cuantos y cuales exámenes se realizaron en el Laboratorio de Emergencia durante los meses de mayo, junio y julio del año 2005.

2.2.4 Determinar cuantos y cuales exámenes deja cada Servicio del Hospital Vargas sin reclamar una vez solicitada su realización.

2.2.5 Evaluar el impacto en el Hospital Vargas de la realización de exámenes por parte del Laboratorio de Emergencia, cuyos resultados no sean retirados y no lleguen a su destino final.

3. METODOLOGIA.

3.1 Marco Organizacional.

3.1.1 Historia del Hospital Vargas.

Esta investigación se llevará a cabo en el Hospital Vargas de Caracas específicamente en el Laboratorio de Emergencia adscrito al Servicio de Bioanálisis Rafael Rangel.

> La construcción del Hospital Vargas de Caracas fue decretada por el presidente Juan Pablo Rojas Paúl el 16 de agosto de 1888; fue inaugurado el 1 de enero de 1891, durante la Presidencia de Raimundo Andueza Palacios y puesto en servicio el 5 de julio del mismo año. Disponible en http://www.hospitalvargas.gov.ve (marzo 2005).

Es catalogado como un Hospital tipo IV, esta categoría se refiere a un hospital que presta todos los servicios, tiene gran infraestructura y una capacidad mayor a 350 camas.

> Está ubicado en el Municipio Libertador, Parroquia San José entre las esquinas de Monte Carmelo y Providencia al noroeste de la Ciudad de Caracas. Tiene como área de cobertura principal el Municipio Libertador y su zona de influencia incluye los Municipios: Chacao, Sucre, Baruta y El Hatillo. Aproximadamente el 87% de los pacientes del Hospital Vargas proceden en un 64% del Municipio Libertador y un 23% del Estado Miranda. Además es considerado un Hospital de referencia nacional.
>
> Disponible en http://www.hospitalvargas.gov.ve (marzo 2005).

> El objetivo del Hospital Vargas es prestar servicios de atención, docencia e investigación médica dirigida a la colectividad que así lo requiera, mediante el diagnostico y tratamiento; con la visión de ser un hospital tipo IV, con la mejor atención integral para el paciente y sus familiares, con un personal comprometido en su labor, con calidad humana y entrenado en el manejo de tecnología de punta. Disponible en http://www.hospitalvargas.gov.ve (marzo 2005)

3.1.2. Misión, Visión y Valores del Hospital Vargas.

En lo que respecta a la Misión, Visión y Valores del Hospital Vargas no existe hasta los momentos ningún producto del consenso sin embargo, han surgido inquietudes entre quienes allí laboran sobre todo del grupo de profesionales cursantes de la Especialización de Gerencia en Servicios de Salud, he aquí alguna de ellas:

Misión del Hospital Vargas: "Atender las necesidades de salud que la población demanda, prestando atención especializada, universal, integral y personalizada en régimen de emergencia, hospitalización y consulta externa; aplicando medios preventivos, diagnósticos y curativos, siendo abanderados en la docencia con el fin de alcanzar niveles máximos de eficiencia y eficacia; apoyándonos en el compromiso y sentido de pertenencia de todos los que aquí trabajamos." (Bello, Brunetti y Herrera, 2004)

Visión del Hospital Vargas: "Contribuir a que el Hospital Vargas de Caracas esté entre los mejores hospitales de Venezuela por sus resultados, alta calidad asistencial y tecnológica; y sea reconocido por profesionales, pacientes y entorno social como una organización excelente en todo lo que hace." (Bello, Brunetti y Herrera, 2004)

Los valores del Hospital Vargas vienen dados por: (Bello, Brunetti y Herrera, 2004)

- Conocimientos y experiencia profesional.
- Responsabilidad.
- Compromiso social.
- Trabajo en equipo.

- Sentido de pertenencia.
- Abnegación.
- Calidad de servicio.
- Eficiencia.
- Honestidad y solidaridad.

El Hospital Vargas de Caracas se constituye como un complejo hospitalario al englobar en su estructura un área central y dos edificios anexos, comunicados entre sí.

Según la información suministrada por el Departamento de Epidemiología y Estadísticas del Hospital Vargas de Caracas (2004) la capacidad arquitectónica del Hospital Vargas es de 494 camas, distribuidas de la siguiente manera:

CAMAS DISTRIBUIDAS POR SERVICIO:

SERVICIOS	**CAMAS**	**PORCENTAJE**
Cirugía	225	45,5%
Medicina	180	36,4
Ginecología	12	2,4%
Pediatría	21	4,2%
Traumatología	36	7,3%
U.C.I.	20	4,0%
Total:	494	100,0%

a) Servicios médicos: Medicina Interna I-II-III, Endocrinología, Nefrología, Neurología, Genética, Infectología, Psiquiatría, Gastroenterología, Pediatría, Cardiología, Dermatología, Reumatología, Neumonología, Oftalmología, Otorrinolaringología.

b) Servicios Quirúrgicos: Cirugía I-II-III, Cirugía Plástica y Reconstructiva, Urología, Neurocirugía, Cirugía de Tórax, Traumatología, Ginecología, Cirugía Cardiovascular, Anestesia.

c) Servicios Auxiliares: Anatomía Patológica, Radiología, Farmacia, Bioanálisis, Banco de Sangre, Nutrición, Oncología y Radioterapia, Odontología, Terapia del dolor.

d) Departamento de Emergencia y Cuidados Intensivos: Emergencia, Unidad de Terapia Intensiva.

e) Departamento de Enfermería.

f) Departamento de Epidemiología y Estadísticas.

g) Coordinación de Servicio Social.

h) Coordinación de Ingeniería Clínica.

i) Unidad de Servicios Administrativos.

j) Unidad de Administración.

3.1.3 Historia del Servicio de Bioanálisis Rafael Rangel - Hospital Vargas de Caracas.

El Salón de las Experiencias que llaman ...Laboratorio, así señala Oscar Beaujon (1961) en la narración de los primeros años del Laboratorio del Hospital Vargas de Caracas, el cual comienza por la iniciativa del Dr. Juan Pablo Tamayo quien para el año 1901 propone ante la Junta Administradora de Hospitales la creación de un laboratorio para el hospital. Un año más tarde, 01 de febrero de 1902 se anuncia con el Boletín de los Hospitales por parte de la Junta Administradora de Hospitales, la instalación en el Hospital Vargas de un Laboratorio de Bacteriología, dicha Junta también decide que sea el bachiller Rafael Rangel el que se desempeñe como director del Laboratorio del Hospital Vargas, desde el 18 de

febrero de 1902 para organizarlo científicamente y mantenerlo con su esfuerzo hasta su muerte en 1909.

En sus comienzos el Laboratorio se ubicó entre lo que son hoy la sala 11 y sala 12 de hospitalización y en diciembre de 1930 fue trasladado para el local que ocupara la Capilla sur. En octubre de 1946, el laboratorio es nuevamente trasladado sobre el antiguo dormitorio de los internos, sitio que ocupo hasta finales del año 2004 cuando se muda al nuevo edificio anexo del Hospital Vargas satisfaciendo así los requerimientos actuales de infraestructura.

El Laboratorio de Emergencia surge aproximadamente en los años 60 y conforma conjuntamente con el Laboratorio Central el Servicio de Bioanálisis Rafael Rangel y esta ubicado en el área de Emergencia en el edificio del Hospital Vargas destinado para este fin.

El Laboratorio de Emergencia trabaja las 24 horas del día los 365 días del año atendiendo de lunes a viernes de 7:00a.m a 7:00p.m pacientes del área de Emergencia (adultos y pediatría), Unidad de Terapia Intensiva y Área Quirúrgica y, adicionalmente, a partir de las 7:00p.m y los fines de semana y feriados, atiende a los pacientes hospitalizados en las salas del Hospital Vargas.

En el Laboratorio de Emergencia las labores se realizan en tres turnos: en el primero que corresponde al horario de 7:00 am. a 1:00 pm. de lunes a viernes trabajan 5 Licenciadas en Bioanálisis, 2 asistentes de Laboratorio y 2 obreros, en el segundo turno de 1:00 pm. a 7:00 pm. de lunes a viernes trabajan 4 Licenciadas en Bioanálisis, 2 asistentes de Laboratorio y 1 obrero y para el tercer turno que corresponde a las noches desde las 7:00 pm. hasta las 7:00 am. y los fines de semana y feriados las 24 horas trabajan 3 Licenciadas en Bioanálisis, 2 asistentes de Laboratorio y 1 obrero. Todo este personal se encuentra bajo la supervisión y

coordinación de 1 Licenciada en Bioanalisis adjunta al Servicio de Bioanálisis que realiza la función de Coordinadora del Laboratorio de Emergencia.

En los actuales momentos el Laboratorio de Emergencia cuenta con aparatos automatizados de alta tecnología utilizados para la realización de una gran cantidad de exámenes de laboratorio imprescindibles en el área de Emergencia y otras críticas como la Terapia Intensiva y la Unidad Quirúrgica y a pesar de la crisis nacional y algunas carencias importantes en insumos ha podido mantener el nivel de trabajo cumpliendo en la medida de sus posibilidades con los retos diarios que se le plantean.

Entre las determinaciones que allí se realizan se pueden mencionar: Glicemia, Bun, Creatinina, Transaminasas, Bilirrubina total y fraccionada, GGT, LDH, Fofatasa Alcalina, Amilasa, CK total, CKMB, Electrolitos, Cetonemia, Gases Arteriales, PT, PTT, Hematología Completa, VSG, Retículocitos, Líquidos corporales, Heces, Orinas y algún otro que a petición de la parte médica y siendo necesario, se cuente con los medios para poder realizarlo.

3.1.4 Misión, Visión y Valores del Servicio de Bioanálisis Rafael Rangel.

En los actuales momentos no existe ningún consenso con respecto a lo señalado, sin embargo existe una Misión del Servicio proveniente del reglamento de 1994.

Misión del Servicio de Bioanálisis: "Los servicios de Bioanálisis del Servicio Autónomo Hospital Vargas de Caracas, son la unidad operativa cuya misión es el análisis o determinación de parámetros biológicos que sean requeridos a los pacientes mediante las ordenes pertinentes." (Reglamento del Servicio de Bioanálisis Rafael Rangel, 1994)

Entre quienes conforman el Servicio de Bioanálisis Rafael Rangel y cursan la especialización de Gerencia en Servicios de Salud han surgido las siguientes propuestas.

Misión del Servicio de Bioanálisis: "Servicio de apoyo al diagnostico clínico integral, mediante la realización de análisis de laboratorio de muestras biológicas, ofreciendo un servicio oportuno y permanente, de calidad y confiabilidad técnica y científica, acorde con los objetivos docentes y socioeconómicos de la Institución. Con un equipo humano altamente calificado, ético, responsable y honesto, con el uso de una tecnología de avanzada, además realiza actividades de investigación y docencia para así contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad." (Bello, Quirós y Pazos, 2004)

Visión del Servicio de Bioanálisis: "Ser líder en apoyo al diagnostico clínico en todas sus especialidades, con un sistema al diagnostico de la calidad acreditado a través de las normas ISO e impulsar la participación del Bioanalista en las áreas de investigación, docencia, administración y social para así satisfacer las necesidades de los usuarios." (Bello, Quirós y Pazos, 2004)

Valores del Servicio de Bioanálisis: (Bello, Quirós y Pazos, 2004)

- Experiencia.
- Vocación.
- Compromiso.
- Dedicación.
- Respeto mutuo.
- Trabajo en equipo.
- Eficiencia y eficacia.

- Honestidad.
- Responsabilidad.

3.2 Marco de referencia.

3.2.1 Marco Conceptual.

A continuación se mencionan los conceptos más relevantes a ser considerados en esta investigación.

Emergencia: Toda situación que requiere una acción rápida y decisiva para el tratamiento de una enfermedad. Ej. infarto agudo al miocardio. Tiene connotación de mayor perentoriedad que la urgencia médica. Disponible en: http://www.iespana.es/inspeccion-uvmi1/inde5166.htm. (marzo 2005)

Laboratorio de Emergencia: Se realizan análisis clínicos cuyos resultados pueden confirmar o modificar la impresión diagnostica, constituyendo el laboratorio una unidad de inestimable ayuda para el Área de Emergencia en la evaluación de los pacientes.Disponibleen:http://www.abaonline.org.ar/publicaciones/bodyrinformat159_laboratorios.htm (marzo 2005)

Análisis clínicos de Emergencia: En numerosas situaciones de emergencia los exámenes de laboratorio son considerados parte del examen físico. El perfil de pruebas que se necesiten en un momento dado depende de las necesidades específicas de la emergencia. Cuando se esta en riesgo la vida, los resultados de estas pruebas son esenciales para guiar el tratamiento en los primeros y cruciales minutos en pacientes clínicamente inestables. Disponible en: http://www.aba-online.org.ar/publicaciones/body_r_informat159_laboratorios.htm. (marzo 2005)

Recurso Material: Son aquellos que junto con el recurso humano, fondo y bienes de capital, son combinados para producir productos y servicios. Son los bienes y servicios que incorporan al proceso productivo las unidades económicas y que, con el trabajo de los obreros y empleados y el apoyo de las máquinas, son transformados en otros bienes o servicios con un valor agregado mayor.

Costos: Los costos se generan dentro de la empresa y está considerado como una unidad productora. El término costo ofrece múltiples significados y hasta la fecha no se conoce una definición que abarque todos sus aspectos. Su categoría económica se encuentra vinculada a la teoría del valor, "Valor Costo" y a la teoría de los precios, "Precio de costo".

El término "costo" tiene las acepciones básicas:

1. La suma de esfuerzos y recursos que se han invertido para producir una cosa.
2. Lo que es sacrificado o desplazado en el lugar de la cosa elegida.

El primer concepto expresa los factores técnicos de la producción y se le llama costo de inversión, y el segundo manifiesta las posibles consecuencias económicas y se le conoce por costo de sustitución. La contabilidad de costos consiste en una serie de procedimientos tendientes a determinar el costo de un producto y de las distintas actividades que se requieren para su fabricación y venta, así como para planear y medir la ejecución del trabajo. Disponible en http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/costosyelementosmaría.htm. (marzo, 2005)

Eficiencia: Grado en el que se consigue obtener el más alto nivel de calidad con una de las alternativas de actuación que han demostrado ser efectivas y con el menor coste posible. (Malagón-Londoño, 1998, p.245)

Eficacia: Grado en el que una determinada práctica consigue producir una mejora en el nivel de salud del paciente o población, en condiciones reales de aplicación. (Malagón-Londoño, 1998, p.245).

3.2.2 Marco Metodológico.

Esta investigación es: Aplicada de tipo evaluativo y seguirá las siguientes etapas:

Etapas de la investigación:

- Diagnostico.
- Análisis y Evaluación.
- Reporte de la Evaluación.

Diagnostico: Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica: Observación Directa.

Instrumentos: Tablas de registros.

Análisis de la Evaluación: Clasificación, registro y estadísticas.

Reporte de la Evaluación: Conclusiones y recomendaciones.

Población: Análisis Clínicos realizados en el Laboratorio de Emergencia.

Muestra: Análisis Clínicos no retirados del Laboratorio de Emergencia durante el período mayo, junio, julio del año 2005.

4. RESULTADOS ESPERADOS.

- Conocer cuantos pacientes se atendieron en el Laboratorio de Emergencia del Hospital Vargas durante los meses de mayo, junio y julio del año 2005.

- Conocer cuantos y cuales exámenes se realizaron en el Laboratorio de Emergencia del Hospital Vargas durante los meses de mayo, junio y julio del año 2005.

- Conocer cuantos y cuales exámenes realizados en el Laboratorio de Emergencia del Hospital Vargas durante los meses de mayo, junio y julio del año 2005 no fueron retirados.

- Conocer cuantos y cuales exámenes deja cada Servicio del Hospital Vargas sin reclamar una vez solicitada su realización.

- Evaluar el impacto en el Hospital Vargas de la realización de exámenes por parte del Laboratorio de Emergencia, cuyos resultados no sean retirados y no lleguen a su destino final.

5. CONCLUSIONES.

Una vez analizadas las estadísticas del Laboratorio de Emergencia del Hospital Vargas correspondiente a los meses de mayo, junio y julio del año 2005 se ha llegado a las siguientes conclusiones:

Durante el mes de mayo del año 2005 se atendieron 8.940 pacientes (2.123 pacientes de lunes a viernes de 7:00am a 1:00pm, 1.475 pacientes de lunes a viernes de 1:00pm a 7:00pm y 5.342 pacientes durante las noches, fines de semana y días feriados) en el Laboratorio de Emergencia realizándose 32.128 análisis clínicos para un promedio de 1.036 exámenes diarios; de esos 32.128 exámenes se quedaron sin retirar 672 exámenes lo que corresponde a 2,09% de los exámenes del mes de mayo.

En lo que respecta a los Servicios del Hospital Vargas que hacen uso del Laboratorio de Emergencia y no retiran los exámenes tenemos que: en el mes de mayo el Servicio de Emergencia no retiro 410 exámenes (61,01%), Terapia Intensiva no retiro 22 exámenes (3,27%), Pediatría no retiro 42 exámenes (6,25%), Medicina no retiro 84 exámenes (12,5%) y Cirugía dejo sin reclamar 114 exámenes (16,96%).

Para el mes de junio tenemos 8.173 pacientes atendidos (1.962 pacientes de lunes a viernes de 7:00am a 1:00pm, 1.455 pacientes de 1:00pm a 7:00pm y 4.756 pacientes durante las noches, fines de semana y días feriados) a los cuales se les realizaron 30.384 análisis clínicos con un promedio de 1.013 exámenes diarios, de esos 30.384 exámenes se quedaron sin retirar 655 exámenes lo que corresponde a 2,15% de lo realizado durante el mes de junio.

Desde el punto de vista de los Servicios del Hospital Vargas encontramos que: el área de Emergencia no retiro 370 exámenes (56,48%), Terapia Intensiva dejo sin retirar 32 exámenes (4,88%), Pediatría no retiro 38 exámenes (5,80%), Medicina dejo 113 exámenes (17,25%) y Cirugía no reclamo 102 exámenes (15,57%).

Con respecto al mes de julio: se atendieron 8.044 pacientes (1.674 pacientes de lunes a viernes de 7:00am a 1:00pm, 1.246 pacientes de lunes a viernes de 1:00pm a 7:00pm y 5.124 pacientes en las noches, fines de semana y días feriados) a los que se le realizaron 28.404 análisis clínicos con un promedio diario de 916 exámenes; de lo realizado en el mes de julio se quedaron sin retirar 664 exámenes lo que equivale a un 2,33%.

Dejando sin retirar el Servicio de Emergencia 377 exámenes (56,77%), Terapia Intensiva 23 exámenes (3,46%), Pediatría 66 exámenes (9,93%), Medicina 102 exámenes (15,36%) y Cirugía 96 exámenes (14,45%)

Tomando en consideración que la emergencia es toda situación que requiere una acción rápida y decisiva, y los exámenes de laboratorio son esenciales para guiar el tratamiento en los primeros y cruciales minutos clínicamente inestables, hemos de suponer que esos exámenes realizados y no retirados "no eran realmente exámenes de emergencia" y aparentemente nunca fueron necesarios porque no se exigieron los resultados de los mismos.

Entre los motivos para solicitar un examen de emergencia podemos mencionar: a) casos donde se requiere con certeza precisar el diagnostico para iniciar el tratamiento pertinente ej. Infarto al miocardio, shock, insuficiencia renal aguda, etc. b) casos ya hospitalizados que deban someterse inesperadamente a una intervención quirúrgica ej: hemorragias internas. c) casos graves no quirúrgicos que requieren un seguimiento antes y durante la terapia ej: coma diabético,

alcalosis respiratoria o metabólica, etc. d) casos aparentemente graves en los cuales no se llego a la certeza del diagnóstico con el examen físico.

Lamentablemente en el Laboratorio de Emergencia del Hospital Vargas aparte de las anteriores se observan otras múltiples razones para solicitar un examen tales como: razones disciplinarias hacia los residentes o internos de un servicio (especialmente en Medicina y Cirugía) en el caso de descuido u olvido en la solicitud de un examen que puede ser solicitado en la revista del día siguiente, otra de las razones que se observa con mucha frecuencia y es corroborado directamente por los residentes y los internos es la "comodidad de obtener resultados de laboratorio más rápido" que cuando se solicitan por la rutina del Laboratorio Central, así encontramos solicitudes de exámenes en especial de los Servicios de Medicina y Cirugía para las 5:00 am, que son verdaderas rutinas de Laboratorio las cuales deben ser solicitadas a las 7:00 am para ser realizadas por el Laboratorio Central. Los Servicios mencionados alegan que la rutina del Laboratorio Central es tomada después de las 7:00 am incluso muchas veces entre las 8:30 am y las 9:00am.

En cuanto al Servicio de Pediatría encontramos un ascenso de los exámenes no retirados hacia el mes de julio coincidiendo esta situación con el hecho que en este mes es solicitado por parte de los colegios y escuelas "constancias de niño sano" para inscribir a los niños en el nuevo año escolar utilizándose la Emergencia de Pediatría como un triaje de Consulta y, por supuesto al no ser esto una "verdadera emergencia pediátrica" se corre el riesgo que ese examen nunca sea retirado.

Si observamos los exámenes que se dejan de retirar por parte del Servicio de Terapia Intensiva son ellos los que porcentualmente dejan menor cantidad de exámenes sin reclamar lo cual habla indudablemente de la dinámica propia de un Servicio de Cuidados Intensivos, sin embargo observamos poca comunicación

entre el equipo de Terapia donde muchas veces desconocen que se ha solicitado un examen y de un turno al otro no están pendientes de reclamarlo y durante las noches y fines de semana se queda un solo residente y poco personal a cargo de las camas existentes en la unidad de Terapia lo cual hace difícil el seguimiento a los resultados de los exámenes.

Por último mencionamos que el mayor porcentaje de exámenes que se quedan sin reclamar corresponden precisamente al área de la Emergencia (mayo 61,01%, junio 56,48% y julio 56,77%) lo cual nos hace presumir que no es solamente mal uso del Laboratorio de Emergencia sino también de la Emergencia del Hospital como tal donde se atienden muchas veces pacientes con patologías crónicas o leves que pudieran perfectamente ser atendidos en una consulta u otro centro que no fuese un Hospital tipo IV que esta llamado a atender situaciones más compleja y que requieran mayor capacidad de resolución. Muchos exámenes que se realizan en el Laboratorio de Emergencia tendrían que ser canalizados por el Laboratorio Central a través de su respectiva cita. Cabe mencionar que los pacientes a veces alegan la inseguridad de Caracas sobre todo en las noches lo que les dificulta esperar el promedio de 2 horas que es lo que se tarda un examen en ser concluido y al ver que se sienten un poco mejor presumen su mejoría y se retiran del Hospital Vargas "antes que se les haga más tarde" y dejan los exámenes sin reclamar.

Lo anterior nos lleva a concluir en la utilización no correcta del Laboratorio de Emergencia por parte de los distintos Servicios del Hospital Vargas debido a diversas a razones, algunas inherentes al Servicio de Bioanálisis y otras a los demás Servicios, lo cual acarrea la utilización de un personal y de unos insumos en exámenes que nunca van a ser reclamados y esa inversión tanto en recurso humano como en recurso material deja de utilizarse en otros exámenes importantes, necesarios y que si serán reclamados.

Estadísticamente se piensa que el porcentaje que corresponde a esos exámenes que se quedaron sin retirar no representa valores significativos sin embargo, en el caso que nos ocupa cada examen representa a un paciente y aunque por ej. En el mes de mayo 672 exámenes sin retirar de un total de 32.128 exámenes realizados representa tan solo el 2,09% cada uno de esos 672 exámenes no retirados representan insumos y reactivos para 672 exámenes que probablemente si se hubiesen retirado.

Es del conocimiento de todos las grandes carencias presupuestarias que en los actuales momentos atraviesa nuestro Sistema de Salud especialmente los Hospitales tipo IV los cuales tales como, el Hospital Vargas carecen en muchas oportunidades de los insumos más elementales para hacer frente a cualquier emergencia; lo cual nos debe llevar a unir esfuerzos y capacidades para hacer el uso más eficiente y eficaz de los Servicios de nuestros hospitales.

6. RECOMENDACIONES.

Una vez analizadas las conclusiones se recomienda:

- Dar estricto cumplimiento al reglamento del Servicio de Bioanálisis en cuanto al horario de la toma de muestra de los exámenes de la rutina diaria de los pacientes hospitalizados en los distintos Servicios del Hospital.

- Realizar cursos de inducción a los residentes e internos de los diferentes Servicios del Hospital Vargas sobre el funcionamiento y normativa del Servicio de Bioanálisis; con el objetivo que los mismos al conocer el Servicio puedan hacer un uso más eficiente de él.

- Mejorar los canales de comunicación entre los diferentes Servicios y el Servicio de Bioanálisis para que las quejas y sugerencias con respecto al Servicio de Bioanálisis como prestador de un servicio y de los otros Servicios como usuarios puedan ser atendidas y resueltas de la mejor manera posible.

- Aquellos pacientes con patologías crónicas o leves deben ser remitidos al Laboratorio Central a solicitar una cita para sus exámenes de laboratorio.

- El laboratorio debe contar con personal capacitado para la entrega de resultados en un área destinada para tal fin, y en aquellos casos en los cuales el Laboratorio no puede entregar los resultados debe buscarse en consenso con los otros Servicios cual sería la mejor manera de realizarlo.

- El Servicio de Bioanálisis debe establecer y dar a conocer su política con respecto al tiempo máximo que debe permanecer un resultado en el Laboratorio de Emergencia sin ser retirado.

7. CONSIDERACIONES ETICAS.

❖ Código Deontológico del Bioanalista.

Capítulo 2, Titulo I, Artículo 5. Constituye deber primordial y fundamental en el ejercicio del Bioanálisis el respeto a la vida y a la integridad de la persona, con apertura, rigor y tolerancia.

❖ Ley del Ejercicio del Bioanálisis.

Artículo 2. El ejercicio de esta profesión consiste en el análisis de muestras provenientes de seres humanos, realizados mediante métodos científicos, tecnología propia del Laboratorio Clínico para suministrar datos al proceso de diagnostico de enfermedades, su prevención y terapéutica.

❖ Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

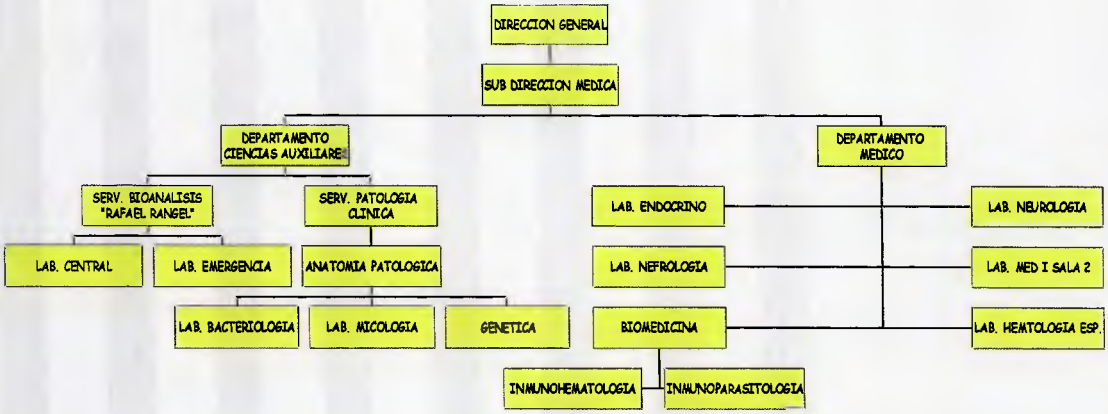
Artículo 83. La salud es un derecho social fundamental, obligación del Estado, que lo garantizará como parte del derecho a la vida. El Estado promoverá y desarrollará políticas orientadas a elevar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso a los servicios. Todas las personas tienen derecho a la protección de la salud, así como el deber de participar activamente en su promoción y defensa, y el de cumplir con las medidas sanitarias y de saneamiento que establezca la ley, de conformidad con los tratados y convenios internacionales suscritos y ratificados por la República.

Artículo 84. Para garantizar el derecho a la salud, el Estado creará, ejercerá la rectoría y gestionará un sistema público nacional de salud, de carácter intersectorial, descentralizado y participativo, integrado al sistema de seguridad social, regido por los principios de gratuidad, universalidad, integralidad, equidad, integración social y solidaridad. El sistema público de salud dará prioridad a la promoción de la salud y a la prevención de las enfermedades, garantizando

tratamiento oportuno y rehabilitación de calidad. Los bienes y servicios públicos de salud son propiedad del Estado y no podrán ser privatizados. La comunidad organizada tiene el derecho y el deber de participar en la toma de decisiones sobre la planificación, ejecución y control de la política específica en las instituciones públicas.

8. ANEXOS.

HOSPITAL VARGAS DE CARACAS
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

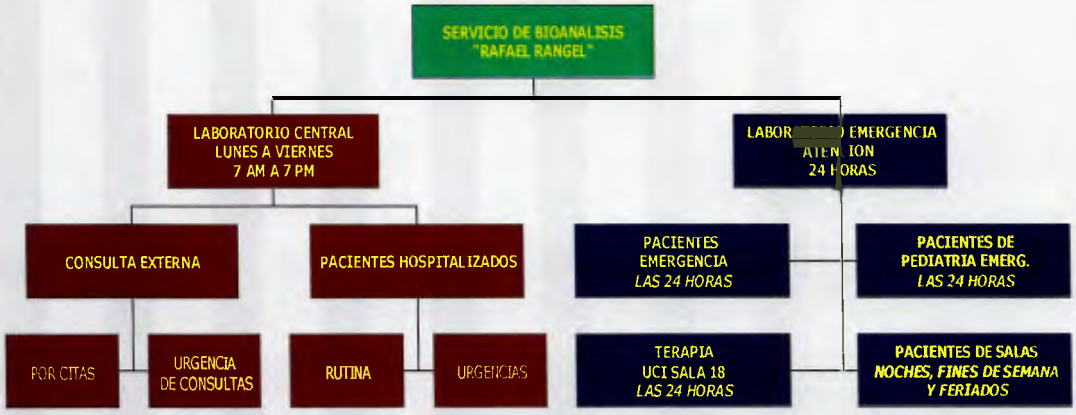


MQA

Fuente: Lic. M. Quirós.

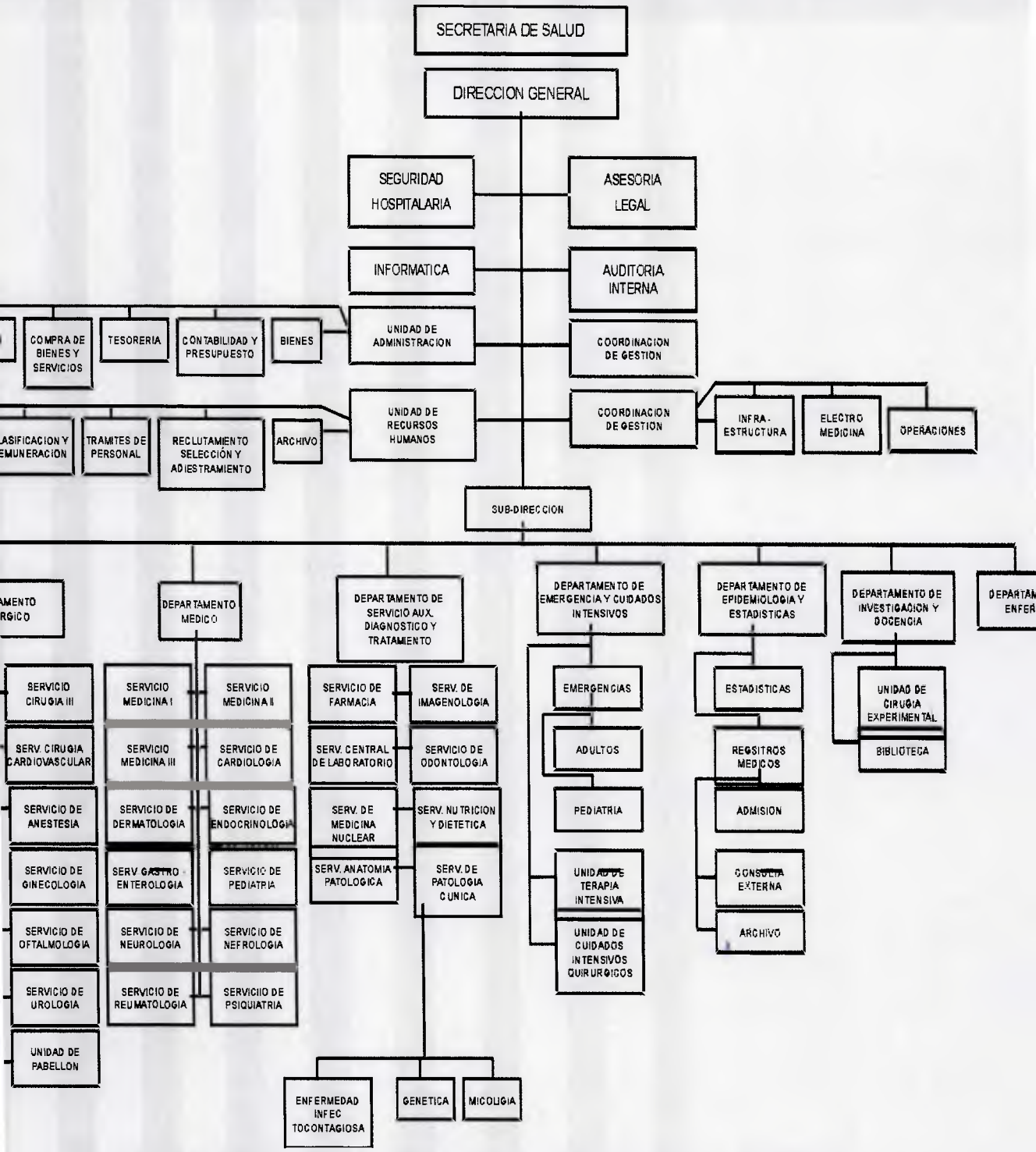
SERVICIO DE BIOANALISIS "RAFAEL RANGEL"

ATENCION DE PACIENTES



MQA

Fuente: Lic. M. Quirós.



ORGANIGRAMA HOSPITAL VARGAS DE CARACAS

Fuente: http://www.hospitalvargas.gov.ve. (marzo 2005)

HOSPITAL VARGAS DE CARACAS
SERVICIO DE BIOANALISIS
LABORATORIO DE EMERGENCIA
MES MAYO
AÑO 2005

EXAMENES DE LABORATORIO REALIZADOS.	32.128
PACIENTES ATENDIDOS.	8.940

DIAS HABILES EN EL MES.	31
PROMEDIO DIARIO DE ANALISIS.	1.036
BIOANALISTAS.	27
PROMEDIO DIARIO DE PACIENTES ATENDIDOS.	288
PROMEDIO DE ANALISIS POR PACIENTE.	4

Fuente: Datos del Servicio de Bioanálisis.

HOSPITAL VARGAS DE CARACAS
SERVICIO DE BIOANALISIS
LABORATORIO DE EMERGENCIA
ESTADISTICA POR PRUEBAS REALIZADAS
MES MAYO
AÑO 2005

ANALISIS REALIZADO	TURNO MAÑANA	TURNO TARDE	TURNO GUARDIAS	TOTAL
HEMATOLOGIA COMPLETA	1.498	1.081	2.743	5.322
V.S.G.	46	104	206	356
PT.	0	0	0	0
PTT.	0	0	0	0
GLICEMIA	1.141	833	2.600	4.574
BUN	919	583	1.871	3.373
CREATININA	1.084	734	1.998	3.816
BILIRRUBINA TOTAL/DIREC.	517	268	405	1.190
G.G.T	232	204	343	779
FOSFATASA ALCALINA	194	179	251	624
ELECTROLITOS	774	571	1.873	3.218
TRANSAMINASAS	699	415	822	1.936
LDH	341	260	523	1.124
AMILASA	197	157	262	616
CK TOTAL	201	138	336	675
CK MB	157	120	311	588
GASES ARTERIALES	662	381	1.312	2.355
ORINAS	321	335	515	1.171
HECES	133	117	161	411

NOTA: Durante el mes de mayo del año 2005, no se realizaron exámenes de PT y PTT por falta de reactivos.

PACIENTES ATENDIDOS	TURNO MAÑANA	TURNO TARDE	TURNO GUARDIAS	TOTAL
	2.123	1.475	5.342	8.940

Fuente: Datos del Servicio de Bioanálisis.

HOSPITAL VARGAS DE CARACAS
SERVICIO DE BIOANALISIS
LABORATORIO DE EMERGENCIA
MES JUNIO
AÑO 2005

EXAMENES DE LABORATORIO REALIZADOS.	30.384
PACIENTES ATENDIDOS.	8.173

DIAS HABILES EN EL MES.	30
PROMEDIO DIARIO DE ANALISIS.	1.013
BIOANALISTAS.	27
PROMEDIO DIARIO DE PACIENTES ATENDIDOS.	272
PROMEDIO DE ANALISIS POR PACIENTE.	4

Fuente: Datos del Servicio de Bioanálisis.

HOSPITAL VARGAS DE CARACAS
SERVICIO DE BIOANALISIS
LABORATORIO DE EMERGENCIA
ESTADISTICA POR PRUEBAS REALIZADAS
MES JUNIO
AÑO 2005

ANALISIS REALIZADO	TURNO MAÑANA	TURNO TARDE	TURNO GUARDIAS	TOTAL
HEMATOLOGIA COMPLETA	1.598	1.107	2.597	5.302
V.S.G.	42	120	198	360
PT.	0	0	0	0
PTT.	0	0	0	0
GLICEMIA	1.055	790	2.502	4.347
BUN	973	674	1.843	3.490
CREATININA	975	676	1.843	3.494
BILIRRUBINA TOTAL/DIREC.	439	224	432	1.095
G.G.T	192	151	279	622
FOSFATASA ALCALINA	206	139	295	640
ELECTROLITOS	717	460	1.760	2.937
TRANSAMINASAS	615	370	751	1.736
LDH	320	245	474	1.039
AMILASA	187	137	255	579
CK TOTAL	184	150	276	610
CK MB	127	134	267	528
GASES ARTERIALES	529	307	1.204	2.040
ORINAS	293	303	556	1.152
HECES	117	127	170	414

NOTA: Durante el mes de junio del año 2005, no se realizaron exámenes de PT y PTT por falta de reactivos.

PACIENTES ATENDIDOS	TURNO MAÑANA	TURNO TARDE	TURNO GUARDIAS	TOTAL
	1.962	1.455	4.756	8.173

Fuente: Datos del Servicio de Bioanálisis.

HOSPITAL VARGAS DE CARACAS
SERVICIO DE BIOANALISIS
LABORATORIO DE EMERGENCIA
MES JULIO
AÑO 2005

EXAMENES DE LABORATORIO REALIZADOS.	28.404
PACIENTES ATENDIDOS.	8.044

DIAS HABILES EN EL MES.	31
PROMEDIO DIARIO DE ANALISIS.	916
BIOANALISTAS.	27
PROMEDIO DIARIO DE PACIENTES ATENDIDOS.	259
PROMEDIO DE ANALISIS POR PACIENTE.	4

Fuente: Datos del Servicio de Bioanálisis.

HOSPITAL VARGAS DE CARACAS
SERVICIO DE BIOANALISIS
LABORATORIO DE EMERGENCIA
ESTADISTICA POR PRUEBAS REALIZADAS
MES JULIO
AÑO 2005

ANALISIS REALIZADO	TURNO MAÑANA	TURNO TARDE	TURNO GUARDIAS	TOTAL
HEMATOLOGIA COMPLETA	1.240	895	2.856	4.991
V.S.G.	85	118	226	429
PT.	0	0	0	0
PTT.	0	0	0	0
GLICEMIA	910	653	2.634	4.197
BUN	855	559	2.000	3.414
CREATININA	853	550	1.997	3.400
BILIRRUBINA TOTAL/DIREC.	369	230	386	985
G.G.T	173	140	224	537
FOSFATASA ALCALINA	171	153	223	547
ELECTROLITOS	638	452	1.940	3.030
TRANSAMINASAS	532	305	674	1.523
LDH	296	221	378	895
AMILASA	181	163	261	605
CK TOTAL	157	150	256	563
CK MB	7	125	251	383
GASES ARTERIALES	441	270	1.196	1.907
ORINAS	295	268	578	1.141
HECES	90	122	192	404

NOTA: Durante el mes de julio del año 2005, no se realizaron exámenes de PT y PTT por falta de reactivos.

PACIENTES ATENDIDOS	TURNO MAÑANA	TURNO TARDE	TURNO GUARDIAS	TOTAL
	1.674	1.246	5.124	8.044

Fuente: Datos del Servicio de Bioanálisis.

HOSPITAL VARGAS DE CARACAS
SERVIVIO DE BIOANALISIS
LABORATORIO DE EMERGENCIA
EXAMENES REALIZADOS Y NO RETIRADOS
AÑO 2005

ANALISIS REALIZADOS Y NO RETIRADOS.	MAYO	JUNIO	JULIO	TOTAL
HEMATOLOGIA COMPLETA	135	172	137	476
V.S.G.	30	24	28	82
PT.	0	0	0	0
PTT.	0	0	0	0
GLICEMIA	122	83	92	283
BUN	82	69	82	236
CREATININA	82	69	82	236
BILIRRUBINA TOTAL/DIREC.	13	18	28	69
G.G.T	10	12	21	42
FOSFATASA ALCALINA	10	12	21	42
ELECTROLITOS	70	63	60	180
TRANSAMINASAS	28	43	22	97
LDH	17	21	8	46
AMILASA	9	8	16	38
CK TOTAL	6	7	10	29
CK MB	6	7	10	29
GASES ARTERIALES	11	16	19	66
ORINAS	34	15	21	71
HECES	7	16	7	41

	MAYO	JUNIO	JULIO
ANALISIS REALIZADOS.	32.128	30.384	28.404
ANALISIS REALIZADOS Y NO RETIRADOS.	672	655	664
PORCENTAJE DE ANALISIS REALIZADOS Y NO RETIRADOS.	2,09%	2,15%	2,33%

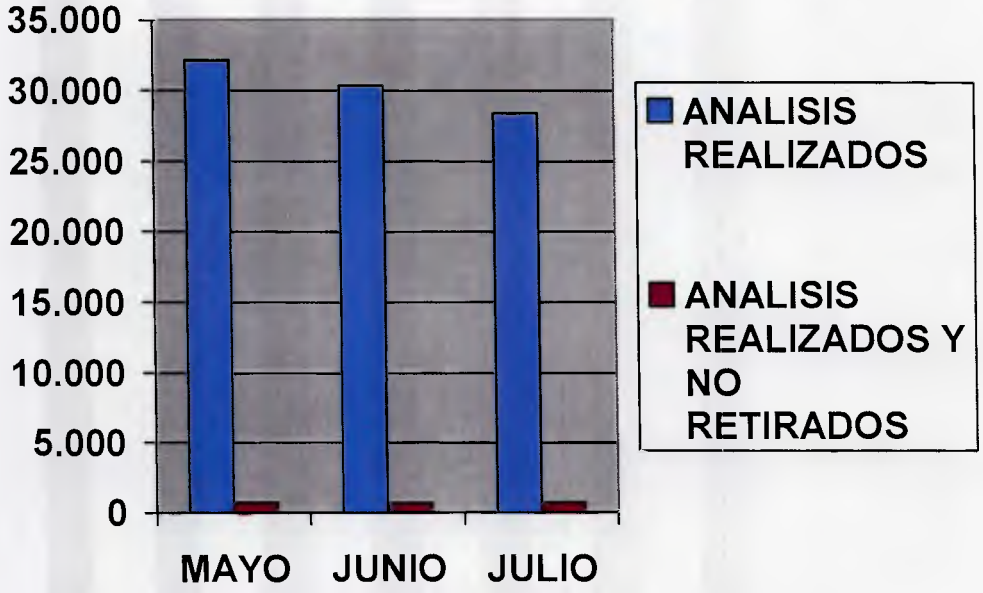
Fuente: Lic. Ma. A. Bello.

HOSPITAL VARGAS DE CARACAS

SERVICIO DE BIOANALISIS

LABORATORIO DE EMERGENCIA

AÑO 2005



Fuente: Lic. Ma. A. Bello.

HOSPITAL VARGAS DE CARACAS
SERVICIO DE BIOANALISIS
LABORATORIO DE EMERGENCIA
ANALISIS REALIZADOS Y NO RETIRADOS
AÑO 2005

ANALISIS REALIZADO Y NO RETIRADO POR SERVICIO	MAYO	JUNIO	JULIO
EMERGENCIA	410	370	377
TERAPIA INTENSIVA	22	32	23
PEDIATRIA	42	38	66
MEDICINA	84	113	102
CIRUGIA	114	102	96

Fuente: Lic. Ma. A. Bello.

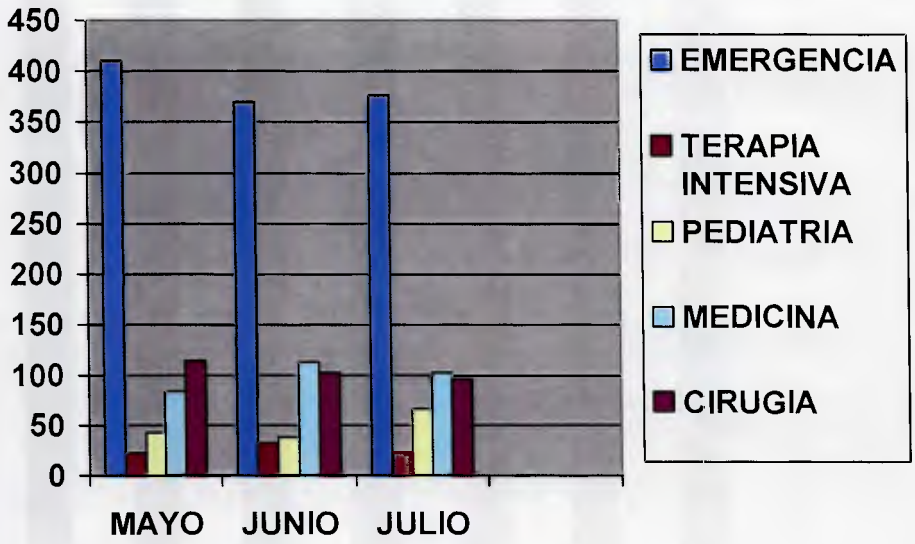
HOSPITAL VARGAS DE CARACAS

SERVICIO DE BIOANALISIS

LABORATORIO DE EMERGENCIA

EXAMENES NO RETIRADOS

AÑO 2005



Fuente: Lic. Ma. A. Bello.

9. BIBLIOGRAFIA.

Arias, Fidias. (1997) *El Proyecto de Investigación. Guía para su elaboración.* (2da ed) Caracas: Episteme.

Beaujon, Oscar. (1961) *Biografía del Hospital Vargas de Caracas.* Caracas: Arte Grafica.

Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P (1998) *Metodología de la Investigación.* (2da ed) Mc Graw-Hill.

Hospital Vargas de Caracas. (2004) *Informe Anual.* Caracas: Departamento de Epidemiología y Estadísticas.

Malagon-Londoño, G; Galán, R. y Pontón, G (1998) *Administración Hospitalaria.* Bogota: Médica Paris.

Sabino, Carlos. (1994) *Como hacer una tesis.* (2da ed) Caracas: Panapo.

Yaber, G y Valarino, E. (2003) *Tipología, Fases y Modelos de Gestión para la investigación de Post-grado en Gerencia.*