

# MEMORIA ANUAL ACTIVIDADES UGC LABORATORIO 2021 -2022





## INTRODUCCIÓN

La UGC Laboratorio está formada por profesionales que trabajan para mejorar la asistencia al ciudadano con los principios de mejora continua de la calidad.

Nuestra misión se basa en aplicar de forma eficiente los conocimientos de las especialidades de Análisis Clínicos, Microbiología e Inmunología para ofrecer información de utilidad en el diagnóstico, pronóstico, seguimiento y prevención de la enfermedad mediante el análisis de las muestras de origen humano. Además, de someter su actividad a procesos que garanticen la calidad.

Se dispone de un Laboratorio altamente automatizado y especializado, que integra un gran número de pruebas así como la interpretación y asesoramiento en cuanto a los resultados analíticos. Es el Laboratorio de referencia del resto de hospitales de la provincia de Almería.

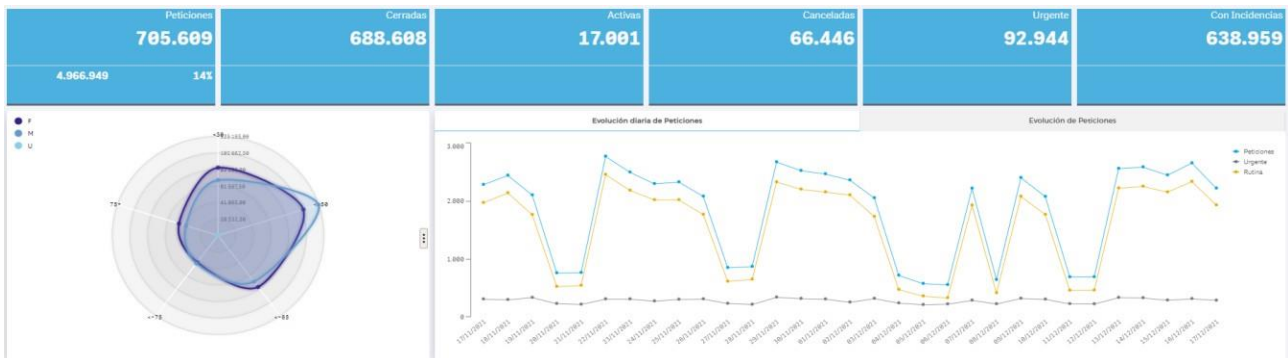
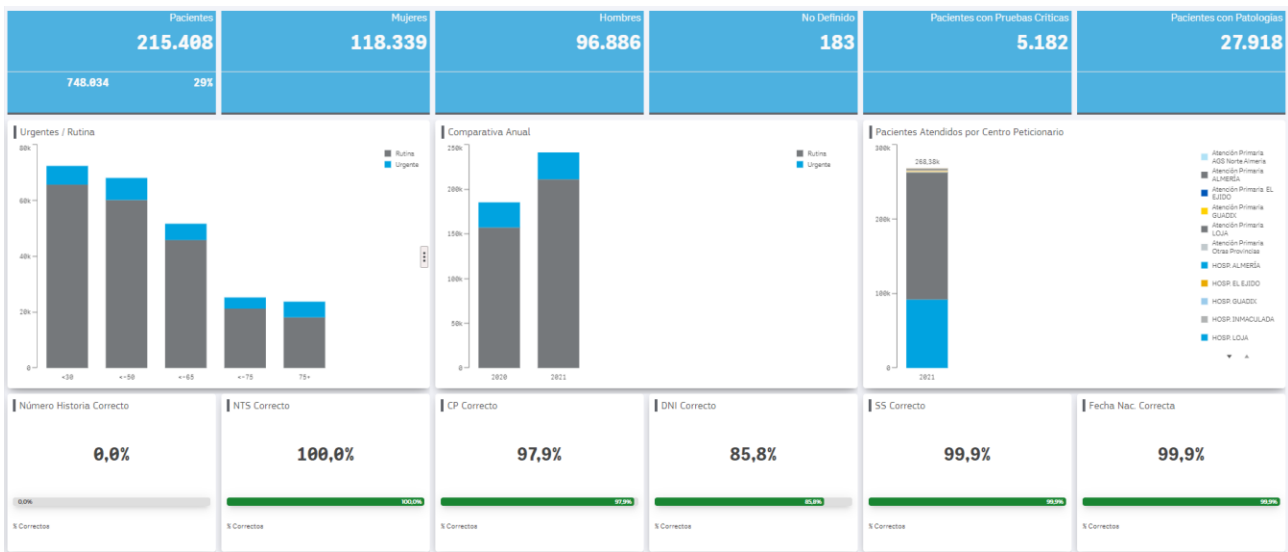
Nuestros valores son:

- Vocación de servicio. Nuestros objetivos y acciones estratégicas se basan en nuestra voluntad de dar lo mejor de nosotros mismos.
- Eficacia. Aprovechar correctamente el tiempo y los recursos existentes.
- Trabajo en equipo. Entender el trabajo en equipo como un concepto esencial para la supervivencia de la Unidad.
- Transparencia. Promover una comunicación abierta y recíproca que fomente la transparencia.
- Ética profesional. Aplicación de principios éticos y de responsabilidad corporativa en todas nuestras acciones y como base de nuestras relaciones.
- Inquietud por la investigación y la innovación. Mantenerse al día en la aplicación de nuevas herramientas y tecnologías como una forma de mejora continua.
- Sostenibilidad ambiental. Reducir el consumo de recursos naturales y controlar el impacto de nuestra actividad en el medio ambiente.



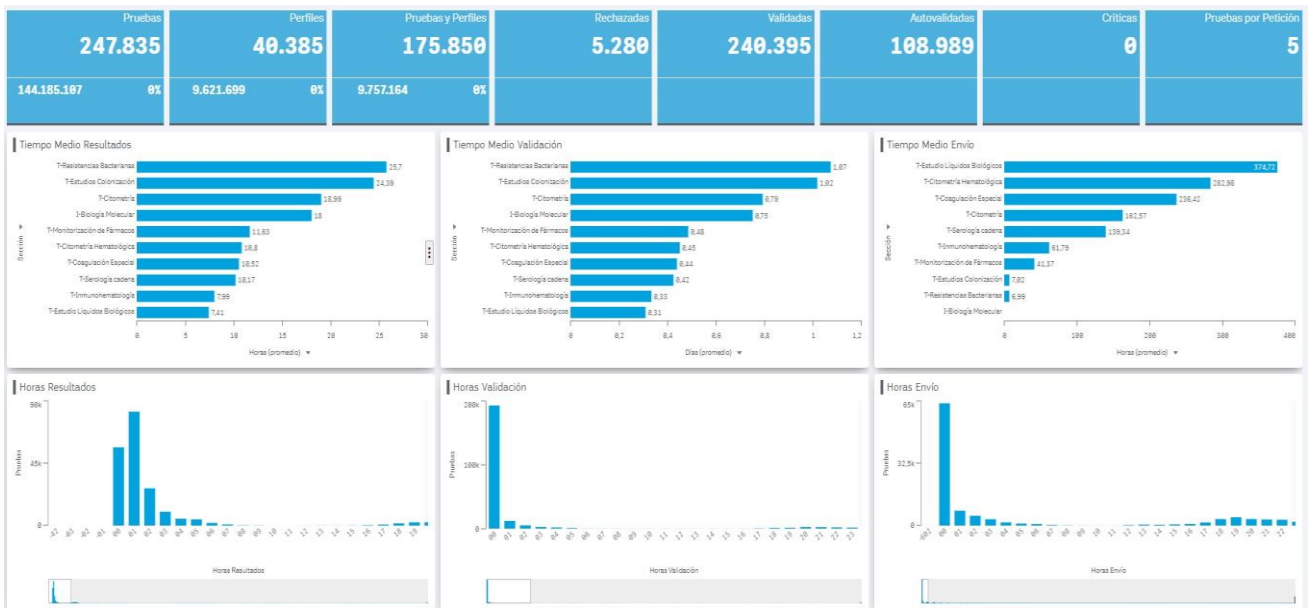
1. Actividad asistencial

**Año 2021**



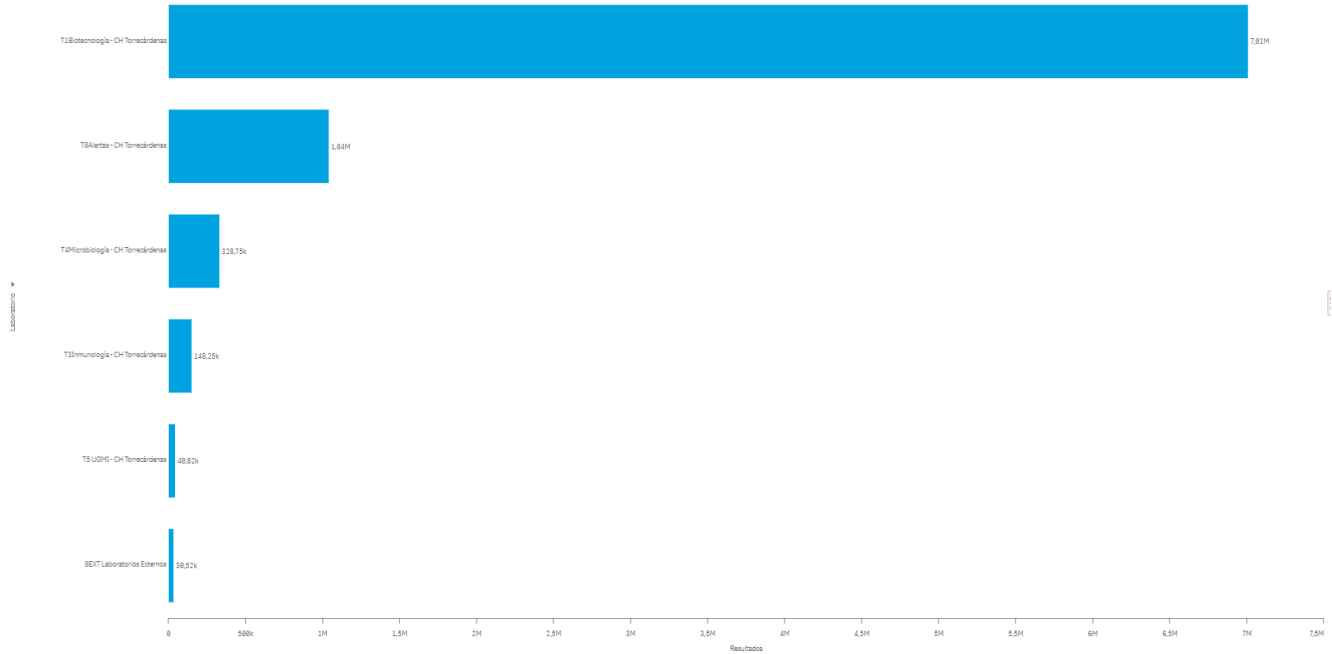


# MEMORIA ANUAL DE ACTIVIDADES UGC LABORATORIO 2021-2022





## ACTIVIDAD POR SECCIONES



Se han incorporado nuevas técnicas a nuestra cartera de servicios:

En la Unidad Funcional de Análisis Clínicos: marcadores de Alzheimer en LCR, bandas oligoclonales IgG en LCR, medicamentos biológicos (Adalimumab e Infliximab) y sus anticuerpos, los polimorfismos del DPYD....

En la Unidad Funcional de Microbiología:

En la Unidad Funcional de Inmunología



### 2. Compromiso con la Calidad

La UGC de Laboratorios del Hospital Universitario Torrecárdenas obtuvo la certificación ISO 9001 en 2016. Posteriormente, se han realizado 2 auditorías de seguimiento del sistema de gestión de calidad por la empresa URS en los años 2018 y 2019.

La fecha de vencimiento de la certificación era Julio 2020, pero la pandemia por el SARS-CoV-2 supuso un cambio en el funcionamiento diario del Laboratorio así como la restricción de los accesos y visitas, por lo que no se pudo realizarla renovación de la certificación en período previo a que expirara el certificado, y supuso la necesidad de iniciar un nuevo proceso de certificación.

A finales de 2020 y aprovechando esta circunstancia, la UGC Laboratorio plantea ampliar el alcance de la certificación a todas las áreas del Laboratorio, incluyendo Microbiología, Inmunología y la toma de muestras para ensayos clínicos en la sala de extracciones del Centro Periférico de Especialidades Bola Azul.

Tras la auditoria de iniciación en 2021, se propone para la auditoría de seguimiento en 2022 una ampliación del alcance incluyendo a todas las muestras procedentes de la Sala de Extracciones del Centro Periférico de Especialidades Bola Azul.

En Septiembre 2022 se realiza la auditoria de seguimiento siendo el resultado satisfactorio sin ninguna no conformidad.

Durante el año 2021 también se realiza la auditoria para la certificación de la Norma de Actuación ante Peligros Biológicos: URS COVID19:2020 con un resultado satisfactorio.

### 3. Docencia

En marzo 2022 se designan a los nuevos tutores de Análisis Clínicos y de Microbiología.

En mayo 2022 se incorpora un residente de Análisis Clínicos vía FIR y en mayo 2023 se incorporará el primer residente de Microbiología vía FIR.

En junio y octubre 2022 se realiza el curso acreditado por la ACSA "Mejora de la Calidad analítica en una plataforma automatizada" ejerciendo como docentes FEAS y EIR de Análisis Clínicos y TEL.



### 4. Investigación

Se ha creado un Comité de Investigación multidisciplinar del que forma parte la UGC Laboratorio que se encarga de orientar, organizar y dirigir la actividad investigadora de la Unidad.

Este comité, a través de reuniones periódicas, organiza la actividad investigadora de todas estas UGC en el marco de tres áreas de investigación, en las cuales se integrarán los proyectos que se vayan a llevar a cabo.

**Área 1. Señalización celular, Monitorización y Modulación Bioquímica y Molecular.** *Supervisor: Pedro Urquiza Ph.D.*

**Área 2. Epidemiología, Procesamiento y Análisis de Datos.** *Supervisor: Anny Camelo Ph.D.*

**Área 3. Diagnóstico Clínico y Medicina de Precisión.** *Supervisor: Piedad Reche Molina (UGC Oncología) y Ana María Fernández Alonso (UGC Obstetricia y Ginecología)*

Los dos primeros responsables (Pedro Urquiza y Anny Camelo) son investigadores post-doc a tiempo completos, vinculados a la Unidad de Investigación Biomédica y adscritos a la UGC Laboratorios.

La relación de publicaciones y proyectos de investigación de la UGC Laboratorio están reflejados en la Memoria de actividad investigadora de la UGC.

### 6. Unidad de Investigación y Genética Molecular (UGMI)

En el año 2020 nace la **Unidad de Genética, Biología Molecular e Investigación (UGMI)** que es transversal a la UGC Laboratorio, UGC Hematología y UGC Anatomía Patológica.

Durante el año 2021-2022 se produce el asentamiento en su actividad así como la incorporación de nuevas pruebas.

### 6. Instalaciones

Se produce adecuación de los espacios de los despachos de personal facultativo, zona administrativa y zona de trabajo de las Unidades Funcionales de Análisis Clínicos, Microbiología e Inmunología. Además, la reestructuración de la zona del almacén y su puesta en funcionamiento con una nueva estrategia en cuanto a pedidos y stocks de productos.



La remodelación de la sala de espera y sala de realización de curvas de glucosa en la sala de extracciones de la UGC Laboratorio situada en el Centro Periférico de Especialidades Bola Azul supone una mejora importante en el proceso de humanización.

### **7. Recursos humanos**

En junio 2022 se jubilan dos FEA Análisis Clínicos (Dr. López Martín y Dra. Fernández San Francisco)

### **8. Innovaciones**

La consulta virtual de Análisis Clínicos se asienta en su actividad como modo de comunicación directo con los profesionales de Atención Primaria.

En el 2022 comienza su andadura un proyecto multidisciplinar como es la consulta de Hipercolesterolemia Familiar de la Unidad Funcional de Análisis Clínicos gestionada por la Dra. Rodríguez Sánchez y la Dra. Velázquez de Castro con una excelente acogida por parte de profesionales y de pacientes.

Se participa en un proyecto a nivel andaluz sobre marcadores de Alzheimer en LCR.

### **9. Mejora tecnológica**

Incorporación de un espectrómetro de masas para ampliar nuestra cartera de servicios y disminuir las pruebas enviadas a Laboratorios externos.

En principio se ha propuesto la determinación de:

- aminoácidos para el diagnóstico y seguimiento de Metabolopatías.
- catecolaminas y metanefrinas para el diagnóstico y seguimiento de Feocromocitomas, y Paragangliomas.
- Vitamina B1 y B6 para el seguimiento de pacientes con nutrición parenteral o déficit nutricionales se usan las Vitaminas B1 y B6.
- Lamotrigina, Levetiracetam y Voriconazol para establecer la dosificación óptima de estos medicamentos y evitar efectos adversos.

### **10. Web del Laboratorio**

<https://www.hospitaltorrecardenas.es/area-hospitalaria/unidades-de-gestion-clinica/unidades-de-gestion-clinica/laboratorios/> constituye un elemento de difusión de nuestro trabajo y de comunicación tanto con profesionales como con usuarios.





## 11. Encuestas de satisfacción

### Encuesta Satisfacción ciudadano

El documento F PG-03\_03 Encuesta de satisfacción al ciudadano rev 6 se realiza entre los pacientes que acuden a la sala de extracciones situada en el Centro Periférico de Especialidades Bola Azul.

Durante el mes de Agosto de 2022, las profesionales de Enfermería de la sala de extracciones proporcionan la encuesta en formato papel y posteriormente los resultados de las encuestas se gestionan en el formulario de Googleform habilitado para tal fin.



	UGC LABORATORIO H.U.TORRECÁRDENAS	F PG-03_03	Revisión: 6 Página 3 de 4
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO		

### **Unidad de Gestión Clínica de Laboratorio Hospital Universitario Torrecárdenas**

El motivo de la realización de este cuestionario anónimo es conocer su opinión y grado de satisfacción de la atención recibida, con el fin de mejorar en el trato a nuestros pacientes.

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

Valore del 1 al 5 (siendo 1 la puntuación mínima y 5 la máxima)		1	2	3	4	5
<b>SALA DE ESPERA</b>	Limpieza					
	Iluminación					
	Ventilación					
	Confortabilidad					
	Accesibilidad					
	Uso del gestor de colas					
	Confidencialidad de datos personales mediante la pantalla de gestión de turnos					

<b>ANTES DE REALIZAR LA EXTRACCIÓN</b>	Comprobación de sus datos identificativos	SI	NO
	Información clara sobre las pruebas a realizar	SI	NO
	Identificación del profesional	SI	NO



# MEMORIA ANUAL DE ACTIVIDADES UGC LABORATORIO 2021-2022



	UGC LABORATORIO H.U.TORRECÁRDENAS	F PG-03_03	Revisión: 6 Página 4 de 4
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO		

Valore del 1 al 5 (siendo 1 la puntuación mínima y 5 la máxima)		1	2	3	4	5
DURANTE LA EXTRACCIÓN	Atención personalizada					
	Amabilidad					
	Intimidad					

COMUNICACIÓN	¿Conoce la opción en ClicSalud+ para consultar resultados analíticos?	SI	NO
	¿Conoce nuestra web en la que se muestra información sobre el Laboratorio? 	SI	NO

Valore del 1 al 5 (siendo 1 la puntuación mínima y 5 la máxima)		1	2	3	4	5
VALORACIÓN GENERAL	Disposición del personal a sus necesidades					
	Renovación de las instalaciones					
	Recomendaría este laboratorio	SI	NO			

**Sugerencias de mejora:**



## MEMORIA ANUAL DE ACTIVIDADES UGC LABORATORIO 2021-2022

La encuesta incluye 18 preguntas y/o afirmaciones que deben ser valoradas de 1 a 5 o con SI/NO y un apartado para que los encuestados dejen sus opiniones.

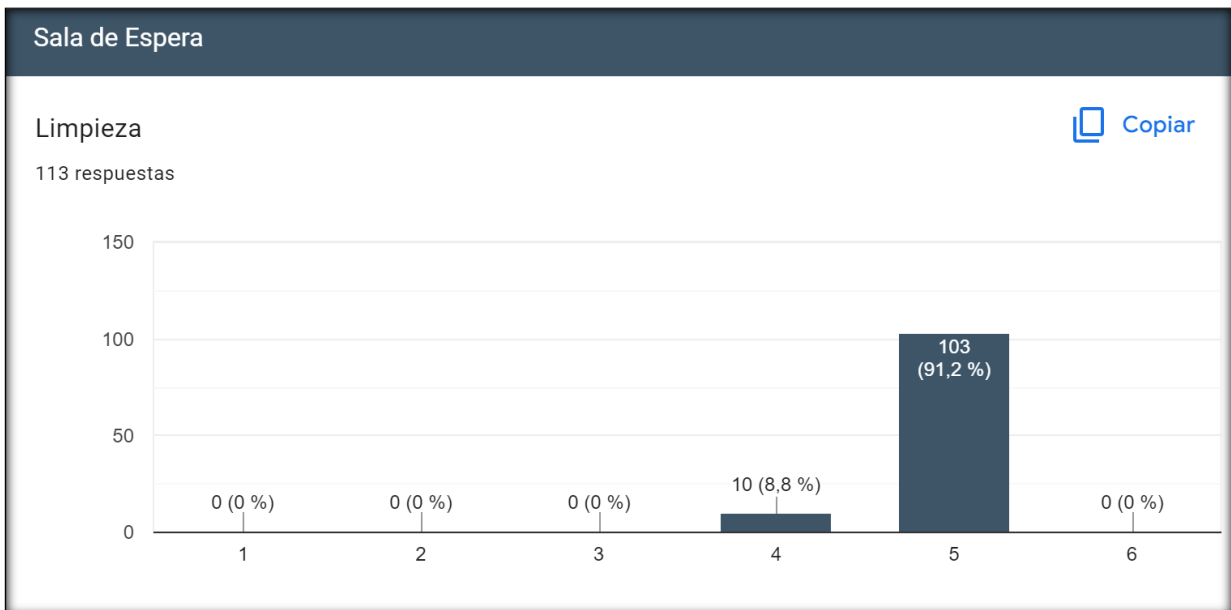
La codificación correspondiente a 6 es No contesta

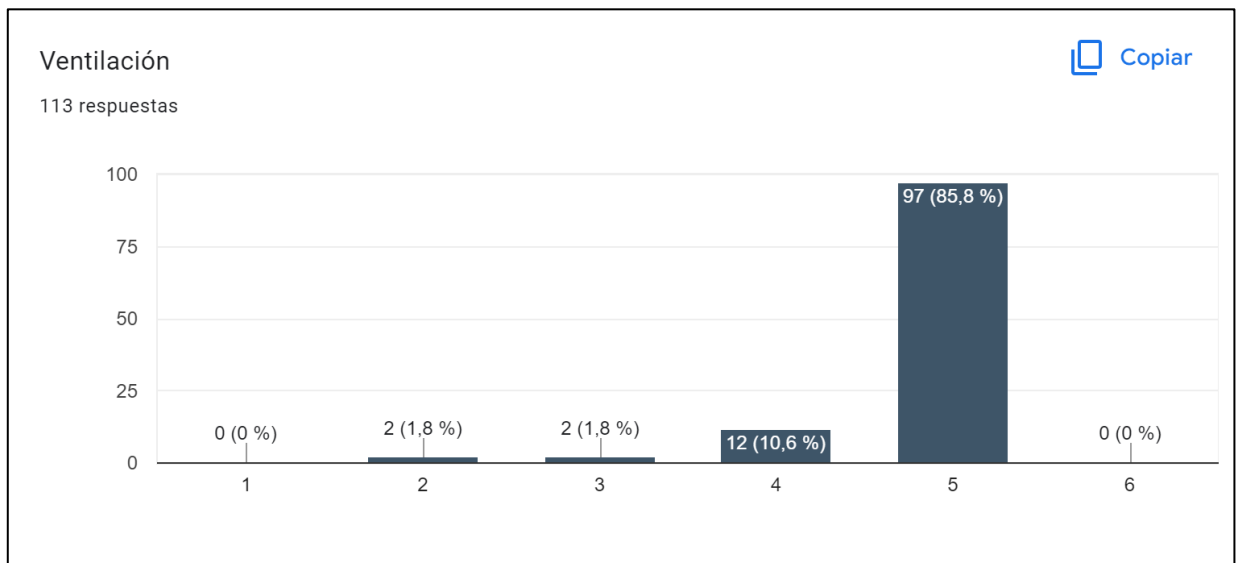
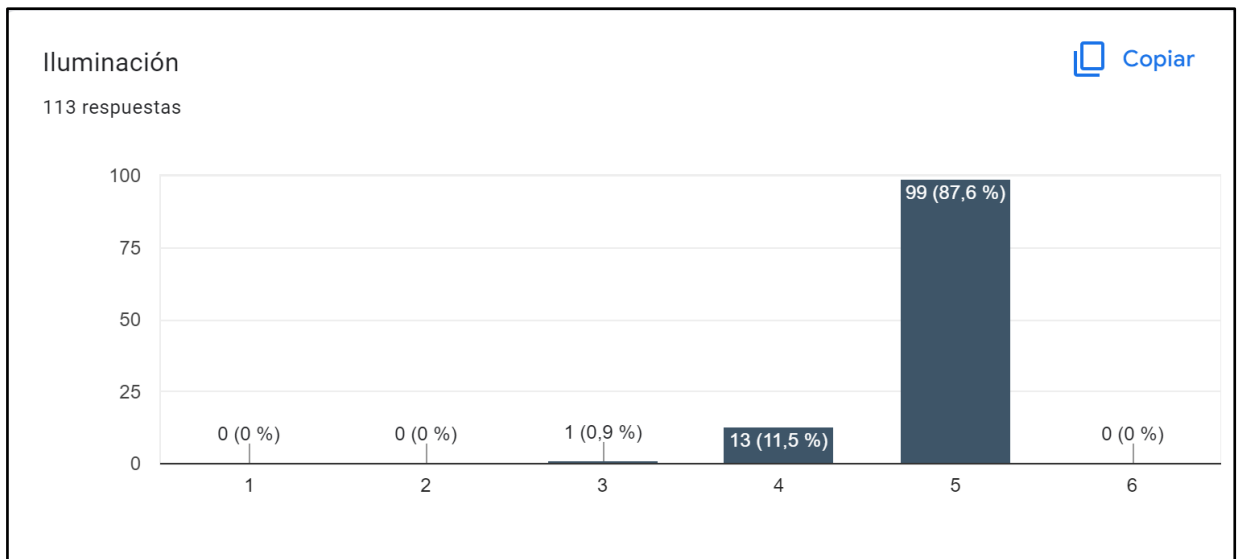
### 113 respuestas

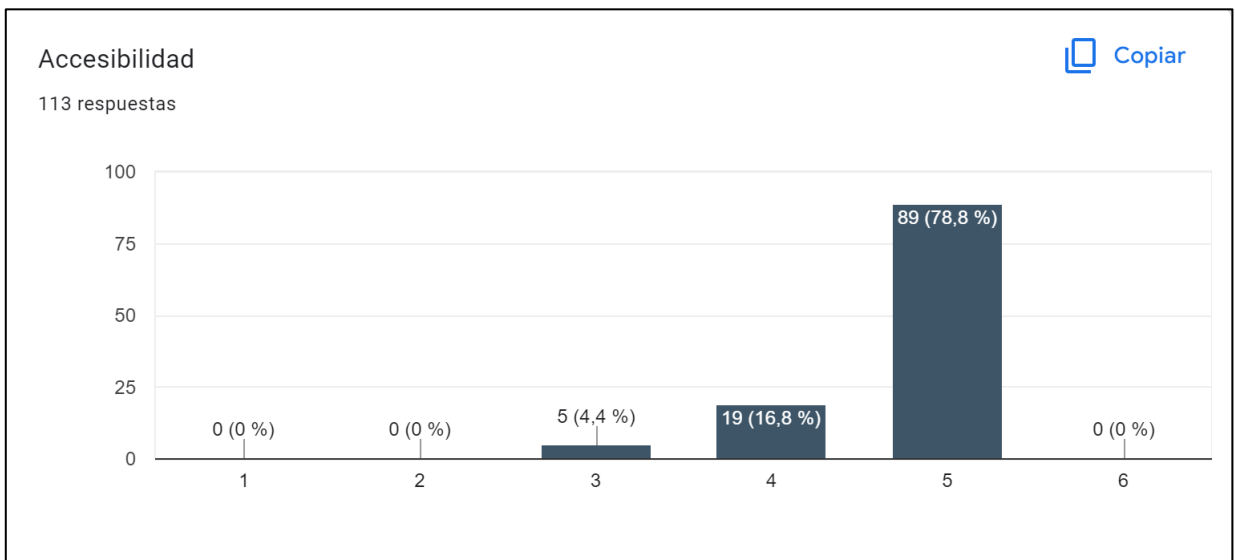
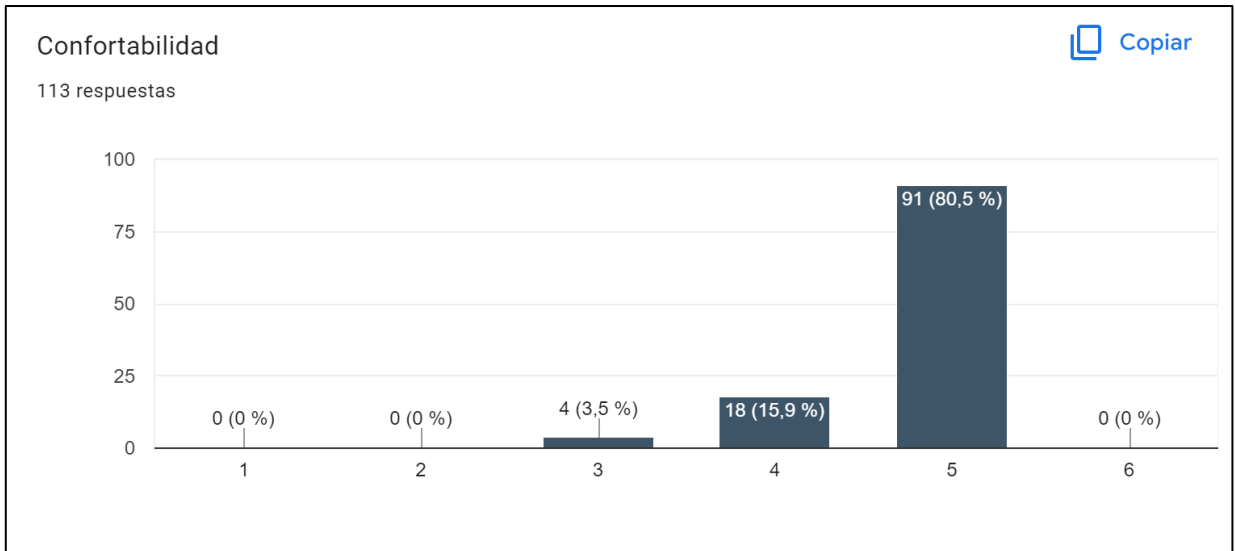
Se aceptan respuestas

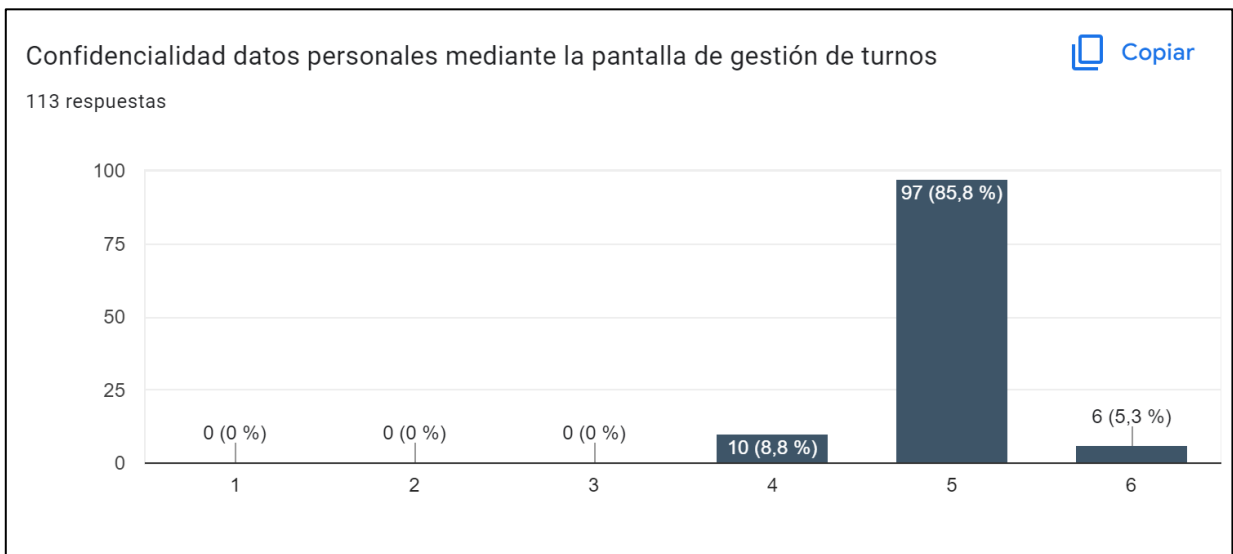
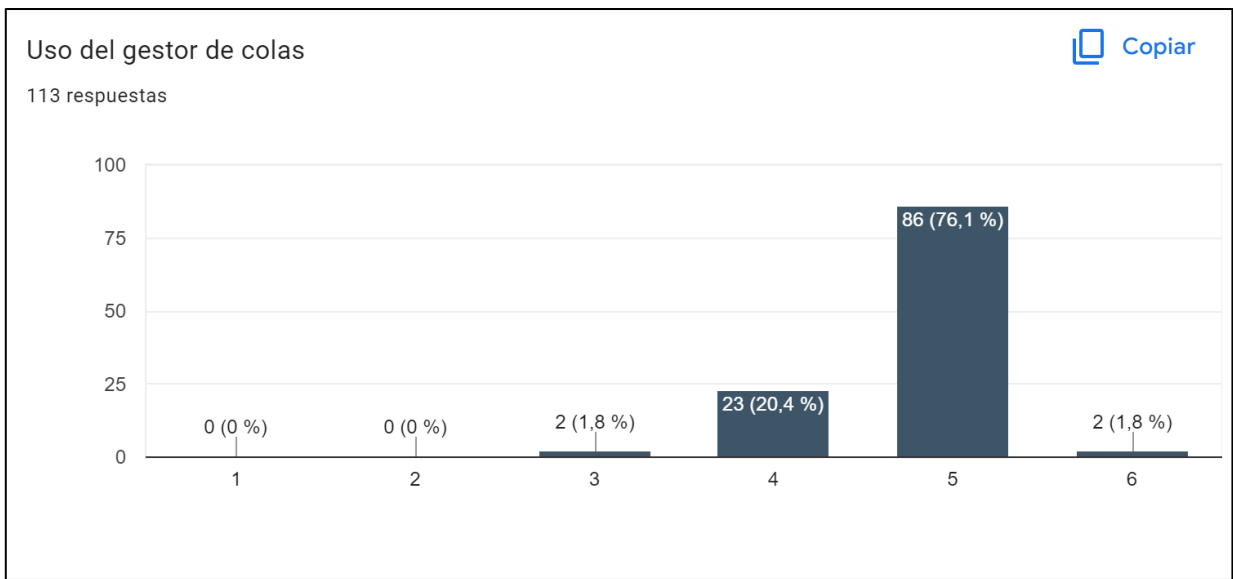
Resumen      Pregunta      Individual

El motivo de la realización de este cuestionario anónimo es conocer su opinión y grado de satisfacción con la atención recibida. Debe asignar una puntuación entre 1 y 5, siendo 1 la puntuación más desfavorable y 5 la más favorable. Muchas gracias.









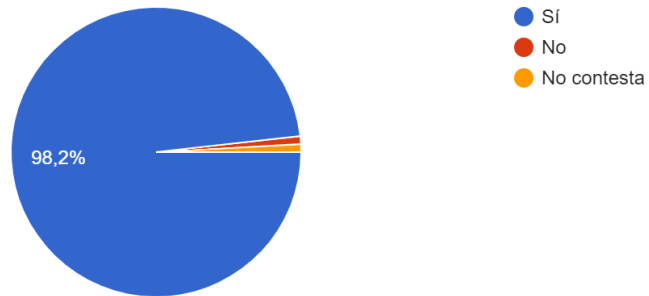


## Antes de realizar la extracción

### Comprobación de sus datos identificativos

 Copiar

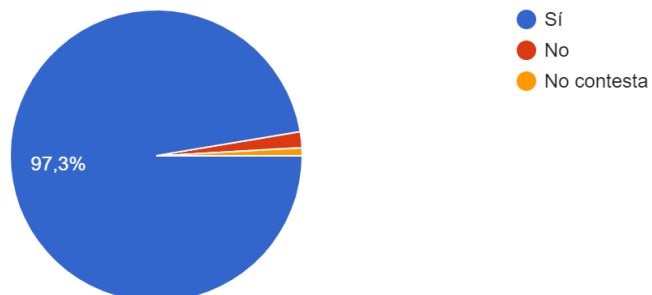
113 respuestas



### Información clara sobre las pruebas a realizar

 Copiar

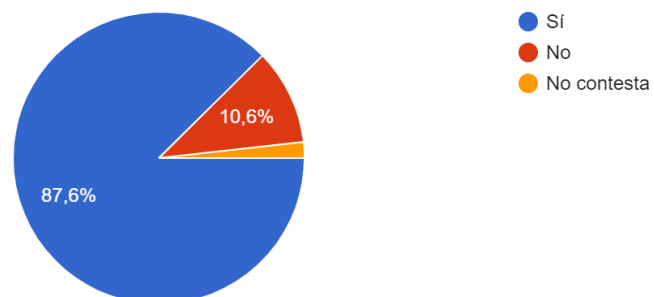
113 respuestas

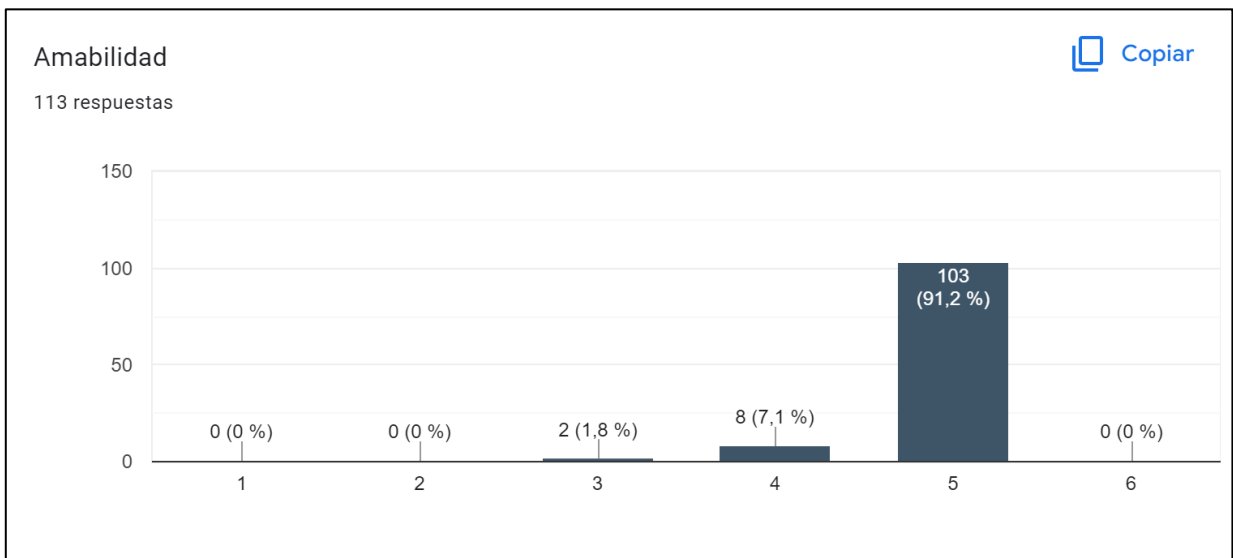
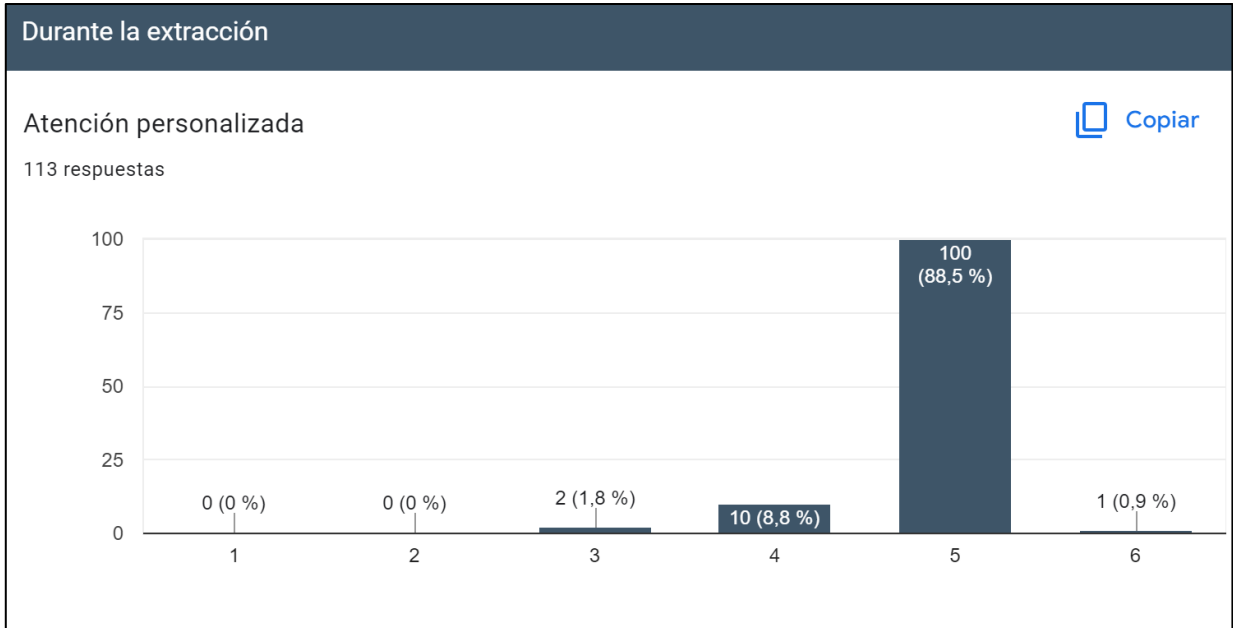


### Identificación del profesional

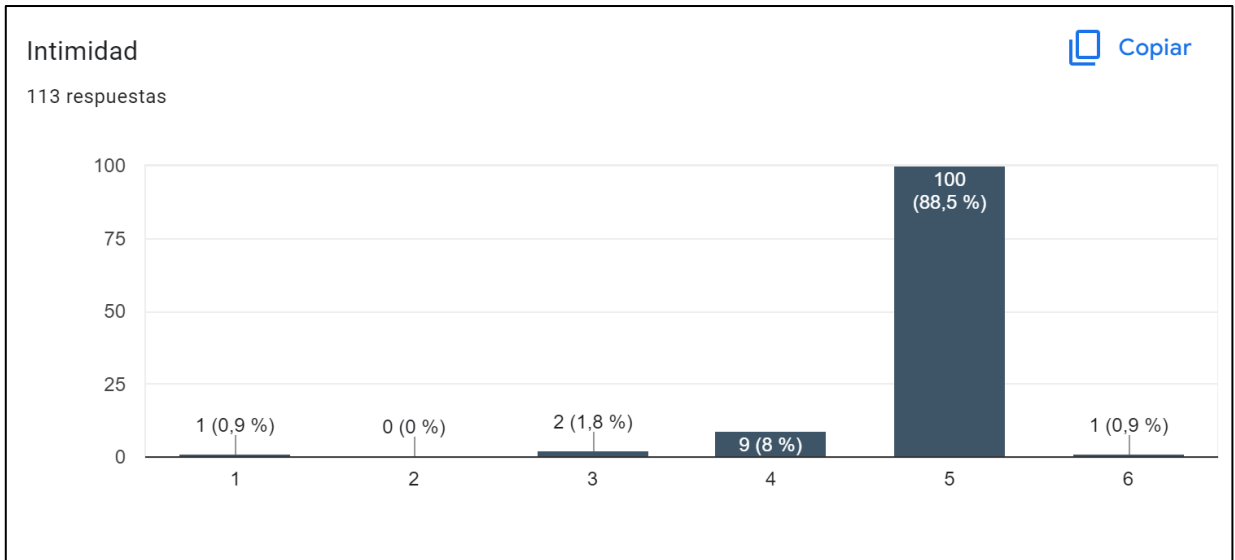
 Copiar

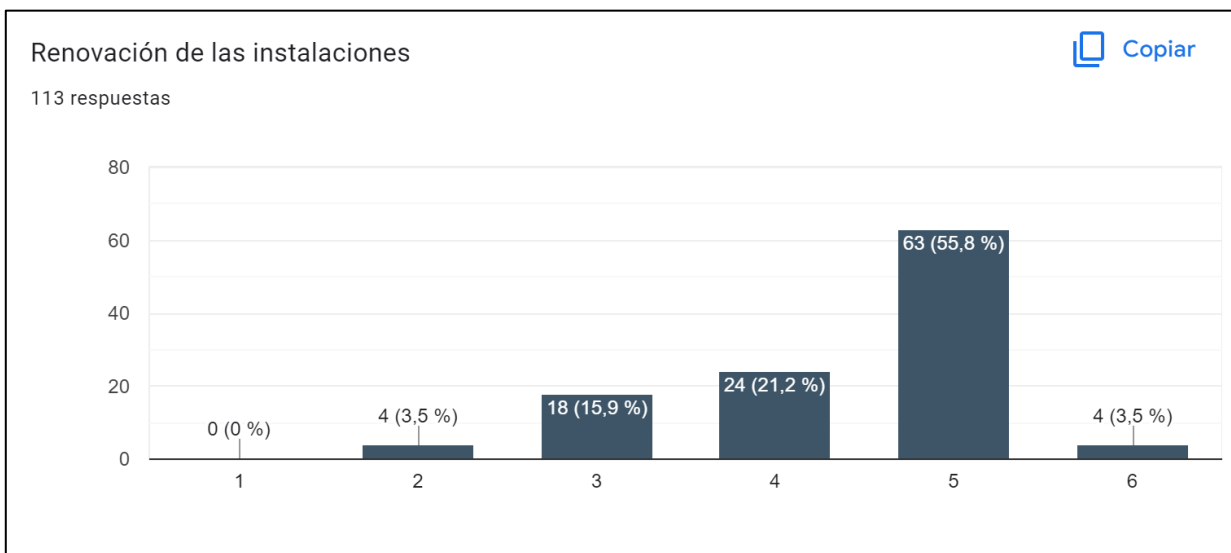
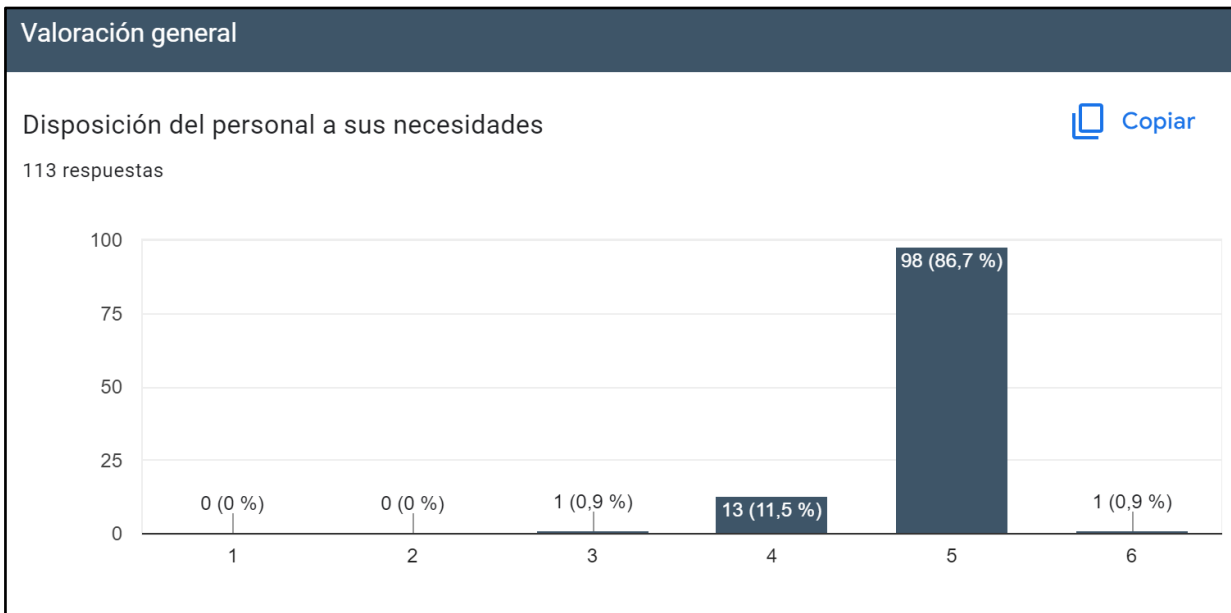
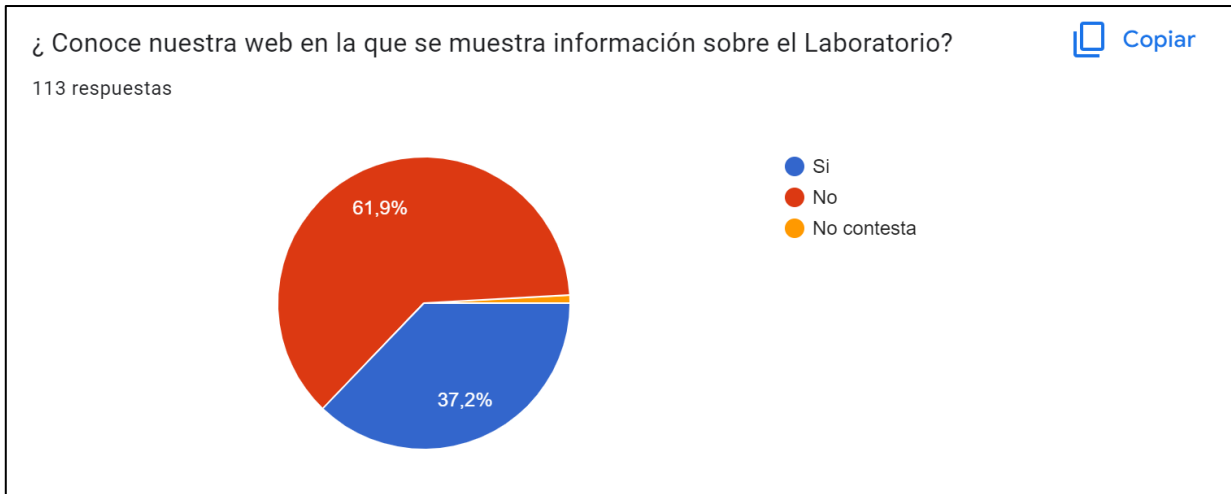
113 respuestas

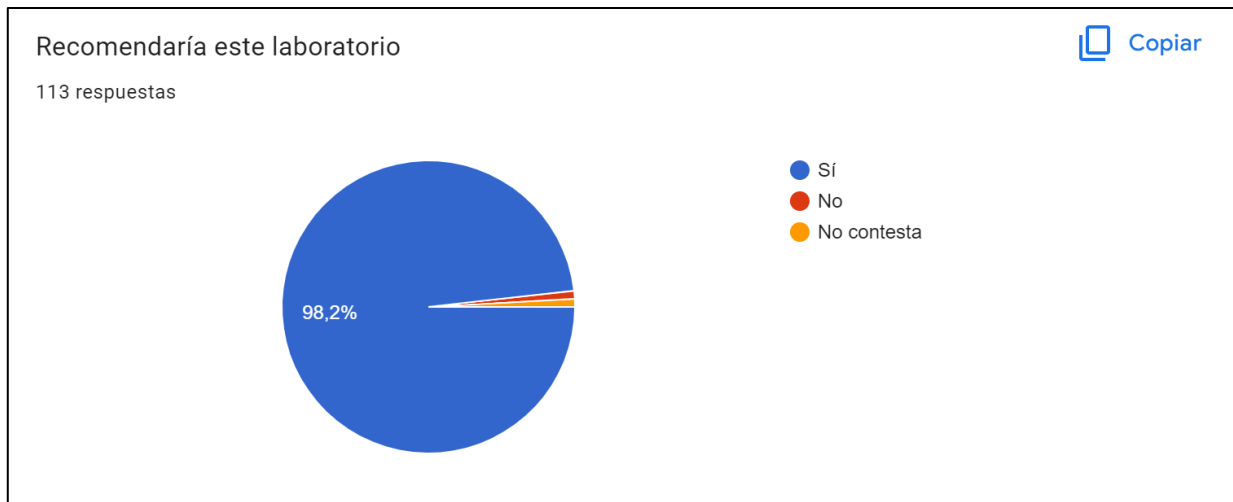












## Sugerencias de mejora

8 respuestas

El acceso a la sala de espera, concretamente la visibilidad desde fuera.

Todo genial, el personal muy amable y resolutivo.

Reforma del mobiliario y acondicionamiento

Estupendo el trato.

Hasta la fecha todo funciona bien, satisfacción total.

Que funcione realmente clicsalud, en la mayoría de los casos no aparecen los resultados de las analíticas

Mejora en el punto de información y de acceso a la sala de extracciones.

Solicitan más aparcamientos, en especial los lunes.



En general, la mayor parte de las preguntas tienen una valoración de 5 (la más favorable) o SI superior al 85 %.

A la vista de los resultados obtenidos, los aspectos en los que debemos mejorar es en Confortabilidad (80,5 %), uso del gestor de colas (76,1, %), Renovación de las instalaciones (55,8 %).



En cuanto a la interacción entre usuario y Laboratorio mediante medios informáticos, los resultados aportan información sobre el gran desconocimiento que existe de la aplicación ClicSalud para consultar sus resultados analíticos así como de la web que dispone la UGC. Debe ser una de nuestras acciones de mejora aumentar el conocimiento sobre estas fuentes de información a los usuarios.

La valoración de la satisfacción de los usuarios respecto a la renovación de las instalaciones también va a ser una de nuestras acciones de mejora para el próximo ejercicio. De las sugerencias aportadas por los usuarios, se va a tener en cuenta la mejora de la indicación del acceso a la sala de extracciones desde el exterior mediante un cartel informativo e indicativo.

Cabe destacar que el 98,2 % de los encuestados ha contestado de forma favorable a la pregunta de si recomendaría este Laboratorio.

### Encuesta Satisfacción Atención Primaria:

La F PG-03\_01 Encuesta de satisfacción del solicitante de Atención Primaria rev 9 se realiza entre los profesionales de Atención Primaria.

La encuesta incluye 11 preguntas que deben ser valoradas de 1 a 5 o SI/NO así como un apartado para indicar los aspectos destacables y los mejorables de nuestro Laboratorio.

Debido a la buena aceptación de la encuesta vía on line, este año se decide seguir con la misma metodología pero aumentando las preguntas.

En Agosto 2022 se envía la encuesta por correo corporativo a todos los profesionales que están incluidos en la lista institucional llamada "Distrito Almería".

### Encuesta satisfacción Atención Primaria UGC Laboratorio Hospital Universitario Torrecárdenas 2022

#### Resultados de la encuesta de Atención Primaria

Se han recibido 63 respuestas a la encuesta realizada a los profesionales de Atención Primaria de los centros de Salud del Distrito Almería con representación de todos, siendo el 42,9 % de los encuestados personal Facultativo y el 41,3% personal de Enfermería.



La pregunta mejor valorada es la relativa a la fiabilidad de los resultados (69,8%) seguida del tiempo de respuesta (68,3%), la amabilidad en el trato (65,1 %) y la accesibilidad (56,9%).



El 82,5% de los encuestados están interesados en realizar reuniones periódicas con el Laboratorio siendo la modalidad presencial la elegida por el 44,4%.

El 36.2% otorga la mayor puntuación a la utilización del algoritmo en el perfil anemia.

El 19% conoce la existencia del nuevo servicio de consulta virtual, por lo que valoramos esta pregunta en la encuesta como un medio de difusión del servicio ya que ha mejorado respecto a 8,7% del año anterior. Este año se incluye la valoración del servicio con un 27% de los encuestados otorgan la puntuación de 5.

En cuanto a la web de la UGC sólo la conoce el 16,7 % de los encuestados, se realiza difusión del QR de acceso a la web.

Respecto a los aspectos mejorables, gran cantidad de las sugerencias se refieren a los perfiles de petición que no es una competencia exclusiva del Laboratorio y a la solicitud de determinadas pruebas que son específicas de los perfiles de Atención Especializada.

63 respuestas  

Se aceptan respuestas

Resumen Pregunta Individual

---

El motivo de la realización de este cuestionario anónimo es conocer su opinión y grado de satisfacción con la atención recibida. Debe asignar una puntuación entre 1 y 5, siendo 1 la puntuación más desfavorable y 5 la más favorable. Muchas gracias.

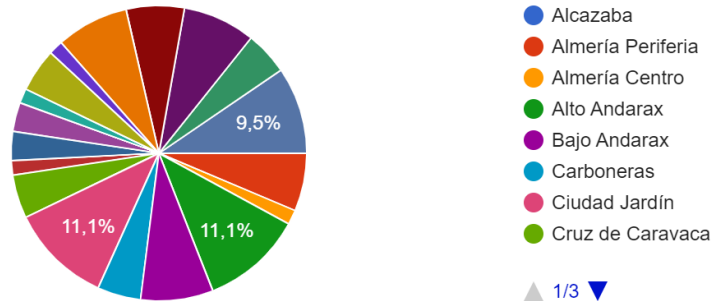
**18 centros de salud**



## Centro de Salud

63 respuestas

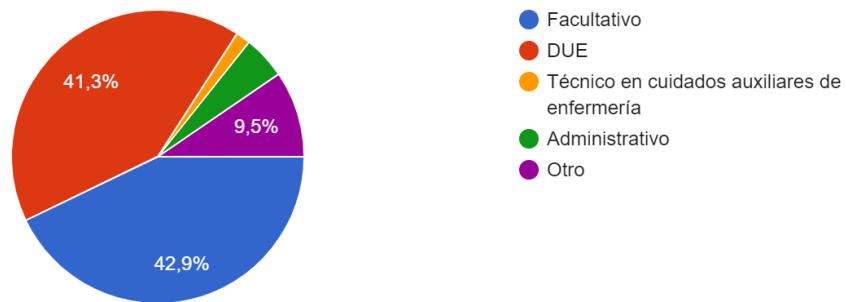
Copiar



▲ 1/3 ▼

63 respuestas

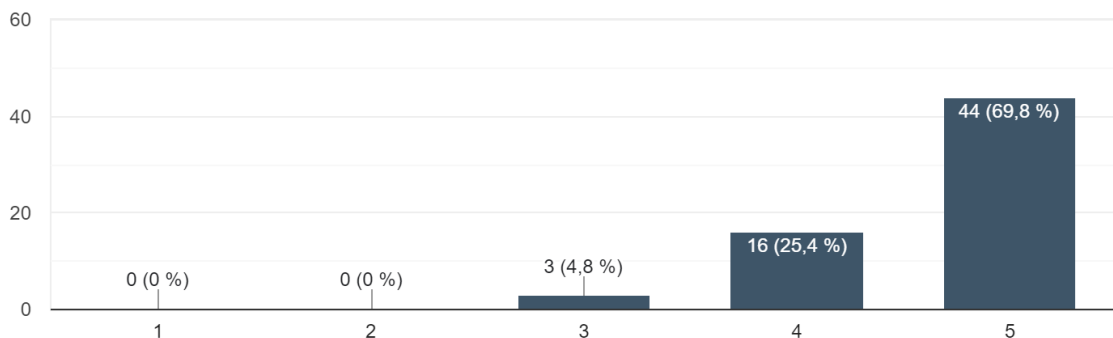
Copiar

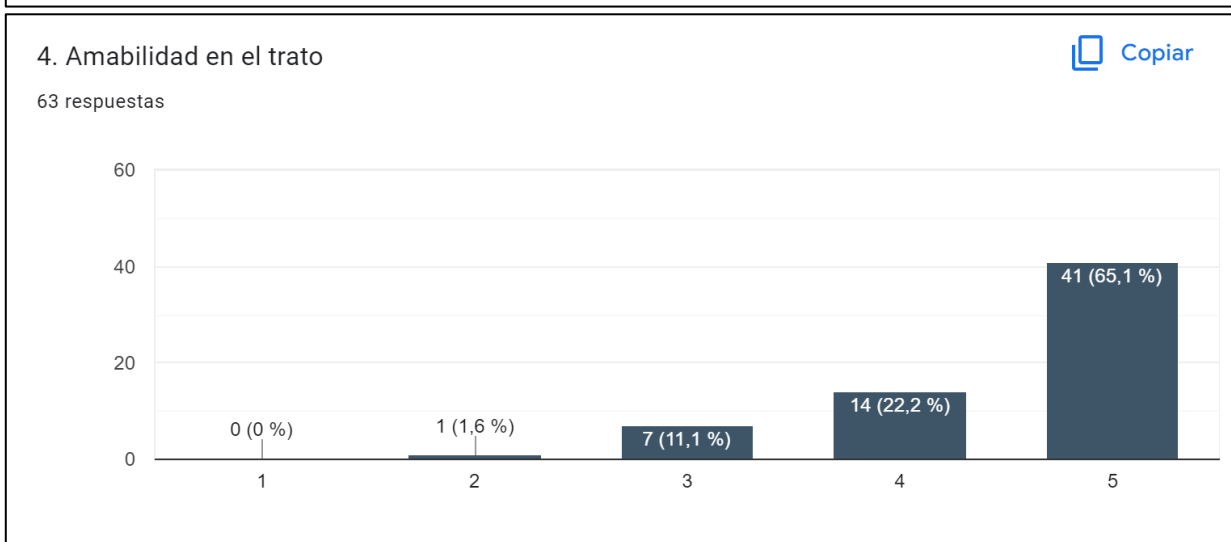
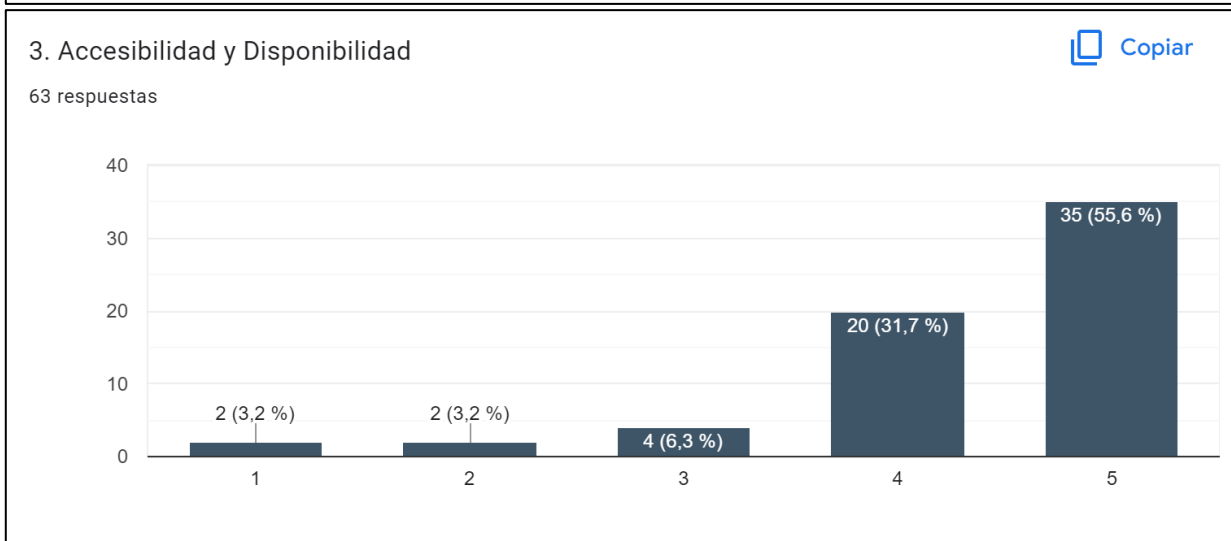
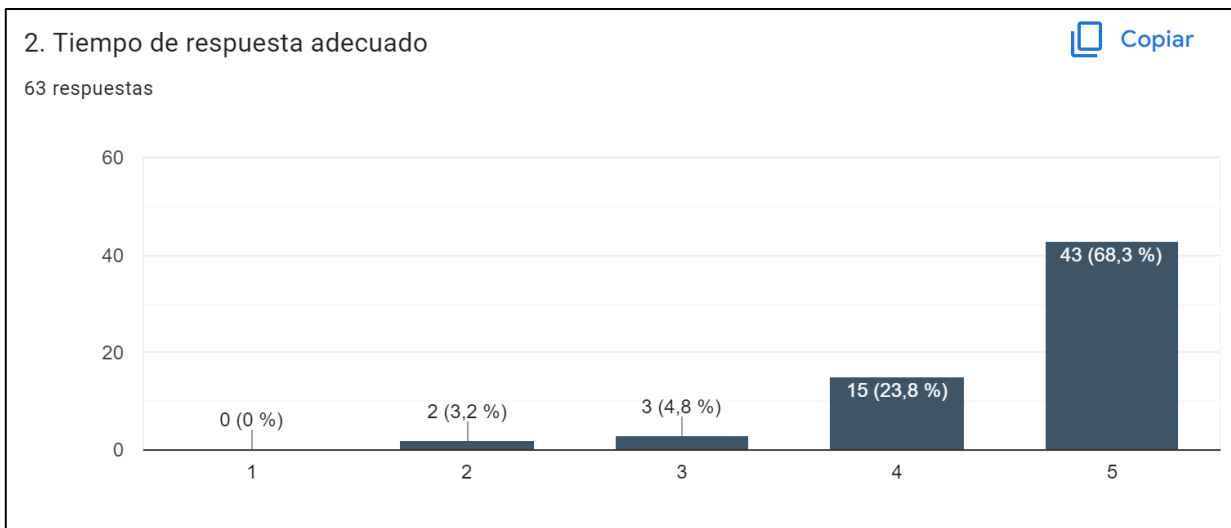


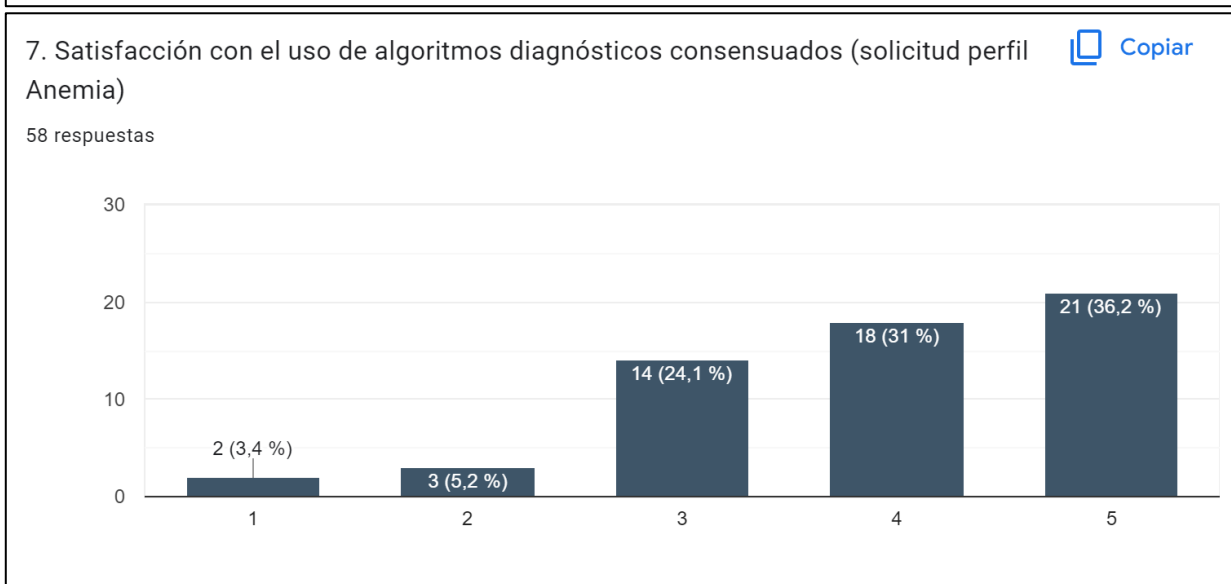
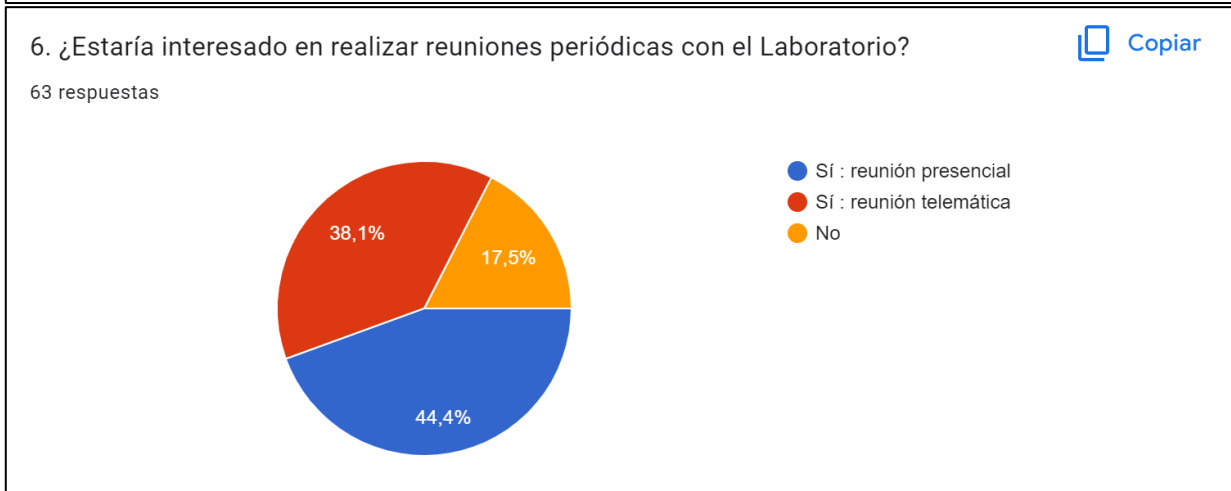
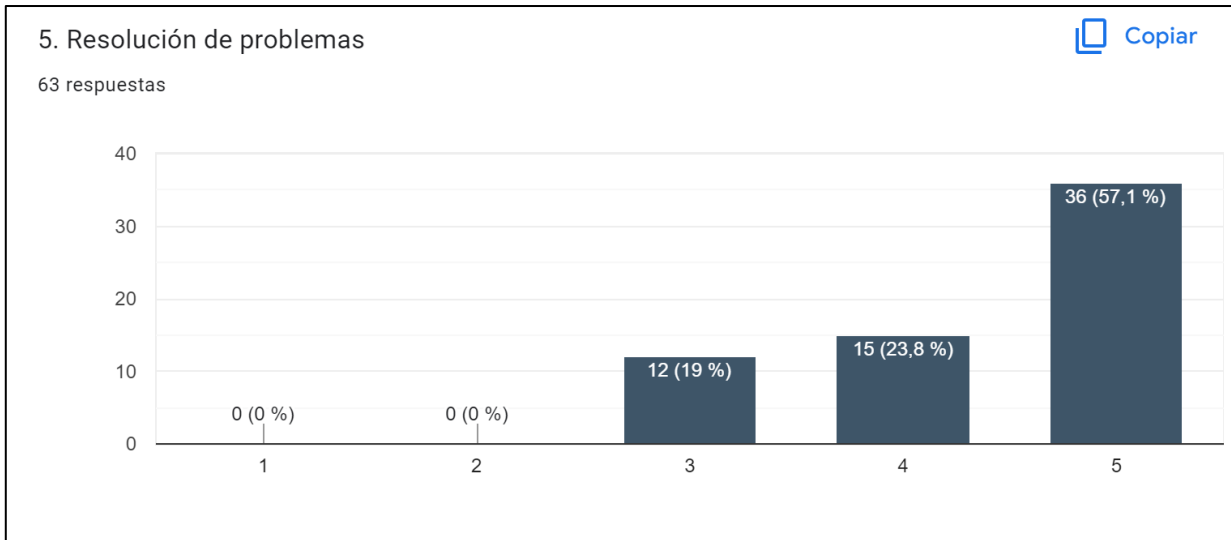
## 1. Fiabilidad de los resultados

63 respuestas

Copiar







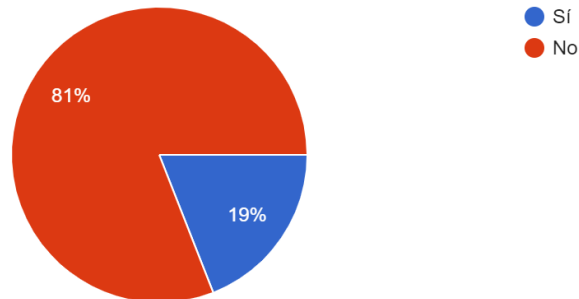




8. ¿Conoce la existencia de la consulta virtual de Análisis Clínicos para el asesoramiento clínico? (Tel. 694683 / 671 59 46 83, Horario 09:30 a 13:00)

 Copiar

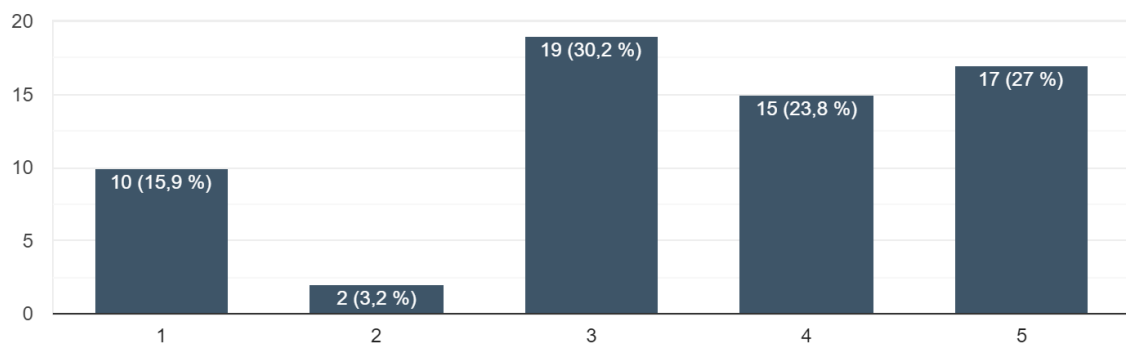
42 respuestas



9. Valoración de la consulta virtual de Análisis Clínicos para el asesoramiento clínico

 Copiar

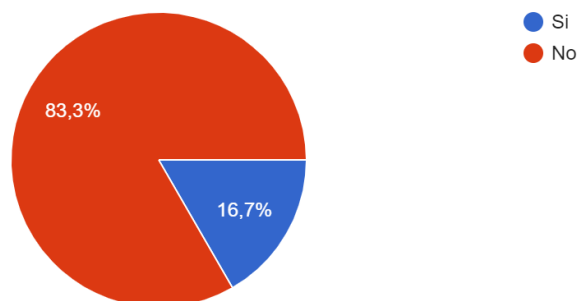
63 respuestas

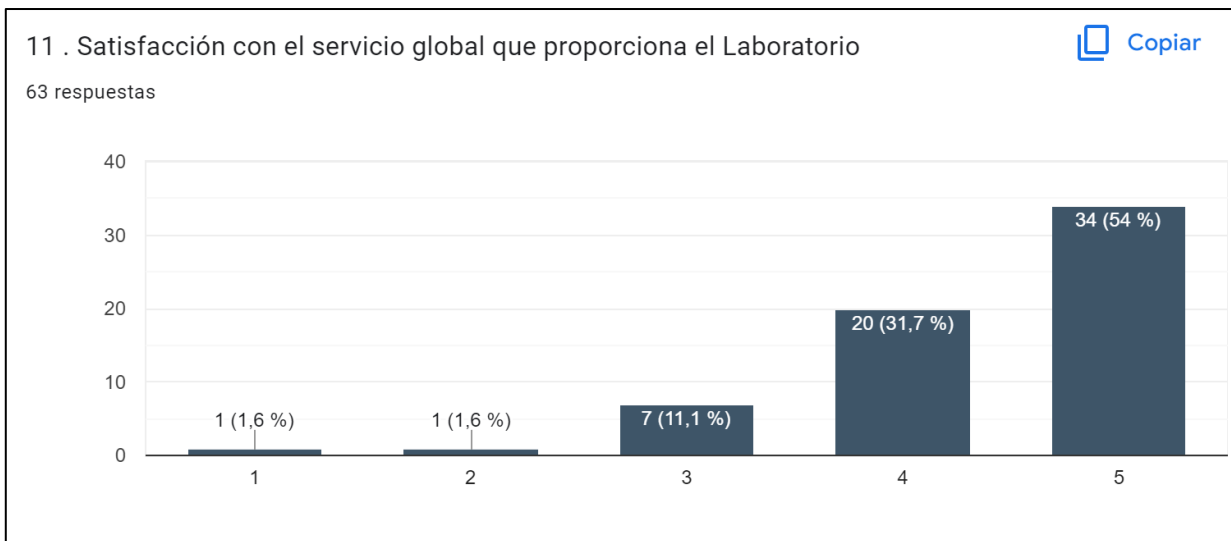


10. ¿ Conoce nuestra web en la que se muestra información sobre el Laboratorio?

 Copiar

60 respuestas





## Aspectos destacables de nuestro laboratorio

22 respuestas

Muy bueno

La accesibilidad

RESPUESTA RAPIDA

Rapidez de respuesta

La rapidez

Fiabilidad

disponibilidad del personal a resolver problemas



## MEMORIA ANUAL DE ACTIVIDADES UGC LABORATORIO 2021-2022

Buen trato ,respuesta rapida

Gran disponibilidad de sus profesionales

Accesibilidad

rapidez

La rapidez en los resultados

Rapidez, fiabilidad.

velocidad de respuesta

Consideró que es un laboratorio que sabe dar respuesta de manera eficiente a nuestras necesidades de Atención Primaria

confianza

En general funciona bien

Fiabilidad y rapidez

todo ok

fiabilidad

Buena



veo que estan mejorando en todos los aspectos

A veces nos llegan alertas al buzón que no tienen importancia

Demasiadas veces falta muestra o muestra no recibida 😞

Comunicación

todo bien

no consensuar con los profesionales de ap perfiles

Nada que objetar

### Encuesta satisfacción Atención Especializada UGC Laboratorio Hospital Universitario Torrecárdenas 2022

#### Resultados encuesta Atención Especializada

Se han recibido 63 respuestas a la encuesta realizada a los profesionales de Atención Especializada del Hospital Universitario Torrecárdenas con representación de todos los Servicios siendo casi la mitad de los encuestados personal Facultativo (47,6%).

La pregunta mejor valorada es la relativa a la fiabilidad de los resultados (77,8%) seguida de la amabilidad en el trato (61,9%) y la resolución de problemas (57,1%).

El 63,5% de los encuestados están interesados en realizar reuniones periódicas con el Laboratorio siendo la modalidad presencial la elegida por el 38,1 %.

El 66.7% otorga la mayor puntuación a la disponibilidad de los test moleculares.

En cuanto a la web de la UGC la conoce el 49,2 % de los encuestados, se realiza difusión del QR de acceso a la web.

En cuanto a los aspectos destacables señalados por los encuestados las respuestas son muy variadas como es ampliación progresiva de la cartera de servicios, intentan solucionar el problema detectado, capacidad de adaptación, alto grado de profesionalidad en



## MEMORIA ANUAL DE ACTIVIDADES UGC LABORATORIO 2021-2022

seguimiento de protocolos, hay personal de guardia, facilidad de trato e intento continuo de superación, buena disposición, profesionalidad y cercanía ...

Respecto a los aspectos mejorables que señalan los encuestados nos permiten ser conscientes de nuestras debilidades y establecer un objetivo de mejora respecto a ellas.

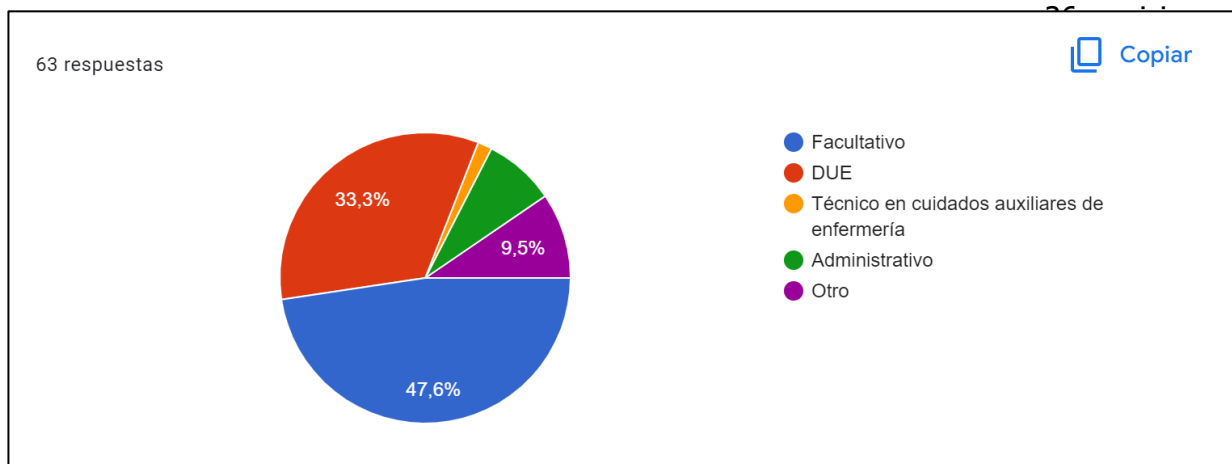
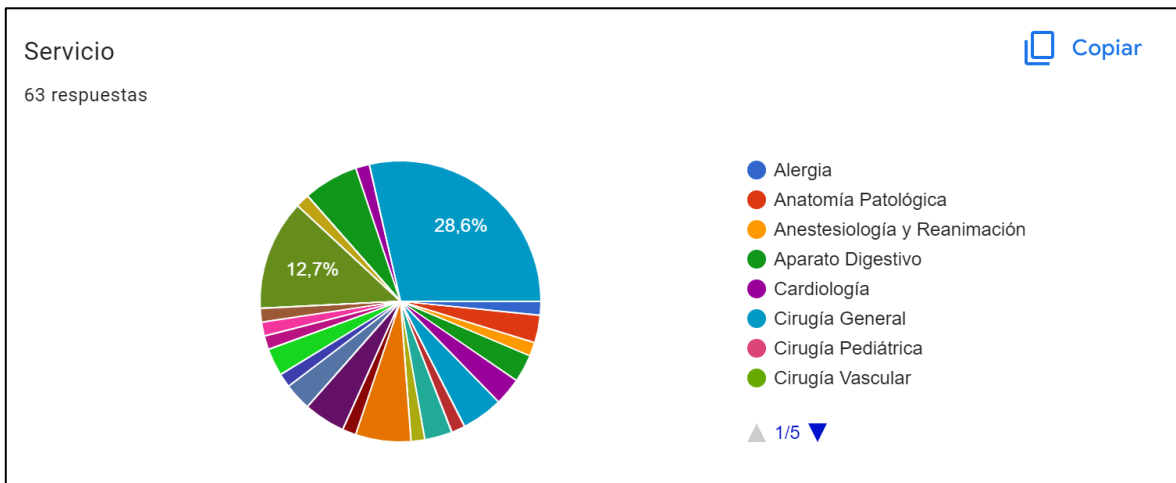
Es el caso de mejorar la accesibilidad, tiempo de respuesta en algunas pruebas, ampliar cartera de pruebas externas, incidencias con las muestras pediátricas – hemólisis....

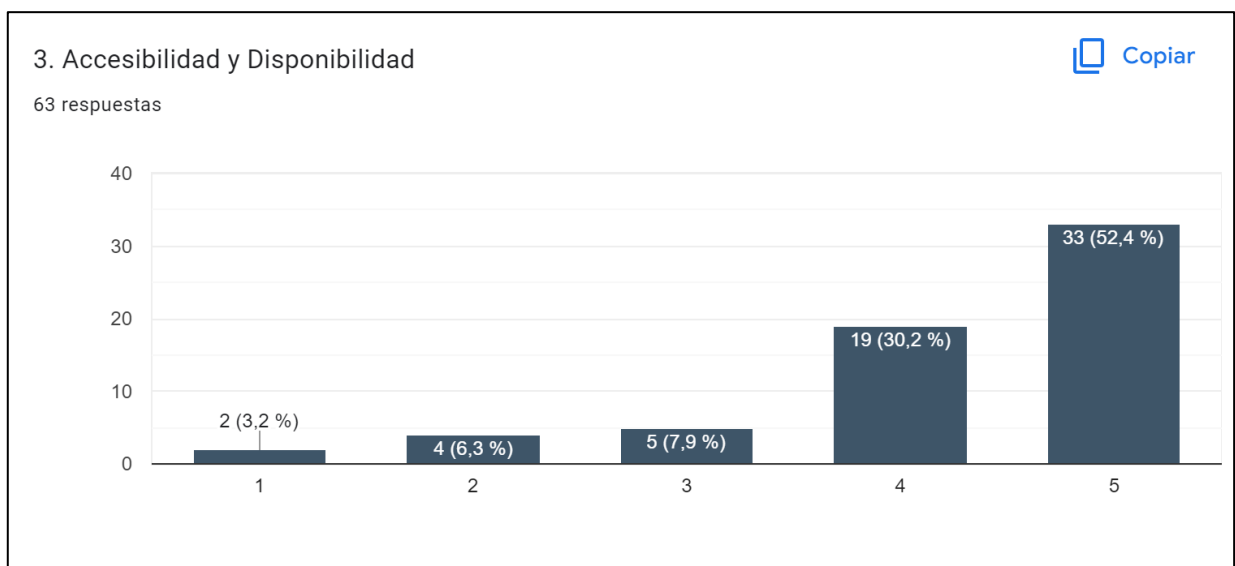
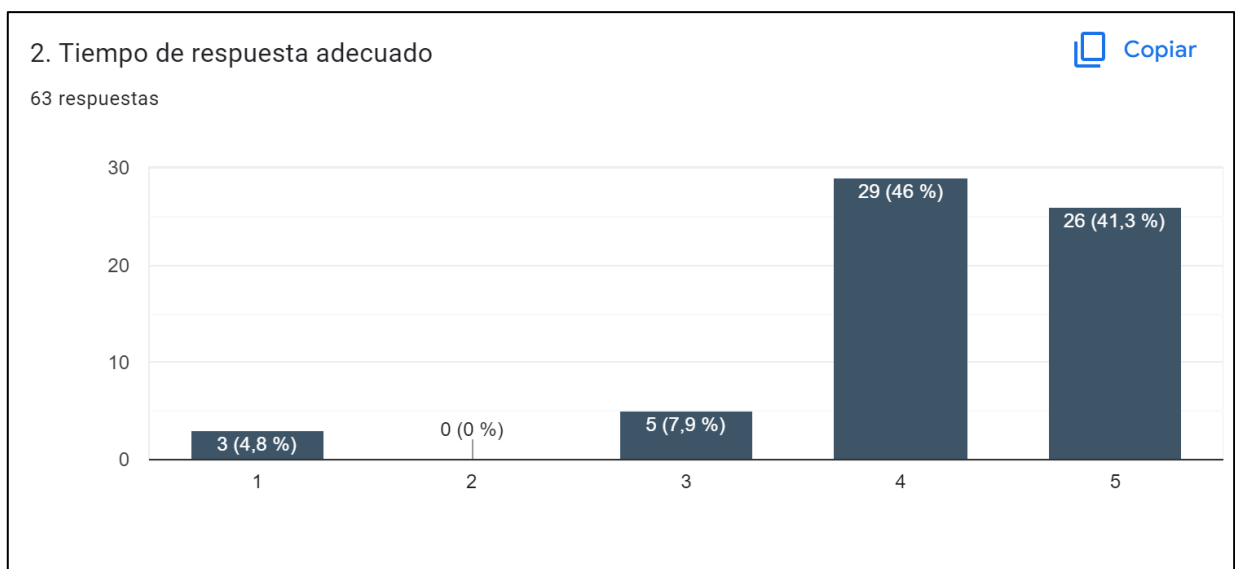
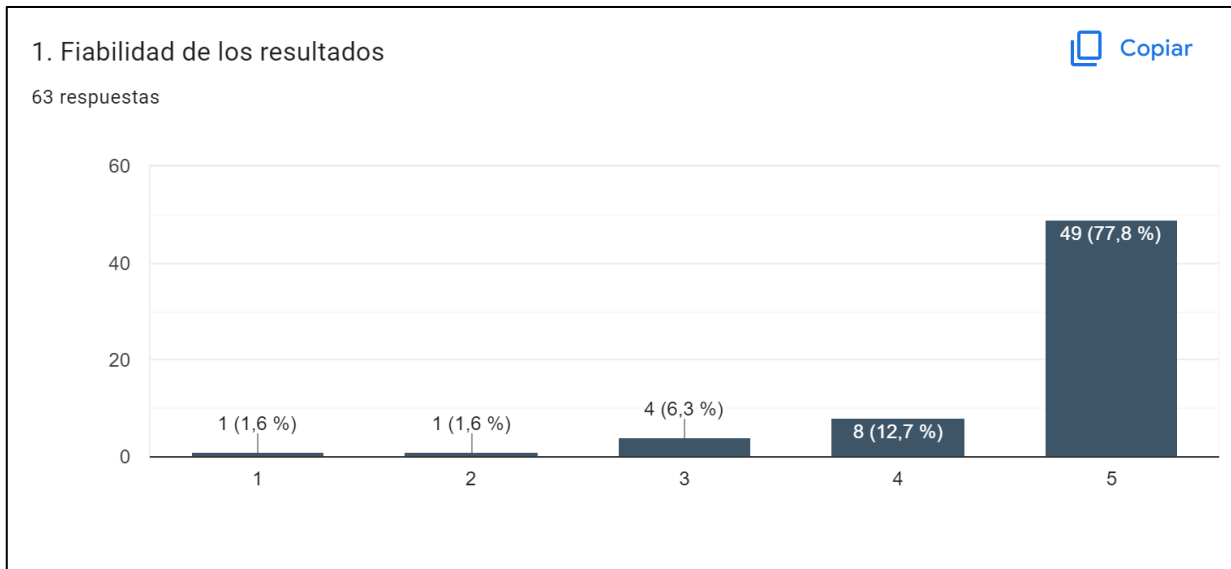
### 63 respuestas

Se aceptan respuestas

Resumen      Pregunta      Individual

El motivo de la realización de este cuestionario anónimo es conocer su opinión y grado de satisfacción con la atención recibida. Debe asignar una puntuación entre 1 y 5, siendo 1 la puntuación más desfavorable y 5 la más favorable. Muchas gracias.



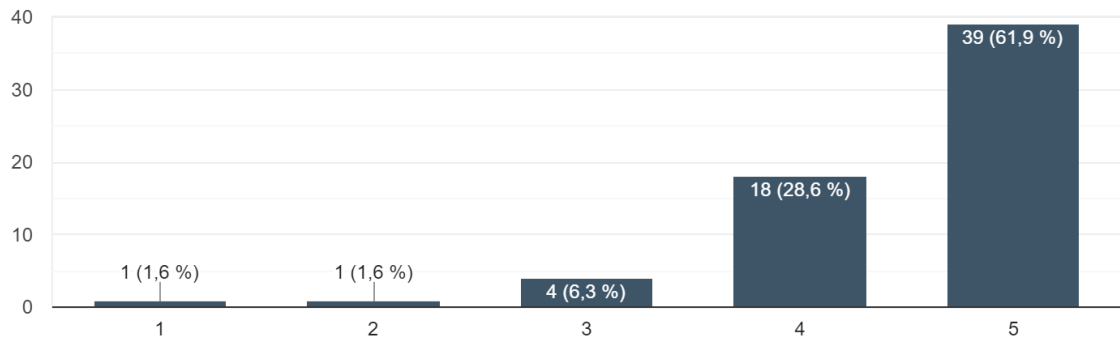




## 4. Amabilidad en el trato

 Copiar

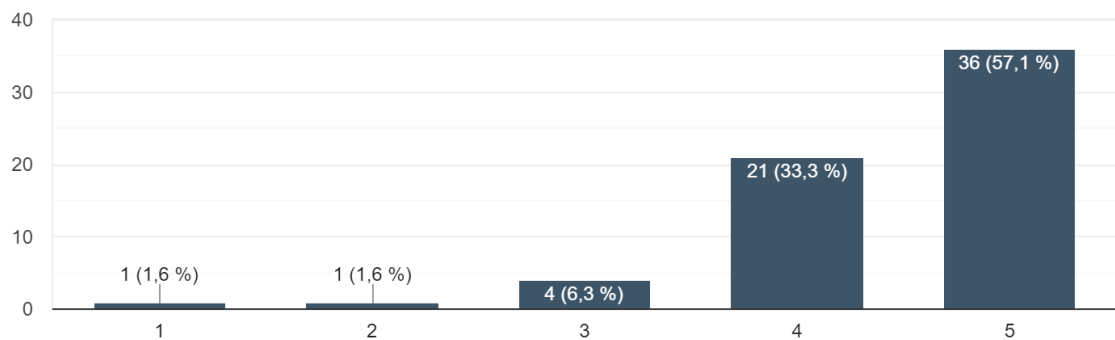
63 respuestas



## 5. Resolución de problemas

 Copiar

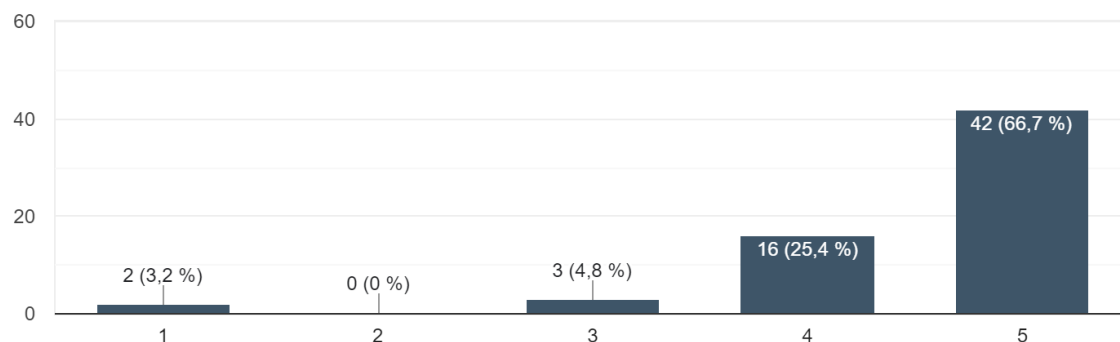
63 respuestas



## 6. Satisfacción con la disponibilidad de tests moleculares

 Copiar

63 respuestas



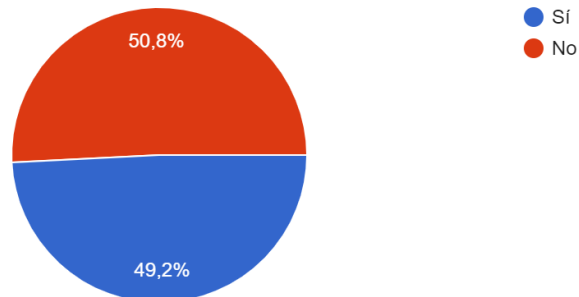


# MEMORIA ANUAL DE ACTIVIDADES UGC LABORATORIO 2021-2022

7. ¿ Conoce nuestra web en la que se muestra información sobre el Laboratorio?

 Copiar

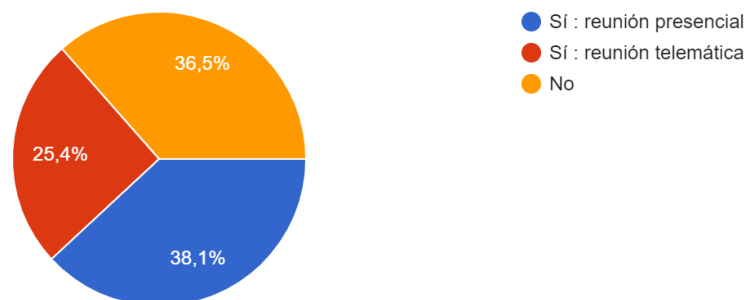
63 respuestas



8. ¿Estaría interesado en realizar reuniones periódicas con el Laboratorio?

 Copiar

63 respuestas



## Aspectos destacables de nuestro laboratorio

24 respuestas

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Rapidez de tiempo de respuesta

TRATO ADECUADO Y SIEMPRE INTENTA SOLUCIONAR EL PROBLEMA QUE SE HAYA DETECTADO

Amabilidad.

Tiempo de respuesta y disponibilidad

ampliacion progresiva de la cartera de servicios

Innovación y Disponibilidad

los resultados obtenidos

FIABILIDAD Y AMABILIDAD

ANALISIS RAPIDO





## MEMORIA ANUAL DE ACTIVIDADES UGC LABORATORIO 2021-2022

Todo bien

Aumentar la cartera de servicios

MEJORAR LOS TIEMPOS DE ESPERA DE LA ANALITICA , SON BUENOS PERO MEJORABLES

Los tiempos en microbiología

### Aspectos mejorables de nuestro laboratorio

23 respuestas

ACCESIBILIDAD A LOS RESULTADOS

Ampliar cartera de servicio de pruebas externas.

TIEMPO DE RESPUESTA

AUMENTO DE DISPONIBILIDAD DE TUBO NEUMATICO PARA ENVIO DE MUESTRAS

Mejorar la petición de algunos biomarcadores de líquido cefalorraquídeo

Modulab no permite muchas veces pedir pruebas que si están disponibles. Enviar a facultativos por servicios cartera de pruebas disponibles

calprotectina.

Tardan en salir los resultados, trato mejorable, resultados poco fiables...

Posibilidad de solicitar analíticas por el personal de Enfermería Especialista a sus pacientes