



**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN SIMÓN**  
**FACULTAD DE MEDICINA**  
**ESCUELA DE GRADUADOS Y EDUCACIÓN CONTINUA**  
**CENTRO PARA EL DESARROLLO DE LA GERENCIA SOCIAL - CEDEGES**



**Gestión de Calidad en el Servicio de Laboratorio  
del Policlínico No. 32 de la Caja Nacional de  
Salud en los aspectos de Infraestructura,  
Equipamiento y Recursos Humanos**

**Trabajo de Grado Presentado para Optar al Título de Especialista en  
"Gestión de Calidad y Auditoría Médica"**

**LUIS ROLANDO CABRERA GUILLÉN**  
**JOSÉ VÍCTOR PATIÑO DURÁN**

**Cochabamba - Bolivia**

**2005**

## **1. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Antecedentes.**

El Laboratorio Clínico es una herramienta primordial para el área médica, ya que por medio de este se diagnostican diferentes patologías y además se realizan estudios para establecer el tipo de tratamiento que se debe administrar al paciente, al igual que el seguimiento del mismo.

En este trabajo de Laboratorio Clínico, se pretende dar a conocer todas las áreas manejadas en un laboratorio, la lectura de los diferentes exámenes, el procesamiento y toma de las muestras, sin olvidar la parte humana que definitivamente es tan importante como cualquier otra

El paciente o usuario llega al Laboratorio para realizarse sus exámenes clínicos y desde luego, del Bacteriólogo y del Auxiliar depende que este usuario reciba el servicio adecuado en todo sentido, ya sea científico o humano. El profesional de la salud debe estar en condiciones de proporcionar una ayuda integral.

En el área académica, con la guía y ayuda del docente se pretende resolver a cabalidad las dudas que los alumnos puedan presentar, se espera cumplir con las expectativas de fructificar y enriquecer el conocimiento en el área de la salud, para poner en práctica lo aprendido en cualquier situación, prestando al paciente una ayuda adecuada y profesional.

Cada examen de laboratorio clínico debe ser realizado a los pacientes de forma individual, guiándose siempre por los parámetros profesionales y éticos. Básicamente, el trabajo en el laboratorio clínico se clasifica en tres grandes grupos temáticos:

- 1. Toma de muestras.**
- 2. Análisis de las muestras.**
- 3. Entrega de resultados.**

En cada uno de estos temas, se requiere de numerosas medidas de atención y cuidado, con el fin de minimizar al máximo los errores factibles de ser cometidos en la práctica diaria. Se debe enfatizar que el trabajo en el laboratorio clínico, como cualquier tipo de trabajo, es realizado por seres humanos y no se está exento de cometer equivocaciones. Pero estas equivocaciones pueden ser erradicadas de los laboratorios clínicos, si se mantienen eficientes actitudes éticas, profesionales y de procedimiento.

El estudio y la práctica de la gestión han avanzado más allá de la simple presentación de los principios de planificación, organización, control y dirección de la Institución. En la actualidad su objetivo se centra en el entendimiento y en la solución de los problemas relacionados a la competencia y a la demanda de servicios de mejor calidad.

Las instituciones y los servicios han de experimentar cambios para poder hacer frente a los desafíos a nuestro mundo cada vez más globalizado donde han aparecido nuevos modelos de transacciones comerciales, de organizaciones operativas y de servicios al cliente. Para poder ser competitivas, las instituciones tienen que revitalizarse y comprometerse con la calidad, con la competitividad y la ética. Competitividad y ética son inseparables.

En Bolivia la cuestión de competitividad se ha convertido en una prueba de lealtad económica al insistirnos con el lema: "Compre lo nuestro".

Pero cuando se pide ello ¿se trata de un imperativo ético, de una obligación moral o de una prueba de patriotismo?

La Caja Nacional de Salud ha sido afectada económicamente por las desafiliaciones de empresas cuyo aporte constituía un ingreso importante en su economía. La mayor parte de estas desafiliaciones se debieron

fundamentalmente a factores que redundaban en la calidad de la atención en los diferentes servicios con los que cuenta la institución.

La Gestión de Calidad constituye actualmente un elemento importante en la El Policlínico No. 32 de la Caja Nacional de Salud se encuentra ubicado en la avenida Ayacucho entre Santiváñez y General Achá, zona céntrica y muy socorrida por el transporte público haciendo que su acceso sea de fácil logro; esto constituye una fortaleza de calidad con relación a otros centros de salud.

“Laboratorio clínico es el recurso para el análisis biológico, estar microbiológico, serológico, químico, inmunoquímico, hematológico, servicio, biofísico, citológico, patológico, u otro examen de materiales banda derivados del cuerpo humano con el propósito de proveer para los información a los fines diagnósticos, de prevención, tratamiento de empleo cualquier enfermedad o impedimento y contribuir a la salud de los seres humanos”<sup>1</sup>.

El equipamiento con el que cuenta el servicio además de ser suficiente deberá El servicio de Laboratorio se encuentra en el primer piso del edificio con la siguiente distribución de ambientes con los que cuenta:

- Sala de toma de muestras.
- Sala de exámenes.
- Sala de bacteriología.
- Sala de tinción.
- Jefatura de Laboratorio.
- Un depósito.
- Un baño.

Finalmente los recursos humanos deberán ser suficientes para el número de asegurados y el número de exámenes solicitados diariamente, debiendo realizarse el trabajo con la comprobación o la contraprueba correspondiente para garantizar la confiabilidad del resultado. Cabe aclarar que no existe una sala de espera usándose para este efecto el pasillo de circulación del primer piso.

Los laboratorios de análisis clínicos tienen un largo y antiguo historial de aplicación de control de calidad tanto externo como interno de sus resultados.

---

<sup>1</sup> <http://www.una.py/iics/>