

*“Es muy positivo contar con una herramienta como Loyal que nos da soporte en la mejora continua de nuestro sistema de gestión. Seguimos avanzando en el descubrimiento de sus potencialidades.”*

**Dra. Silvana Daverio - Dra. Karina Fiezzoni**

**Aseguramiento de Calidad**

# DOMECQ & LAFAGE



Septiembre  
2015

## Caso de Estudio

**Domecq & Lafage comenzó a utilizar Loyal en 2014, poniendo foco en la gestión de no conformidades y hallazgos tomando como guía su principal objetivo, la calidad de atención y la seguridad de los pacientes.**

# DOMECQ & LAFAGE

## CASO DE ESTUDIO



El laboratorio Domecq y Lafage es un laboratorio de análisis clínicos que provee servicios al Hospital Aleman de Buenos Aires desde hace más de 40 años.

Su principal objetivo se centra en la calidad de atención y en la seguridad del paciente. Además de su planta de procesamiento en el Hospital Aleman, cuenta con sedes ubicadas en Recoleta, Villa Devoto, Villa Urquiza, Martínez y Ramos Mejía concebidas con especial cuidado en la atención personal y en el confort para el paciente.

El laboratorio posee un panel de más de 1000 estudios y capacidad de desarrollo de nuevos parámetros de acuerdo a las necesidades del profesional médico. Abarca todas las especialidades: bioquímica clínica, endocrinología, inmunología, microbiología, biología molecular y oncología genómica.

Domecq y Lafage cuenta con instrumentos analíticos de última generación y con sistemas informáticos que soportan los procesos preanalíticos, analíticos y post analíticos. La consolidación y centralización de la información y el almacenamiento del historial de cada paciente, permite el análisis e interpretación de antecedentes clínicos y facilita la comunicación de valores críticos en tiempo real.

### **Servicios especiales a pacientes y médicos:**

- Servicio de análisis disponible las 24 horas los 365 días del año en el Hospital Alemán.
- Asesoramiento pre y post analítico a profesionales médicos.
- Guía de análisis e interpretación de resultados online.
- Instrucciones de preparación de pacientes y de recolección de muestras.
- Consulta de resultados vía web.
- Toma de muestras en domicilio.

<b>Domecq &amp; Lafage en Números</b>	
Cantidad de pacientes atendidos diariamente	900
Cantidad de prácticas informadas	1 30.000 por mes
Tiempo de respuesta para rutina ambulatoria	24 horas
Tiempo de respuesta para prácticas de urgencia en el Hospital Alemán	1 hora

## Proyecto contratado

Laboratorios Domecq & Lafage adquirió los 3 (tres) módulos de LOYAL: DMS – Document Management System, QMS – Quality Management System y KPI – Key Performance Indicator. Actualmente sólo utiliza QMS para la gestión de hallazgos y no conformidades y tiene planes de implementar a mediano plazo el módulo DMS para la administración y gestión documental. El sistema de calidad del laboratorio alcanza los procesos de realización de análisis clínicos y también áreas de soporte, como sistemas, administración y marketing.

## Objetivo del proyecto:

- Informatizar el Sistema de Gestión de Calidad.
- Involucrar a todo el laboratorio en el uso de una herramienta común y colaborativa.
- Reducir las tareas de data entry del área de Aseguramiento de Calidad para enfocarse en la mejora de otros procesos de la organización.

## Metas alcanzadas

- Trabajo colaborativo e involucramiento del personal.
- Participación de las distintas sedes en la detección y comunicación de desvíos desde Loyal.
- Eliminación del retrabajo o carga duplicada de registros de No Conformidades y hallazgos. Previo al uso de Loyal se registraban manualmente en papel y luego Aseguramiento de Calidad volcaba la información en una base Access generando trabajo extra y mayores posibilidades de error.
- Clasificación y priorización de hallazgos.
- Familiarización de los Residentes bioquímicos en el uso de la herramienta Loyal. Los residentes bioquímicos como parte de su programa de formación trabajan un mes en el área de Aseguramiento de Calidad. Cada residente realiza un pequeño proyecto aplicado en general a diseñar mejoras al sistema de gestión mediante el uso de Loyal, por ejemplo: diseño del mantenimiento correctivo y preventivo de equipos.

## Próximos pasos

- Migrar la documentación existente a Loyal DMS.
- Usar la herramienta Loyal como soporte para la mejora de procesos (Ej.: Alta de empleados, capacitación del personal, registro y seguimiento de accidentes laborales).



## Áreas involucradas

- Recepción de pacientes
- Toma y recepción de muestras
- Sectores analíticos
- Aseguramiento de calidad
- Dirección técnica
- Sedes
- Sistemas
- Administración
- Marketing

## El proyecto

Cantidad de Usuarios	40
Módulos utilizados	QMS
Cantidad de Hallazgos administrados	500 semestrales (aprox.)
Tipos de Hallazgos gestionados	Reclamos de pacientes, fallas relacionadas con la seguridad de los pacientes, fallas de equipos, fallas relacionadas con la seguridad de los trabajadores, desvíos de procesos analíticos.
Normas certificadas / acreditadas	En proceso de reacreditación por la Norma ISO 15189 (para Laboratorios de Análisis Clínicos)

## Instalación

Tipo (Cloud/On Primeses)	On Premises
Cantidad de licencias adquiridas	5
Sistema Operativo	Windows Server 2008
Motor de Base de Datos	SQL Server
Servidor de Testing (SÍ/NO)	Sí



## Tiempos de implementación

1 mes para las siguientes actividades:

- Instalación
- Capacitación
- Parametrización
- Puesta en marcha

## Equipo de trabajo

El equipo conformado por el cliente durante el proyecto fue constituido por 2 referentes del sector de Aseguramiento de Calidad como Usuarios Clave y un Consultor de Loyal como Líder de proyecto.

## Frase Resumen

*“Es muy positivo contar con una herramienta como Loyal que nos da soporte en la mejora continua de nuestro sistema de gestión. Seguimos avanzando en el descubrimiento de sus potencialidades.”*

**Dra. Silvana Daverio - Dra. Karina Fiezzoni**

**Aseguramiento de Calidad**



**LOYAL [SOLUTIONS]**

**DL** DOMECQ & LAFAGE  
Laboratorios Clínicos