



Ministerio de  
Salud

Gobierno de Chile



Hospital de Ovalle  
Dando todo por una mejor atención

# “Esenciales”



Yanitza Carvajal Medina  
Tecnóloga Médico  
Encargada Pre- analítica

Ivonne Marin Campusano  
Tecnóloga Médico  
Jefa del Laboratorio y Pre- Analítica



## Objetivo:

- 1.- Integrar y culturizar la fase pre analítica como parte fundamental del resultado del examen.
- 2.- Disminuir la lista de espera y lograr la consulta espontánea.
- 3.- Lograr un impacto en la **satisfacción usuaria**.

## Problemática que aborda:

- ✓ Lista de espera.
- ✓ Mejoramiento del acceso y oportunidad de los exámenes.
- ✓ Recurso humano.
- ✓ Bioseguridad.
- ✓ Infraestructura.
- ✓ Modernización.
- ✓ Resistencia al cambio.
- ✓ Estrés del usuario.

Público objetivo: Paciente en espera de realización de exámenes.



# Diagnóstico



# Falencias en Infraestructuras

1.- Mejoramiento  
de infraestructura y  
aumento de  
puestos de trabajos



2.- Necesidad de Modernización a través de herramientas informáticas.

# Modernización



**Exámenes**

**Exámenes Seleccionados**

Código	Prestación	Precio	Desac	Imp	Urg
1045V	HEMOGRAMA	0	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2047H	GLUCEMIA	0	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2034	PERFIL LIPIDICO	0	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9022	ORINA COMPLETA	0	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Exámenes Configurados**

**Paciente**

Nombre: PACIENTE

Ape.Paterno: PRUEBA

Ape.Materno: TOMA MUESTRA ADULTO

Edad: 25A 10M 2S

F.Nacimiento: 29/01/1993 Sexo: F

Telefono: \_\_\_\_\_

Comunas: \_\_\_\_\_

Direccion: \_\_\_\_\_

NombreSocial: \_\_\_\_\_

Nacionalidad: \_\_\_\_\_

Transsexual: ??? - (NO APLICA)

**Orden**

Fecha ingreso: \_\_\_\_\_

Orden Activa: ☒ Urgencia Medica: ☐

Procedencia: 05 - CAE TOMA MUESTRA

Previsión: A40 - BENEFICIARIO

Convenio: \_\_\_\_\_

Solicitante(F9): \_\_\_\_\_

Procedencia: A05 - POLI MEDICINA INTERV

Grupo Físio: A2 - 20 A 64 AÑOS

Categorización: \_\_\_\_\_

Sector: ??? - (NO INDICADO)

Grupo Pesquisar: \_\_\_\_\_

Nota Interna: \_\_\_\_\_

Nota TM: \_\_\_\_\_

Cantidad Prestaciones: 4

Precio a Pagar: \$ 0

Impresión de Etiquetas: Internet Orden 1

Usuario Conectado: T.M. Yaniza Carvajal Medina

Última orden ingresada:

**valtek**

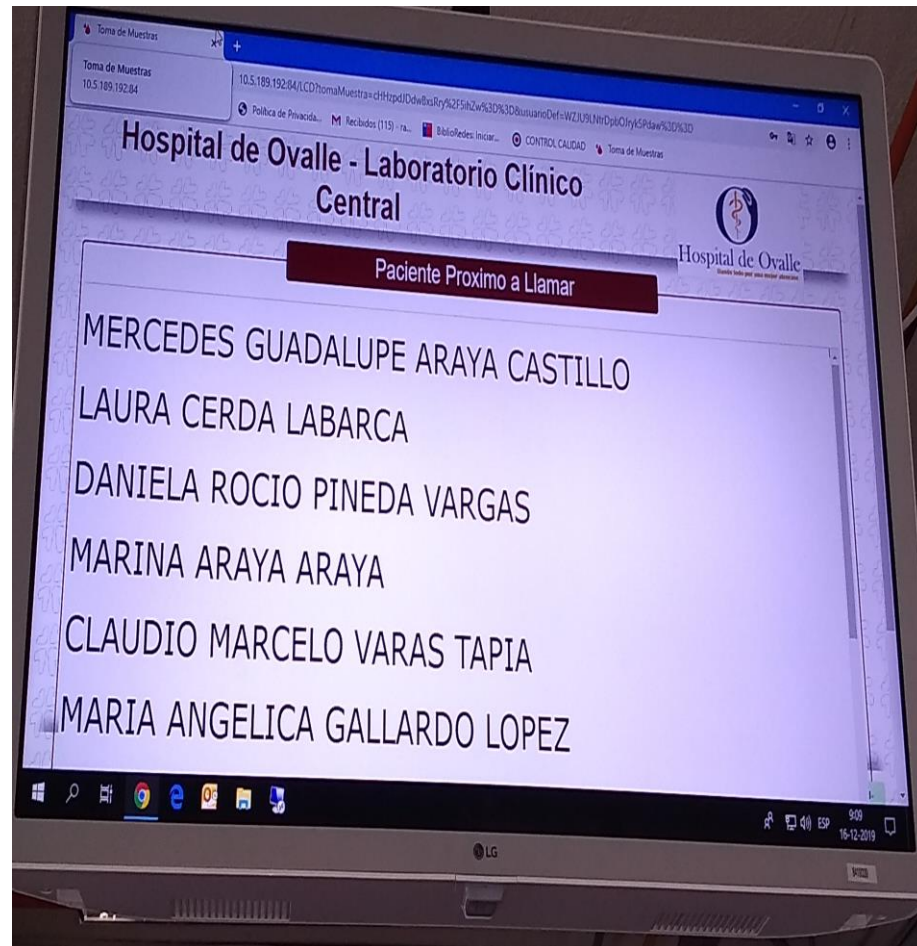


Sistema de números para la recepción de ordenes.  
"SU TURNO"

Llamado para toma de muestra adulto se realiza a través de altoparlante.



En el Televisor se visualiza los pacientes próximos a su llamado.







3.- Externalización  
del procesos del  
laboratorio hacia la  
toma de muestra.

# Recurso humano

## Limarinos ya pueden tomarse exámenes los sábados en el Hospital de Ovalle



Por: **Equipo El Observatodo**

13/08/2019

*Esto ha permitido que 200 personas de toda la provincia accedan a este beneficio semanalmente.*

Cuando nuestra salud no anda bien, normalmente vamos al médico, nos realizan exámenes, recibimos el tratamiento correspondiente y comenzamos



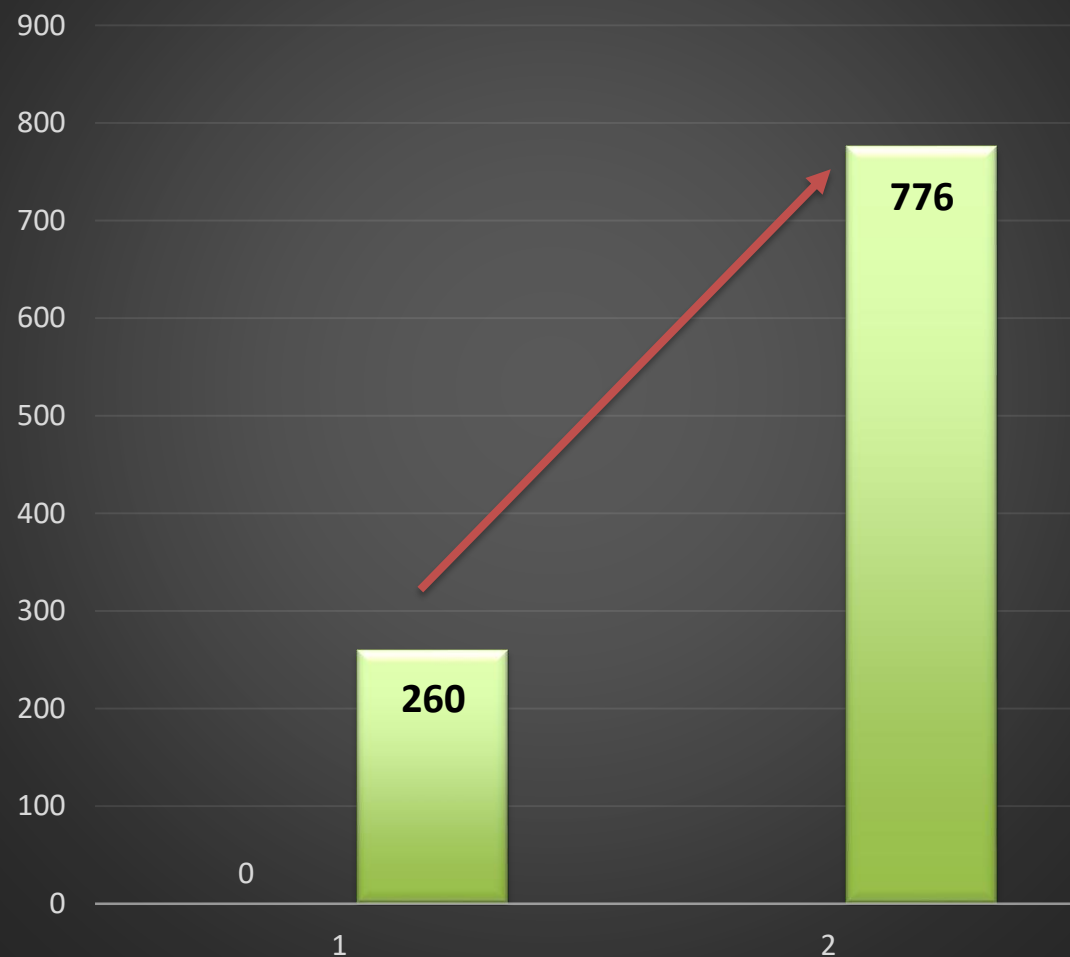
La puntualidad es el respeto hacia el tiempo de los demás.

Funcionarios,  
Ex-Funcionarios y  
pacientes con  
requerimientos  
especiales.

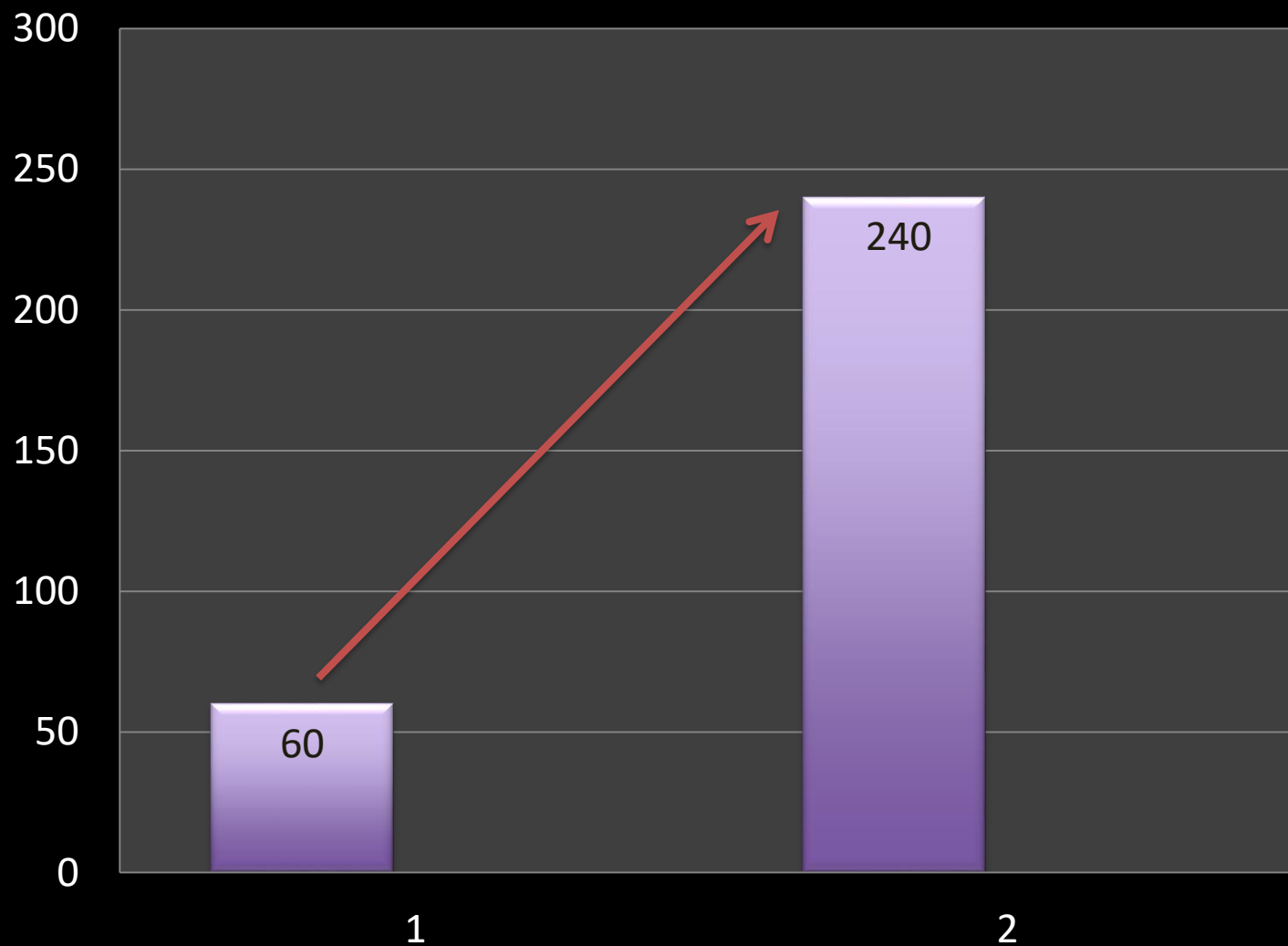
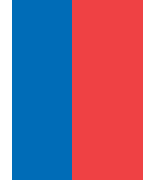


4.- Aumento cupos  
agendamiento  
pacientes.

### Aumentos cupos para realización de exámenes mensuales. Toma de muestra adultos.



## Aumentos cupos para realización de exámenes para Pacientes oncológicos.



## Objetivo número 2:

Disminuir la lista de espera y  
lograr la consulta espontánea.





## 5.- Humanización de la atención.





Quiero felicitar a la unidad de toma de muestra y laboratorio por las excelentes mejoras en la **velocidad de la atención**, en especial porque muchos de los pacientes hemos viajado mucho y estamos en ayunas. Se agradece mucho **la eficiencia y la claridad** en el orden de los pacientes que ahora aparecen en una pantalla. Muy buena iniciativa y excelente trabajo.

Loreto Pilar Bañares  
15.706.797-4  
Ovalle, 25 noviembre 2019

En mi opinión los **cambios** que se están realizando para una **mejor atención** merecen felicitaciones, por que el día de hoy, que venia a solicitar hora, para mi grata sorpresa **fui atendido de inmediato, no teniendo que regresar de nuevo.** Por todo eso muy agradecido y felicitaciones de nuevo por el esfuerzo por **mejorar** toma de muestra y laboratorio.

Tomas Espíndola Garrote  
5.190.002-4  
Ovalle, 20 Noviembre 2019

Felicitaciones al grupo de  
profesionales de toma de muestra  
de laboratorio por su **innovación** al  
realizar los exámenes y  
**profesionalismo al informar el  
procedimiento y forma de trabajo.**

María Castillo Arancibia  
11.382.885-4  
Ovalle, 02 noviembre 2019

Quiero agradecer la **buena atención y disposición** de los funcionarios del laboratorio y toma de muestra desde la atención del joven que da las horas hasta la funcionaria Yarela Escobar por su **amabilidad al atender** y agradecer a la encargada por **apoyar y ayudar** en un cambio de hora.

Felicitaciones al equipo completo.

Marjorie Vallejos Caimapo  
17.385.842-6

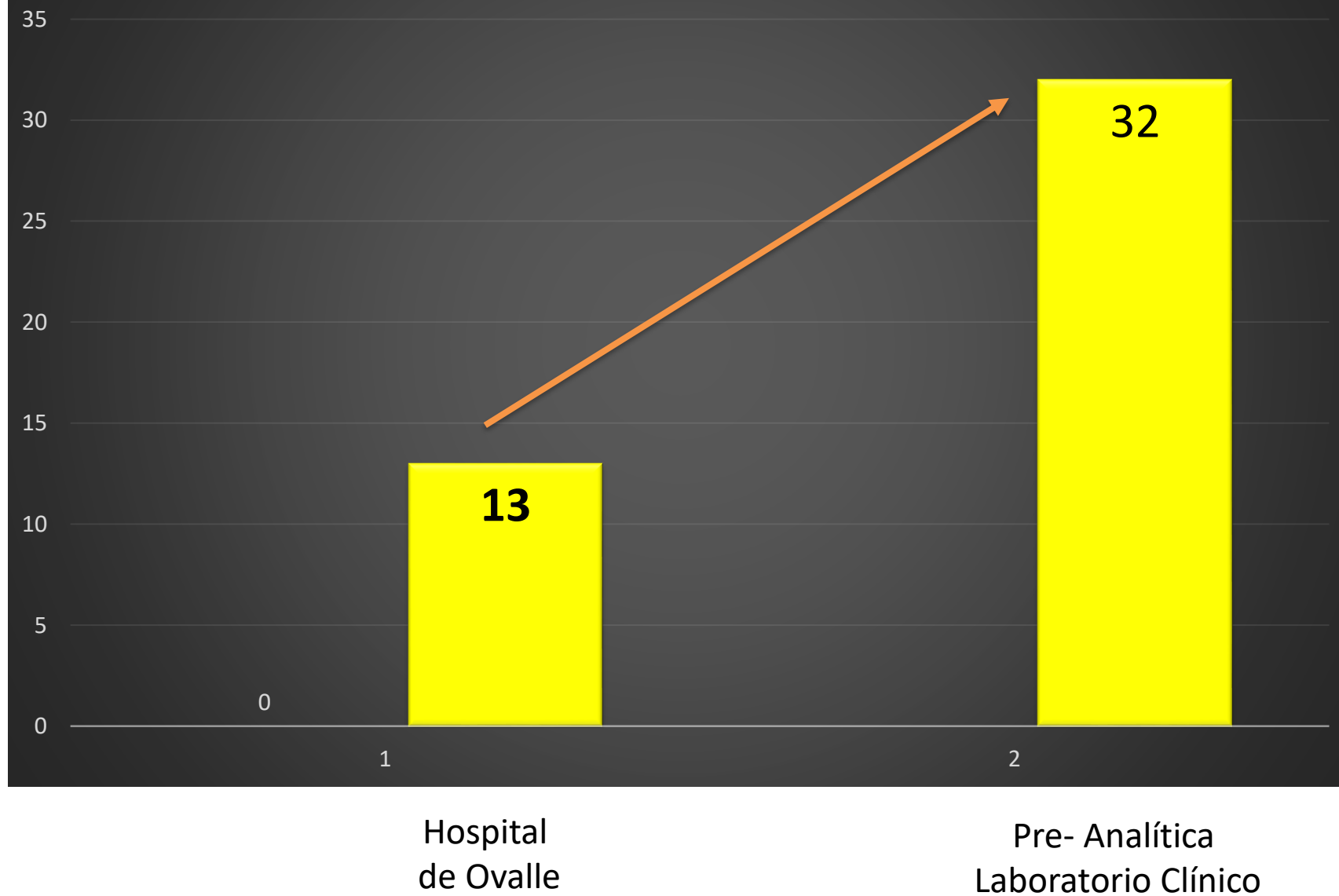


Objetivo número 3:

Lograr un impacto en la  
**satisfacción usuaria.**



# Felicitaciones = Satisfacción usuaria





Ministerio de  
Salud

Gobierno de Chile



# ¡GRACIAS!

Hospital Ovalle.