

IMPLEMENTACION DE UN PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO EN
EL LABORATORIO CLINICO DEL I.S.S CLINICA DE LAS PALMAS

SIXTA AMIRA CANO RUIZ

GLORIA FLORES PARRA

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
ESPECIALIZACION EN GERENCIA SOCIAL
BARRANQUILLA
1.998

0008

**IMPLEMENTACION DE UN PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO EN EL
LABORATORIO DEL I.S.S CLINICA DE LAS PALMAS**

SIXTA CANO RUIZ

GLORIA FLORES PARRA

**Proyecto presentado como requisito para optar el título de
Especialista en Gerencia Social**

Director

CARLOS OSORIO TORRES

Administrador y Supervisión Educativa

Asesor

ADOLFO ZUÑIGA FORERO

**UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
INSTITUTO DE POSTGRADO Y EDUCACION CONTINUADA
ESPECIALIZACION EN GERENCIA SOCIAL
BARRANQUILA**

1998

CONTENIDO

	P.
INTRODUCCION	10
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
2. JUSTIFICACIÓN	13
3. OBJETIVOS	14
3.1. OBJETIVOS GENERALES	14
3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	14
4. RESEÑA HISTORICA DEL LABORATORIO	15
4.1. MARCO LEGAL	16
4.1.2. NORMAS JURIDICAS SOBRE LABORATORIO	16
4.1.3. CODIGO SANITARIO NACIONAL	17
4.1.4. LEY 60 DE 1993	17
4.1.5 LEY 100 DE 1993	17
4.1.6. AMBITO OBLIGATORIO DEL MANUAL DE NORMAS TECNICA Y PROCEDIMIENTOS EN LOS LABORATOROS	18
5. ESTUDIO SOCIOECONOMICODEL AFILIADO AL I.S.S.	20
5.1. ESCALA DE LA POBLACIÓN	22
6. POLITICAS Y ESTARTEGIAS DEL LABORATORIO	53
6.1. MISIÓN	54

6.2. VISIÓN	54
6.3. AREAS Y DIMENCIÓN DEL LABORATORIO CLINICO	54
6.4. AREA FISICA DEL LABORATORIO	55
7. RECOMENDACIONES	59
8. CONCLUSIONES	60
BIBLIOGRAFIA	61

Nota de aceptación

.....

.....

.....

.....

Presidente del Jurado

.....

jurado

.....

jurado

AGRADECIMIENTOS

Sixta Cano Ruiz expresa sus agradecimientos a:

Mis compañeros de postgrado, a mis compañeros de trabajo por la colaboración, especialmente a la coordinadora Dra Mercedes Ortiz De La Hoz. asesora de coordinación Isabel Perez, al gerente Dr Alberto Martínez a mis hijas Julieth, Sandra, Andrea, Laura, y a mi madre Julia Ruiz.

AGRADECIMIENTOS

Gloria Flores Parra agradece a:

Mi familia por el apoyo que me brindaron para culminar esta especialización la cual pondré en practica en mi vida.

INTRODUCCION

Como es sabido en la practica contemporánea las instituciones sanitarias para mejorar la calidad tienen tres orígenes generales:

- El Método Científico.
- Las Asociaciones Profesionales.
- Los Módulos Industriales.

Los profesionales de la Salud como científicos que son están capacitados para elaborar hipótesis y probarlas; cuando su investigación demuestran que los cambios en las practicas son adecuados entonces clinicas y hospitales adoptan los nuevos métodos.

Esta tradición del método científico crea un marco optimo para el mejoramiento de la calidad, dado que el personal clínico de un hospital ha estado expuesto a los métodos para analizar probar y documentar como parte de la formación personal.

El Estado es la primera de las entidades que sirve como guardián publico del factor Salud de la población. Una de las maneras básicas en la que este garantiza que los servicios sanitarios sean prestados de manera competente es por medio de otorgamiento de licencias o certificados de habilitación.

Se puede definir como la calidad el conjunto de factores que hacen que un producto o servicio funcione en forma optima. La gestación de calidad se manifiesta como un recurso idóneo para mejorar la productividad de las empresas y adecuada a la **competitividad**

La orientación hacia la calidad es por definición la manera de encontrar la ubicación en la cual se logre ser el mejor o uno de los mejores apoyándose en tres estrategias.

LA CALIDAD, EL SERVICIO, Y LA CONFIABILIDAD, Estos son los requisitos que aseguran una clientela fiel y un crecimiento regular.

El presente trabajo se basa principal en encuestas realizadas a clientes tanto externos como internos, personal que labora en él, al cuerpo medico del laboratorio clínico de las Clínica de las Palmas, para poder conocer las necesidades y elaborar proyecciones del laboratorio de esta manera poder optimizar el servicio a los clientes en aras de mantener una buena salud para los beneficiarios de esta unidad de salud para la ciudadanía de Barranquilla y colocar el servicio en un laboratorio de un tercer nivel.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Para conocer el problema del laboratorio clínico de la clínica de Las Palmas se hizo necesario realizar unas series de encuestas a los clientes externos (usuarios), a los clientes internos (trabajadores del laboratorio y cuerpo medico de la clínica) de esta manera se descubre que el problema es:

Ausencia de un Plan de Desarrollo Institucional, acorde con el crecimiento de la Clínica del Seguro de las Palmas lo cual produce un desfase entre la infraestructura disponible y la calidad del servicio que demanda el laboratorio hoy,- en estas condiciones la problemática no refleja unas series de relaciones que interactúan y establecen la participación de actores en ellas, con sus dificultades, visión, estructura mental, etc.

2. JUSTIFICACION

La administración del Instituto del Seguro Social en desarrollo de sus programas, ha fijado como una de sus grandes metas el fortalecimiento del sector Salud, a pesar de todas las estrategias emprendidas par el cumplimiento de este propósito, aun se requiere de mucho esfuerzo y trabajo por la complejidad de las estructuras del I.S.S que dificultan la marcha exitosa del proceso. Por tal razón se hace necesario que desde cada parte o zona del I.S.S haya un compromiso por el mejoramiento continuo del espacio que se dirige.

Es en este sentido que los colaboradores internos del laboratorio Clínico del la Clínica de las Palmas y su gerente se ha decidido iniciar un proceso que permita brindar al usuario un servicio optimo oportuno y de buena calidad.

3. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL: Recopilar información que permita convertir el laboratorio clínico de la institución en un centro de tercer nivel de referencia y soporte a partir de 1998.

3.2: OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Permitir que los usuarios conozcan las nuevas políticas de cambios en el laboratorio clínico de la clínica de Las palmas.

Automatización total de los equipos.

Intensificar la capacitación al personal técnico administrativo y asistencial que en él laboren.

Promover la formación de un equipo de calidad intralaboratorio, que haga seguimiento y monitoreo permanente al proceso que se está realizando.

Promocionar entre los usuarios y colaboradores del servicio los cambios que se están desarrollando para que ellos se involucren al del proceso.

4. RESEÑA HISTORICA DEL LABORATORIO CLINICO DE LA CLINICA DE LAS PALMAS DEL I.S.S.

Se inicia en las instalaciones del Hospital Universitario de Barranquilla donde se tomaban las muestras las cuales eran trasladadas al I.S.S Clínica de los Andes para su procesamiento y sus resultados eran llevados en horas de la mañana al Hospital Universitario para la entrega a los pacientes.

Su primer coordinador fue el doctor Humberto Abello Lascano quien permaneció al frente hasta 1978. En Marzo de 1977 fue trasladado el laboratorio a la Clínica de Las Palmas propiedad adquirida por el Seguro Social a través de una negociación con la Caja de Compensación familiar Cajacopi, desde su inicio la Clínica como tal presta los servicios de consulta externa, odontología, cirugía medicina interna ginecoobstetricia, urgencia, pediatría para todos sus afiliados y beneficiarios estos a su vez eran atendidos en el laboratorio realizándoles estudio de primer nivel de atención, aquellos que ameritaran un segundo nivel eran remitidos a la Clínica de los Andes.

En 1.992 la Clínica de Las Palmas en el cambio estructural que sufre el I.S.S se convierte en Clínica Materno Infantil de segundo y tercer nivel de atención, lo que origina un cambio de tecnología en el laboratorio clínico, este se convierte en automatizado con dos redes de servicio de computación en base Window 95... Freelab

en base 2 ... Omega, toda esta tecnología tiene como soporte el apoyo tecnológico (intercambio por compra de reactivo).

Hoy continua en el mejoramiento continuo hasta convertirse en un laboratorio de referencia y soporte de tercer nivel

4.1. MARCO LEGAL.

Se hace un esbozo de la Constitución Política de Nuestro País, relacionado con la Salud.

La Constitución Política de Colombia.

En lo relativo específicamente a la Salud establece la Seguridad Social como un derecho irrenunciable de los habitantes del Territorio Nacional y como un servicio publico obligatorio cuya organización debe hacerse conforme a los principios de universalidad, solidaridad y eficiencia (artículo 48).

Igualmente se garantiza a todas las personas el acceso a todos los servicios de promoción, protección y recuperación de salud, servicio publico a cargo del Estado, quien lo organiza, dirige, establece políticas, reglamenta, vigila y controla. En su prestación pueden concurrir agentes públicos y privados. Los servicios deben ser organizados en formas descentralizadas, con nivel de atención y participación de la comunidad (artículo 49).

4.1.2. NORMAS JURIDICAS SOBRE EL LABORATORIO.

El decreto N° 77 de 1977, establece las normas que regulan los laboratorios clínicos y

autoriza al Ministerio de Salud para establecer la reglamentación de las normas técnicas.

4.1.3. CODIGO SANITARIO NACIONAL

Ley Marco para la organización de los servicios de Salud.

En la Ley 10 de 1990 y dentro de la organización del sistema de salud se le otorga atribuciones al Estado por intermedio del Ministerio de Salud para organizar y establecer las normas técnicas y administrativas para la prestación de los servicios de Salud. (El artículo 980 literal b determina los regímenes o conjunto de normas que regulan los recursos).

4.1.4. LEY 60 DE 1993

En materia de Salud la ley 60 refuerza la descentralización que inicio la ley 10 de 1990 en ella se determina la competencia de la Nación, Departamentos, Distritos y Municipios.

4.1.5. LEY 100 DE 1993

El nuevo sistema general de seguridad social en la salud, reorganizado mediante la ley 100 de 1993 cambia el sistema de prestación de servicio de Salud, buscando garantizar los derechos irrenunciables de las personas y la comunidad.

La ley 100 en particular en el campo de la Salud desarrolla los servicios públicos de la atención a la Salud, estructurando todo un sistema que permite encontrara un ámbito natural de complementación entre los proveedores públicos los no gubernamentales que hoy existen en nuestra economía, para que el usuario pueda gozar en lo posible de un poder de negociación diferente al sistema, para lo cual se debe articular las ofertas de servicios por parte de diferentes entidades.

Por lo tanto los hospitales públicos se transforma en empresa social del Estado, cabe resaltar, que los directores pueden gozar de estabilidad en sus cargos con el fin de asegurar de alguna forma que los planes de inversión y reorganización tengan mayor continuidad, esta situación permitirá que las autoridades hospitalarias logren mayor legitimidad de negociación frente al conjunto del sistema y a las autoridades departamentales y municipales, responsables sobres los planes de inversión y asignación de recursos para dichas empresas.

El conjunto de estas medidas pretende fortalecer, los servicios de salud prestados por el sector público y generar incentivos a la prestación eficiente de los mismos.

4.1.6. AMBITO OBLIGATORIO DEL CUMPLIMIENTO DEL MANUAL DE NORMAS TECNICAS Y PROCEDIMIENTOS EN LOS LABORATORIOS

Estas normas técnicas y procedimientos tienen campo de aplicación y observancia obligatoria para todos los laboratorios clínicos en cualquier grado de complejidad, y en

todos los establecimientos o dependencias del sector público y privado o de Seguridad Social.

4.1.7. DEBERES Y OBLIGACIONES DEL BACTERIOLOGO

- Guardar el secreto profesional.
- Realizar un estricto control de Calidad.

Exigir el suministro de reactivos con calidad certificada que garanticen la confiabilidad de los resultados.

- Entregar en forma clara, precisa y oportuna los resultados sin causar demoras que perjudiquen al paciente.
- Certificar con su firma y número de registro cada uno de los análisis realizados.
- No participar en programas que signifiquen la fabricación de armas bacteriológicas o cualquier otro elemento biológico que atente contra la salud comunitaria.
- No negarse atender pacientes con enfermedades infectocontagiosas, ni el uso de sustancias tóxicas y reactivos químicos necesarios para el desempeñar sus funciones.

Por lo tanto el Bacteriólogo gozará de especial protección laboral que garantice su integridad física y mental como los beneficios de descanso que compensen los posibles riesgos que asume su labor.

No se comprometerá a realizar labores inherentes a la profesión que excedan a sus capacidades físicas y mentales.

5. ESTUDIO SOCIOECONOMICO DEL AFILIADO I.S.S.

Los afiliados al Instituto de los Seguros Sociales se benefician de un plan de protección en salud, previa atención preventiva médico quirúrgica, suministro de medicamentos y pago de incapacidades llamado PLAN OBLIGATORIO DE SALUD (POS). Entran en este grupo los trabajadores independientes, los empleados, los pensionados y empleados domésticos.

Los trabajadores independientes pagan el 12% de su salario mensual, el empleado paga él 4% de su sueldo y la otra parte lo paga el patrón (8%).

Existe el afiliado beneficiario: es el que demostrando que depende económicamente del afiliado puede hacer uso de todos los servicios de I.S.S.

Son beneficiarios del sistema:

Los esposos o la compañera permanente del afiliado.

Los hijos menores de 18 años de cualquiera de los cónyuges que dependan económicamente.

Los hijos menores de 25 años sean estudiantes con dedicación exclusiva y dependan económicamente del afiliado.

Los hijos adoptivos.

Se pueden afiliar otros familiares cuando dependan económicamente del afiliado y

cuando el afiliado pague la U.P.C correspondiente a cada uno de ellos. La U.P.C Unidad de Pago Constante por capitación (por persona), es la suma anual que el sistema reconoce a la EPS por cada uno de los asegurados, para la prestación del plan obligatorio de salud – (POS).

Anteriormente se le daba la alternativa al afiliado de ser atendido solo en la unidad que quedara mas cerca de su vivienda o trabajo.

Hoy día el afiliado se puede atender donde el crea conveniente y a la hora y momento que necesite el servicio sin tener en cuenta su estatus social permitiéndole al usuario “Los Principios de EXCELENCIA en la calidad” 1.

5.1. ESCALA DE LA POBLACION

EL Instituto del Seguro Social atiende a sus afiliados y beneficiarios en edades desde 0 años hasta la tercera edad, cada una de estas personas tienen un grupo diferenciado, pero que en el momento de prestarles el servicio este es igual para todos, hoy día en la Clínica de las Palmas existen 68.269 personas afiliadas y 196.807 beneficiarios, para realizar esta investigación se elaboro una encuesta la cual fue aplicada a los usuarios internos y externos del Laboratorio Clínico de la Clínica de las Palmas donde se tuvieron en cuentas muchos criterios para mejorar la calidad de las muestras y el mejoramiento de la calidad de servicio para el usuario y buscando mayor comodidad.

5.2 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

Encuesta para conocer la satisfacción en los usuarios internos sobre la calidad en los servicios que ofrece el laboratorio.

1 . Como fue el trato que recibió de los médicos (A).

El resultado fue, Bueno 47.6%, Regular 28.6%, Excelente 19.%, Malo 4.8%, NS o NR 0%, o sea hubo una respuesta satisfactoria con relación a la atención del cuerpo medico.

Con relación al trato por parte de los jefes inmediatos(B):

Los resultados fueron, Bueno 61.8 %, Excelente 19.1%, Regular 14.3%, Malo 4.8%, NS o NR 0%.

El trato de los proveedores:

El resultado fue el siguiente, Bueno 52.4%, Excelente 23.8%, NS o NR 14.3%, Regular 4.8%, Malo 0 %.

El trato de los usuarios externos.

El resultado fue el siguiente, Bueno 38.1%, Regular 38.15, Excelente 14.3 %, NS o NR 4.8%, se nota la satisfacción del usuario.

2. Como le parece las instalaciones del Laboratorio:

Con relación de cómo le parece las instalaciones de la sala de espera, el resultado fue Malo 76.2 %, Regular 19. %, NS o NR 4.8%, Excelente 0%, Bueno 0%, se debe poner mayor atención en las instalaciones de la sala de espera y se debe pensar en una pronta y rápida readecuación de esta área.

Como le parece las instalaciones de las tomas de muestras:

El resultado fue el siguiente, Regular 61.9 %, Malo 28.6 %, Bueno 4.8 %, Excelente 4.8 %, NS o NR 0 %, esta área debe ser remodelada por que resulta demasiado incomoda.

En cuanto a los servicios sanitarios el resultado fue, Regular 57.1%, Malo 14.3%, Bueno 9.5%, NS o NR 9.5%, Excelente 4.8% se debe mejorar las instalaciones de los servicios sanitarios.

Como le parece el área de lavado.

Los resultados fueron, Regular 47.6%, Malo 38.1%, Excelente 4.8%, Bueno 4.8%, NS o NR 4.8%, o sea que se debe mejorar.

Sobre el área de preanalítica el resultado fue Regular 42.9%, Malo 23.8%, Bueno 19.%, Excelente 4.8%, NS o NR 4.8%, esto indica esta dependencia se debe reformar.

Sobre el área analítica:

Se obtuvo el siguiente resultado, Regular 42.9%, Bueno 38.1%, Malo 14.3%, NS o NR 4.8%, Excelente 0%.

Ficha técnica números de encuestados 21, usuarios mayores de edad hombres y mujeres, la encuesta se realizó dentro de las instalaciones de la clínica de Las Palmas I.S.S.

3. Que opinión le merece la higiene y la organización del Laboratorio.

El resultado fue, Bueno 33.3%, Regular 33.3%, Malo 14.3%, Excelente 9.55, NS o NR 9.5%.

4. Cree usted que existen normas de Bioseguridad en el laboratorio, NO 76.2% y SI 19%, esto resulta grave tanto para el trabajador como para el usuario, se deben tomar los correctivos necesarios en forma inmediata.

4. Considera usted que cuenta con los elementos necesarios para cumplir con las labores asignadas, el resultado fue NO 76.2%, SI 19%, con este resultado se demuestra que el ambiente para laborar no es el más indicado por la falta de los elementos para que se lleven a cabo una buena labor.

Encuestas para conocer la calidad en los Servicios del laboratorio de parte del Cuerpo Medico.

1. Como fue como fue el trato que recibió de parte de la secretaria del laboratorio.

El resultado fue, Bueno 52.5%, Excelente 40.%, Malo 0 %,NS o NR 2.5%, Regular 2.5%.

Sobre el trato del técnico del laboratorio el resultado fue Excelente 47.5%, Bueno 47.5%, NS o NR 2.5%, Regular 2.5%. Malo 0%.

De acuerdo al trato de los Bacteriólogos (as) el resultado fue Bueno 57.5%, Excelente 35.%, NS o NR 2.5%, Malo 0%.

Considera usted que los resultados son confiables.

El resultado es el siguiente SÍ 85%, NO 10%, NS o NR 5.%, o sea que los resultados son confiables.

Sobre si los resultados son entregados en forma oportuna

El resultado SÍ 50%, NO 47.5%, NS o NR 2.5%. , se debe buscar una formula de entrega de resultado en una forma más rápida.

Cree usted que existe comunicación entre él Medico con el Bacteriólogo.

El resultado NO 70%, SI 27.5%, NS o NR 2.5%, a este resultado se le debe prestar mucha atención por la falta de comunicación que existe entre Medico y Bacteriólogo, por ser profesionales de la salud deben estar en permanente contacto.

Sobre si le gustaría que existiera esa comunicación.

El resultado SI 95%, NO 5%.

Cree usted necesario que el cuerpo de Bacteriólogos dictaran por lo menos una vez a la semana la manera como deben interpretarse los resultados de laboratorio y la Importancia del examen.

El resultado fue SI 90 %, NO 7.5%, NS o NR 2.5%. como resultado se deben hacer charlas técnicas con todas las personas que pertenezcan laboralmente al laboratorio.

Sobre sugerencia y recomendaciones el resultado fue apresurar los resultados urgentes 27.8%, Mejorar la sala de espera 5.%, Mejorar las lecturas de los exámenes 12.5%, Mas comunicaciones profesionales 12.5%.

Ficha técnica

Se encuestaron 40 beneficiarios internos mayores de edad hombres y mujeres usuarias del laboratorio clínico de la Clínica de la Palmas del I.S.S, se realizo la encuesta dentro de la Clínica.

Estas encuestas se realizaron al usuario externo sobre la calidad de los servicios que ofrece el laboratorio.

1- Como fue el trato que recibió de parte de la secretaria del laboratorio.

El resultado fue el siguiente Bueno 52.4%, Regular 21%, Excelente 11.%, NS o NR 7.9%, Malo 7.%, esto indica que por parte de la secretaria debe tratar mejor al usuario ya que por esta atención el beneficiario del laboratorio se lleva la imagen del laboratorio.

Sobre el trato de las personas que reciben las muestras.

El resultado fue Bueno 54.1%, Regular 19.2%, Excelente 10.9%, NS o NR 7.9%, Malo 5.2%, esto indica que se debe mejorar el trato de las personas que reciben las muestras.

El resultado de las personas que toman las muestras.

Los resultados fueron Bueno 50.7%, Excelente 17.%, Regular 18.8%, NS o NR 9.6%, Malo 3.9%.

Como fue el trato de los Bacteriólogos.

El resultado fue Bueno 47.6%, Excelente 19.7%, Regular 10.5%, NS o NR 9.6% Malo 2.6%.

El trato de las personas que entregan los resultados.

El porcentaje del resultado fue Bueno 56.8%, Regular 20.1%, Excelente 11.8%, Regular 20.1%, NS o NR 6.5%, Malo 4.8%.

2 – Como le parece las instalaciones.

A - Sala de espera.

El resultado de la encuesta fue Malo 53.7%, Regular 33.2%, Bueno 11.4%, Excelente 1.7%, aquí se debe mejorar esta zona en forma urgente para mejorar la atención al cliente y la imagen corporativa.

B – Servicios sanitarios.

La encuesta arrojó el resultado siguiente Bueno 40.2 %, Regular 25.3%, Malo 11.8%, Excelente 11.4%, NS o NR 11.3%, se debe hacer una nueva adecuación del servicio sanitario.

C – Como le parece las instalaciones de sitio donde toman las muestras.

El resultado es Regular 25.3%, Bueno 40.1%, Malo 11.7%, Excelente 11.3%, NS o NR 11.3%.

3 – Que opinión le merece la higiene y organización del laboratorio.

El resultado fue el siguiente Bueno 39.7%, Regular 31.4%, NS o NR 13.9%, Excelente 9.2 %, Malo 5.7%.

3 – La entrega de resultados fue.

El resultado de la encuesta fue B) Al día siguiente 56.3%, A) El mismo día 21.8%, C) Después de dos días 18.8%, NS o NR 3.1%.

4 – Sugerencias

A) No hay adecuada Ventilación en la sala de espera, 45.%, B) Se necesita organizar filas 10%, C) Se sienten satisfechos .4%, D) Se necesitan sillas para la sala de espera 10.9%, E) Mejorar las instalaciones 27.1%, F) Mejorar trato al publico.6.6%, de acuerdo a estos resultados se tiene que hacer una reforma a la sala de espera para que las personas se sientan a gusto.

Ficha técnica.

Se entrevistaron 229 usuarios externos del laboratorio mayores de edad hombres y mujeres, esta encuesta se realizo dentro de las dependencias de la Clínica de las Palmas del I.S.S del Distrito de Barranquilla los días 22 al 27 de Septiembre de 1.997.

Para tener un mejor soporte sobre esta investigación se pueden ver las encuestas realizadas en las paginas a continuación, agradeciendo al personal beneficiario tanto interno como externo del Laboratorio Clínico de la clínica de Las Palmas del Instituto del Seguro Social del Distrito de Barranquilla.

ENCUESTA

ENCUESTA PARA CONOCER LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DEL LABORATORIO
POR PARTE DEL CUERPO MEDICO.

FICHA TECNICA

NUMEROS DE ENCUESTADOS 40

TIPO DE USUARIOS: MAYORES DE EDAD HOMBRES Y MUJERES.

TIPO DE ENCUESTA SE REALIZO DENTRO DE LAS INSTALACIONES DE LA CLINICA
CENTRO DE LOS SEGUROS SOCIALES DE BARANQUILLA.

1. COMO FUE EL TRATO POR PARTE DE:

	EXCELENTE %	BUENO %	REGULAR %	MALO %	NS O NR %
A. SECRETARIA	16 40	21 52.5	1 2.5	1 2.5	1 2.5
B. TECNICO DE LABORATORIO	19 47.5	19 47.5	1 2.5		1 2.5
C. BACTERIOLOGOS (AS)	14 35	23 57.5	1 2.5		1 2.5

2. CONSIDERA USTED QUE NUESTROS RESULTADOS SON CONFIABLES?

SI %	NO %	NS O NR %
34 85	4 10	2 5

3. ES OPORTUNA LA ENREGA DE LOS RESULTADOS?

SI %	NO %	NS O NR %
20 50	19 47.5	1 2.5

4. CREE USTED QUE EXISTE COMUNICACIÓN DIRECTA DEL MEDICO CON EL BACTERIOLOGO?

SI %	NO %	NS O NR %
11 27.5	28 70	1 2.5

LE GUSTARIA QUE EXISTIERA ESA COMUNICACIÓN

SI %	NO %	NS O NR %
38 95	0	2 5

5. CREE USTED NECESARIO QUE EL CUERPO DE BACTERIOLOGO DICTARAN POR LO MENOS UNA VEZ A LA SEMANA COMO DEBEN INTERPRETARSE LOS RESULTADOS DEL LABORATORIO Y LA IMPORTANCIA DEL EXAMEN?

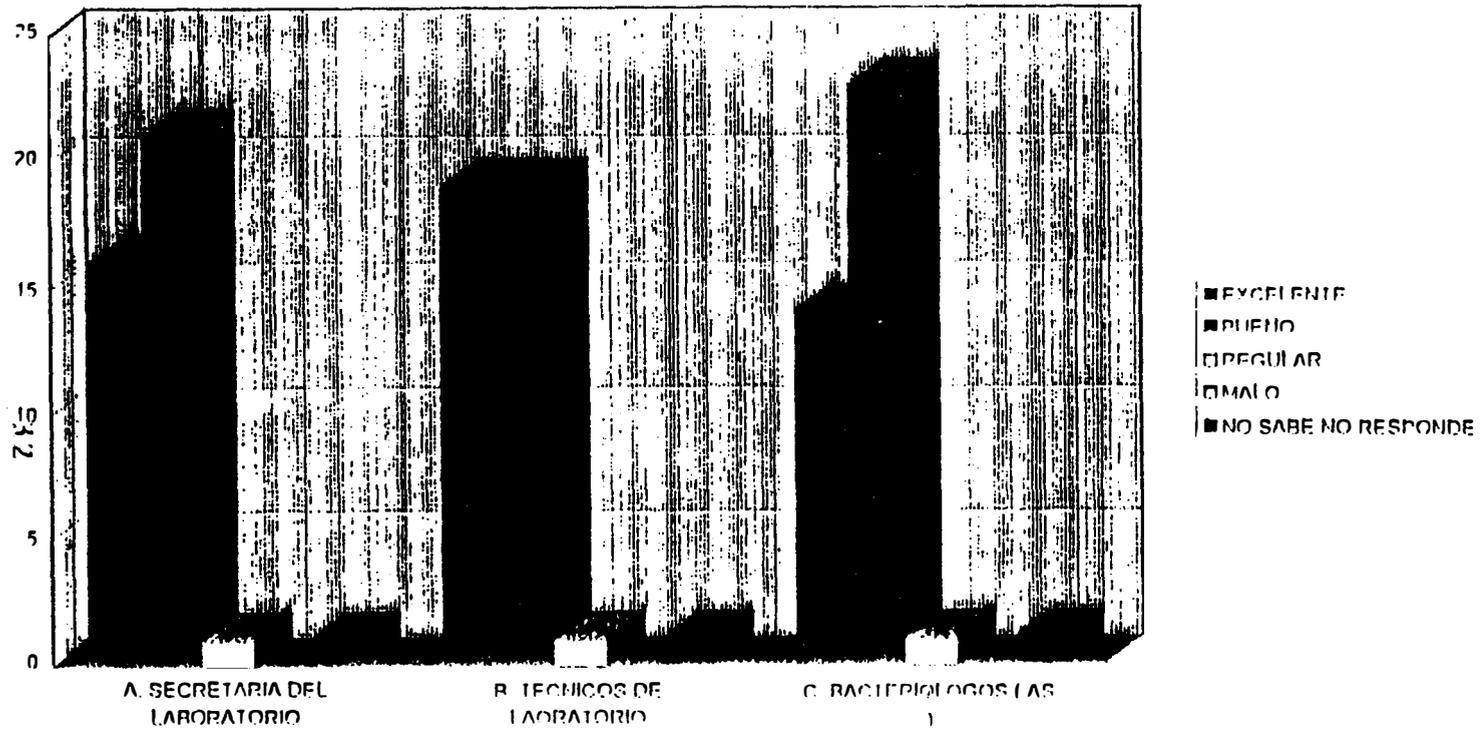
SI %	NO %	NS O NR %
36.90.	3 7.5	1 2.5

SUGERENCIA Y RECOMENDACIONES:

	%
A. APRESURAR LOS RESULTADOS URGENTES	11 27.5
B. MEJORAR LA SALA DE ESPERA	2 5.
C. MEJORARLAS LECTURAS DE LOS EXAMENES	5 12.5
D. MAS COMUNICACIÓN PROFESIONAL	5 12.5

1. COMO ES EL TRATO QUE RECIBE POR PARTE DE

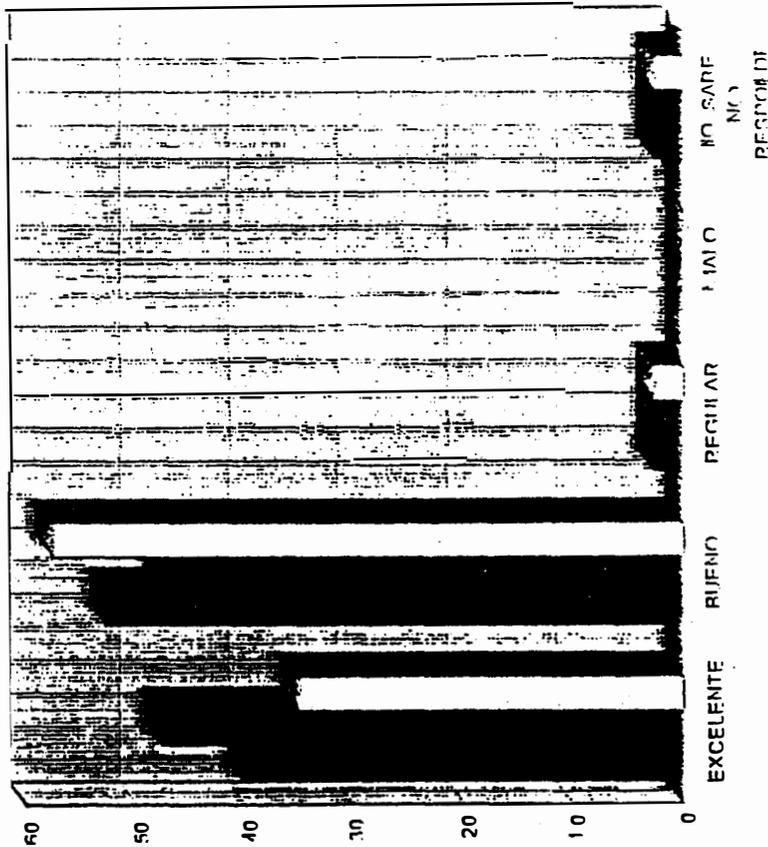
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	NO SABE NO RESPONDE
A. SECRETARIA DEL LABORATORIO	16	21	1	0	1
B. TECNICOS DE LAORATORIO	19	19	1	0	1
C. BACTERIOLOGOS (AS)	14	23	1	0	1



1. COMO ES EL TRATO QUE RECIBE POR PARTE DE

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	NO SABE NO RESPONDE
A	40	52.5	2.5	0	2.5
B	47.5	47.5	2.5	0	2.5
C	35	57.5	2.5	0	2.5

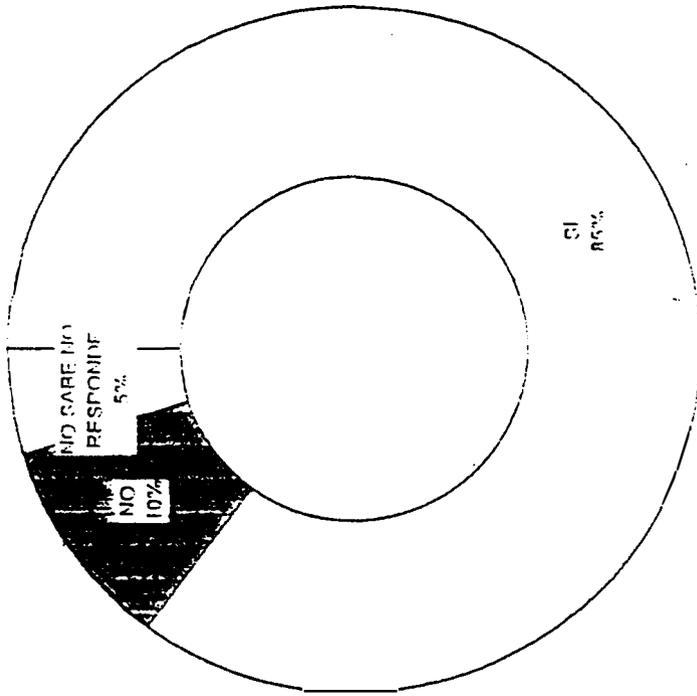
A SECRETARIA DEL LABORATORIO
 B. TECNICOS DE LAORATORIO
 C. BACTERIOLOGOS (AS)



A SECRETARIA DEL LABORATORIO
 B TECNICOS DEL LABORATORIO
 C BACTERIOLOGOS (AS)

2. CONSIDERA USTED QUE NUESTROS RESULTADOS SON CONFIABLES ?

SI 34 NO 4 NO SABE NO RESPONDE 2

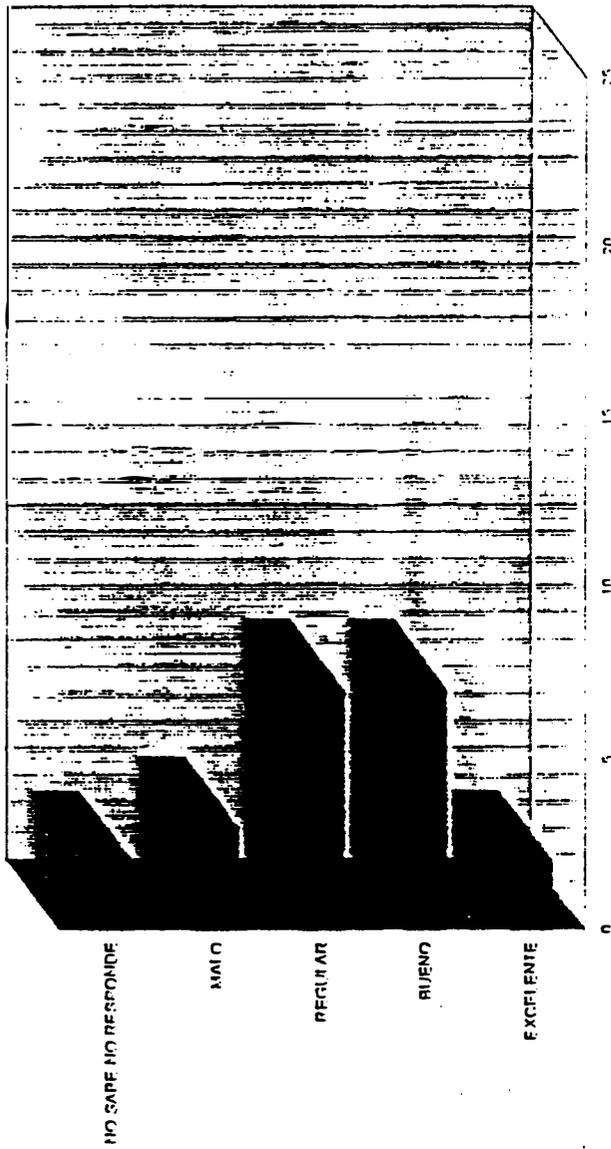


3 ES OPORTUNA LA ENTREGA DE RESULTADOS ?

3. QUE OPINION LE MERECE LA HIGIENE Y ORGANIZACION DEL LABORATORIO ?

EXCELENTE BUENO REGULAR MALO NO SABE NO RESPONDE

2 7 70 30 2

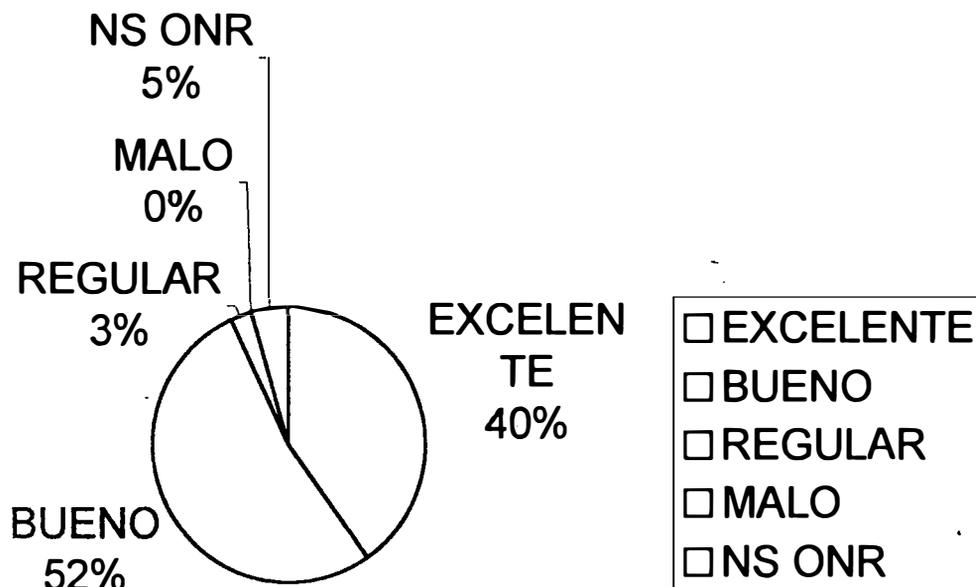


3. QUE OPINION LE MERECE LA HIGIENE Y ORGANIZACION DEL

¿CÓMO ES EL TRATO QUE RECIBE POR PARTE DE :

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	NS ONR
SECRETARIA	40%	52.50%	2.50%	0%	4.50%
TECNICOS DE LABORATORIO	47.50%	47.50%	2.50%	0%	2.50%
BACTERIOLOGOS (AS)	35%	57.50%	2.50%	0%	2.50%

A. SECRETARIA

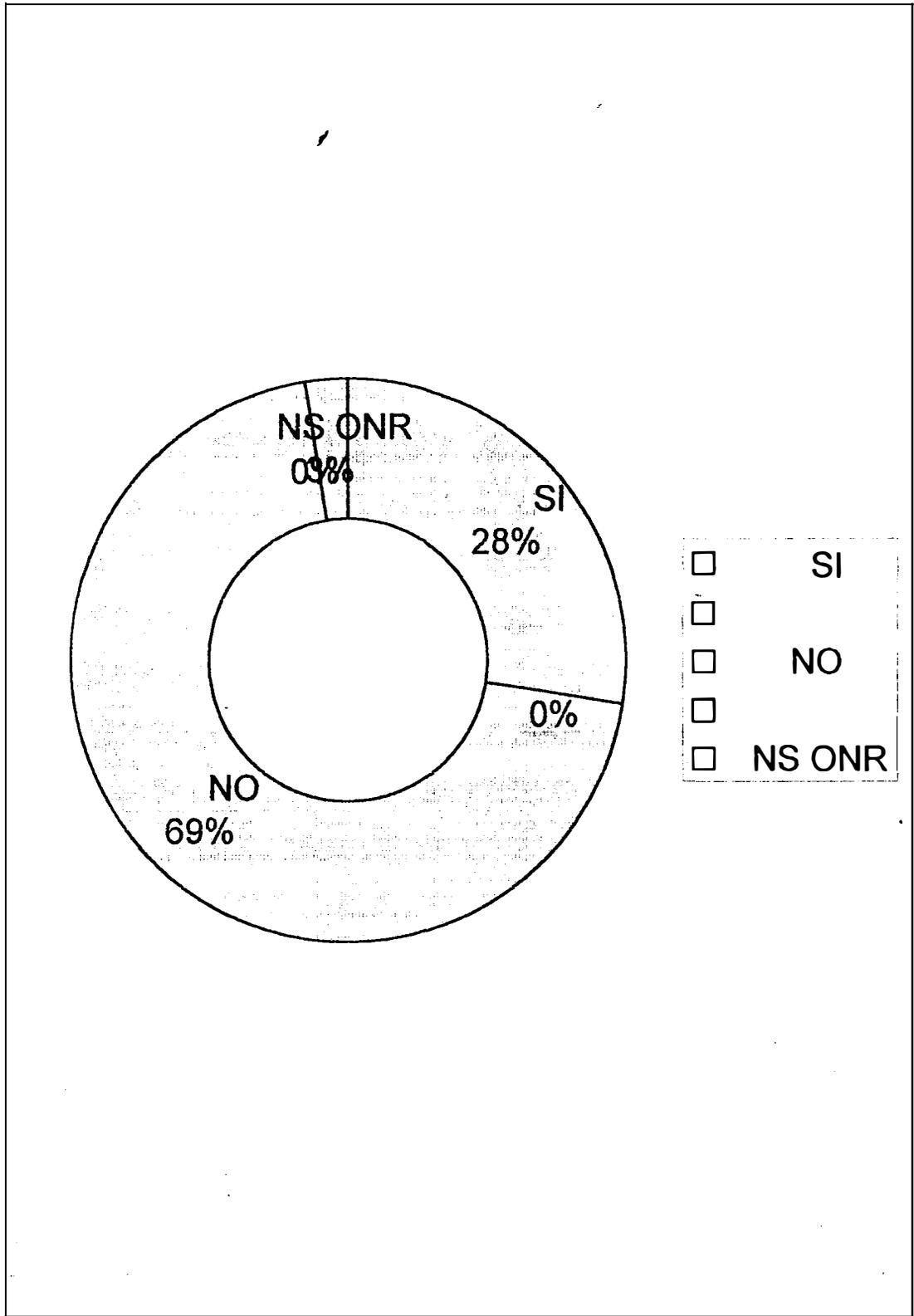


¿CREE USTED QUE EXISTE COMUNICACIÓN DIRECTA DEL MEDICO CON EL BACTERIOLOGO

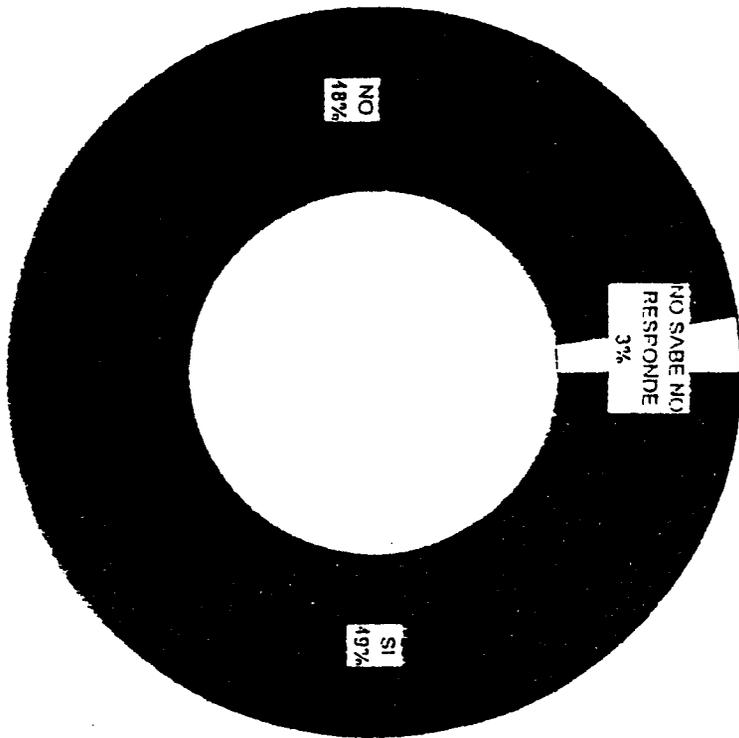
SI
28%

NO
70%

NS ONR
3%



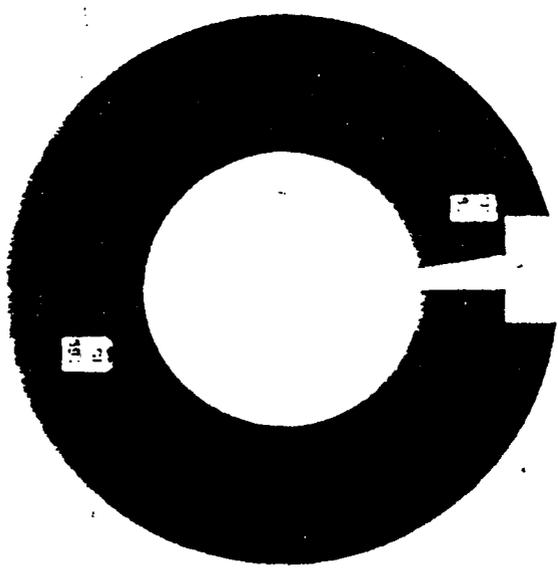
SI 20 NO 19 NO SARE NO RESPONDE 1



5. CREE LISTED NECESARIO QUE EL CUERPO DE BUCLETEROS DE LA PANTALLA MUESTRE UNA VÍZ A LA SEÑALADA MANEJA COMO DEPÓSITO DE TAPAS
LOS RESERVADOS DE LABORATORIO Y A MAYOR ALICIA DEL EXAMEN

SI NO NO NO SABE NO RESPONDE

NO SABE
RESPONDE



ENCUESTA:
SATISFACION DE LOS USUARIOS EXTERNOS SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS
QUE SE OFRECEN EN EL LABORATORIO CLINICO

FICHA TECNICA:

NUMERO DE ENCUESTADOS 229
TIPO DE USUARIOS: MAYORES DE EDAD HOMBRES Y MUJERES
TIPO DE ENCUESTA: SE REALIZO DENTRO DE LAS DEPENDENCIAS DE LA CLINICA
CENTRO DE LOS SEGUROS SOCIALES DE BARRANQUILLA DURANTE LOS DIAS 22 AL 27 DE SEPTIEMBRE DE 1997

1. COMO FUE EL TRATO QUE RECIBIO DE

	EXCELENTE	%	BUENO	%	REGULAR	%	MALO	%	NO SABE	NO RESPONDE	%
A. SECRETARIA	27	11.8	120	52.4	48	21.0	16	7.0	18	7.9	
B. LA PERSONA QUE RECIBE LAS MUESTRAS	25	10.9	124	54.1	44	19.2	12	5.2	24	7.9	
C. LA PERSONA QUE TOMA LAS MUESTRAS	39	17.0	116	50.7	43	18.8	9	3.9	22	###	
D. LOS BACTERIOLOGOS	45	19.7	109	47.6	24	10.5	6	2.6	45	9.6	
E. LA PERSONA QUE ENTREGA LOS RESULTADOS	27	11.8	130	56.8	46	20.1	11	4.8	15	###	
TOTAL	163	71.2	599	###	205	89.5	54	23.6	124	6.6	###

2. COMO LE PARECEN LAS INSTALACIONES ?

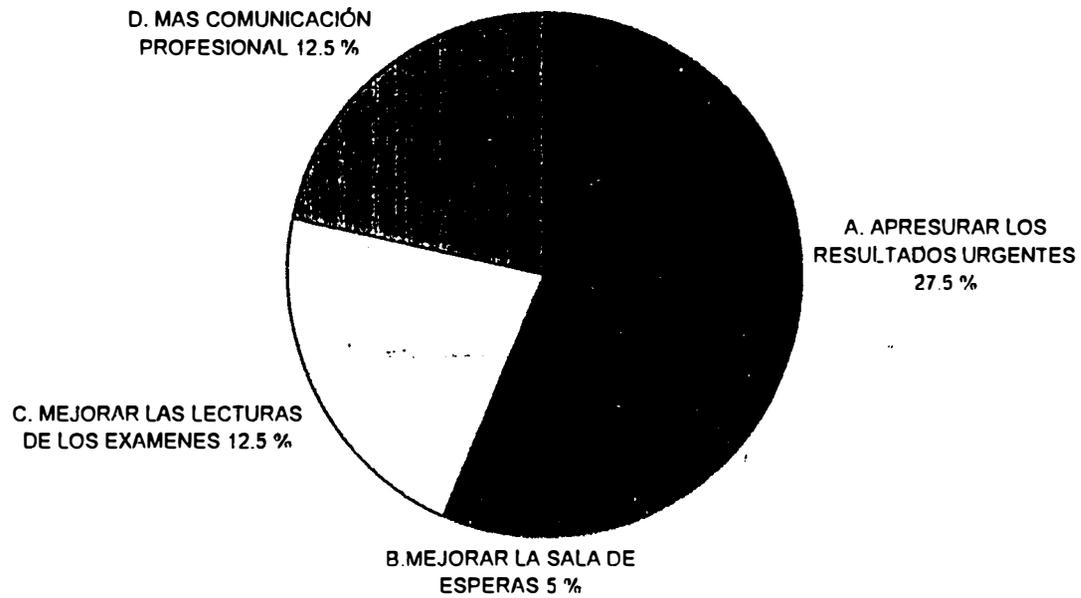
	EXCELENTE	%	BUENO	%	REGULAR	%	MALO	%	NO SABE	NO RESPONDE	%
A. SALA DE ESPERA	4	1.7	25	11.4	76	33.2	123	53.7	0	0	%
B. SERVICIOS SANITARIOS	5	2.2	17	7.4	46	20.1	157	68.6	4	0.0	
C. TOMA DE MUESTRA	26	11.4	92	40.2	58	25.3	27	11.8	26	1.7	
TOTAL	35	15.3	135	59.0	180	78.6	307	###	30	###	###

3. QUE OPINION LE MERECE LA HIGIENE Y ORGANIZACION
DEL LABORATORIO ?

	EXCELENTE	%	BUENO	%	REGULAR	%	MALO	%	NO SABE	NO RESPONDE	%
	21	9.2	91	39.7	72	31.4	13	5.7	32	###	

SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

		%
A. APRESURAR LOS RESULTADOS URGENTES	11	27.5
B. MEJORAR LA SALA DE ESPERAS	2	5
C. MEJORAR LAS LECTURAS DE LOS EXAMENES	5	12.5
D. MAS COMUNICACIÓN PROFESIONAL	5	12.5



3. LA ENTREGA DE RESULTADOS FUE :

RESPUESTA %

A. EL MISMO DIA	50	21.8
B. AL DIA SIGUIENTE	129	56.3
C. DEPUES DE DOS DIAS	43	18.8
D. NO SABE NO RESPONDEN	7	3.1

4. SUGERENCIAS:

A. NO HAY ADECUADA VENTILACION EN
LA SALA DE ESPERA

RESPUESTAS %

103 45.0

B. SE NECESITA ORGANIZAR LAS FILAS

23 10.0

C. SE SIENTEN SATISFECHOS

1 0.4

D. SE NECESITAN SILLAS PARA LA
SALA DE ESPERA

25 10.9

E. MEJORAR LAS INSTALACIONES

62 27.1

F. CAPACITACION AL PERSONAL SOBRE TRATO
AL PUBLICO

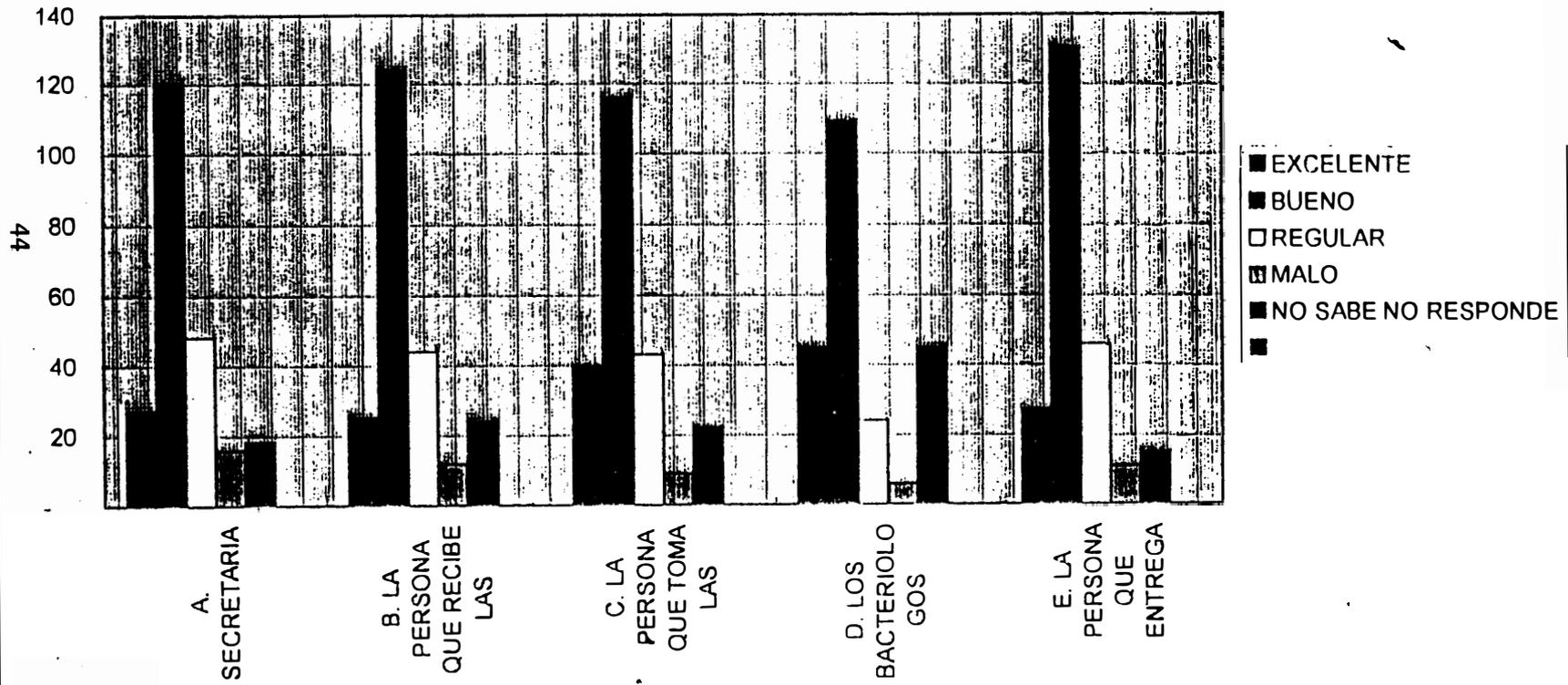
15 6.6

TOTAL

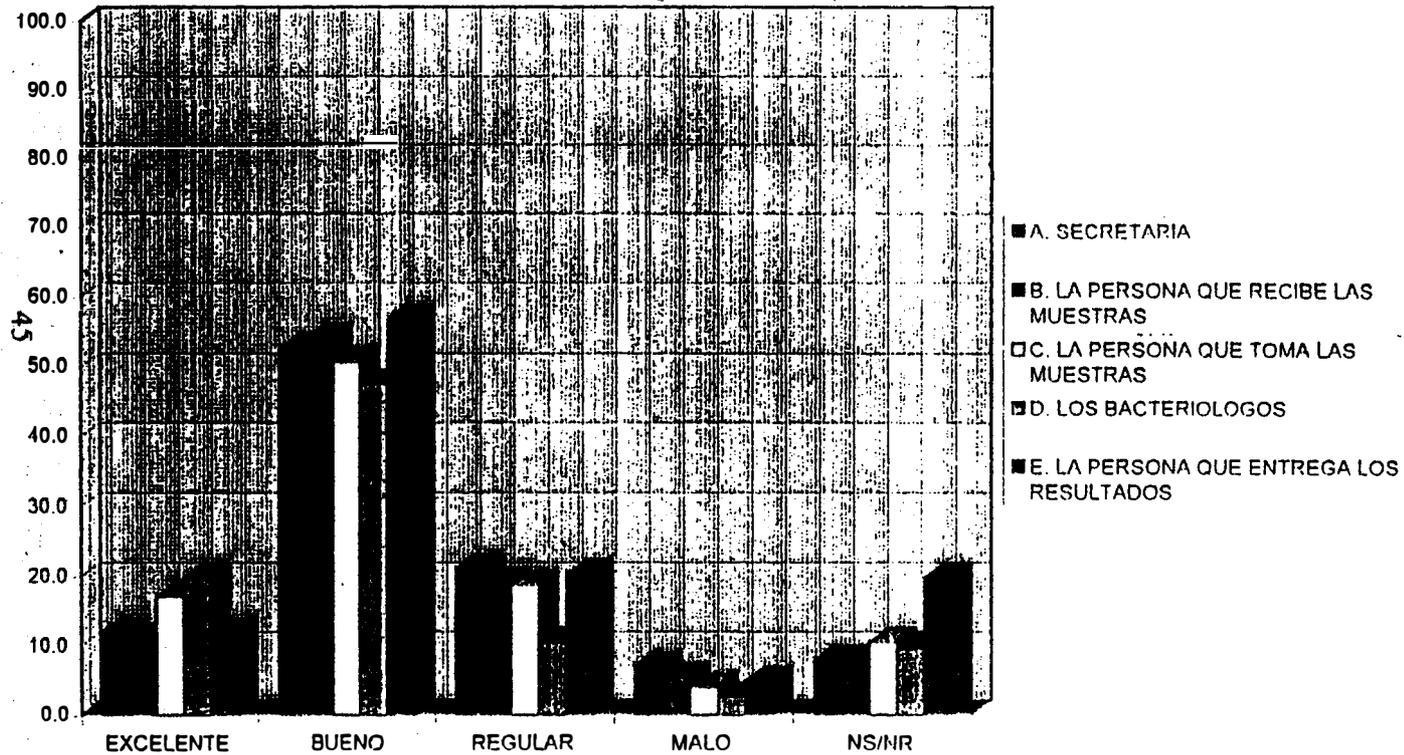
229 ####

1. COMO FUE EL TRATO QUE RECIBIO DE:

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	NO SABE NO RESPONDE
A. SECRETARIA	27	120	48	16	18
B. LA PERSONA QUE RECIBE LAS MUESTRAS	25	124	44	12	24
C. LA PERSONA QUE TOMA LAS MUESTRAS	39	116	43	9	22
D. LOS BACTERIOLOGOS	45	109	24	6	45
E. LA PERSONA QUE ENTREGA LOS RESULTADOS	27	130	46	11	15

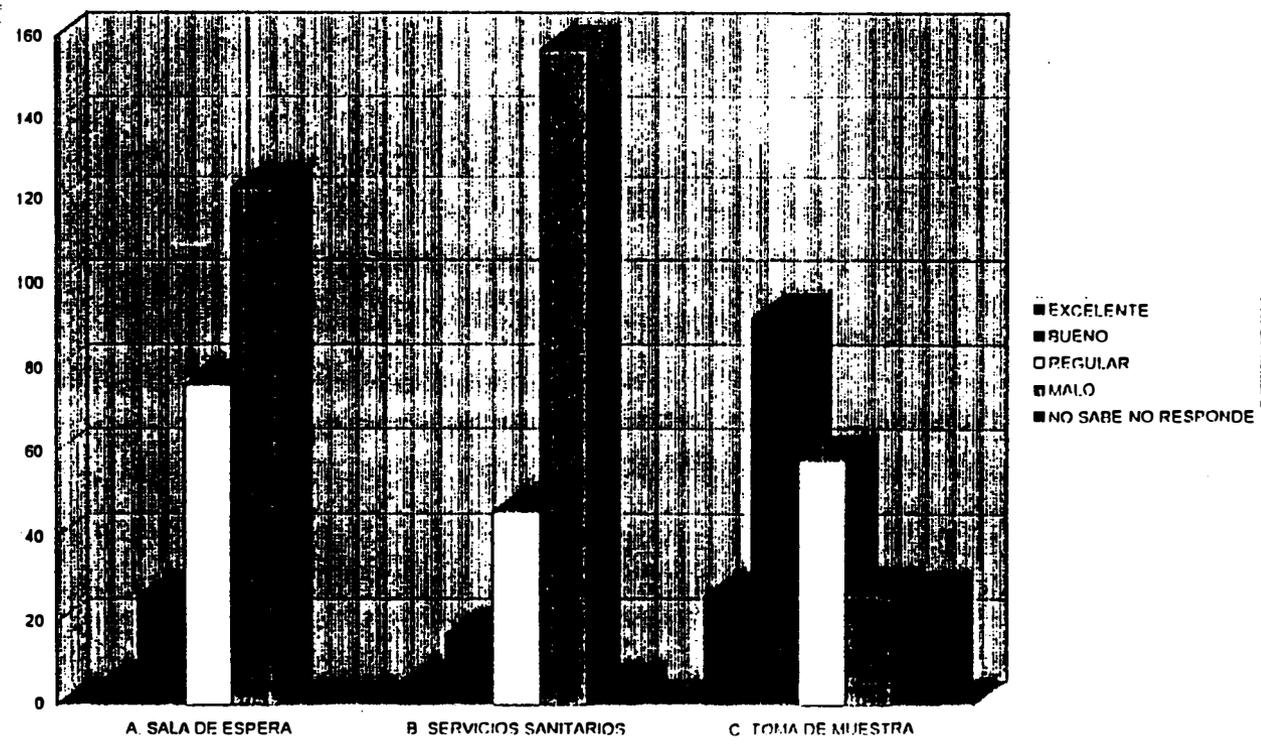


	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	NS/NR
A. SECRETARIA	11.8	52.4	21.0	6.99	7.9
B. LA PERSONA QUE RECIBE LAS MUESTRAS	10.9	54.1	19.2	5.2	7.9
C. LA PERSONA QUE TOMA LAS MUESTRAS	17.0	50.7	18.8	3.9	10.5
D. LOS BACTERIOLOGOS	19.7	47.6	10.5	2.6	9.6
E. LA PERSONA QUE ENTREGA LOS RESULTADOS	11.8	56.8	20.1	4.8	19.7



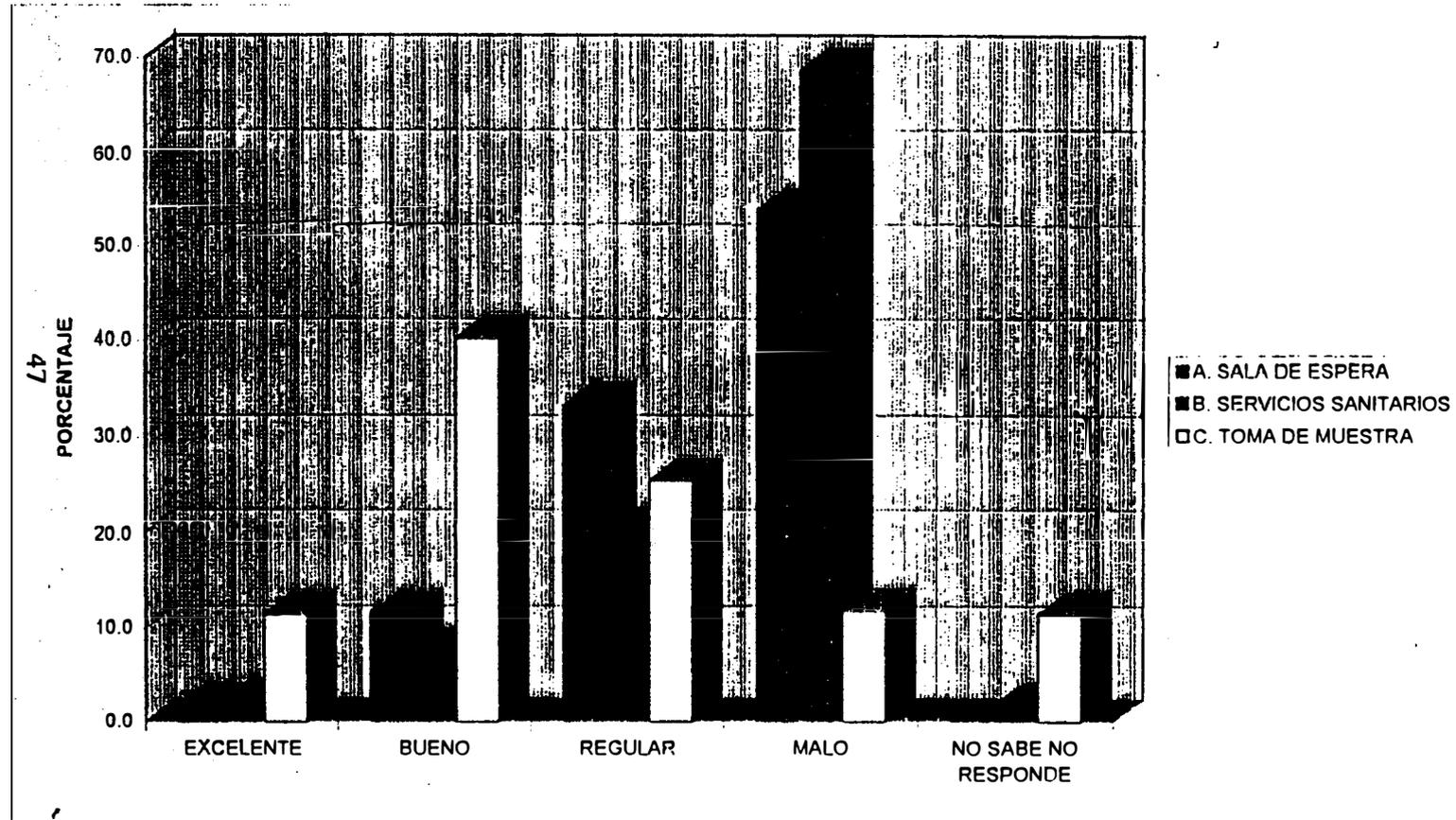
2 COMO LE PARECEN LAS INSTALACIONES ?

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	NO SABE NO RESPONDE
A. SALA DE ESPERA	4	26	76	123	0
B. SERVICIOS SANITARIOS	5	17	46	157	4
C. TOMA DE MUESTRA	26	92	58	27	25



2. COMO LE PARECEN LAS INSTALACIONES ?

	EXCELENT	BUENO	REGULAR	MALO	NO SABE NO RESPONDE
A. SALA DE ESPERA	1.7	11.4	33.2	53.7	0
B. SERVICIOS SANITARIOS	2.2	7.4	20.1	68.6	1.7
C. TOMA DE MUESTRA	11.4	40.2	25.3	11.8	11.4



3. QUE OPINION LE MERECE LA HIGIENE Y ORGANIZACION DEL LABORATORIO ?

EXCELENTE BUENO

REGULAR MALO

NO SABE NO RESPONDE

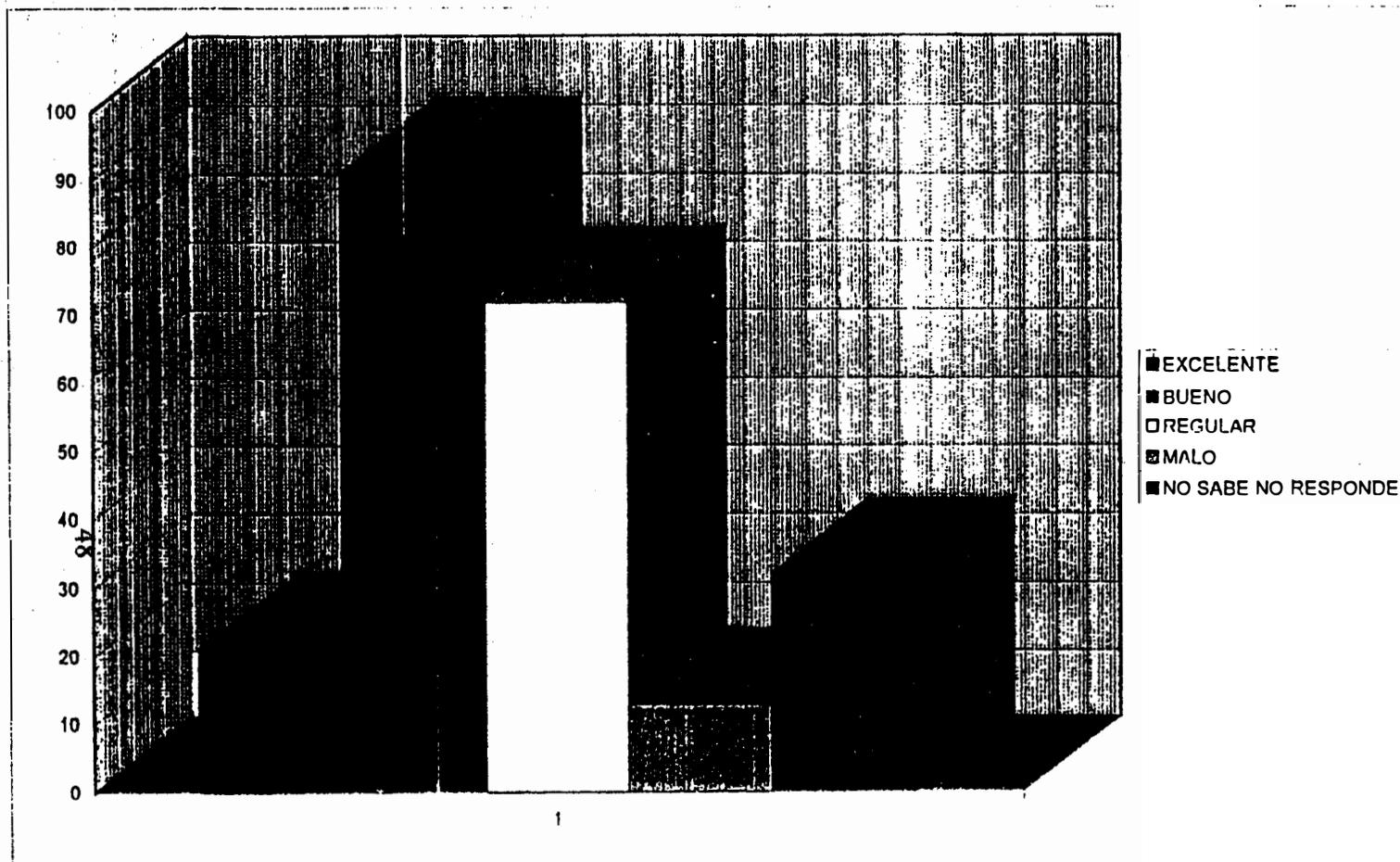
21

91

72

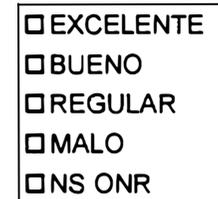
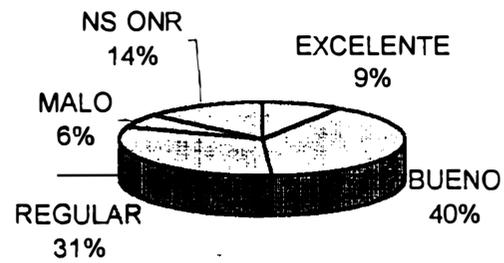
13

32



3. QUE OPINION LE MERECE LA HIGIENE Y ORGANIZACION

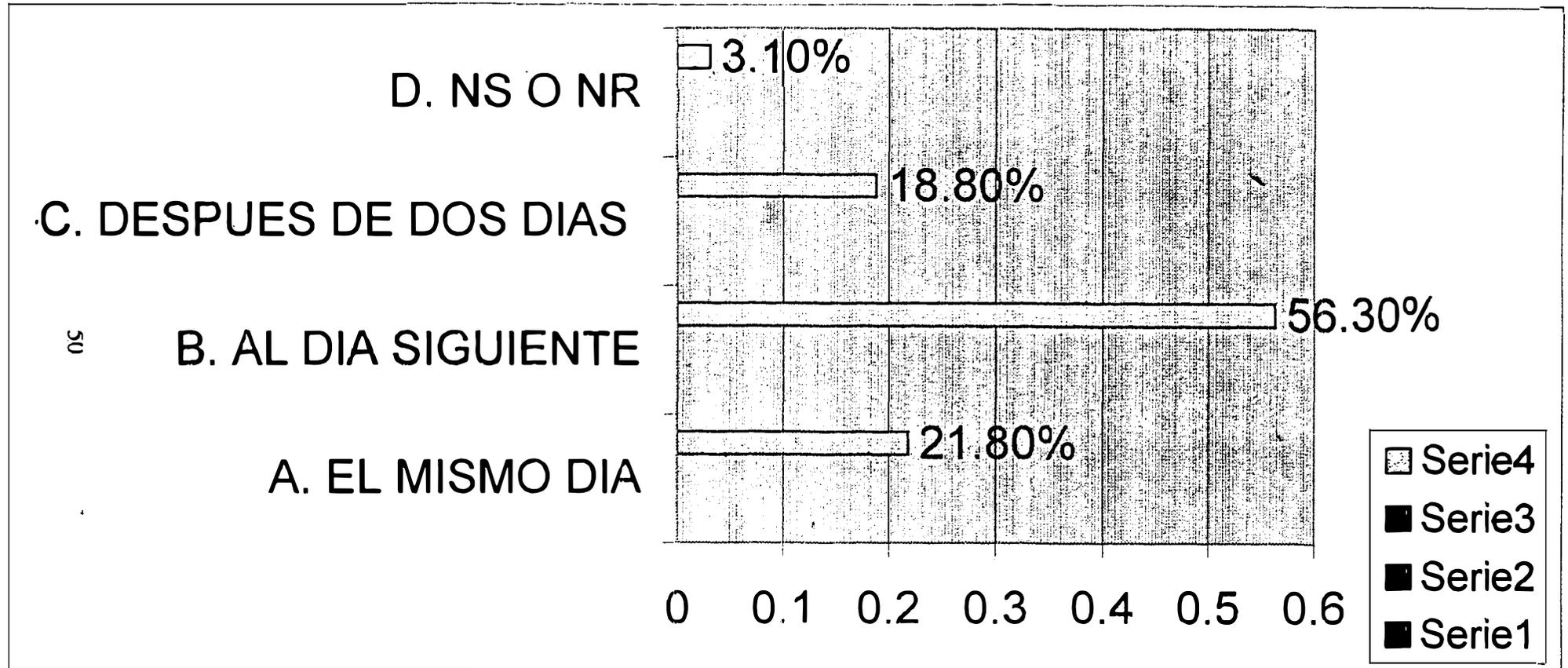
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	NS ONR
9.20%	39.70%	31.40%	5.70%	14.00%



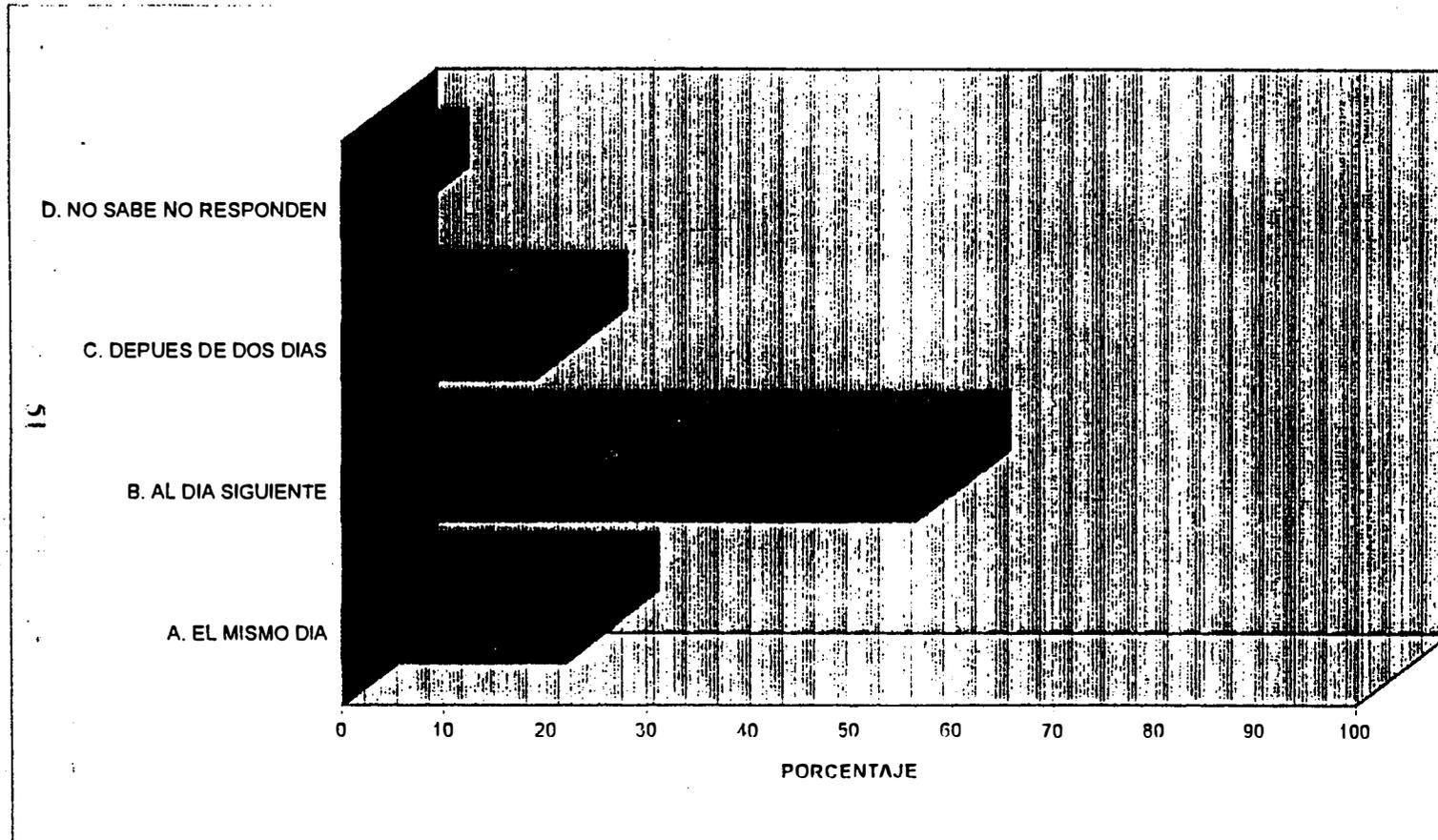
DEL LABORATORIO

3. ENTREGA DE RESULTADOS FUE:

A. EL MISMO DIA	21.80%
B. AL DIA SIGUIENTE	56.30%
C. DESPUES DE DOS DIAS	18.80%
D. NS O NR	3.10%

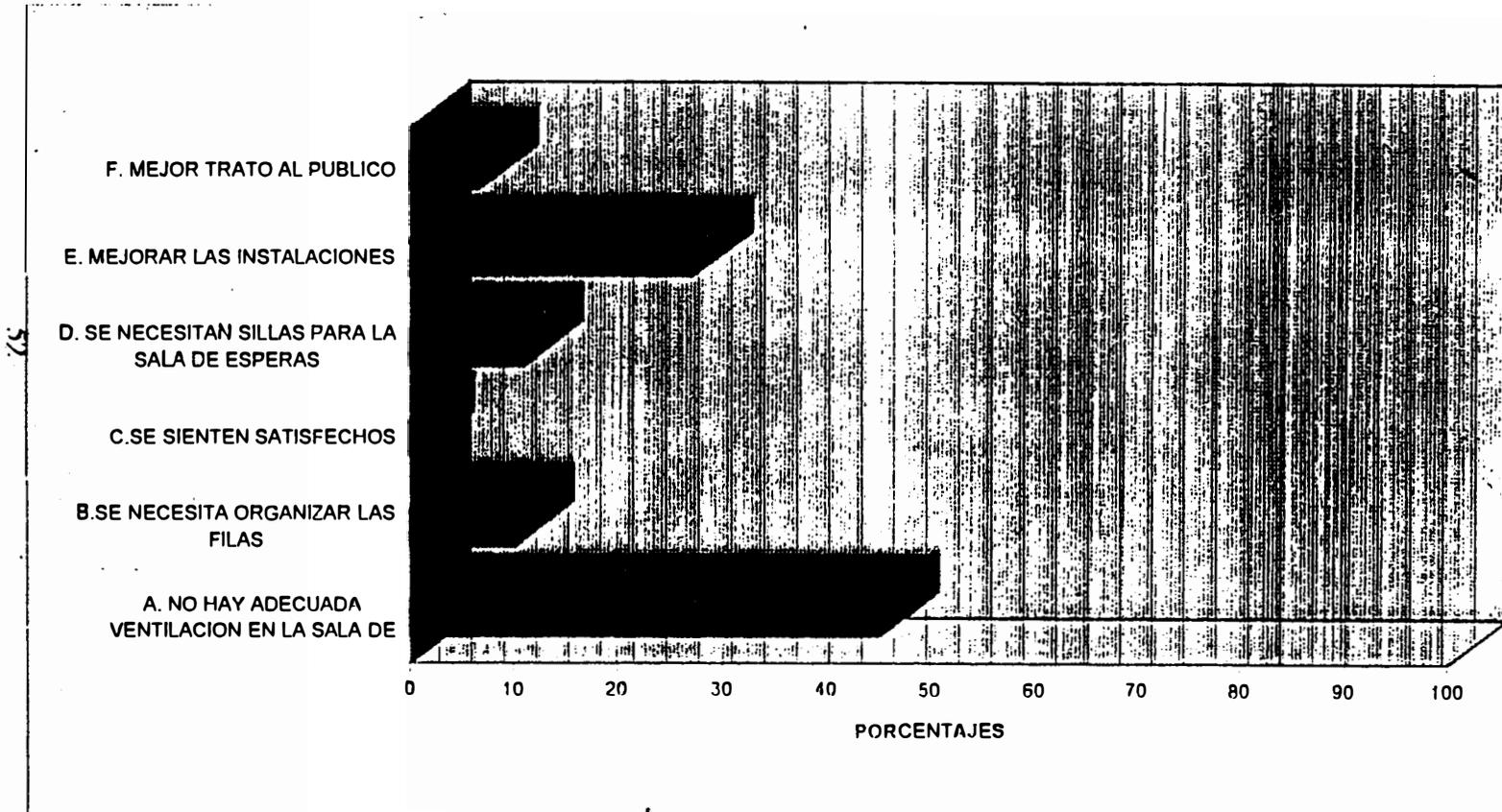


	%
A. EL MISMO DIA	21.8
B. AL DIA SIGUIENTE	56.3
C. DEPUES DE DOS DIAS	18.8
D. NO SABE NO RESPONDEN	3.1



4. SUGERENCIAS:

	%
A. NO HAY ADECUADA VENTILACION EN LA SALA DE ESPERAS	45.0
B. SE NECESITA ORGANIZAR LAS FILAS	10.0
C. SE SIENTEN SATISFECHOS	0.4
D. SE NECESITAN SILLAS PARA LA SALA DE ESPERAS	10.9
E. MEJORAR LAS INSTALACIONES	27.1
F. MEJOR TRATO AL PUBLICO	6.6



6. POLITICAS Y ESTRATEGIAS DEL LABORATORIO CLINICO DE LA CLINICA DE LAS PALMAS.

Para mejorar la atención a los usuarios del laboratorio Clínico de la Clínica de las Palmas se han trazado pautas que permitan una [?]área adecuada tanto en el laboratorio como en la zona de atención a los pacientes de nuestra unidad, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Cambio en el área locativa.
- Ampliar áreas.
- Area de descanso.
- Baño para pácientes.
- Sala de espera.
- Toma de muestras especiales.
- Mejorar las medidas en las áreas actuales.
- Mejorar la ventilación, iluminación, señalización.
- Mejoramiento y adquisición de nuevas tecnologías.
- Capacitación continua al colaborador interno.
- Comprometimiento del cuerpo administrativo con el mejoramiento del servicio.
- Aumentar el sentido de pertenencia a todos los trabajadores de la Clínica.

6.1. MISION

Brindar apoyo al cuerpo medico mediante la realización de exámenes de laboratorio clínico con alta tecnología, calidad y oportunidad, en beneficio del cliente acorde con las políticas del Instituto del Seguro Social.

6.2. VISION

Convertir en un laboratorio de tercer nivel y de referencia para mejorar la atención al usuario del I.S.S de la Clinica de las Palmas permitiendo mejorar la calidad del servicio con eficiencia y eficacia.

6.3. AREAS Y DIMENSIONES DEL LABORATORIO CLINICO.

Sala de espera 12 * 4 Mts esta no esta apta ya que le falta ventilación, amplitud, iluminación y sillas para que el paciente espere cómodamente.

Cabinas de tomas de muestras.

Existen cinco, cuatro para adulto con medidas de 1.4 Mts * .80 Cmts de ancho.

Una cabina para la atención de los niños con las siguientes medidas 3.00 * 3.00 Mts.

Area de recibo de muestras de 3.00 * 1.20 Mts.

- Tomas de muestras ginecologicas con las medidas de 2.20 * 2.20 Mts.
- Espacio de 2.20 * 2.20 Mts que hace las veces de oficina para la secretaria y a la ves es un pasaje para comunicarse con el interior del laboratorio.

- Oficina de coordinación cuyas medidas son 2.50 * 4.40 Mts .
- Baño para coordinación mide 1.00 * .75 Cmts.
- Hall de 3.2 * .80 Cmts.

Area de analítica consta de:

- Baño hombres (trabajador interno del laboratorio) mide 1.1 * 1.1 Mts.
- Area de separación de sueros, con las medidas 5.20 * 1.80 Mts.
- Baño para Bacteriólogos medidas 2 .25 * .90 Cmts.
- Area de Química, medidas 3.6 * 5.2 Mts.
- Area de Hematología, mide 3.6. * 3.6 Mts.
- Area de Hormonas, mide 4.8 * 4.00 Mts.
- Area de lavado de Materiales, mide 3.00 * 3.00 Mts, compartida con la sección de Orina y Coprologicos.
- Area de Inmunología, mide 1.90 * 2.00 Mts.
- Area de Microbiología.

6.4 AREA FISICA DEL LABORATORIO

Iluminación: los laboratorios clínicos deben contar con suficiente y adecuada iluminación natural y artificial en todos los sitios de trabajo.

Ventilación: Los laboratorios clínicos cualquier que sea su grado de complejidad deben contar con ventilación natural y / o artificial.

Temperatura: la temperatura en los laboratorios clínicos cualquiera que sea su grado de complejidad debe estar entre 15 y 25 grados centígrados.

Acústica. En lo referente a valores acústicos permisibles se cumplirá con los límites reglamentados por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, en la resolución N° 001792 de 1.990 para la exposición ocupacional al ruido.

Pisos: los pisos deben cumplir las condiciones siguientes.

Ser uniformes, impermeables, sólidos, resistentes antideslizantes, incombustibles, de fácil limpieza y desinfección.

Cielos rasos, techos, paredes, muros, y mesas de trabajos: Deben cumplir con las siguientes condiciones. Ser impermeables, de superficie lisa y que los materiales usados para sus terminados no contengan sustancias tóxicas, irritantes o inflamables.

Instalaciones: Todas las áreas del laboratorio clínico deben contar con instalaciones eléctricas, sanitarias e hidráulicas, las tuberías para el suministro de agua y la corriente eléctrica deben ser plenamente identificadas.

Instalaciones eléctricas. Deben contar con circuitos eléctricos independientes, con corriente para 110 y 220 voltios, si es necesario se debe prever estabilizador general o regulador de corriente con instalación de polo tierra.

Instalaciones hidráulicas: Las instalaciones hidráulicas deben ser suficientes para las necesidades del laboratorio en los aspectos de localización y presión.

El laboratorio debe contar con una regadera a presión y un lavaojos, para caso de emergencia.

Área: En la organización estructural, debe considerarse un área administrativa, un área técnica, y un área de servicios generales conforme a las normas técnicas vigentes.

Área administrativa: El área administrativa de los laboratorios clínicos incluirá las siguientes subáreas:

Sala de espera: se dispondrá de un espacio amplio, con adecuada iluminación y ventilación ubicada a la entrada del laboratorio. Estará equipada con sillas suficientes de acuerdo al volumen de usuario a atender.

Recepción debe contar con un área independiente localizada a la entrada del laboratorio donde el personal reciba inicialmente a los pacientes y suministre información.

Área de dirección: Debe existir un área en el laboratorio para dirigir las actividades técnicas administrativas.

Áreas técnicas del laboratorio clínico incluirá entre otras:

Toma de muestras debe existir un área dedicada exclusivamente para toma de muestras que estará dotada con los equipos, materiales y elementos necesarios para realizar este procedimiento.

Toma de muestras ginecológicas: contará con una camilla para exámenes ginecológicos, lámpara, cuello de cisne, espejos y materiales necesarios para realizar este procedimiento.

Lavado de materiales – esterilización: debe existir un área de lavado para materiales de esterilización ubicada independientemente del resto del área técnica.

Área de análisis de muestra: Todas las áreas de análisis de muestras deben contar con los equipos, elementos, material y recurso necesario según su grado de complejidad todo los materiales biológicos deben trabajarse como material potencialmente infeccioso.

El área técnica de microbiología deberá estar ubicada independientemente del resto de análisis de muestras.

El área técnica de muestra que requiere metodología radioactiva, deberá estar ubicada independientemente del resto de las áreas de muestras. Todas las áreas de análisis de

muestras deben ser restringidas al público.

Almacén de reactivos: Es necesario disponer de un depósito de materiales radioactivos independientes.

Área de servicios generales de los laboratorios según el grado de complejidad de cada laboratorio, las siguientes subáreas entre otras:

- Servicios sanitarios y guardarropas: Debe contar con servicios sanitarios, independientes para el personal del laboratorio y para el público.
- Área de aseo: debe contar con un área para el material de aseo.

Área de recolección y manejo de basuras: Debe existir un área específica para el depósito de basuras y desechos, y que cumplan con las condiciones técnico - sanitarias establecidas en el decreto 1918 de 1.994, Decreto 605 de 1.996 y especialmente con la resolución 2309 de 1.986 expedida por el Ministerio de Salud para el manejo y disposición final de los desechos.

El transporte interno de residuos sólidos se hará a través de montacargas, ascensores, escaleras, rampas observando condiciones sanitarias en el empaque, protección y presentación para evitar problemas de salud por esparcimiento o contaminación.

Debe tener en cuenta la prohibición del uso e instalación de ductos con el propósito de evacuar por ellos los residuos sólidos (Resolución 04445 de 1.996 y la resolución 0504 de 1.996.).

7. RECOMENDACIONES

Concientización del personal tanto interno como externo a cerca del cambio de complejidad, el compromiso de todos dará el resultado optimo y esperado.

Cubrir el servicio las veinticuatro horas y en caso de necesidad urgente realizar tomas domiciliarias, manejar los resultados de las enfermedades infectocontagiosas con mucha Etica.

8. CONCLUSION

Convertir el Laboratorio Clínico de la Clínica de las Palmas en un laboratorio de tercer nivel brindándole una buena atención al público, cumpliendo con las normas técnica impartidas por el Ministerio de Salud y Seguridad Social.

Permitiendo agilizar la atención de los pacientes del sector sur occidental del Distrito de Barranquilla, mejorando la imagen del Instituto de Seguro Social permitiendo mayor confiabilidad en nuestros resultados.

De acuerdo a nuestra Constitución Nacional, velar por la Salud de los Colombianos hasta llegar a ser un centro con Eficiencia y Eficacia para el mejoramiento de la calidad del servicio para el trabajador y la familia Barranquillera.

BIBLIOGRAFIA

CONSTITUCION POLITICA COLOMBIANA, textos integrados santa fe de Bogotá
1995.

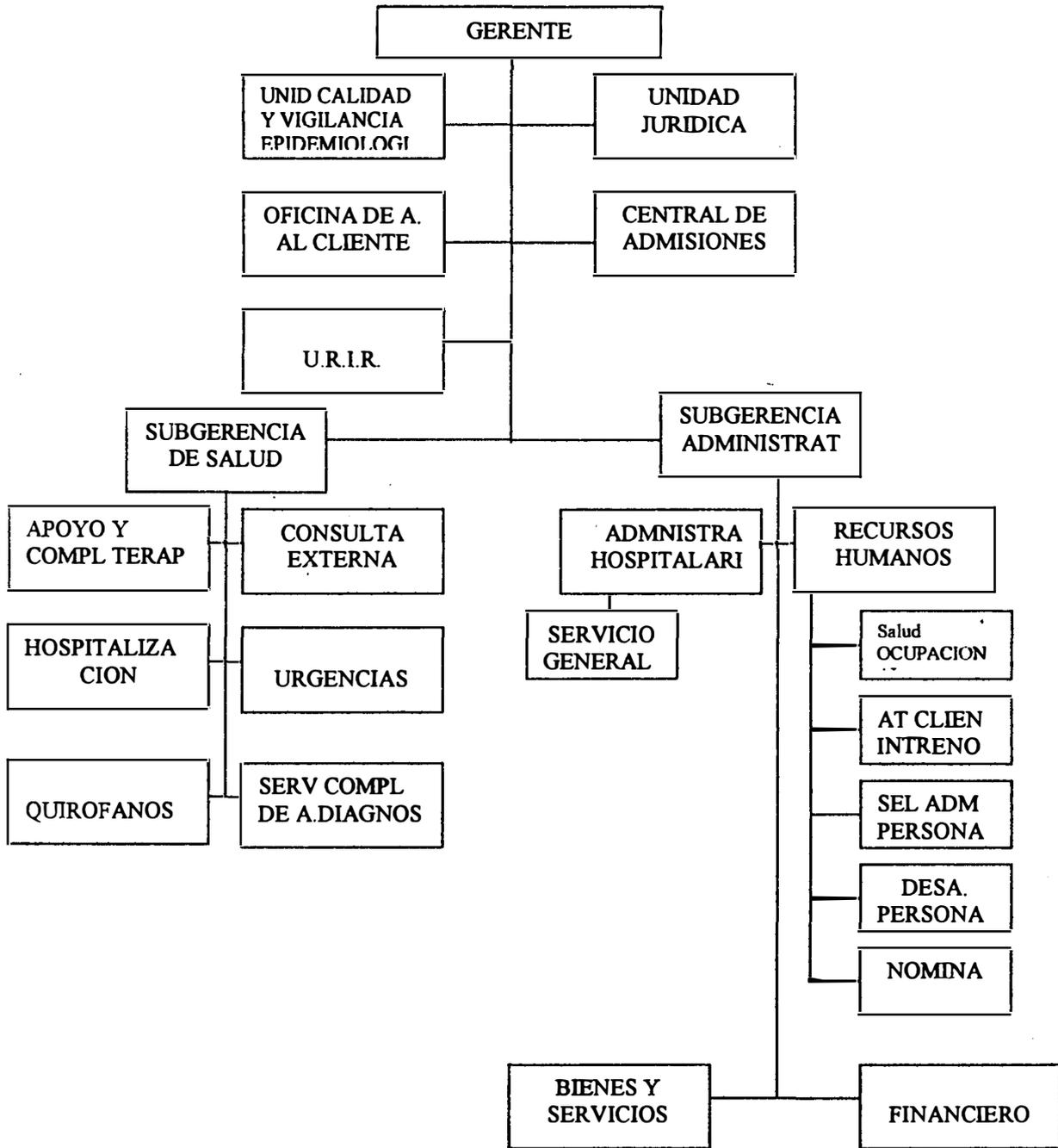
DE ROUX, Gustavo. Participación de la salud, Mimeo 1.995.

MINISTERIO DE SALUD, Manual Operativo para el Desarrollo Del Componente de la
Comunidad, P.S.C. Bogotá.

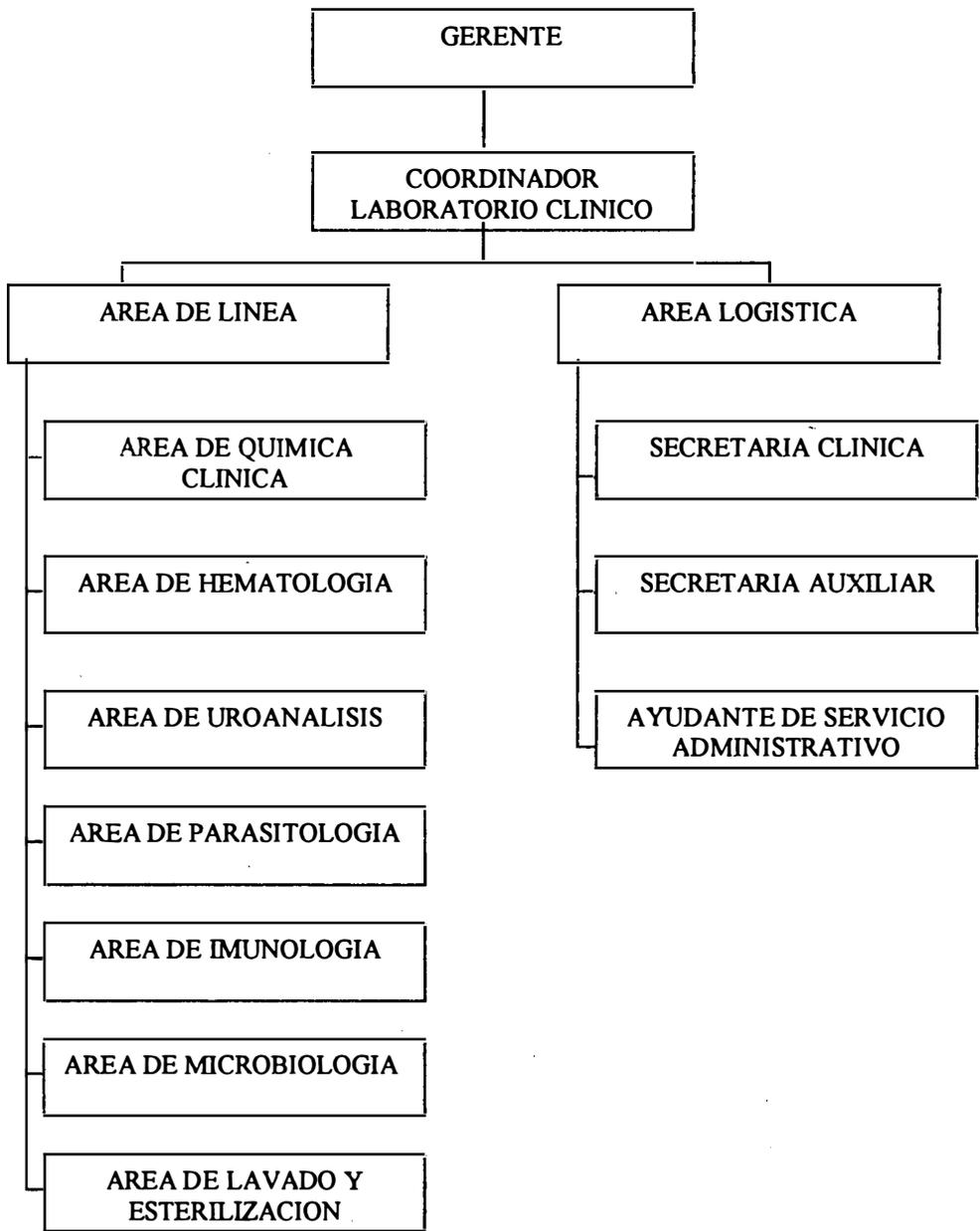
PETERES, Tomas En Busca de la Excelencia, Bogotá, Norma 1.984.

TESIS Y OTROS TRABAJOS DE GRADO, ICONTEC, Versión revisada y
actualizada. Julio de 1.996, Santa Fe de Bogotá D.C.

ORGANIGRAMA CLINICA LAS PALMAS I.S.S.



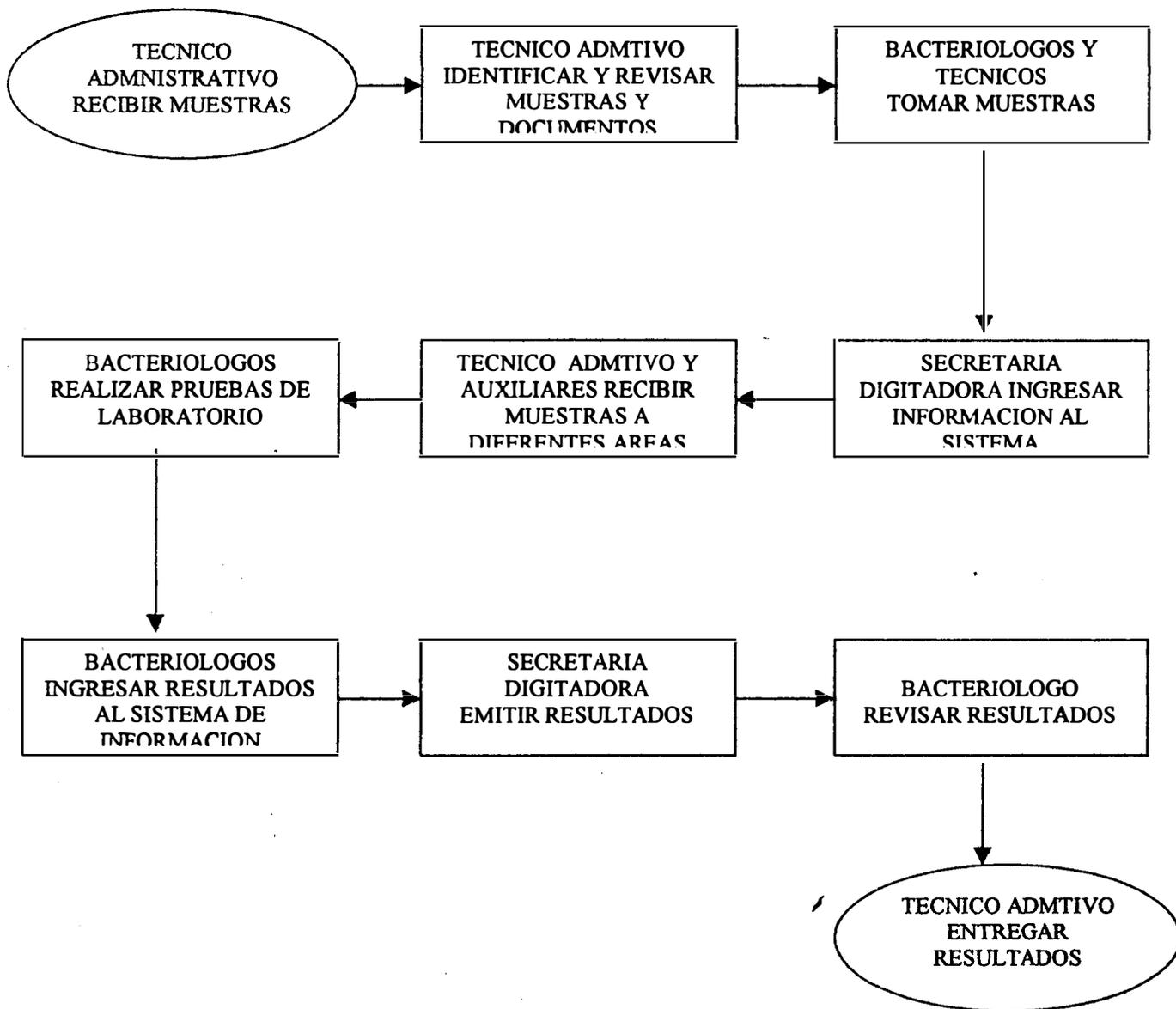
ORGANIGRAMA DEL LABORATORIO CLINICO CLINICA DE LAS PALMAS I.S.S



ACTIVIDADES	TAREAS	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLE
Sensibilización - Diagnostico - Situacional	1-Elaboración de encuestas,charlas informales 2. Tabulación de encuestas 3- Elaboración de la espina de pescado	-Papel bond - Maquina de escribir - Fotocopiadora - Calculadora - Lapiceros - Carteleras - Proyector	Sep 15 Sep30 1.997	Sixta Cano. Gloria Florez.
Validación de la información	Reunión con el equipo de colaboradores internos	-Papel periódico Marcadores Proyector Auditorio	1ª semana de octubre 1.997	Sixta Cano Gloria Florez. Colaboradores interno del laboratorio
Constitución del equipo de calidad	Reunión informativa sobre caracterización, Funciones y elección del equipo	Papel periódico Marcadores Auditorio	2ª semana octubre 1.997	Sixta Cano Gloria Florez Colaboradores internos.
Revisión de Misión Visión políticas y estrategia del laboratorio UPZC	Secciones de trabajo para análisis de documentos	Documentación institucional Papelografos, papel, marcador	3ª y 4ª semana octubre 1.997	Sixta Cano Gloria Florez Equipo de calidad
Elaboración de un plan de acción	Secciones de trabajo	Papelografos marcadores otros	20 nov 1.997	Sixta Cano Gloria Florez Equipo de calidad

PLAN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

FLUJOGRAMA DE SERVICIO EN EL LABORATORIO CLINICO DE LA CLINICA LAS PALMAS I.S.S.



RECURSOS:

Para la elaboración del presente Proyecto se tuvieron éncuentas los siguientes elementos:

Capital Humanos:

La s encuestas se aplicaron los dias 22 al 26 de Septiembre 1997 en el horario de 7.A.M a 1.P.M. por valor de \$ 25.000.por horas, y el numeros de lideres del Proyectos son dos por los seis dias de realización de las encuestas:

$25.000 * 6 \text{ horas} * 2 \text{ integrantes} * 6 \text{ sesiones} =$

$25.000 * 6 * 2 * 6 = 1.800.000.$

Recursos Varios

Para lograr la ejecución del presente trabajo se necesitaron de los materiales siguientes:

Acetatos.

Auditorio.

Bolígrafos.

Calculadora.

Carteleras.

Cartulinas.

Computador.

Chinches.

Discos Flexibles de alta Densidad.

Documentación Institucional.

Encuestas

Fax.

Fotocopias.

Grapas.

Lápices

Marcadores.

Maquina de Escribir.

Papel Bond.

Papel Periódico.

Papelografo.

Proyector.

Teléfono.

Costos del Proyecto

IMPLEMENTACIÓN DE UN PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO EN EL LABORATORIO CLINICO DEL I.S.S CLINICAS DE LAS PALMAS

RUBROS Y ACTIVIDADES	Costos en Miles		
	Cantidad	Valor Unitario	Costa total
Personal	6	300.000.	1.800.000.
Elaboración Proyecto	2	50.000.	100.000.
Materiales	2	30.000.	60.000.
Encuestas - Elaboración, Aplicación, Tabulación	269	3.000.	500.000.
Bibliografías	10	5.000.	50.000.
Refrigerios	269	600	161.400.
Transportes		1.000	30.000
Otros			135.070
TOTALES COSTOS			2.836.470.00