

INFORME DE GESTIÓN



2017

MARZO 2018

INDICE

1.	RESUMEN EJECUTIVO.....	3
2.	RECURSO HUMANO.	4
3.	TECNOLOGÍA.....	4
4.	SITUACIÓN FINANCIERA/2017.....	5
4.1.	INGRESOS MENSUALES 2017.....	6
4.2.	SUELDOS MENSUALES.	7
4.3.	CAJA CHICA – MENSUAL.....	8
4.4.	CUENTAS POR COBRAR A DICIEMBRE 2017.....	8
4.5.	CUENTAS POR PAGAR A DICIEMBRE 2017.....	10
4.6.	ORDENES IESS POR FACTURAR – MENSUAL	11
4.7.	HORAS EXTRAS PAGADAS – MENSUAL	11
4.8.	PAGO DE UTILIDADES /2016 A LOS COLABORADORES.....	12
4.9.	PAGO DE COMISIONES A DOCTORES 2017 – PAGADAS	12
5.	ESTADÍSTICAS 2017.	13
5.1.	LABORATORIOS REFERIDOS DEL LABORATORIO HCKA.....	15
6.	NORMAS ISO.....	16
7.	INDICADORES DE GESTIÓN 2017.	16

1. RESUMEN EJECUTIVO.

El Laboratorio Clínico HCKA S.A., cuenta con 27 personas laborando, entre personal administrativo y técnico, brindando el servicio laboratorista 24/7, con el respectivo apoyo del Área de Recursos Humanos, Mantenimiento, Calidad y Procesos y Supervisión para atender necesidades inherentes a sus procesos.

Contamos, con tecnología de vanguardia, que nos permite cubrir al 100% de las necesidades que requiere HCKA para atender a sus pacientes, tercerizando algunas pruebas especiales, que no las realiza el laboratorio por tema de volumen, como son: Calcitonina, Ciclosporina, CD4, CD8, CD3, entre otros. Además, poseemos a comodato equipos de las empresas Roche, Simed y Rapiadiagnostic para cumplir con la entrega de los resultados a los pacientes o médicos.

Laboratorio Clínico HCKA S.A. por el ejercicio económico 2017, obtuvo un Total de ingresos por \$991.374,70; Total de egresos por \$ 280.562,68; y, una Utilidad a repartir, según la conciliación tributaria de \$ 9.239,14.

Poseemos, cuentas por cobrar desde el año 2008 hasta el 2017 por clientes relacionados el valor de \$ 231.883,15 y por clientes no relacionado el valor de \$ 32.954,51. El valor correspondiente a recibir por concepto IESS es de \$ 257.471,78 desde marzo/2017 hasta diciembre/2017.

A partir del mes de septiembre/17, Gerencia HCKA dispuso a Laboratorio brindar el servicio clínico al Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional, cuya cuenta a diciembre/17 asciende a \$ 4.552,85

Por el concepto de pago de horas extras, se canceló al personal del laboratorio \$ 16.592,96; y las utilidades generadas en el 2016, equivalente a \$10.025.93, fueron pagadas en abril de 2017.

El pago de las comisiones a los doctores de staff se las realizó mensualmente, desde enero de 2017 hasta junio de 2017, por un total de \$ 21.455,52 cumpliendo con las políticas establecidas.

Se menciona la Certificación ISO mantenida en el 2017 según Reporte #GS0304 con fecha 11.04.2017 por la evaluación al Sistema de Gestión de Calidad del Laboratorio Clínico HCKA S. A., en la cual no tuvimos ninguna "No Conformidad".

Para finalizar, según los resultados obtenidos por los Indicadores de Gestión de Laboratorio, se ha cumplido con el Proceso de "ATENCIÓN A PACIENTES EN LABORATORIO HCKA", según las metas propuestas, previamente.

2. RECURSO HUMANO.

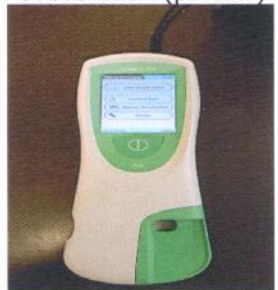
Contamos con 25 personas laborando en el Laboratorio Clínico HCKA, once administrativo y trece laboratoristas y un Doctor especializado en patología, brindado el servicio laboratorista 24/7.

En el transcurso del año 2017 han renunciado 2 laboratoristas, reemplazando solo una vacante la del horario del fin de semana de 07:00 a 19:00 y reubicando el horario de una laboratorista para evitar incumplimiento en la entrega de los resultados a los pacientes.

3. TECNOLOGÍA.

El Laboratorio HCKA, cumple con cubrir el 80% de las necesidades que requiere HCKA para atender a sus pacientes, tercerizando el 20% de algunas pruebas especiales a los laboratorios referidos.

A continuación se detallan, por área, los nuevos equipos adquiridos para laboratorio, bajo la modalidad de comodato para disminuir la derivación de pruebas a otros laboratorios.

AREAS	EQUIPO	PROVEEDOR	PRUEBAS
HEMOSTASIA	<u>COAGULOMETRO CA 600</u> 	SIMED	1. TPT 2. TP
	iSTAT 1 (portátil) 	MRU	1. Gasometría
	Cobas h232 (portátil) 	ROCHE	1. Troponina T

	AFIAS-6 	RAPIDIAGNOSTIC	1. Ferritina 2. PCR 3. ProBnP 4. Procalcitonina 5. Mioglobina
BACTERIOLOGIA	MINIVIDAS 	SIMED	1. HIV 2. Citomegalovirus IGG 3. Citomegalovirus IGM 4. Epstein barr virus IGM 5. Epstein barr virus IGG 6. Toxoplasma IGG 7. Toxoplasma IGM 8. Rubeola 9. Testosterona
BIOQUIMICA	RAPIDPOINT 500 	SIMED	1. Gasometría

4. SITUACIÓN FINANCIERA/2017.

Durante el año 2017 se ha cumplido con el servicio que presta el laboratorio a todos los pacientes que lo visitan, ya sean particulares, asegurados o de la red pública, aunque se haya restringido la atención desmesurada a éste último por el atraso en los pagos al Hospital Clínica Kennedy Alborada.

En términos generales, las perspectivas económicas del país y los cambios en las tendencias de consumo del servicio laboratorio clínico fueron desfavorables para la compañía, pero se mantiene el compromiso que poseemos con nuestros colaboradores y proveedores al cancelar sus haberes.

Por lo expuesto, se indica a continuación los resultados financieros generados durante el año 2017:

- Pérdida del Ejercicio Contable antes de participación e impuestos por el año 2017: **-\$ 17.775,87**

TOTAL INGRESOS OPERACIONALES	=	\$ 260.945,18
TOTAL INGRESOS NO OPERACIONALES	=	\$ 1.841,63
TOTAL EGRESOS OPERACIONALES	=	\$ 280.562,68

- Conciliación tributaria por el año 2017:

ART 42 LRTI	
UTILIDAD CONTABLE	(17.775,87)
(-)15% PARTICIPACION DE TRABAJADORES	
(-)DIVIDENDOS PERCIBIDOS Y OTROS INGRESOS EXCENTOS	-
DIVIDENDOS	-
INGRESOS VPP	
(+) GASTOS NO DEDUCIBLES	53.071,07
DE LA OPERACIÓN DEL NEGOCIO	
GASTOS INCURRIDOS EN LA GENERACION DE ING. EXCENTOS	
(+) AJUSTE DE GASTOS INCURRIDOS PARA LA GENERACION DE I. EXENTOS	-
(+)15% PARTICIPACION DE TRABAJADORES SOBRE I.EXENTOS	-
(-)25% AMORTIZACION DE PERDIDAS	-
(-) AJUSTE POR APLICACIÓN DE PRINCIPIO DE PLENA COMPETENCIA	-
(-) INCREMENTO NETO DE EMPLEOS	-
(-) PAGO A TRABAJADORES DISCAPACITADOS	-
UTILIDAD GRAVABLE	35.295,20
22% IMPUESTO A LA RENTA CAUSADO	7.764,94
(-) ANTICIPO DETERMINADO CORRESPONDIENTES AL EJERCICIO FISCAL CORRIENTE	9.026,87
(=)IMPUESTO A LA RENTA CAUSADO MAYOR AL ANTICIPO DETERMINADO	-
(+)SALDO DEL ANTICIPO PENDIENTE DE PAGO	9.026,87
(-) REBAJA POR LA LEY ORGANICA PARA IMPULSAR LA REACTIVACION ECONOMICA	5.416,12
(=) TOTAL VALOR A PAGAR	3.610,75
(-) RETENCIONES EN LA FUENTE QUE LE REALIZARON EN EL EJERCICIO FISCAL	12.849,89
(-) CREDITO TRIBUTARIO AÑOS ANTERIORES POR RET.FTE SALDO AÑO 2012	-
IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR	
SALDO A FAVOR DEL CONTRIBUYENTE	9.239,14

4.1. INGRESOS MENSUALES 2017.

Los ingresos ordinarios registrados por Laboratorio HCKA presentaron un comportamiento sostenible hasta el mes de septiembre, a partir de ahí se visualiza una baja en las ventas por la poca presencia de pacientes.

MESES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL 2017
TOTALES	\$ 78.798,24	\$ 70.508,36	\$ 84.720,71	\$ 85.833,82	\$ 73.081,54	\$ 73.553,81	\$ 73.187,85	\$ 73.326,79	\$ 68.760,43	\$ 61.585,98	\$ 67.167,49	\$ 180.849,68	\$ 991.374,70

Por los meses de octubre y noviembre se indican valores con tendencia ordinaria, y por el mes de diciembre por concepto de pagos IESS al Laboratorio HCKA observamos un incremento considerable del 59,08%.

Cerramos el año 2017 con ventas que ascienden a \$ 991.374,70, con 28493 pacientes atendidos, baja la modalidad de consulta externa y hospitalización (inclúyase la red pública y aseguradoras privadas).

4.2. SUELDOS MENSUALES.

En el año 2017, los sueldos del personal llegaron a sumar \$ 182.147,04, representando el 19,15% de los egresos operacionales del laboratorio (\$ 922.536,30), con una disminución del rubro de la cuenta en comparación del año 2016 que fue de \$ 186.895,44, por la desvinculación de algunos colaboradores, cuyas vacantes no se han vuelto a ocupar (Un auxiliar de atención al cliente y dos laboratoristas).

SUELDOS 2017			
MES	TECNICO	ADMINISTRATIVO	TOTAL
ENERO	11.056,32	4.832,17	15.888,49
FEBRERO	11.030,84	4.582,55	15.613,39
MARZO	10.545,18	4.762,56	15.307,74
ABRIL	10.607,59	5.448,96	16.056,55
MAYO	10.406,50	5.327,63	15.734,13
JUNIO	9.763,53	5.124,55	14.888,08
JULIO	10.289,51	5.448,96	15.738,47
AGOSTO	10.118,34	5.451,80	15.570,14
SEPTIEMBRE	9.944,15	4.942,79	14.886,94
OCTUBRE	9.949,32	4.553,54	14.502,86
NOVIEMBRE	9.413,33	5.215,63	14.628,96
DICIEMBRE	8.296,33	5.034,96	13.331,29
TOTALES	\$ 121.420,94	\$ 60.726,10	\$ 182.147,04

4.3. CAJA CHICA – MENSUAL.

La caja chica del Laboratorio, es de responsabilidad del Coordinador, y tiene un fondo de \$1.000 para atender requerimientos con carácter de URGENCIA; entiéndase reparaciones menores, servicios varios, movilización, pago de permisos operacionales a entidades públicas (Ministerio de Salud Pública, Cuerpo de Bomberos, entre otros.), y el más primordial, pago de pruebas que se envían a laboratorios referidos, autorizados por Gerencia.

Con el uso de la caja chica se pudo atender un total de 491 pacientes en el año 2017. Un promedio de 41 pacientes por mes que solicitan realizarse 127 pruebas y se las deriva a otros laboratorios.

4.4. CUENTAS POR COBRAR A DICIEMBRE 2017.

Sobre las cuentas por cobrar, que posee el Laboratorio al mes de diciembre/2017, asciende a \$ **264.837,66**, entre clientes relacionados y no relacionados, habiendo un incremento en comparación del año 2016 que fue de \$ 206.782,52.

CLIENTES RELACIONADOS							2017	2016	2015	2014	2013	2008	TOTAL
ASISKEN ASISTENCIA MEDICA S.A.							22.715,27	-	-	-	-	-	22.715,27
INSTITUTO DE DIAGNOSTICO Y TRATAMIENTO DE ENFERMEDADES DE LA SANGRE S.A. IDYTES							7.659,74	8.301,90	6.681,85	6.936,94	4.995,90	-	34.576,33
LABORATORIO CLINICO ARRIAGA C.A.							47.694,59	13.029,09	-	-	-	-	60.723,68
MEDIKEN MEDICINA INTEGRAL KENNEDY SA							1.603,68	-	-	-	-	-	1.603,68
SERVICIOS HOSPITALARIOS S.A. ALBOTEOTON							111.088,24	13,21	-	-	-	662,94	111.764,39
INDUSTRIAL INMOBILIARIA TEOTON SA							44,10	-	-	-	-	-	44,10
LABORATORIO CLINICO HOSPITAL CLINICA KENNEDY SAMBORONDON HCKS S.A.							455,70	-	-	-	-	-	455,70
SUBTOTAL							191.261,32	21.344,20	6.681,85	6.936,94	4.995,90	662,94	231.883,15
CLIENTES NO RELACIONADOS							2017	2016	2015	2014	2013	2008	TOTAL
AIG METROPOLITANA CIA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.							68,11	-	-	-	-	-	68,11
ASISTENCIA MEDICA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR							-	-	-	1,57	-	-	1,57
BEST DOCTORS, INC							84,99	1,26	1,38	-	-	-	87,63
BMI DEL ECUADOR CIA. DE SEGUROS DE VIDA S.A.							805,91	-	21,19	-	-	-	827,10
BMI IGUALAS MEDICAS DEL ECUADOR							3.181,92	157,44	79,08	68,34	28,89	-	3.515,67
BUPA DEL ECUADOR							-	-	21,39	-	-	-	21,39
CONFIAMED							327,12	-	-	-	-	-	327,12
CORIS DEL ECUADOR S. A.							-	-	-	-	0,78	-	0,78
ECUASANITAS							-	-	249,97	1,30	-	-	251,27
ECUASISTENCIA CIA. DE ASISTENCIA DEL ECUADOR S.A.							-	-	-	0,58	-	-	0,58
EQUIVIDA CIA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.							22,54	-	-	-	-	-	22,54
GENERALI DEL ECUADOR COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.							518,42	-	-	-	-	-	518,42
HISPANA DE SEGUROS S.A.							56,40	-	3,04	-	-	-	59,44
LABORATORIO CLINICO OMNI S.A.							-	-	-	3,78	-	-	3,78
LATAM HEALTH SOLUTION EC-LHS S.A.							94,40	-	-	-	-	-	94,40
LATINA SALUD CIA. DE MEDICINA PREPAGADA S.A.							59,44	-	-	-	-	-	59,44
LATINA SEGUROS Y REASEGUROS C. A.							-	-	1,71	-	0,54	-	2,25
LIBERTY SEGUROS S.A.							148,62	0,98	-	1,30	-	-	150,90
MAPFRE ATLAS COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.							36,26	-	23,00	-	69,78	-	129,04
MASECUADOR S.A.							1.821,36	0,49	24,75	107,87	-	-	1.954,47
MAXIMIZACION DE BENEFICIOS Y OPERACIONES MBO CIA LTDA							-	-	-	-	87,51	-	87,51
MED-EC S.A							463,83	-	3,14	-	2,24	-	469,21
MEDICINA DEL FUTURO ECUADOR MEDICALFE S.A.							-	4,13	76,33	-	13,11	-	93,57
MEDICINA PARA EL ECUADOR MEDIECUADOR-HUMANA S.A.							2.928,07	105,40	222,09	19,38	43,60	-	3.318,54
NEGOCIOS Y SERVICIOS DEL ECUADOR S.A. NESEC							43,12	-	0,04	-	-	-	43,16
PAN AMERICAN LIFE INSURANCE COMPANY							0,58	3,74	1,42	72,35	34,00	-	112,09
QBE SEGUROS COLONIAL S.A.							-	-	0,66	-	-	-	0,66
SALUDSA SISTEMA DE MEDICINA PRE-PAGADA DEL ECUADOR S.A.							4.534,59	1,81	147,26	95,52	24,21	-	4.803,39
SEGUROS DEL PICHINCHA S. A. COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS							45,00	-	-	-	1,45	-	46,45
SWEADEN COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.							-	-	4,86	1,06	-	-	5,92
TECNISEGUROS S.A. AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS							-	-	1,47	-	-	-	1,47
TRANSMEDICAL HEALTH SYSTEMS S.A.							215,72	-	1,60	-	-	-	217,32
UNIDAD EDUCATIVA LICEO CRISTIANO DE GUAYAQUIL							-	-	1,87	-	-	-	1,87
VUMILATINA MEDICINA PREPAGADA S.A.							339,08	-	-	-	-	-	339,08
PACIENTES VARIOS							4.535,55	767,29	5.722,57	4.023,47	269,50	-	15.318,38
SUBTOTAL							20.331,02	1.042,54	6.608,82	4.396,52	575,61	-	32.954,51
TOTAL							211.592,34	22.386,74	13.290,67	11.333,46	5.571,51	662,94	264.837,66

4.5. CUENTAS POR PAGAR A DICIEMBRE 2017.

El total de las cuentas por pagar que posee el Laboratorio corresponden hasta el año 2017, manteniendo políticas crediticias que comprenden pagos quincenales, mensuales y de 60 días plazo.

A partir del mes de septiembre se han presentado inconvenientes en cancelar con normalidad a nuestros acreedores, existiendo cuentas que se exceden de los 90 días, dando como resultado el total a cancelar de \$ 136.755,15.

A continuación se detallan los haberes del Laboratorio HCKA:

PROVEEDORES	
MCG DIAGNOSTICA S.A.	458,70
ROCHE ECUADOR S.A.	27.935,37
SIMED S.A.	51.056,65
RAPIDIAGNOSTICS S.A.	16.376,28
CNEL CORPOR. NACION. DE ELECTRIC	140,85
AVILES ALARCON HECTOR CELEDONIO	111,70
LAB CENTRO ILLINGWORTH (LCI) S.A	888,53
TECO GRAM S.A.	1.114,22
KRESTON AUDIT SERVICES ECUADOR C	739,20
OTROS	4.356,42
ROSADO OLMEDO CARLOS LUIS	1.488,56
FIDESBURO C.LTDA.	1.540,00
ARRIAGA WONG WALTER FELIPE	1.815,00
ASESORIA, SEGURIDAD Y VIGILANCIA	2.703,80
CASTILLO SOLORZANO MANUEL ENRIQU	23.887,06
SUBTOTAL 1	134.612,34
CUENTAS POR PAGAR RELACIONADAS	
DATEOTON	370,46
LABORATORIO ABI	1.543,50
SERAK S.A.	228,85
SUBTOTAL 2	2.142,81
TOTAL A DIC/17	\$ 136.755,15

Cabe recalcar que, constantemente la Coordinación, con apoyo de Gerencia, mantenemos canales de diálogo con los proveedores para evitar así problemas con los despachos de pedidos que realiza Laboratorio mensualmente.

4.6. ORDENES IESS POR FACTURAR – MENSUAL

AÑO	MES	COMPAÑÍA PENDIENTE A FACTURAR	# DE CUENTAS	VALOR DE LIQUIDACIONES
2017	MARZO	ALBOTEOTON	87	27.928,35
2017	ABRIL	ALBOTEOTON	70	34.542,55
2017	MAYO	ALBOTEOTON	84	46.636,34
2017	JUNIO	ALBOTEOTON	48	18.853,21
2017	JULIO	ALBOTEOTON	33	18.573,03
2017	AGOSTO	ALBOTEOTON	42	24.452,53
2017	SEPTIEMBRE	ALBOTEOTON	30	15.920,71
2017	OCTUBRE	ALBOTEOTON	38	20.930,25
2017	NOVIEMBRE	ALBOTEOTON	31	10.513,64
2017	DICIEMBRE	ALBOTEOTON	44	39.121,17
TOTAL			507	\$ 257.471,78

Por orden directa de gerencia, se facturó IESS hasta el mes de febrero/2017.

A partir del mes de septiembre/17, Gerencia HCKA dispuso a Laboratorio brindar el servicio clínico al Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional, cuya cuenta a diciembre/17 asciende a \$ 4.552,85

4.7. HORAS EXTRAS PAGADAS – Mensual

Sobre el pago de las horas extras, se procede al análisis en base a las marcaciones realizadas por el personal, tanto administrativo como técnico, por parte del coordinador; después se envía para la revisión y aprobación de gerencia para el análisis final por parte del personal del Área de Recursos Humanos, en cuanto al monto que percibirá cada colaborador.

HORAS EXTRAS 2017			
MES	TECNICO	ADMINISTRATIVO	TOTAL
ENERO	923,49	372,09	1.295,58
FEBRERO	719,60	287,28	1.006,88
MARZO	1.278,40	472,56	1.750,96
ABRIL	755,24	460,50	1.215,74
MAYO	747,24	361,35	1.108,59
JUNIO	1.460,52	336,64	1.797,16
JULIO	1.455,45	259,81	1.715,26
AGOSTO	626,35	391,79	1.018,14
SEPTIEMBRE	727,68	136,37	864,05
OCTUBRE	1.415,38	190,33	1.605,71
NOVIEMBRE	915,86	461,09	1.376,95
DICIEMBRE	1.652,80	185,14	1.837,94
TOTALES	\$ 12.678,01	\$ 3.914,95	\$ 16.592,96

Por el lado Técnico los meses que superan los \$ 1.000, puede ser motivado por el reemplazo entre laboratoristas, quienes se encuentran, posiblemente, de vacaciones, permiso médico, cubriendo una guardia próxima a buscar reemplazo entre otros; y por lo general se les reconoce la nocturnidad, fines de semana o feriado.

Cabe recalcar que, a quienes se les reconoce las horas extras son a los auxiliares de servicio al cliente, laboratorista y personal que recibe la aprobación para realizar trabajos los fines de semana.

4.8. PAGO DE UTILIDADES /2016 A LOS COLABORADORES

Se repartió a los colaboradores las utilidades respectivas en abril de 2017, un monto de **\$10.025.93**, incluyendo al personal que se desvinculó de la empresa (cesantes).

4.9. PAGO DE COMISIONES A DOCTORES 2017 – Pagadas

Las políticas y procedimiento para el pago de comisiones a los médicos por exámenes de laboratorio, es el siguiente:

- La comisión representa el 20% contra factura por consulta externa y 10% por pacientes hospitalizados, bajo la modalidad:
 - UCI
 - PISO
 - EMERGENCIA

NOTA: La comisión NO aplica en los siguientes casos:

1. FACTURAS DE SERVICIOS HOSPITALARIOS

- ✓ PACIENTES DE LA RED PÚBLICA

2. FACTURAS DE SERVICIOS MEDICOS Y HOSPITALARIOS

- ✓ PACIENTES CENTRO MEDICO FAMILIAR

- Las restricciones que se aplican para el pago a los doctores, se las realiza de la siguiente manera:
 - No existe monto máximo por mes.

- A partir de \$100.00 mensuales se comisiona al médico. (Política aplicada desde julio/2017).
- Valor inferior a \$100.00 se acumula para el próximo mes.

**PAGO COMISION A DOCTORES
2017**

MES	VALOR
ENERO	4.100,00
FEBRERO	2.804,50
MARZO	3.428,53
ABRIL	4.235,85
MAYO	3.069,50
JUNIO	3.817,14
JULIO	0,00
AGOSTO	0,00
SEPTIEMBRE	0,00
OCTUBRE	0,00
NOVIEMBRE	0,00
DICIEMBRE	0,00
TOTALES	\$ 21.455,52

5. ESTADÍSTICAS 2017.

A partir del mes de mayo de 2017 se ha llevado el control de las estadísticas en Laboratorio para establecer oportunamente estrategias que conlleven a acertadas toma de decisiones.

5.1. LABORATORIOS REFERIDOS DEL LABORATORIO HCKA.

El Laboratorio HCKA, posee tres laboratorios referidos, autorizados por gerencia, como son: Laboratorio Arriaga, Laboratorio ABI y Laboratorio Illingworth, los cuales complementan las pruebas que no realiza Lab. HCKA, porque no justifica el volumen.

Cabe recalcar que, se cumple con la disposición de poner en conocimiento a gerencia cuando se derivan las muestras de los pacientes al Laboratorio Interlab, como última alternativa.

Se detalla a continuación los laboratorios referidos con los que trabaja el Laboratorio HCKA, para cumplir con el compromiso de entrega de los resultados a todos nuestros pacientes/clientes.

6. NORMAS ISO.

El Sistema de Gestión de Calidad del Laboratorio Clínico HCKA S. A. comprende los procesos pre-análisis, análisis y post-análisis de materiales derivados del cuerpo humano; sean estos: químicos, hematológicos, serológicos, microbiológicos e inmunológicos; con el objeto de proporcionar información al médico para el diagnóstico, la prevención y tratamiento de enfermedades desde la promoción de nuestro servicio, hasta la prestación del mismo.

El 30 de marzo de 2017, se llevó a cabo una auditoría externa por parte de SGS al Laboratorio Clínico HCKA con el objeto de mantener la certificación ISO 9001:2008.

7. INDICADORES DE GESTIÓN 2017.

Desde el mes de enero de 2017 hasta el mes de diciembre de 2017 se evalúa el proceso "ATENCIÓN A PACIENTES EN LABORATORIO HCKA" el cual permite mejorar la satisfacción recibida de los pacientes y mantener al mínimo los errores que se pueden cometer durante el proceso de análisis de las pruebas que realizan los laboratoristas.

PRIMER SEMESTRE 2017

INDICADORES DE GESTIÓN - CONSOLIDADO						
Proceso	Objetivo de la Calidad	Indicador	Sede	Meta		Promedio Semestral (Desde Enero hasta Junio de 2017)
ATENCIÓN A PACIENTES EN LABORATORIO HCKA	Mejorar la Percepción del Cliente en cuanto a la calidad de atención en Pacientes Ambulatorios	Porcentaje de pacientes atendidos que perciben que la atención es Excelente	HCKA	Mínimo	85%	90,68%
	Mantener el % de PNC en el registro de datos de órdenes médicas en Pacientes Ambulatorios	Porcentaje de órdenes médicas ingresadas con datos erróneos	HCKA	Máximo	2%	0,51%
	Mantener el % de PNC de error en la Toma, Manejo, Centrifugación de Muestras tomadas, Muestras no Tomadas u otros conceptos de Pacientes Ambulatorios / Hospitalizados y Emergencia	Porcentaje de muestras con error	HCKA	Máximo	2%	0,02%

F.GHK.GDD.03.IX/13

SEGUNDO SEMESTRE 2017

INDICADORES DE GESTIÓN - CONSOLIDADO						
Proceso	Objetivo de la Calidad	Indicador	Sede	Meta		Promedio Semestral (Desde Julio hasta Diciembre de 2017)
ATENCIÓN A PACIENTES EN LABORATORIO HCKA	Mejorar la Percepción del Cliente en cuanto a la calidad de atención en Pacientes Ambulatorios	Porcentaje de pacientes atendidos que perciben que la atención es Excelente	HCKA	Mínimo	85%	93,17%
	Mantener el % de PNC en el registro de datos de órdenes médicas en Pacientes Ambulatorios	Porcentaje de órdenes médicas ingresadas con datos erróneos	HCKA	Máximo	2%	0,66%
	Mantener el % de PNC de error en la Toma, Manejo, Centrifugación de Muestras tomadas, Muestras no Tomadas u otros conceptos de Pacientes Ambulatorios / Hospitalizados y Emergencia	Porcentaje de muestras con error	HCKA	Máximo	2%	0,06%

F.GHK.GDD.03.IX/13

Según los resultados obtenidos por los Indicadores de Gestión de Laboratorio, se ha cumplido con las metas propuestas, previamente.

Atentamente;



Eco. Roberto Ponce Valverde

Gerente General