



Constanza Donoso Cornejo¹, Rodrigo Maulen¹, Angélica Madrid¹, Federico Correa¹, Francisco Vera^{1,2}

Instituciones a las que representa el trabajo:

1. Red de Salud UC CHRISTUS, Santiago, Chile
2. Departamento de Laboratorio Clínico, Escuela de Medicina, Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago, Chile

Introducción.

El Servicio de Laboratorios Clínicos UC-CHRISTUS (SLC-UCC) incluye múltiples laboratorios que procesan más de 7 millones de exámenes anuales y ofrece más de 900 tipos de prestaciones tanto de rutina como de especialidad, destinadas a la atención de pacientes ambulatorios, hospitalizados y servicios de urgencia. La operación del SLC-UCC está sostenida por un Sistema de Información de Laboratorio (SIL) que se adquirió desde un proveedor externo. La Sección de Gestión y Control de Calidad SLC-UCC es responsable del mantenimiento del SIL, para lo cual cuenta con profesionales capacitados a nivel *superusuario*. En el caso de requerimientos técnicos de mayor complejidad se cuenta con apoyo de la Gerencia de Sistemas de la Red UC CHRISTUS y del proveedor del SIL.

Objetivos.

- Cuantificar las actividades de gestión de SIL realizadas en un laboratorio de alta complejidad durante primer semestre de 2025.
- Categorizar las actividades de acuerdo con el tipo de requerimiento, tiempo de resolución y unidad responsable.

Metodología

Durante el primer semestre de 2025, se realizó un registro de las actividades de gestión de SIL por requerimiento del laboratorio. Las actividades se categorizaron en:

- *Creación* de nuevas prestaciones
- *Activación/Inactivación* de prestaciones existentes en SIL
- *Configuración* de prestaciones (cambio de glosa, intervalos de referencia, unidades, metodología, entre otros)
- *Integración de Sistemas* asociado a la comunicación del SIL con autoanalizadores u otros sistemas
- *Control de Calidad*

Cada solicitud fue además clasificada según el tiempo estimado de resolución:

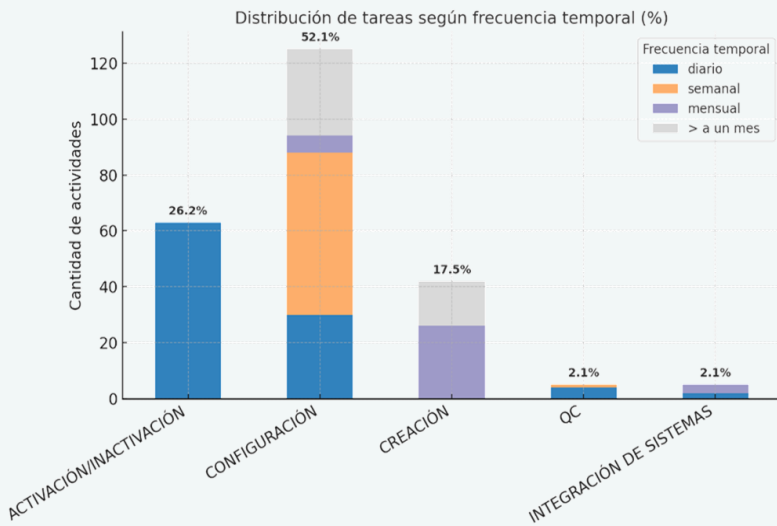
- Día
- Semana
- Mes
- Más de un mes

Y unidad resolutoria:

- *Superusuario* SLC-UCC
- Gerencia de Sistemas
- Proveedor SIL

Resultados.

Durante el período enero-junio de 2025 se registraron 240 solicitudes de las cuales 96% se concentró en 3 categorías (Configuración, Activación/Inactivación y Creación), representando Configuración el mayor número de solicitudes (52%). El mayor número configuraciones fue por modificaciones en las técnicas de laboratorio (63%), seguidas por cambios en el formato de informes de resultados (13%). Destaca también 42 actividades asociadas a Creación de prestaciones en el período.



Al categorizar las actividades según el tiempo de resolución, 98 (41%) fueron resueltas dentro del día, 58 (24%) en una semana, 36 (15%) dentro de un mes y 48 (20%) en más de un mes. Adicionalmente, destacó que 64% de las solicitudes resueltas en el día correspondieron a Activación/Inactivación, 74% de las solicitudes con resolución dentro de un mes fueron por Creación y 66% de las solicitudes con resolución mayor a un mes se asociaron a Configuración (asociado a etapas dependientes de otras unidades).

Las 240 solicitudes fueron gestionadas inicialmente por los *superusuarios* de SLC-UCC; de ellas 10 (4%) se gestionaron con la ayuda de TI y el proveedor del SIL, resolviéndose el 70% en la semana y el 30% en más de un mes. Entre las actividades que requirieron el apoyo de la Gerencia de Sistemas de la Red UC CHRISTUS y del proveedor del SIL, como integración de equipos y actualizaciones críticas para la continuidad operativa, como ajuste de hora, actualización de sistemas y aumento de recursos informáticos (procesamiento, memoria, almacenamiento).

Conclusiones.

Los registros muestran que los *superusuarios* del laboratorio gestionan el 96% de los requerimientos, resolviendo la mayoría en la misma semana. Esto optimiza los tiempos de respuesta, refuerza la autonomía operativa y asegura la continuidad de los procesos clínicos.

Su rol es clave para la configuración, validación e incorporación de nuevas tecnologías, consolidándose como un pilar estratégico para la eficiencia y sostenibilidad del sistema informático del laboratorio.