

ARTICULO ORIGINAL

Grado de Satisfacción de los médicos, que son usuarios del Dpto. de Análisis Clínicos del Instituto de Investigaciones en Ciencias de la Salud (UNA) durante el año 2010**Degree of satisfaction of physicians using the services of the Department of Clinical Analysis of the Health Sciences Research Institute (UNA) during 2010*****Ruiz I, Zenteno J, Funes P, Stanley J, Díaz V, Sosa L, Echagüe G**

Departamento de Análisis Clínicos. Instituto de Investigaciones en Ciencias de la Salud. Universidad Nacional de Asunción. Paraguay

RESUMEN

El Instituto de Investigaciones en Ciencias de la Salud depende de la Universidad Nacional de Asunción, es un establecimiento público con laboratorios que brinda a la comunidad servicios de rutina y especializados que satisfacen requisitos de calidad; los cuales son accesibles, seguros, confiables y confidenciales. La satisfacción del usuario médico es un indicador reconocido de calidad asistencial, es por ello que el Instituto ha elaborado un estudio de opinión con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de los profesionales médicos con respecto al Departamento de Análisis Clínicos (AC) mediante una encuesta dirigida a los mismos y mejorar si fuese necesario el servicio brindado por el laboratorio. Se realizó un estudio observacional descriptivo de corte transversal, la selección de los médicos fue a partir de los pedidos de análisis que llegaron al Dpto. de AC durante el año 2010. Se utilizó como instrumento de medición una encuesta con 11 ítems y sugerencias, relacionadas con la satisfacción de los usuarios médicos. Los pedidos médicos solicitados fueron 68.9% del Hospital de Clínicas y el 31.1% correspondieron a Centros de Salud del Ministerio de Salud Pública, Hospital de Policía, Hospital de las Fuerzas Armadas, entre otros. Del estudio de opinión se concluye que el grado de satisfacción de los médicos con respecto al Departamento de AC es bueno pero que es necesario insistir en aspectos de comunicación y colaboración entre los servicios clínicos y los laboratorios para que la mejora en el trabajo participativo de estos estamentos sea más fructífera.

Palabras claves: Satisfacción, Calidad de Atención, Gerencia de calidad, prestación.

ABSTRACT

The Health Sciences Research Institute (IICS), which depends on the National University of Asuncion, is a public institution with laboratories that offer routine and specialized services to the community. These services satisfy quality requirements supported by internal and external quality controls that are accessible, sure, reliable, convenient and confidential and are performed by qualified professionals. The satisfaction of the medical users is a recognized marker of care quality and therefore, the Institute elaborated an opinion study to know the degree of satisfaction of the physicians in relation to the Department of Clinical Analysis (CA) and to improve, if necessary, the service provided by the laboratory from the knowledge of the satisfaction of the medical users. A survey directed to physicians was carried out and from laboratory orders of the physicians requested to the service of Clinical Analysis the medical, it was found that 68.9 % were from the Clinical Hospital and 31.1% from the Health Centers of the Ministry of Public Health, Police Hospital, and Army Hospital among others that use the service as diagnostic support. This was a cross-sectional descriptive observational study and physicians

*Autor Correspondiente: **Dra. Irene Ruiz**. Instituto de Investigaciones en Ciencias de la Salud.

Email: zentenocip@yahoo.com.ar

Fecha de recepción: diciembre de 2012; Fecha de aceptación: mayo de 2013

were selected from the tests orders that came to the Department of CA of the IICS during 2010 to determine their degree of satisfaction. The measure instrument was a survey that included eleven items and suggestions, all related to the satisfaction of the medical users. From the opinion survey, it was concluded that the satisfaction degree of the physicians concerning the Department of CA is good but it is necessary to work on the communicational aspects between clinical services and the laboratory so that the improvement in the participative work becomes more productive.

Keywords: Satisfaction, Attention Quality, Quality Management, Provision.

INTRODUCCION

La Organización Mundial de la Salud define a la calidad de la atención al usuario como el logro de un alto nivel de excelencia profesional y de satisfacción del paciente, la existencia de mínimos riesgos y el uso eficiente de los recursos. La satisfacción puede definirse como la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplan con las expectativas del paciente (1).

Para alcanzar y mejorar continuamente la calidad brindada a los pacientes, se requiere establecer canales efectivos de comunicación interna y externa, que permitan a la Institución con la participación de todos, no sólo captar su satisfacción, sino medir el grado de satisfacción. El cambio de enfoque en el tratamiento de la interface con el usuario médico pasaría inadvertido si no se toma en cuenta la interrelación de los principios de la calidad en que se basa la gestión de la calidad (2).

Existen diversos beneficios que toda Institución puede obtener al lograr la satisfacción de sus usuarios tanto médicos o pacientes, y estos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del usuario. **Primer beneficio:** el usuario médico satisfecho, por lo general, vuelve a enviar sus pedidos laboratoriales, por lo tanto, la institución obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de darle el mismo u otros pedidos adicionales en el futuro. **Segundo beneficio:** el usuario médico satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con el servicio, por tanto, la institución obtiene como beneficio una difusión gratuita que el usuario satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos. **Tercer beneficio:** el usuario médico satisfecho deja de lado a la competencia, por tanto la institución obtiene como beneficio un determinado lugar o participación en el mercado. En síntesis, toda institución que logre la satisfacción del usuario obtendrá como beneficios, la lealtad del usuario, la difusión gratuita y una determinada participación en el mercado (3).

La satisfacción del usuario está conformada por tres elementos, el rendimiento percibido que se refiere al desempeño en cuanto a la entrega de valor que el usuario médico considera haber obtenido luego de adquirir el servicio. Dicho de otro modo, es el resultado que el usuario percibe que obtuvo en el servicio que adquirió. Dada su complejidad, el rendimiento percibido puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el usuario. Otro elemento son las expectativas, que son las esperanzas que los usuarios médicos tienen por conseguir algo. En la parte que depende de la institución, ésta debe tener mucho cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas, por ejemplo, si las expectativas son demasiado bajas no se atraerán suficientes usuarios, pero si son muy altas, los usuarios pueden sentirse decepcionados luego de adquirir el servicio. Y el último elemento son los niveles de satisfacción, que son tres. Los usuarios médicos en éste caso experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción: **Insatisfacción** que se produce cuando el desempeño percibido del servicio no alcanza las expectativas del usuario médico, la **Satisfacción** se produce cuando el desempeño percibido del servicio coincide con las expectativas del usuario médico y **Complacencia** se produce cuando el desempeño percibido del servicio excede a las expectativas del usuario médico.

Dependiendo del nivel de satisfacción del usuario, se puede conocer el grado de lealtad hacia el servicio brindado, por ejemplo: un usuario médico insatisfecho cambiará de laboratorio en forma inmediata (deslealtad condicionada por el mismo servicio). Por su parte el usuario médico satisfecho se mantendrá leal, pero tan solo hasta que encuentre otro laboratorio que tenga una mejor oferta (lealtad condicional). En cambio el usuario complacido será leal a un servicio porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional). Por éste motivo los laboratorios con buen prestigio buscan complacer a sus usuarios mediante la promesa de entregar sólo lo que pueden, y otorgar después todo lo que solicitaron (4).

Pensar en mejorar las necesidades de atención en salud es una obligación a plantearse por todo profesional de este ámbito, pues ello redundará en una mejor atención de los pacientes que asisten a los hospitales públicos. Con el desarrollo de herramientas que permitan evaluar dichas necesidades se podrá realizar un diagnóstico de la situación y conocer los aspectos que resultan susceptibles de mejoras en el servicio, tanto en el aspecto organizativo como en el de implementar prácticas que determinen el mejoramiento de la calidad de atención y para ello existen dos sistemas básicos para la medición de satisfacción: el sistema de quejas y reclamos y el sistema de encuestas (5).

En una encuesta sobre la satisfacción, los clientes ya sean pacientes o médicos califican los productos y servicios recibidos, lo que permite al investigador ordenarlos de menor a mayor grado de satisfacción. Se debe identificar los motivos de insatisfacción, ¿Porqué están insatisfechos? ¿Qué es lo que les molesta? ¿Cuáles son las causas de la insatisfacción? Con base en la información suministrada por el encuestado, el investigador reúne los datos y hechos que permitan evaluar la situación real del problema (6).

Las entrevistas-encuestas son las mejores herramientas de medición, ya que permiten abordar problemas específicos como la identificación de las necesidades de los clientes, y detectar los niveles de Insatisfacción que puedan existir (7).

En una organización que busca la calidad, debe entenderse que hay dos tipos de clientes: a) los **internos**, que pertenecen a la organización y b) los **externos**, que reciben o utilizan sus productos. En salud pública, la noción de *cliente interno* va más allá del ambiente físico del laboratorio central. Se deben considerar como clientes internos a los laboratorios de la red en la retroalimentación de los resultados, en el tiempo establecido, la entrega oportuna de los insumos necesarios, la organización de los talleres de capacitación o educación continua, la transferencia tecnológica, la implementación de programas de evaluación externa del desempeño y la programación de visitas de auditorías, entre otras.

El principal cliente externo es el paciente, a quien se presta un servicio. Se consideran como otros usuarios externos del laboratorio:

- El profesional médico o empresas solicitantes del examen.
- La red nacional de laboratorios.
- Los laboratorios de hospital para pruebas complementarias.
- Los centros que participan en estudios multicéntricos.
- Las empresas farmacéuticas.
- Los departamentos de epidemiología.
- Las autoridades o instituciones de salud.
- La comunidad (8).

El Instituto de Investigaciones en Ciencias de la Salud (IICS) depende de la Universidad Nacional de Asunción. Se trata de un establecimiento público con laboratorios que brinda a la comunidad servicios de rutina y especializados que satisfacen requisitos de calidad, avalados por controles de calidad internos y externos, que resultan accesibles en cuanto al costo, seguros, confiables, oportunos y confidenciales, realizados por profesionales capacitados para el efecto. El departamento de AC tiene como principales objetivos, tanto lograr la satisfacción y fidelidad de sus pacientes y médicos, mediante resultados de alta calidad y exactitud, además la realización de estudios de laboratorio de baja, mediana y alta complejidad analítica en las disciplinas de Hematología, Bioquímica, Urianálisis,

Parasitología, estudios especiales como Cristalurias y estudios metabólicos de litiasis renal, así como también la prestación de servicios asociados con lo cual el alcance del sistema de calidad queda cubierto. Otra misión de nuestro laboratorio es la de ser una compañía líder en el mercado público en la realización de estudios de laboratorio clínico.

El objetivo principal del estudio fue de conocer el grado de satisfacción que reciben, en relación al tiempo de entrega, fiabilidad de los resultados y las nuevas determinaciones a ser implementadas para mejorar el servicio brindado.

MATERIALES Y MÉTODOS

Se realizó un estudio observacional descriptivo, de corte transversal. Se realizaron las encuestas en el año 2010 a 119 médicos de ambos sexos, seleccionados al azar a partir de una lista de usuarios del servicio de AC del IICS.

Los médicos aceptaron participar del estudio de manera voluntaria y las encuestas fueron manejadas de manera confidencial y anónima.

Se consideró como variable: grado de satisfacción del cuerpo médico definida por el tiempo de entrega de los resultados, la fiabilidad y la calidad de los mismos, se hicieron además preguntas sobre años de antigüedad en la institución donde trabajaban. Para medir el Grado de Satisfacción se utilizó un cuestionario auto administrado con un total de 11 ítems, 10 de los cuales utilizando la escala tipo Likert (9), asignando un valor numérico de 1 a 5, a cada uno de ellos y uno de sugerencias. Las puntuaciones de 1 a 5 significan el Grado de Satisfacción – Insatisfacción con que cada médico responde a cada ítem. El valor de 1 es considerado Insatisfecho, el valor de 2 Poco Satisfecho, el valor de 3 Relativamente Satisfecho, el valor de 4 Satisfecho y el valor de 5 Muy Satisfecho. En la definición operacional el valor obtenido fue considerado de la siguiente forma por debajo de 3: Insatisfacción y el valor obtenido de 3 o más de 3: Satisfacción (10).

Para determinar el grado de satisfacción, la base de datos se cargó en una planilla EXCEL y se aplicó la estadística descriptiva para analizar los datos.

El instrumento de recolección de datos utilizado fue controlado y validado previamente y adaptado a las necesidades del Dpto. de AC por especialistas profesionales del Dpto. de Ciencias Sociales. Se seleccionó un grupo de apoyo de 3 profesionales con quienes se realizaron reuniones para explicar la investigación y los métodos de recolección de los datos.

Se realizaron entrevistas previas con los médicos que fueron seleccionados de una lista de los pedidos de análisis que llegaron al servicio de AC del IICS; para concientizarlos de la importancia del estudio y explicar el trabajo. Además se solicitó el permiso correspondiente al director del Instituto mediante una carta de autorización.

RESULTADOS

De las 119 encuestas realizadas a médicos usuarios de AC del IICS, 82 (68,9%) fueron realizadas por médicos del Hospital de Clínicas; 13 (10,9%) del Centro Materno Infantil; 8 (6,7%) del Hospital Central de las Fuerzas Armadas; 6 (5,00%) del Instituto de Previsión Social y 10 (8,40%) del Hospital de Barrio Obrero (figura 1).

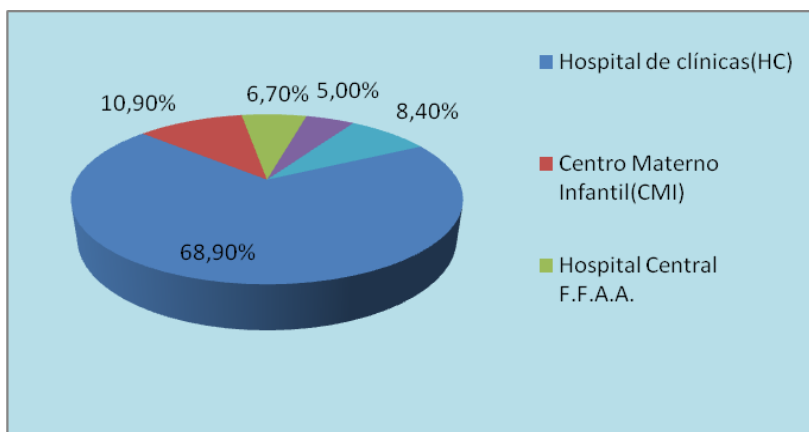


Figura 1. Hospital de procedencia de médicos que respondieron el cuestionario n= 119

En cuanto a los años de antigüedad en el cargo se obtuvo una media de $3.3 \pm 2,5$ años (figura 2).

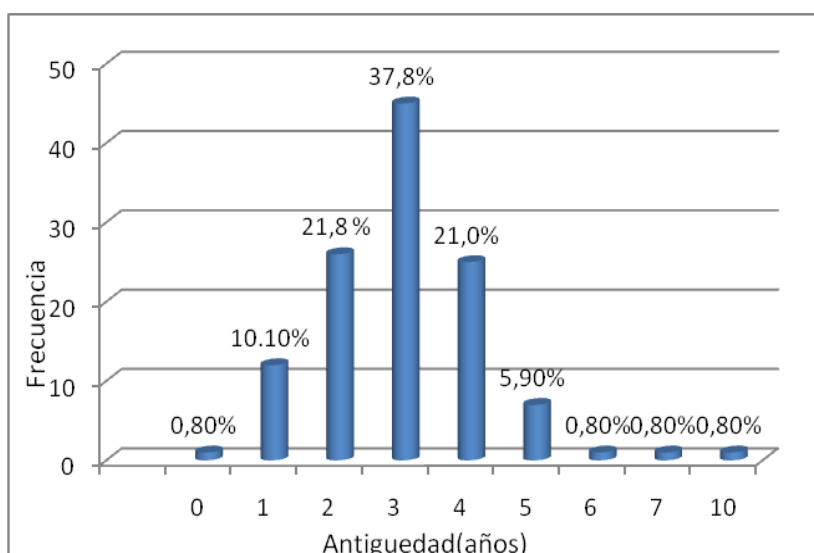


Figura 2. Antigüedad laboral de los encuestados n= 119

En la tabla 1 se observa el porcentaje de satisfacción e insatisfacción con respecto a las preguntas realizadas en la encuesta.

Tabla 1. Satisfacción de los médicos con respecto al Dpto. de AC

	Satisfacción n (%) n= 119	Insatisfacción n (%) n= 119
Determinaciones que ofrece el Dpto.	118 (99,20%)	1(0,80%)
Plazo de entrega de resultados	101(84,90%)	18(15,10%)
Si durante el trabajo necesito alguna información fue atendido convenientemente	109(91,60%)	10(8,40%)
El informe de los resultados emitidos por el laboratorio	117(98,30%)	2(1,70%)
El nivel con que el laboratorio llena sus expectativas	117(98,3%)	2(1,70%)
Tratamiento de quejas y reclamaciones	77(64,70%)	42(35,30%)
El asesoramiento en la interpretación de resultados	84(70,60%)	35(29,40%)
Con la fiabilidad de las determinaciones	118(99,20%)	1(0,80%)
Con el aviso ante resultados inesperados	69(58,00%)	50(42,00%)
Satisfacción global del servicio prestado por el Dpto.de AC del IICS	116(97,50%)	3(2,50%)
Necesidad de incorporar nuevas determinaciones a los servicios del IICS	94(79,00%)	25(21,00%)

Cabe destacar que el 25 % de los médicos sugirieron la necesidad de incorporar nuevas determinaciones al servicio de AC como troponina I cuantitativa y anticuerpos antiplaquetarios.

DISCUSIÓN

De acuerdo con el estudio realizado para conocer el grado de satisfacción de los médicos que envían sus pedidos de análisis al departamento (AC), cabe resaltar que más del 80% de los médicos se encontraron satisfechos con las determinaciones que ofrece el departamento de AC, el plazo de entrega de resultados, el informe de los resultados emitidos por el laboratorio, el nivel con que el laboratorio llena sus expectativas así como también en la fiabilidad de las determinaciones. En cuanto al tratamiento de quejas y reclamaciones se pudo notar que hubo un 35% de disconformidad, una cifra bastante interesante, lo que pudo deberse a que generalmente los médicos no recurren directamente al departamento, o a que no existía un sistema de retorno de quejas, ni un buzón de sugerencias, que luego fue implementado de acuerdo a la demanda de necesidades que encontramos para mejorar el servicio. También se pudo constatar que en cuanto al aviso ante resultados inesperados, 42% de los médicos estuvieron insatisfechos y esto pudo deberse a que los médicos no dejan información acerca de su dependencia en el centro de salud al que pertenecen o un número telefónico con el que se pueda contactar con ellos, ocasionalmente envían sus pedidos de análisis sólo con una firma, sin su nombre, apellido ni registro profesional, estos datos son parecidos a los obtenidos por el laboratorio de la Sociedad Española de Bioquímica Clínica y Patología Molecular del estado español, en el cual consideran que poseen una baja información sobre los resultados de los análisis que están fuera de rango (10). Los usuarios médicos en general esperan de los laboratorios clínicos que los resultados de los análisis estén lo antes posible, o sea que para la mayoría el tiempo de entrega de resultados es primordial, además reclaman por resultados no recibidos los cuales podrían deberse por omisión de solicitud, por muestras no remitidas en el tiempo correcto así como también por extravío de informes por parte de los mismos pacientes.

Otros puntos que se consideran importantes son la fiabilidad de los resultados y la incorporación de nuevas determinaciones, una de las cuales ya ha sido implementada por la sugerencia recibida (Troponina I cuantitativa) (10).

Encuestas realizadas a médicos del Hospital General San Martín de La Plata en la Argentina sobre necesidad de atención versus demanda arrojan un 78% de satisfacción en el tiempo de entrega de resultados, el 73% de los médicos había reclamado por resultados no recibidos, y el 71% expresó la necesidad de incorporar nuevas determinaciones, estos resultados fueron similares a los obtenidos en nuestro estudio (2).

No debemos olvidar algunas limitaciones inherentes a la metodología de encuestas, como la tasa de respuestas, conocer los datos de quien realmente responde la sospecha de que solo responden los más satisfechos o los más insatisfechos; en este caso concreto sería exagerado extrapolar los datos al conjunto de hospitales públicos de la salud, sin embargo es un primer intento para comparar datos de varios centros y analizar que opinan los médicos, que es lo que más valoran y que variables modulan los resultados(11).

Respecto a los ítems evaluados en la encuesta realizada a los médicos se debe destacar que existen ciertos países como en la Argentina algunos grupos que en la actualidad están llevando a cabo este tipo de encuestas con el fin de mejorar el servicio brindado por el laboratorio a partir del conocimiento de las expectativas de los médicos. Entre estos grupos se encuentra la subcomisión de encuestas del capítulo bioquímico de la Sociedad Argentina de Terapia Intensiva (2).

La Sociedad Española de Dirección y Gestión de los Laboratorios Clínicos también ha realizado una encuesta de satisfacción del cliente, y cabe destacar como punto fuerte la accesibilidad y profesionalidad del personal de salud y administrativo del laboratorio y como puntos débiles los tiempos de respuesta y listas de espera(12), en cuanto a esto nuestro Instituto está dividido en departamentos para las diferentes determinaciones, también existe un departamento de servicio social, que ayuda a nuestros clientes a obtener cierto porcentaje de descuento en los análisis, además existen áreas de: extracción, separación y distribución de las muestras impresión y firma de resultados y otra de entrega de resultados.

Otros estudios sobre calidad en la atención a los usuarios en el área de la salud es el elaborado por la Sociedad Española de Bioquímica Clínica y Patología Molecular, cuyos resultados se asemejan al nuestro en cuanto a que los médicos otorgan una alta puntuación a la calidad analítica de los resultados, consideran además importante mantener esa fiabilidad, sin embargo consideran que poseen una baja información sobre las novedades y cambios que se producen en el laboratorio y que sus profesionales participan muy poco en las actividades de formación continuada y de investigación de los servicios clínicos, en esto sí diferimos con ellos porque nuestra institución se encuentra en crecimiento continuo en cuanto a capacitación e investigación (9).

Además en cuanto al perfil de futuro del laboratorio clínico, los médicos encuestados de la sociedad española concluyeron que es de gran interés la colaboración del laboratorio en la interpretación de las pruebas poco habituales y la posibilidad de generar nuevas pruebas desde el laboratorio para completar el diagnóstico, así mismo se destaca también en uno de los ítems de esta encuesta hecha en nuestro país en donde los médicos indican también lo bueno que sería que se implementen nuevas determinaciones y mencionan algunas. Los médicos del laboratorio de la sociedad española consideran además que el trabajo del laboratorio no es solo técnico, que no poseen suficiente información para hacer buen uso del laboratorio y creen necesaria una mayor participación de los profesionales del laboratorio en el proceso del diagnóstico, así como en las actividades de formación e investigación, son conscientes de que los profesionales del laboratorio deberían ser asesores de los médicos (9).

De acuerdo a los resultados encontrados sería muy conveniente crear un Centro de Atención al Usuario tanto médico como paciente, que pueda estar siempre vigilante del cumplimiento de sus derechos y obligaciones; que procese los reclamos, sugerencias o necesidades y analice los problemas, para contrarrestar o anular las causas. Un centro que en definitiva, oriente al usuario en todo lo que precise, para garantizar soluciones y respuestas eficientes, que ayuden al buen funcionamiento del servicio y el cumplimiento de la misión de la Institución, en

cuanto a esto, hemos mejorado paulatinamente en algunos aspectos, tales como la implementación de un sistema informatizado en red el cual ayuda a que los resultados de los análisis puedan llegar al cliente con mayor rapidez y calidad. La evaluación del servicio de salud, con base a la satisfacción de sus clientes, es fundamental, y en esta investigación logramos obtener información valiosa sobre los servicios ofrecidos que permitirán orientar el proceso de rediseño del modelo de atención y así lograr un desempeño efectivo de nuestra institución, que propicie su desarrollo futuro, de manera firme y sostenida (3).

De este estudio de opinión completado por médicos se concluye que el grado de satisfacción de los mismos con respecto al Departamento de AC es bueno, de todos modos es importante insistir en los aspectos de comunicación y colaboración entre los servicios clínicos y los laboratorios para que la mejora en nuestro trabajo sea más exitosa y lleguemos al nivel de calidad que tanto anhelamos.

Entendemos que nos encontramos realizando los primeros pasos de un camino largo por recorrer, pero tener ejemplos de esta naturaleza es un buen aliciente para continuar buscando la mejora en la adecuación de las necesidades de los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1.Motta PR. Manual sobre tendencias contemporáneas en la gestión de salud. Vol 1. Washington, D.C.: OPS;1996
- 2.Etcheverry G, Manciola E, Fernández B. Propuesta metodológica para la determinación de necesidades de atención en el laboratorio de un hospital público. Rev. calidad asistencial. 16:390-6.
- 3.Kotler P, Armstrong G. Fundamentos Del Marketing 6a Ed.Mexico: Pearson Educacion; 2003.Disponible en www.books.google.com/books/about/fundamentos-de-marketing.html
- 4.Kotler P, Armstrong GM. La satisfacción del cliente. En: Fundamentos de Marketing. 6ta .ed. México: Pearson Educación, 2003. pp. 40-1.
- 5.OPS. Curso de gestión de calidad para laboratorios. Módulo 10 La satisfacción del cliente– Usuario. Washington D,C. OPS; 2005.
- 6.Da Via A. Marketing en el sector público: Capítulo 14: Medición de la Satisfacción de los usuarios. 2005 [Internet. citado 2010 jun 17]. Disponible en: <http://www.emagister.com/curso-marketing-sector-publico/medicion-satisfaccion-usuarios>
- 7.OPS. Curso de gestión de calidad para laboratorios. Módulo 5 Gestión de los proveedores. Washington D.C. : OPS; 2005.
8. OPS. Curso de Gestión de calidad para laboratorios. módulos 1 y 10.La satisfacción del cliente-usuario. Washington DC : OPS, 2005.
- 9.Hayes BE. Como medir la satisfacción del cliente. Desarrollo y utilización de cuestionarios. 2da. Ed. Barcelona: Gestión 2000, 1999.
- 10.Gomis M, Marcia M, Recio F, Galimany R, Cabezas C. Resultados de una encuesta de opinión entre médicos clínicos sobre el presente y el futuro del servicio prestado por el laboratorio. Química clínica 2003; 22(2)55-8.
- 11.Mira JJ, Buil JA, Aranaz J,Vitaller S,Lorenzo S,Ignacio E, et al. Que opinan los pacientes de los hospitales públicos? Análisis de los niveles de calidad percibida en cinco hospitales. Gac Sanit 2000;14:291-3.
12. Remón Higuera C, Rodríguez Vázquez P, Martínez Bugallo A, Jorge Méndez S, Gutiérrez E. Satisfacción del cliente: resultados de una encuesta. [Internet] En: Sociedad Española de Dirección y Gestión de Laboratorios Clínicos (SEDIGLAC). VIII Reunión SEDIGLAC, 10-12 marzo 2004. Vigo: SEDIGLAC, 2004. [citado 2010 jun 1]. Disponible en: http://sediglac.org/congresos/8congreso-04/textos/RemonHigueraC_01.htm.