

GUÍA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

Objetivo: conocer las percepciones de los líderes de laboratorios clínicos sobre las necesidades relacionadas con el transporte de muestras biológicas y las brechas en el servicio.

Público objetivo: coordinadores de laboratorios, coordinadores técnicos y de calidad de los laboratorios clínicos del Valle de Aburrá.

Periodo de aplicación: noviembre - diciembre del 2021.

**Solicitar permiso para grabación con fines académicos de transcripción de la información y su posterior análisis.*

**Indagar si la institución es habilitada, acreditada nacional o internacionalmente o tiene algún certificado de calidad.*

CUESTIONARIO

1. ¿Cómo funciona actualmente el servicio de transporte de muestras biológicas en su institución?
2. ¿Cuáles son los atributos o características comerciales y de servicio que considera más importantes para contratar este servicio?
**Solicitar al final que indique cuál es el orden de importancia de esos atributos mencionados.*
**En caso de no mencionarse, indagar por atributos: precio, condiciones de pago, descuentos, puntualidad, desempeño, reputación de la marca, etc.*
3. ¿Identifica alguna necesidad latente en este tipo de servicio que no esté siendo atendida por los proveedores actuales?
4. ¿Para qué tipo de muestras biológicas y/o pruebas diagnósticas identifica que existen mayores necesidades de un servicio especializado de transporte?
5. ¿Podría describir por favor cómo sería para usted un servicio ideal de transporte de muestras biológicas? ¿qué consideraría innovador en un servicio como estos? ¿Conoce algún caso de éxito en Colombia u otro país?
6. Además de lo mencionado en la respuesta anterior, 1) ¿qué considera que podría generar mayor eficiencia en estos servicios?, 2) ¿qué podría generar mejor desempeño y calidad?, 3) ¿qué podría reducir los costos para ustedes como usuarios finales?

7. Dentro de su modelo actual de transporte de muestras biológicas ¿tienen en cuenta el control del tiempo y de la temperatura?, ¿Cómo llevan a cabo el registro y seguimiento?; ¿qué otros factores técnicos y de calidad consideran? *Indagar por el cumplimiento de normatividad y el estricto cumplimiento acorde a su sistema de gestión calidad.
8. ¿Cuáles son los días y horarios en los que más requiere este tipo de transporte?
9. ¿Cuál es aproximadamente la frecuencia diaria de remisión y recepción de muestras biológicas?
10. ¿Su institución cuenta con algún criterio o protocolo de embalaje para la remisión y/o recepción de muestras?
11. ¿En su institución existe un protocolo de recepción (aceptación/rechazo) de muestras biológicas transportadas?
12. ¿Su institución lleva una estadística de toma de segundas muestras por problemas preanalíticos? y si la tienen ¿qué porcentaje son debidas a un mal transporte?
13. En el marco de “seguridad del paciente”, considera Usted que un buen transporte de muestras biológicas contribuye al mismo? ¿por qué?
14. ¿Su institución realiza “Gestión del Riesgo” en el transporte de muestras biológicas?