

Resultados de la encuesta del GECFH sobre el grado de satisfacción con las compañías de equipamiento de citometría de flujo clínica en varios Hospitales/Centros españoles

Justificación

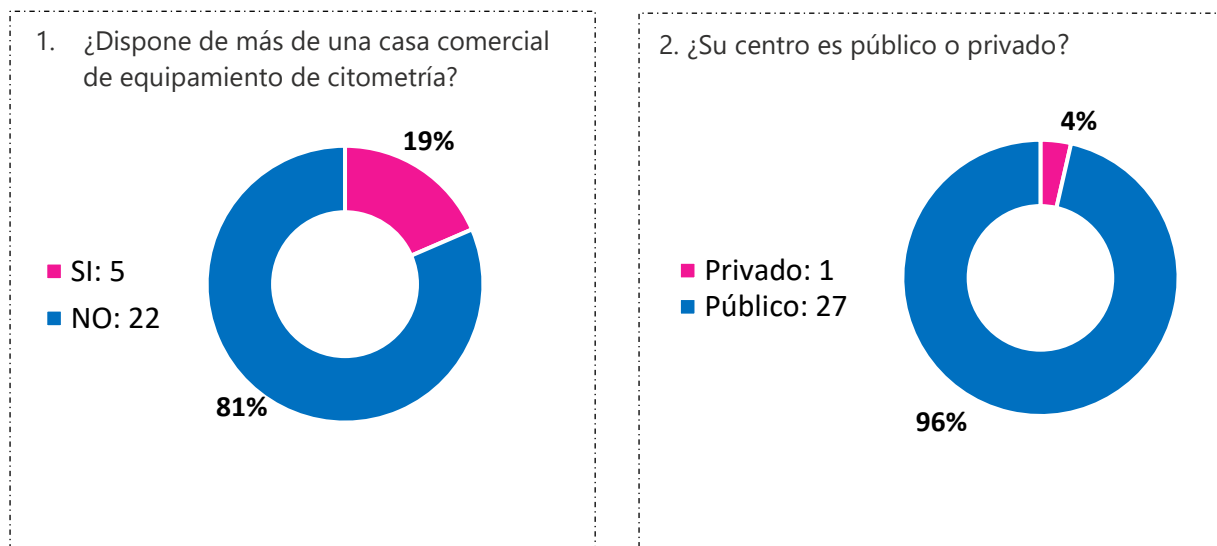
El Grupo Español de Citometría de Flujo Hematológica (GECFH) de la SEHH realizó esta encuesta con el objetivo de valorar el grado de satisfacción de los miembros del Grupo de Trabajo con las compañías que suministran los equipos y reactivos de citometría de flujo en los hospitales o centros de trabajo. Les facilitamos los datos resultantes en formato **totalmente anónimo** para que puedan considerar posibles opciones de mejora y conozcan la opinión general de sus clientes en los hospitales y centros.

La encuesta **anónima** se refiere únicamente a los equipos y reactivos utilizados en la práctica clínica asistencial de los laboratorios de hematología y/o inmunología de los centros (no incluye los equipos o reactivos empleados en investigación). Se abordan aspectos relativos a la adquisición y disponibilidad de reactivos, funcionamiento de equipos y servicio técnico, acreditación y necesidades formativas.

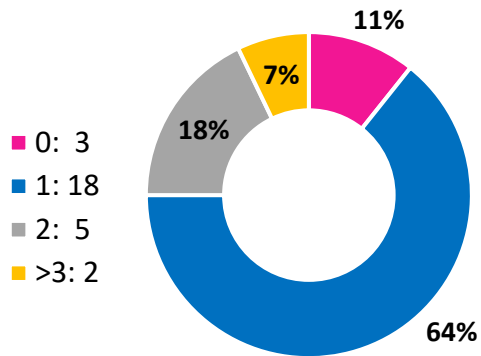
Encuesta

La encuesta fue respondida por 28 centros, cerrándose el periodo de recepción de respuestas a finales de junio de 2025.

I. Cuestiones generales



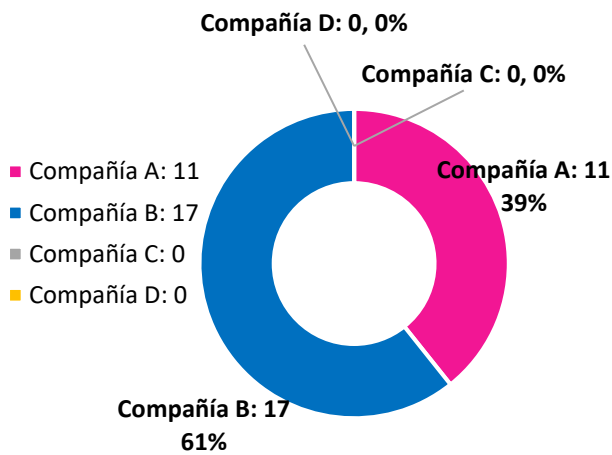
3. ¿Cuántos equipos de citometría hay instalados en su laboratorio? (0 punto)



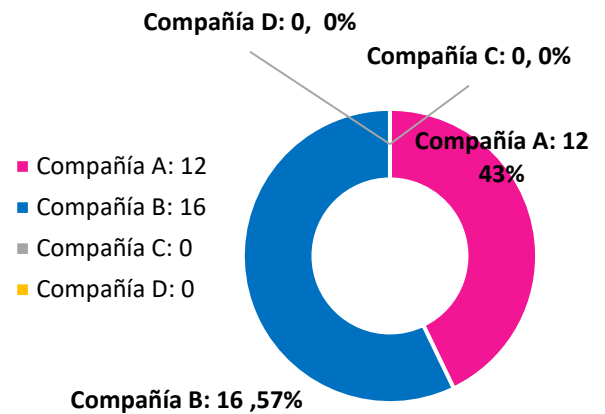
4. Indique la provincia en la que se encuentra su hospital o centro de trabajo

Comunidad Autónoma	Total	% del Total
Cataluña	7	25
Comunidad Valenciana	6	21.43
Andalucía	5	17.86
Galicia	3	10.71
Aragón	1	3.57
Asturias	1	3.57
Castilla y León	1	3.57
Castilla-La Mancha	1	3.57
Comunidad de Madrid	1	3.57
Murcia	1	3.57
Extranjero	1	3.57

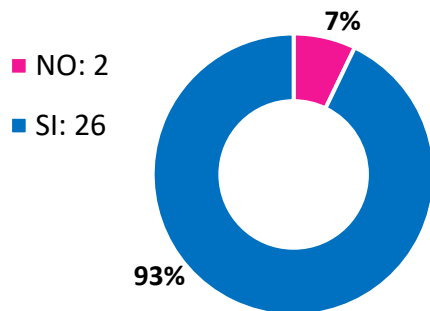
5. Indique la **principal** compañía distribuidora de su/s equipo/s de citometría de flujo



6. Indique la **principal** compañía distribuidora de sus reactivos de citometría de flujo:



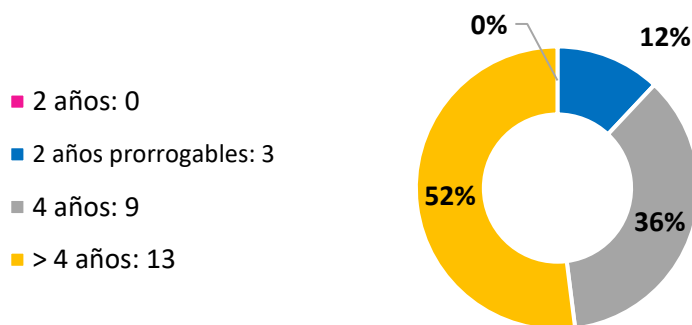
7. Indique si su equipo/s de la **principal** compañía con la que trabaja está en cesión por reactivos:



8. En caso afirmativo, indique el período transcurrido desde el último concurso que tuvo lugar en su centro:

- 1 año en 2 centros
- 3 años en 3 centros
- 4 años en 1 centro
- 5-9 años en 7 centros
- >10 años en 8 centros
- No ha habido concurso en 3 centros

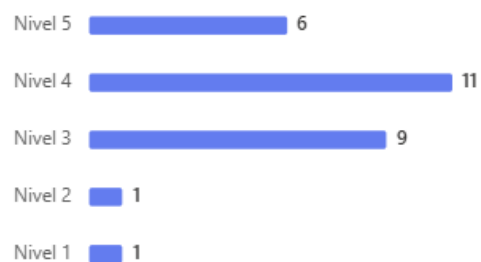
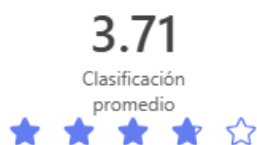
9. Indique la duración media del compromiso de la cesión por parte de la empresa:



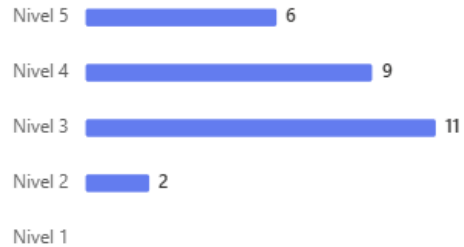
II. Adquisición y disponibilidad de reactivos

Se indica la valoración sobre las siguientes cuestiones en una escala de 1 a 5 estrellas para la compañía distribuidora de equipos y reactivos de citometría de flujo, siendo 1 muy mala, 2 mala, 3 regular, 4 buena, 5 muy buena.

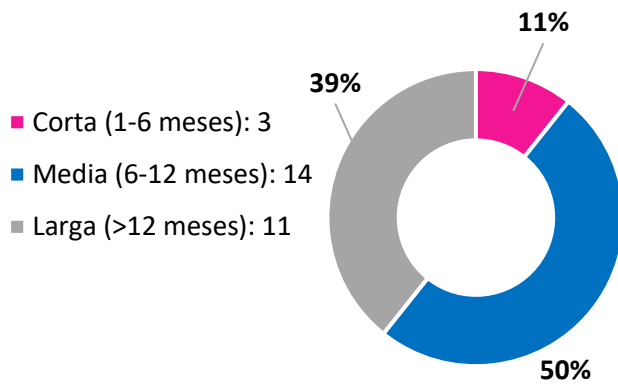
10. Disponibilidad de stock por parte de la empresa (0 punto)



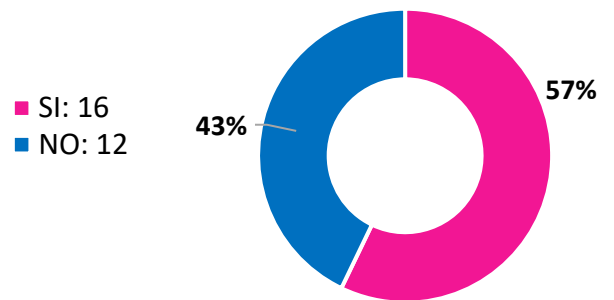
11. Tiempos de recepción de pedidos desde la solicitud por parte del laboratorio/centro hasta su recepción (0 punto)



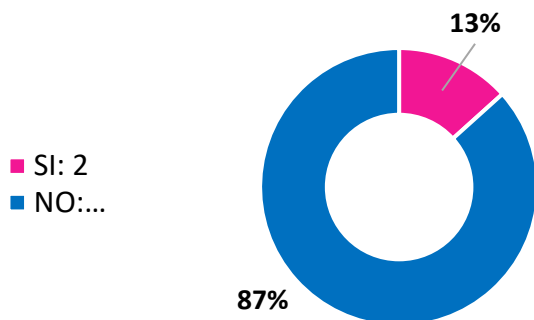
12. Caducidad de los reactivos que recibe habitualmente:



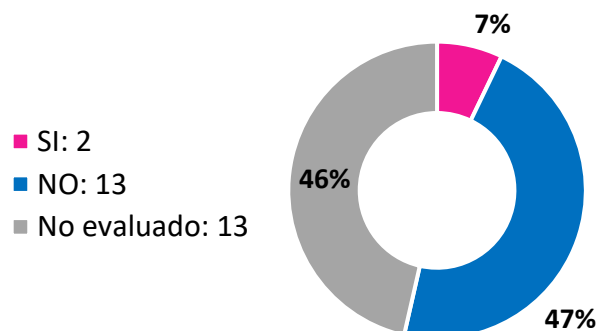
13. ¿Utiliza usted algún reactivo o control interno de calidad comercial con programación anual de entrega?



14. ¿Considera que se cumple adecuadamente la programación (para evitar problemas de caducidad)?

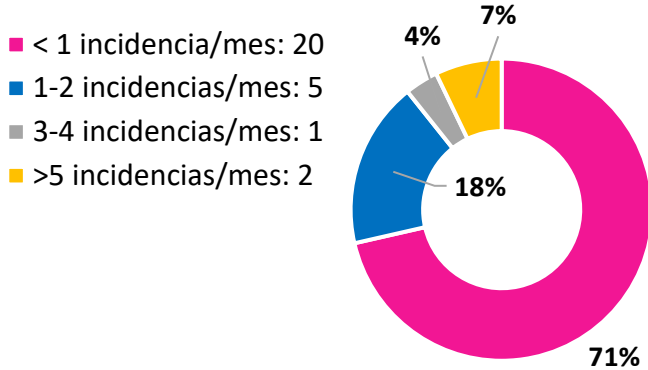


15. ¿Observa grandes diferencias entre lotes del mismo CD conjugado con el mismo fluorocromo?

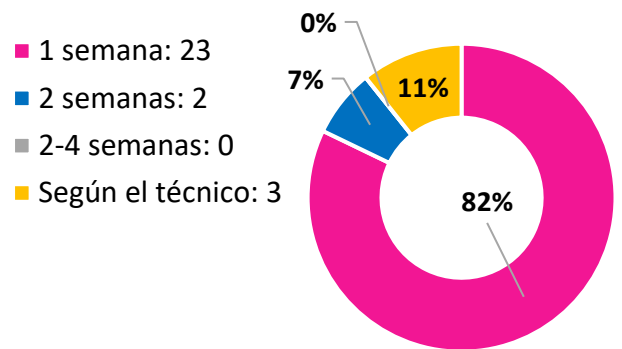


III. Funcionamiento de equipos y servicio técnico

16. ¿Cómo evalúa la robustez de su citómetro en función del número de averías graves que se reportan en su sistema de calidad y que pueden afectar su capacidad para trabajar adecuadamente y dificultar el desarrollo normal de las actividades en su laboratorio? (si dispone de más de uno haga referencia al de mayor uso)

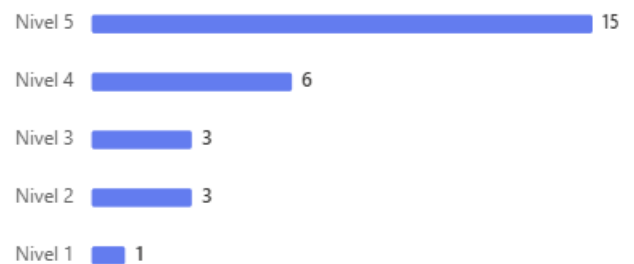
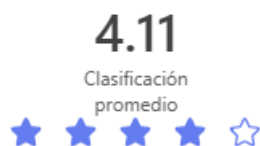


17. ¿Con qué plazo medio se resuelven las incidencias por parte del servicio de asistencia técnica (SAT)?

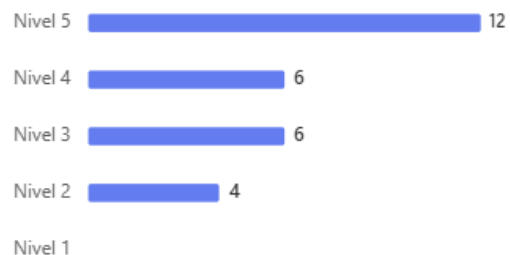


18. ¿Considera que hay facilidad para comunicar las incidencias al servicio de asistencia técnica? (0 punto)

[Má](#)

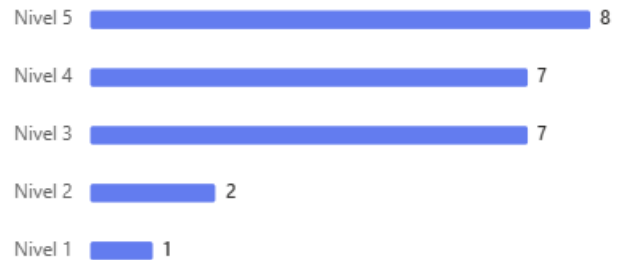


19. Valore la capacidad del servicio de asistencia técnica para realizar las preguntas adecuadas al cliente que ayuden a la resolución de las incidencias: (0 punto)

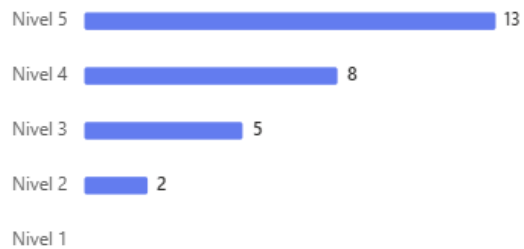


20. ¿Cree que alguna de las soluciones propuestas por el servicio técnico en la asistencia remota puede interferir en las t areas que corresponden al técnico de la compañía? (p.e. desconectar un cable de un detector, empalmar un conduct o de fluidos)? (0 punto)

[Má](#)

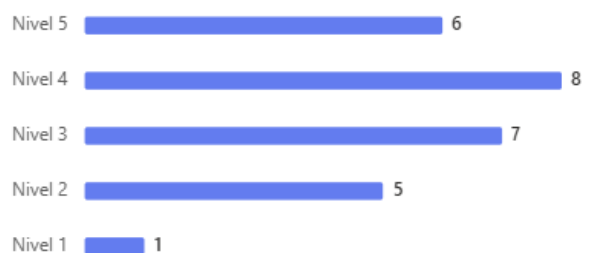


21. Si usted no puede realizar las acciones que el servicio de asistencia técnica sugiere de forma remota, ¿considera que l a incidencia se comunica adecuadamente al técnico para programar la asistencia in situ (p.e. se facilita al técnico la in formación adecuada para anticipar la solicitud de repuestos para la reparación)? (0 punto)

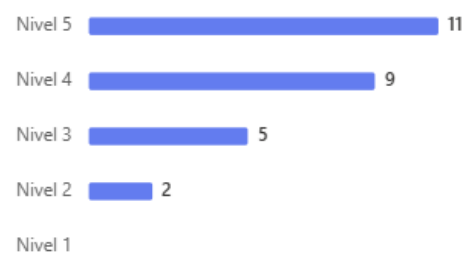


22. ¿Considera apropiado el tiempo que transcurre desde que se solicita una pieza de repuesto hasta su recepción y la re solución final de la incidencia? (0 punto)

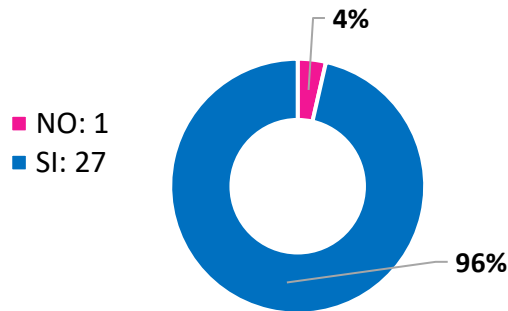
[Más c](#)



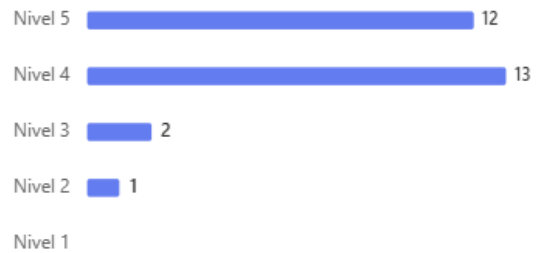
23. Valore la adecuación de los informes (reports) de actuación del servicio de asistencia técnica (mantenimientos preven tivos o partes de reparación) (0 punto)



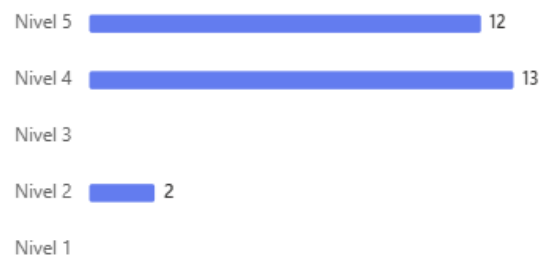
24. ¿Cree que debería incluirse en los informes del SAT un listado con los elementos, las acciones realizadas y una conclusión?



25. Tras adquirir el equipo y habiendo recibido la formación teórico-práctica, ¿se alcanzaron sus expectativas sobre ese citómetro en su uso durante la rutina diaria? (0 punto)



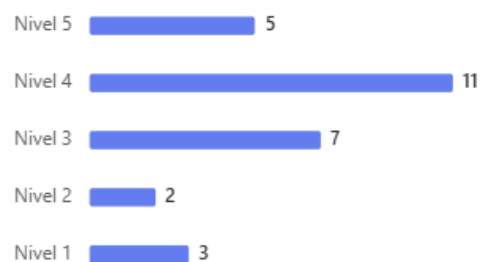
26. ¿Cómo valoraría su experiencia al trasladar las técnicas de hematología y/o inmunología de su equipo anterior a uno nuevo? (0 punto)



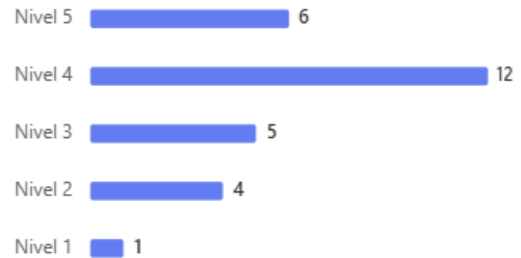
IV. Acreditación

En su opinión, la empresa facilita:

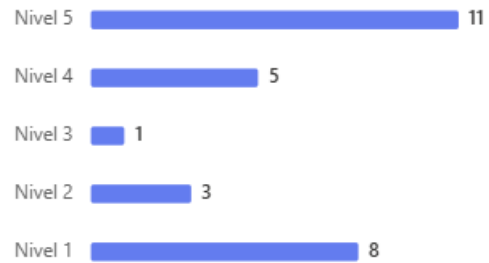
27. - Suficiente información (manuales, hojas técnicas, procedimientos de trabajo, protocolos) (0 punto)



28. Acceso a la información de equipamientos y reactivos (email/web...) (0 punto)

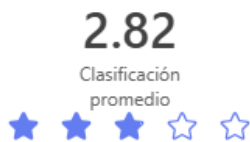


29. Colaboración para la participación en controles externos de calidad (0 punto)

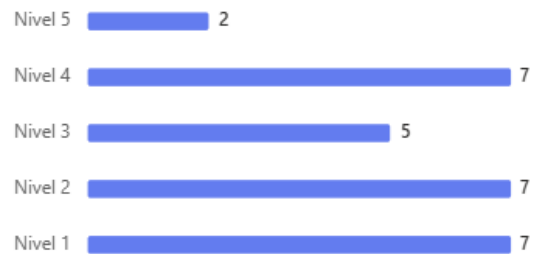


V. Necesidades formativas

30. Organización de cursos de formación de la empresa tras la instalación del equipo (0 punto)



31. Seguimiento de la formación (0 punto)



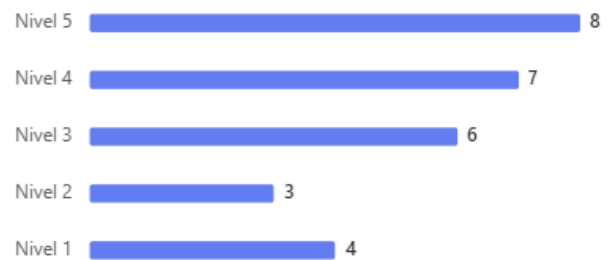
32. Contenido y eficiencia de los cursos de formación (0 punto)

[M...](#)

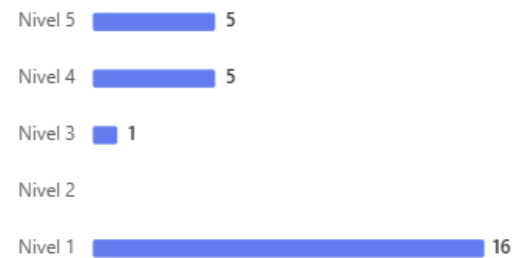


33. Apoyo del servicio de Aplicaciones (0 punto)

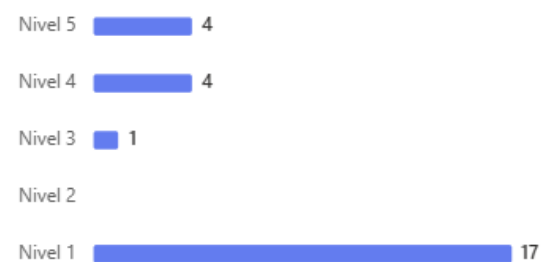
[M...](#)



34. Soporte financiero para asistencia a cursos y/o reuniones: (0 punto)



35. Soporte financiero para organización/realización de cursos, eventos y reuniones formativas científicas: (0 punto)



36. Soporte financiero para asistencia a congresos: (0 punto)



37. En caso de disponer de más de una casa comercial, por favor, destaque en qué servicios/experiencias considera una mejor una que la otra (0 punto)

Las respuestas proporcionadas por los centros están relacionadas con:

- cubrir necesidades que una de las casas comerciales no cubre (citometría espectral en clínica)
- envío de reactivos en plazo
- seguimiento en formación técnica en uso de equipos
- resolución incidencias
- apoyo para organización de eventos científicos
- apoyo para asistencia a cursos congresos
- disponibilidad de reactivos más baratos
- soporte financiero para controles externos
- soporte técnico más rápido realizando llamadas personales

38. Indique si hay algún aspecto que quiera comentar y que sea transmitido a una o varias casas comerciales (0 punto)

Las respuestas proporcionadas por los centros se presentan a continuación:

- las roturas de stock ocurren con demasiada frecuencia
- facilitar el acceso a formación, cursos, congresos; son escasas o nulas las opciones de financiación para asistencia a reuniones oficiales
- proporcionar formación y cursos para el personal técnico de laboratorio.
- necesidad de promover la participación en controles externos para validar sus equipos y reactivos
- necesidad de ayuda a los laboratorios para acreditar su trabajo
- incrementar la formación y realización de cursos formativos
- resolución de las incidencias por igual durante todo el año (existe dificultad en periodos vacacionales); evitar retrasos en la asistencia técnica; evitar las averías recurrentes en el mismo o distintos centros que no se resuelven de forma preventiva
- mejorar la asistencia por parte de aplicaciones/departamento científico
- mejorar la comunicación entre los departamentos de las compañías
- mejorar la continuidad en la red de ventas de algunas compañías al producirse cambios en las plantillas