

Procedimiento del proceso provisión de servicios de Laboratorio
Procedimiento para el registro de pacientes, recepción y toma de muestras biológicas.

Código P-FMED-LAC-01

Revisión: 01

Fecha de emisión: 24 de Octubre de 2008

Página: 1 de 12

CONTROL DE CAMBIOS Y MEJORAS

NIVEL DE REVISIÓN	SECCIÓN Y/O PÁGINA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN Y MEJORA	FECHA DE MODIFICACIÓN
01	Página 4 Página 5 Página 8 Página 9 Página 10	-Se modificó el diagrama del procedimiento en los pasos 1 y 2 -Descripción del procedimiento, en las tareas 1, 2, y 3, se corrigió la redacción. - Documentos de referencia se aumento la G-FMED-LAC-03 -En control de registros se aumento el F-FMED-LAC-16, F-FMED-LAC-17, F-FMED-LAC-18, F-FMED-LAC-20 -En los indicadores, se cambio la meta del indicador 1 y 2	26 de Marzo de 2010
02			
03			

Elaboró

M. en C. María F. Cárdenas Marrufo
Jefa del Laboratorio de Análisis Clínicos

Revisó

Dr. Carlos Ojeda Blanco
Secretario Académico

Aprobó

Dr. Guillermo Storey Montalvo.
Director



Procedimiento del proceso provisión de servicios de Laboratorio
Procedimiento para el registro de pacientes, recepción y toma de muestras biológicas.

Código P-FMED-LAC-01

Revisión: 01

Fecha de emisión: 24 de Octubre de 2008

Página: 2 de 12

1.-OBJETIVO

Registrar las solicitudes de servicio de los pacientes, con el objeto de llevar a cabo la recepción y toma de muestras biológicas, para la realización del análisis clínico solicitado.

2.- ALCANCE

Aplica para el registro, recepción y/o toma de las diferentes muestras biológicas de pacientes externos y los derivados por proyectos de investigación realizados en la facultad, para llevar a cabo sus análisis en las diversas áreas del laboratorio.

3.- POLITICAS

- La secretaria deberá informar a todos los pacientes que acuden a solicitar información, las condiciones adecuadas en que debe acudir para realizar la recepción y toma de muestras biológicas, según lo descrito en la **Guía de información e indicaciones de las condiciones del paciente para realizar la toma y recepción de muestras biológicas, tiempo de proceso y costo según la prueba solicitada G-FMED-LAC-03.**
- En el área secretarial se atenderá y registrará al paciente. El registro se realiza a través de una base electronica que emite los datos del paciente en el **Formato de orden de servicio F-FMED-LAC-01**; también se registra al paciente en la **Bitácora de Recepción de pacientes F-FMED-LAC-16**
- Todo paciente registrado es enviado a la caja del Departamento de Contabilidad para realizar el pago de los análisis o verificar la exención de pago si es derechohabiente de la UADY.
- La exención de pago a los derechohabientes de la UADY se realiza cuando el paciente presenta el pase de solicitud de analisis emitido y firmado por las autoridades Departamento de Salud de la UADY.
- Todo el personal que labora en el laboratorio debera brindar una atención personalizada y cordial a los pacientes.

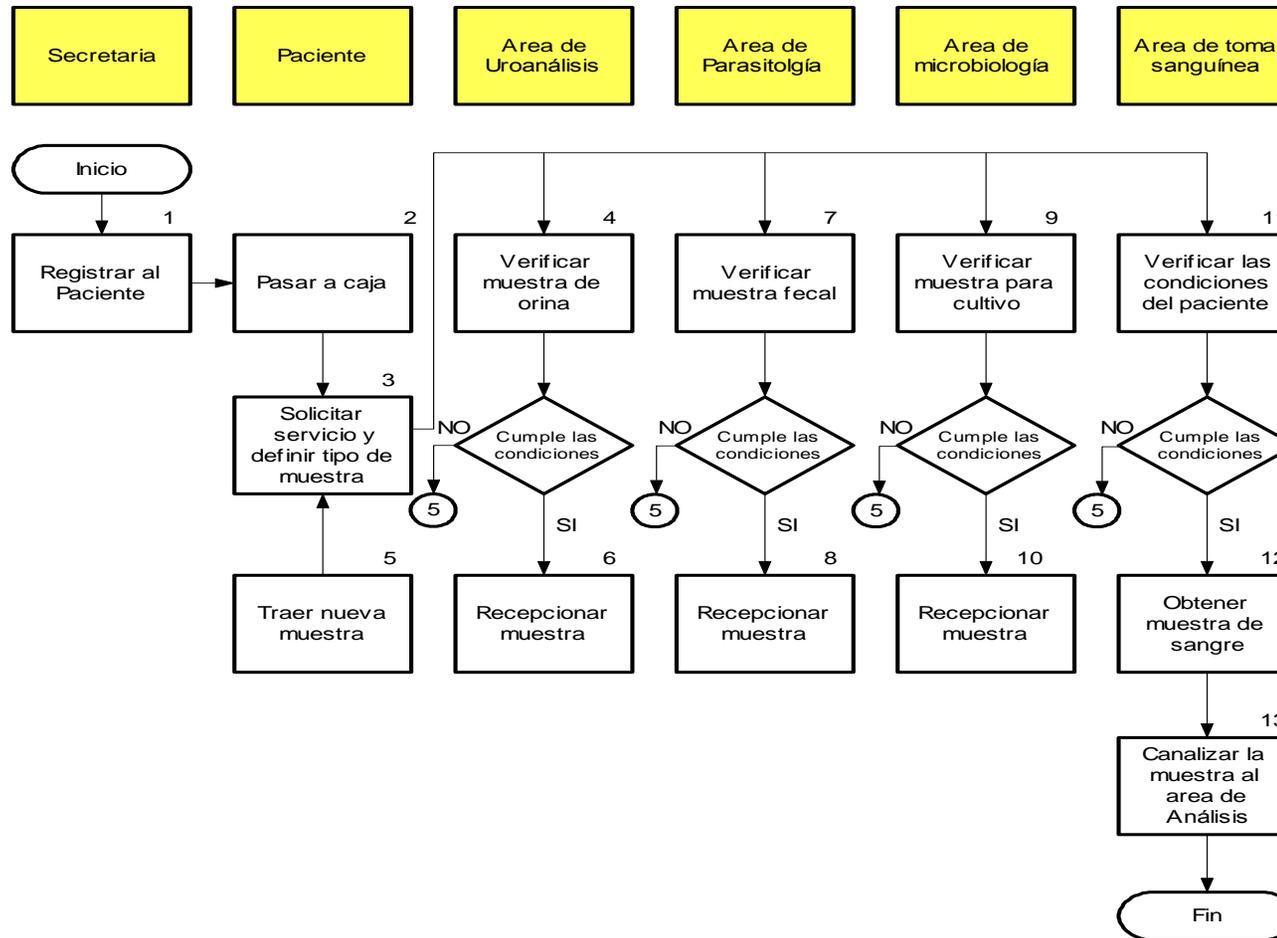


Procedimiento del proceso provisión de servicios de Laboratorio Procedimiento para el registro de pacientes, recepción y toma de muestras biológicas.	Código P-FMED-LAC-01	Revisión: 01
	Fecha de emisión: 24 de Octubre de 2008	Página: 3 de 12

- Todo el personal que labora en el laboratorio debe contar con su bata de laboratorio o su uniforme correspondiente.
- El laboratorio brindará apoyo a los proyectos de investigación realizados en la Facultad de Medicina, que soliciten alguna prueba de las que se realizan, previa autorización por la dirección y la secretaria administrativa.
- La recepción y/o toma de muestras debe efectuarse con la mayor eficiencia técnica.
- La recepción y/o toma de muestras se llevará a cabo en el horario de 7:30 a 9:30 hrs de lunes a viernes.
- La recepción de muestras biológicas procedentes del módulo de atención primaria UNI, se recepcionarán los jueves de 7:30 a 10:30 AM.
- Las muestras para cultivos se recepcionarán los días lunes a jueves de 7:30 a 9:30 AM.
- El personal del laboratorio debe verificar que el paciente al que se va a tomar una muestra sanguínea, cumpla con las condiciones requeridas, según el caso o tipo de prueba que se pretenda realizar, según lo descrito en guía **G-FMED-LAC-01** y llenar el **formato de información del paciente** según lo descrito **F-FMED-LAC-17**
- El químico responsable en el área de tomas, obtiene la muestra sanguínea y la dispensa en los tubos colectores requeridos según sea la prueba solicitada, esto según a lo descrito en la **Guía para la toma, identificación, manejo y transporte de muestras biológicas G-FMED-LAC-01.**
- Para la recepción de muestras biológicas (orina, fecal o muestras para cultivo), el químico responsable de área debe verificar que se cumpla con las condiciones solicitadas según sea la muestra que se este recepcionando, también deberá verificar que este rotulado el recipiente que contiene la muestra, con el nombre del paciente, según la información de la guía **G-FMED-LAC-01.**
- Una vez concluida la toma o recepción de muestras biológicas, se le solicitara al paciente llenar la **Encuesta de satisfacción del usuario** según el formato **F-FMED-LAC-13**
- Las compras de reactivos y consumibles se realizan a través del departamento de servicios generales de la facultad de medicina.
- Se debe verificar las características de los reactivos en el momento en que se reciban. Observando los sellos de garantía y las fechas de caducidad, en caso de que no se cumpla con estas condiciones, serán devueltas al proveedor, a través del departamento de servicios generales. **Libreta de pedidos y verificación de entrega de material y reactivos F-FMED-LAC-18.**
- Se mantendrá un **Registro de existencia de reactivos F-FMED-LAC-20,** con el fin de programar la solicitud de compra a servicios generales.
- En el laboratorio se deben conservar los reactivos en un lugar fresco, seco y al abrigo de la luz, cuando se requiera se conservaran en refrigeración entre 2 a 8°C.
- Es obligación del personal realizar los exámenes que surjan en su turno laboral y entregar los resultados de manera oportuna.
- Es obligación de los responsables de cada área, cumplir con lo indicado en la **Guía general para el manejo de Residuos Peligrosos Biológico-Infecioso (RPBI),** durante las fases pre-analítica y analítica de los procedimientos realizados en el laboratorio de análisis clínicos de la Facultad de Medicina **G-FMED-LAC-02.**



4.- DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Tarea/ Decisión	Descripción (nombre)	Responsable	Descripción detallada de la actividad	Registro de Calidad (código)
1	Registrar al paciente	Secretaria	Se registra la solicitud del examen (es) del paciente en un registro electrónico de datos que emite el formato de orden de servicio con número de folio, nombre del paciente, pruebas solicitadas y costo. También se le entregará el formato de encuesta de satisfacción del usuario . Posteriormente se le indica al paciente ir a la caja del Departamento de Contabilidad a pagar el servicio o para que se verifique la exención de pago (derechohabientes UADY).	F-FMED-LAC-01 (Externo) F-FMED-LAC-13
2	Pasar a caja	Paciente	Paga el servicio o exenta el pago de los análisis solicitados y recibe una factura foliada. El formato de orden de servicio es sellado y se le pone el número de folio de la factura.	F-FMED-LAC-01 (Externo)
3	Solicitar servicio	Paciente	El paciente solicita el servicio con su formato de orden de servicio sellado y número de folio de la factura. Este número de folio es el que se utiliza para identificar al paciente en las bases de datos del laboratorio.	F-FMED-LAC-01 (Externo)
4	Verificar las muestras de orina	Químico responsable del área de uroanálisis	Si el paciente trae muestra de orina, se verifica la muestra para ver si cumple con las condiciones siguientes: traer un volumen de orina de 30 ml aproximado, que sea la primera orina de la mañana reciente y en frasco limpio con tapa y que tenga rotulado	N/A



Tarea/ Decisión	Descripción (nombre)	Responsable	Descripción detallada de la actividad	Registro de Calidad (código)
			en el frasco el nombre del paciente. Nota: Si cumple con las condiciones, se receptiona la muestra.	
5	Traer nueva muestra	Químico responsable de área	Si no cumple con las condiciones, se da indicaciones al paciente de traer otra muestra par realizar el análisis o regresar en las condiciones adecuadas para realizar la toma de muestra.	N/A
6	Receptionar muestra de orina	Químico responsable del área de uroanálisis	Se receptiona la muestra de orina y se realiza el análisis.	N/A
7	Verificar las muestras fecales	Químico responsable del área coproanálisis	Si el paciente trae muestra de fecal, se verifica para ver si cumplen con las condiciones: de traer la primera fecal de la mañana en frasco limpio con tapa, también se verifica que se haya rotulado el frasco con el nombre del paciente. Nota: Si cumple con las condiciones, se receptiona la muestra. Si no cumple con las condiciones, se da indicaciones al paciente para traer otra muestra fecal, para realizar el análisis. Pasar a la tarea/decisión 5	N/A
8	Receptionar muestra fecal	Químico responsable del área de coproanálisis	Se receptiona la muestra fecal y se realiza el análisis.	N/A
9	Verificar las muestras para cultivo	Químico responsable del área de Microbiología	Dependiendo del tipo de estudio se verifica que la muestra y/o el paciente cumplan con las siguientes condiciones: estar en ayunas y sin aseo bucal en el caso del exudado faríngeo. Para urocultivo haberse recolectado el chorro medio de la orina en un recipiente	N/A



Tarea/ Decisión	Descripción (nombre)	Responsable	Descripción detallada de la actividad	Registro de Calidad (código)
			estéril tras un aseo previo. Para coprocultivo que la muestra fecal sea de la misma mañana y que se deposite en un recipiente estéril. En todos los casos el paciente no debe estar en tratamiento con antibióticos exceptuándose en los casos que el médico así lo indique. Nota: Si el paciente cumple con las condiciones se realiza la recepción y/o toma de muestra para realizar el cultivo solicitado. Si no cumple, se le indica al paciente traer nueva muestra o venir en condiciones adecuadas, para realizar los cultivos. Pasar a la tarea/decisión 5	
10	Recepcionar muestra y/o realizar la toma de muestra para cultivo	Químico responsable del área de Microbiología	Se recepciona la muestra y/o se realiza la toma de muestra para cultivo y se realiza el análisis.	N/A
11	Verificar las condiciones del paciente	Químico responsable del área de toma sanguínea	Si al paciente se le va a realizar una toma de muestra sanguínea, se verifica las condiciones en las que acude. Estas condiciones son ayuno entre 8 y 14 hrs. según la prueba solicita y en estado basal (sin hacer ejercicios matutinos). Nota: Si el paciente cumple con las condiciones, se acepta realizarle la toma de muestra. Si el paciente no cumple con las condiciones, se le indica regresar nuevamente, para realizar la toma de muestra sanguínea. Pasar a la tarea/decisión 5	N/A
12	Obtener muestra	Químico responsable del área	Se obtiene la muestra sanguínea.	N/A



Tarea/ Decisión	Descripción (nombre)	Responsable	Descripción detallada de la actividad	Registro de Calidad (código)
	sanguínea	de toma sanguínea		
13	Canalizar la muestra al área de análisis	Químico responsable del área de toma sanguínea	Canaliza las muestras sanguíneas para el análisis a las diferentes áreas de trabajo.	N/A

6.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código (cuando aplique)	Nombre del documento
N/A	NOM-166-SSA1-1997 Norma Oficial Mexicana, para la organización y funcionamiento de los laboratorios clínicos.
N/A	NMX-CC-9001-IMNC-2000 / ISO 9001:2008 Sistema de gestión de la calidad - Requisitos
N/A	NMX-EC-15189-IMNC-2006 / ISO 15189:2003 Requisitos particulares para la calidad y la competencia en laboratorios clínicos.
N/A	NOM-087-ECOL-SSA1-2002 Norma Oficial Mexicana, PROTECCION AMBIENTAL-SALUD AMBIENTAL-RESIDUOS PELIGROSOS BIOLOGICO-INFECCIOSOS- CLASIFICACION Y ESPECIFICACIONES DE MANEJO
G-FMED-LAC-01.	Guía para la toma, identificación, manejo y transporte de muestras biológicas que se obtienen o reciben en el Laboratorio de Análisis Clínicos de la Facultad de Medicina
G-FMED-LAC-02	Guía general para el manejo de Residuos Peligrosos Biológico-Infeccioso (RPBI), en el laboratorio de análisis clínicos de la Facultad de Medicina
G-FMED-LAC-03	Guía de Información e indicaciones de las condiciones del paciente para realizar la toma y recepción de muestras biológicas, tiempo de proceso y costo según la prueba solicitada.

7.- CONTROL DE REGISTROS

Identificación (código)	Nombre del registro	Lugar de almacenamiento	Responsable de su protección	Tiempo de retención	Disposición de los registros
F-FMED-LAC-01	Formato orden de servicio	Archivo electrónico en computadora del área secretarial	Secretaria	1 año	Se elimina la base de datos
F-FMED-LAC-13	Formato encuesta de satisfacción del usuario	Modulo secretarial	Secretaria	1 año	Se destruye en la trituradora de papel
F-FMED-LAC-16	Formato Bitácora de Recepción de pacientes	Modulo secretarial	Secretaria	1 año	Se destruye en la trituradora de papel
F-FMED-LAC-17	Formato de información del paciente	Área de toma de muestra sanguínea	Químico responsable	1 año	Se destruye en la trituradora de papel
F-FMED-LAC-19	Formato de bitácora pedidos y verificación de entrega de material y reactivos	Área laboratorio	Químico responsable	1 año	Se destruye en la trituradora de papel
F-FMED-LAC-20	Formato de la Bitácora de existencia de reactivos	Área laboratorio	Químico responsable	1 año	Se destruye en la trituradora de papel

8.- ENFOQUE A PROCESOS

Insumo	Proveedor	Producto y/o salida	Cliente y/o usuario	Necesidades o expectativas
Orden de solicitud de análisis	Médicos Pacientes externos Servicio medico UADY Servicio comunitario UNI	Paciente registrado	Área de análisis (Fase analítica) de las muestras	Condiciones adecuadas del paciente
Solicitud de análisis clínico		Recolección de muestras biológicas y toma de muestras sanguíneas		Muestras identificadas correctamente Muestras con cantidad y volúmenes adecuados

9.- INDICADORES DE GESTION DEL PROCESO (Seguimiento y medición)

Descripción del indicador	Formula	Meta/límites de valor	Propósito
No. de pacientes registrados	No. de pacientes	Cada seis meses	Conocer el número de pacientes registrados para programar recursos
No. de pruebas solicitadas	No. de pruebas	Cada seis meses	Conocer el número de pruebas solicitadas para ver cómo van las tendencias en la carga de trabajo y así poder sugerir a la alta dirección la promoción de los servicios.

10.- GLOSARIO

10.1 .- SIGLAS

UADY.- Universidad Autónoma de Yucatán

UNI.- (Una Nueva Iniciativa) Programa de Servicio de salud Comunitario de San José Tecóh

SSA.- Secretaria salubridad Asistencia

NOM.- Norma Oficial Mexicana

NMX.- Norma Mexicana

IMNC.- Instituto de Normalización y Certificación

ISO.- Organización Internacional de Normalización

ECOL.- Ecológica

RPBI.- Residuos Peligrosos Biologico-Infecioso

10.2 .- DEFINICIONES

Laboratorio Clínico.- Laboratorio para examen biológico, microbiológico, inmunológico químico, inmunohematológico, hematológico, biofísico, citológico, patológico, u otros exámenes de materiales derivados del cuerpo humano, con el propósito de proporcionar información para el diagnóstico, la prevención y el tratamiento de la enfermedad o la evaluación de la salud de los seres humanos, los cuales pueden proporcionar un servicio de consultoría cubriendo todos los aspectos de un laboratorio de investigación incluyendo la interpretación de resultados y el consejo para investigaciones apropiadas posteriores.

Procedimiento pre-examen (fase preanalítica).- Pasos que inician, en orden cronológico, desde la solicitud del médico incluyendo la requisición del examen, la preparación del paciente, la recolección de la muestra primaria, el transporte hacia y dentro del laboratorio, y terminan cuando inicia el procedimiento analítico del examen.

Muestra Biológica.- Muestra de materiales como orina, sangre, tejido, células, ADN, ARN y proteínas de seres humanos, animales o plantas. Las muestras biológicas se almacenan en un depósito biológico y se usan para investigaciones de laboratorio. Si las muestras son humanas, la información médica también se puede almacenar con un consentimiento por escrito para usar las muestras en estudios de laboratorios.

Derechohabientes de la UADY.- Trabajador activo, jubilado, pensionado y sus beneficiarios según lo definido en el Contrato Colectivo de Trabajo UADY-APAUADY y en el Contrato Colectivo de Trabajo UADY-AUTAMUADY.

UNI.- Modulo de atención primaria Una Nueva Iniciativa

11.-ANEXOS

Código	Nombre
F-FMED-LAC-01	Orden de servicio
F-FMED-LAC-13	Encuesta de satisfacción del usuario
F-FMED-LAC-16	Bitácora de Recepción de pacientes
F-FMED-LAC-17	Información del paciente
F-FMED-LAC-18	Pedidos y verificación de entrega de material y reactivos
F-FMED-LAC-20	Bitácora de existencia de reactivos