

Procedimiento para el registro de pacientes, recepción y toma de muestras biológicas

Código: P-FMED-LAC-01

Revisión: 04

Página: 1 de 11

Fecha de emisión: 24 de Octubre 2008

Fecha de modificación: 21 de noviembre 2017

1. OBJETIVO

Llevar a cabo el registro de los usuarios, la recepción y toma de muestras biológicas para la realización de los análisis clínicos.

2. ALCANCE

Aplica para el registro de pacientes que acuden al laboratorio para solicitar un servicio de análisis.

3. POLÍTICAS

El personal del area secretarial deberá:

- 3.1 Informar a todos los usuarios que acudan al laboratorio o soliciten informacion via telefonica, las condiciones requeridas en que debe acudir para la toma de muestras biológicas y los requisitos que deben cumplir las muestras para su recepcion y cosotos.
- 3.2 Deberá portar el uniforme y gafete de identificacion.
- 3.3 Entregar a todos los usuarios a los que se les realizará análisis el Recibo de Ingresos
- 3.4 En caso que el servidor del sistema **QSL** este fuera de servicio el recibo de ingresos se elaborará a mano.
- 3.5 Si el paciente no cuenta con orden de análisis, se elaborará un Formato de solicitud de análisis.
- 3.6 La recepción y/o toma de muestras se llevará a cabo en el horario de 7:10 AM a 11:30 AM de lunes a viernes.
- 3.7 Las muestras para cultivos se recepcionarán de lunes a miércoles de 7:10 AM A 11:30 AM
- 3.8 Los usuarios deberán tener las codiciones adecuadas para la realización de la toma de muestras o se les dará la opción de realizar el trámite y asistir al día siguiente para la toma o recepción de la muestra
- 3.9 Los derechoabientes de la UADY presentarán el pase dirigido al Laboratorio de Análisis Clínicos de la Facultad de Medicina.
- 3.10 Al momento de solicitar los análisis el usuario presentará una identificación con foto (IFE,INE licencia de conducir, credencial del servicio médico o credencial de estudiante).
- 3.11 Para la realización de las pruebas prenupciales, es indispensable que los usuarios entreguen dos fotos tamaño infantil recientes en blanco y negro o a color.



Procedimiento para el registro de pacientes, recepción y toma de muestras biológicas		
Código: P-FMED-LAC-01	Revisión: 04	Página: 2 de 11
Fecha de emisión: 24 de Octubre 2008	Fecha de modificación: 21 de noviembre 2017	

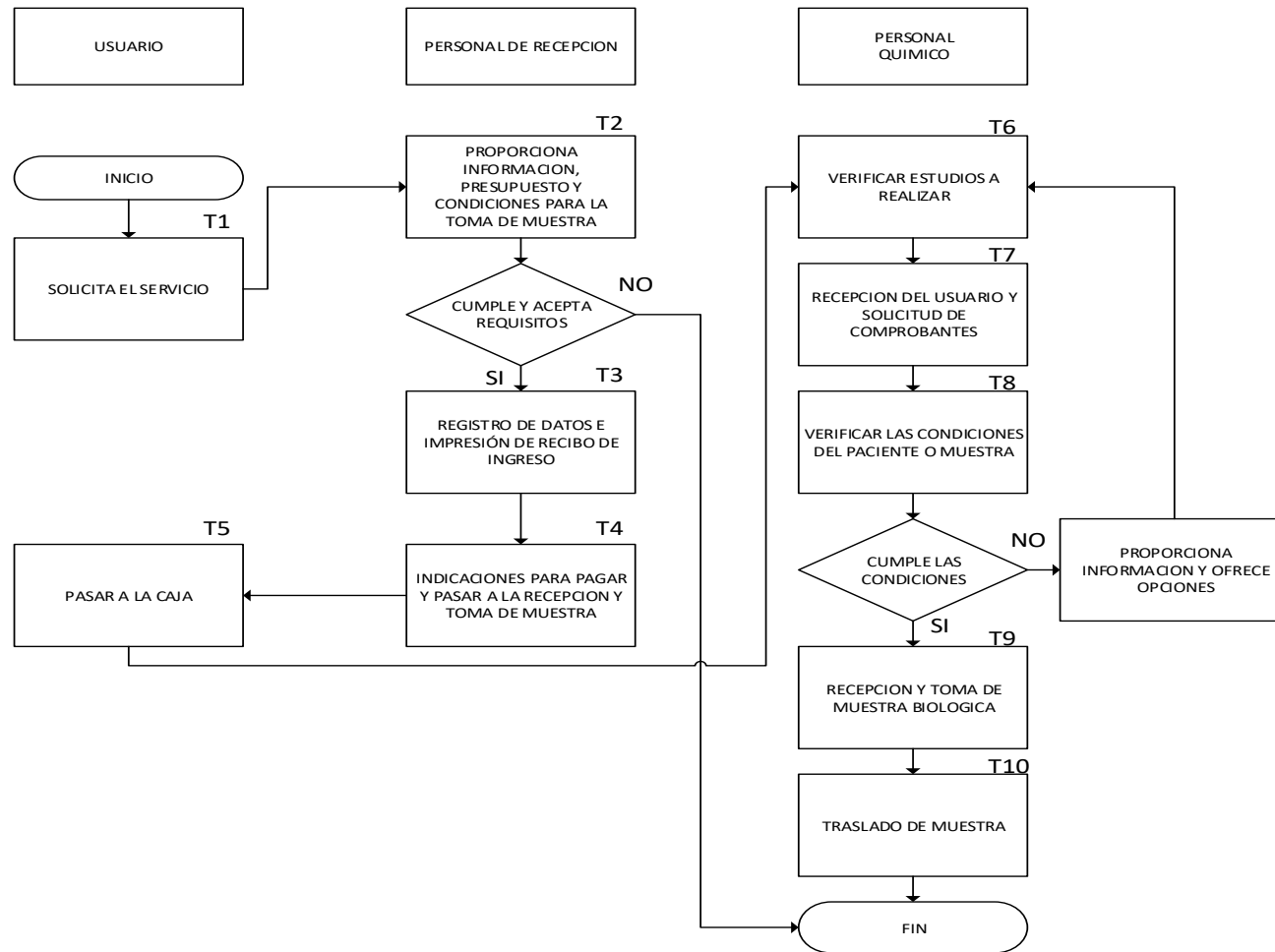
El personal Químico deberá:

- 3.12 Verificar que el paciente cumpla con las condiciones requeridas según el tipo de prueba que se pretenda realizar y llenará el F-FMED-LAC-17 (Formato de Bitácora de recepción de pacientes)
- 3.13 Es obligación del personal químico cumplir con lo indicado en el Instructivo para el manejo de RPBI durante la fase pre-analítica de los procedimientos realizados en el laboratorio de Análisis Clínicos de la Facultad de Medicina



Procedimiento para el registro de pacientes, recepción y toma de muestras biológicas		
Código: P-FMED-LAC-01	Revisión: 04	Página: 3 de 11
Fecha de emisión: 24 de Octubre 2008	Fecha de modificación: 21 de noviembre 2017	

4. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO





Procedimiento para el registro de pacientes, recepción y toma de muestras biológicas

Código: P-FMED-LAC-01

Revisión: 04

Página: 4 de 11

Fecha de emisión: 24 de Octubre 2008

Fecha de modificación: 21 de noviembre 2017

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. Tarea	Nombre de la tarea	Responsable	Descripción detallada de la actividad	Registro
T1	Solicitar el servicio	Usuario	1.1 Solicita información sobre los análisis requeridos por el médico o por cuenta propia 1.2 Presenta su solicitud de análisis (receta médica), su pase del departamento de salud de la UADY o le indica al personal de recepción los análisis que requiere	N/A
T2	Proporcionar información, presupuesto y condiciones para la toma de muestra	Personal de recepción	2.1 Informa al usuario sobre los análisis solicitados al laboratorio, le proporciona el presupuesto y explica las condiciones que se requieren para la realización de la toma de la muestra, de acuerdo al Instructivo de las indicaciones y condiciones del paciente para realizar la toma y recepción de muestras biológicas, el tiempo de proceso y costo según la prueba solicitada <i>Nota: en caso de aceptar y cumplir con las condiciones y requisitos se procede al registro. En caso de no cumplir con las condiciones, se le indica al paciente que no se le puede realizar la toma, ya que los resultados no serían confiables y se le propone hacer el trámite y regresar al día siguiente, o esperar a cumplir su ayuno</i>	I-FMED-LAC-43
T3	Registro de datos e impresión de recibo de ingresos	Personal de recepción	3.1 Si el usuario tiene las condiciones óptimas para la toma de la muestra, le solicita una identificación, que puede ser: (IFE, INE, licencia de conducir, credencial del servicio médico, credencial de estudiante) y la orden o pase del Departamento de Salud de la UADY), si no cuenta con la orden, se le proporciona el Formato de solicitud de análisis.	F-FMED-LAC-27



Procedimiento para el registro de pacientes, recepción y toma de muestras biológicas		
Código: P-FMED-LAC-01	Revisión: 04	Página: 5 de 11
Fecha de emisión: 24 de Octubre 2008	Fecha de modificación: 21 de noviembre 2017	

			3.2 Registra los datos del usuario en el formato Bitácora de recepción de pacientes y posteriormente captura los mismos datos y el (los) examen(es) del paciente en un registro electrónico de datos denominado "CAJA" al término de la captura se emite un RECIBO DE INGRESOS con número de solicitud, nombre del usuario, pruebas solicitadas y costo, el cual se imprime por duplicado.	F-FMED-LAC-32
T4	Dar indicaciones para pagar y pasar a la recepción o toma de muestra	Personal de recepción	<p>4.1 Entrega un RECIBO DE INGRESOS al usuario e indica que debe acudir a la caja del Departamento de Contabilidad a realizar el pago, o para que se verifique la exención del mismo (derechohabientes UADY) y luego regrese al laboratorio para la toma o recepción de su muestra.</p> <p>4.2 El duplicado del RECIBO DE INGRESOS que se queda en el área de recepción se le añade la edad del usuario, el numero interno consecutivo de trabajo y se le anexa la receta o solicitud de análisis, y lo deposita en la caja de pruebas a realizar</p> <p>NOTA: <i>todas las muestras que son recepcionadas deberán tener nombre completo, de no ser así, se le proporcionara un marcador indeleble al solicitante para escribir el nombre del paciente.</i></p>	N/A
T5	Pago en caja	Usuario	<p>5.1 Paga el servicio o exenta el pago de los análisis solicitados y recibe dos comprobantes de pago foliados la NOTA DE REMISIÓN y el RECIBO DE INGRESOS el cual debe contar con el sello de pagado.</p> <p>5.2 Regresa al laboratorio para la toma de la muestra.</p>	N/A
T6	Verificar estudios a realizar	Químico	6.1 Verifica los análisis que le solicitan al usuario, para determinar el tipo de muestra a obtener o recibir	N/A
T7	Recepción de usuario y solicitud de comprobantes	Químico	7.1. Recepciona al paciente y verifica el Recibo de ingresos sellado y la Nota de remisión la cual tiene un número de identificación "ID"	



Procedimiento para el registro de pacientes, recepción y toma de muestras biológicas		
Código: P-FMED-LAC-01	Revisión: 04	Página: 6 de 11
Fecha de emisión: 24 de Octubre 2008	Fecha de modificación: 21 de noviembre 2017	

T8	Verificar las condiciones del paciente o muestra	Químico	<p>8.1 Verifica las condiciones del paciente con la encuesta Formato de información del paciente para confirmar si cumple con las condiciones necesarias para los análisis que se va a realizar.</p> <p>Nota: En caso de no cumplir con las condiciones se informa al usuario sobre los requisitos para la toma o recepción de muestra Se ofrecerá al paciente esperar el tiempo faltante (no más de 1 hora) para cumplir el tiempo de ayuno o que regrese al día siguiente. Y en caso de recepción de muestras biológicas traer otra.</p>	F-FMED-LAC-17
T9	Recepción y toma de la muestra biológica	Químico	<p>9.1 Recepciona la muestras biológicas (orina, fecal o muestras para cultivo) y verifica que se cumpla con las condiciones según sea la muestra que se esté recepcionando,</p> <p>9.2 Obtiene la muestra sanguínea y se desecha el material usado según lo establecido en el procedimiento de manejo de RPBI</p>	I-FMED-LAC-43
T10	Evaluación de la satisfacción de los usuarios	Químico Pasante de Servicio Social	<p>10.1 Entrega a cada usuario la Encuesta de Satisfacción de los Usuarios.</p> <p>10.2 Indica al usuario llenar la encuesta y depositarla en el buzón de sugerencias y comentarios</p>	F-FMED-LAC-13
T11	Traslado de muestras.	Químico	11.1 Traslada todas las muestras al área de proceso del laboratorio	N/A

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA



Procedimiento para el registro de pacientes, recepción y toma de muestras biológicas		
Código: P-FMED-LAC-01	Revisión: 04	Página: 7 de 11
Fecha de emisión: 24 de Octubre 2008	Fecha de modificación: 21 de noviembre 2017	

Código	Nombre del documento	Lugar de almacenamiento
N/A	Ley General de Salud Última reforma publicada DOF 04-06-2014	En la oficina del Responsable del Laboratorio en versión digital.
NMX-CC-9001-IMNC-2000 / ISO 9001:2008	Norma Mexicana del Sistema de gestión de la calidad - Requisitos	En la oficina del Responsable del Laboratorio en versión digital
NOM-007-SSA3-2011	Norma Oficial Mexicana, para la organización y funcionamiento de los laboratorios clínicos.	En la oficina del Responsable del Laboratorio en versión digital
NOM-087-SEMARNAT-SSA1-2002	Norma Oficial Mexicana, PROTECCION AMBIENTAL-SALUD AMBIENTAL-RESIDUOS PELIGROSOS BIOLOGICO-INFECCIOSOS- CLASIFICACION Y ESPECIFICACIONES DE MANEJO	En la oficina del Responsable del Laboratorio en versión digital
I-FMED-LAC-43	Instructivo de las indicaciones y condiciones del paciente para realizar la toma y recepción de muestras biológicas, el tiempo de proceso y costo según la prueba solicitada	En la oficina del Responsable del Laboratorio en versión digital
L-FMED-LAC-01	Lineamiento del Laboratorio de Análisis Clínicos	En la oficina del Responsable del Laboratorio en versión digital y en el laboratorio versión impresa

7. CONTROL DE REGISTROS

Código	Nombre del registro	Lugar de almacenamiento	Responsable de su protección	Tiempo de retención	Disposición de los registros
F-FMED-LAC-32	Formato de Bitácora de recepción de pacientes y entrega de resultados	Módulo de recepción	Personal de recepción	3 años	Se eliminan
F-FMED-LAC-17	Formato de Información del paciente	Cubículo de toma de muestras sanguíneas	Químico	3 años	Se eliminan

Procedimiento para el registro de pacientes, recepción y toma de muestras biológicas		
Código: P-FMED-LAC-01	Revisión: 04	Página: 8 de 11
Fecha de emisión: 24 de Octubre 2008	Fecha de modificación: 21 de noviembre 2017	

F-FMED-LAC-27	Formato de solicitud de análisis	Modulo secretarial	Personal de recepción	3 años	Se eliminan
---------------	----------------------------------	--------------------	-----------------------	--------	-------------

8. ENFOQUE A PROCESOS

Insumo	Proveedor	Producto y/o salida	Cliente y/o usuario	Necesidades o expectativas
Orden de solicitud de análisis Paciente Muestra biológica	Médicos Usuarios externos y Departamento de Salud de la UADY	Datos del paciente Recolección de muestras biológicas y toma de muestras sanguíneas	Área de recepción Área de análisis (Fase analítica) de las muestras	Condiciones adecuadas del paciente y de las muestras

9. GLOSARIO

9.1 .- SIGLAS

UADY.- Universidad Autónoma de Yucatán

SSA.- Secretaría Salubridad y 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

QSL.- Lenguaje de consulta estructurada(Base de datos)

9.2 .- 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.



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN
"Luz, Ciencia y Verdad"

Procedimiento para el registro de pacientes, recepción y toma de muestras biológicas		
Código: P-FMED-LAC-01	Revisión: 04	Página: 9 de 11
Fecha de emisión: 24 de Octubre 2008	Fecha de modificación: 21 de noviembre 2017	

PROCEDIMIENTO PRE-EXAMÉN (FASE PREANÁLITICA).- Pasos que inician, en orden cronológico, desde la solicitud del medico 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.



Procedimiento para el registro de pacientes, recepción y toma de muestras biológicas		
Código: P-FMED-LAC-01	Revisión: 04	Página: 10 de 11
Fecha de emisión: 24 de Octubre 2008	Fecha de modificación: 21 de noviembre 2017	

10. CONTROL DE REVISIONES

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. -En descripción del procedimiento se corrigió la redacción de las tareas 1, 2, y 3. - En documentos de referencia se aumentó la guía numero 3 G-FMED-LAC-03 -En control de registros se aumentaron los formatos F-FMED-LAC-16, F-FMED-LAC-17, F-FMED-LAC-18, F-FMED-LAC-20 -En los indicadores, se cambió la meta de los indicadores 1 y 2.	26 de Marzo de 2010
02	Página 9	-Se modificó información en los Formatos F-FMED-LAC-16 y F-FMED-LAC-17, F-FMED-LAC-20	31 de Mayo de 2011
03	Página 1 Página 2 Página 3 Página 4 Página 6 Página 7 Página 7 Página 8	-Se modificó el objetivo y las políticas. -Se reestructuro todo el diagrama de procedimientos. -En la descripción de la actividad detallada se corrigieron todas las tareas y se modificó el formato F-FMED-LAC-27. -En los documentos de referencia se aumentó Ley General de Salud, el reglamento del Laboratorio, se cambió la NOM-166-SSA1-1997 por la NOM-007-SSA3-2011 y se eliminó la NMX-EC-15189-IMNC-2006/ISO 15189:2003. -En el control de registros se eliminaron los formatos: F-FMED-LAC-01, F-FMED-LAC-13, F-FMED-LAC-18 y F-FMED-LAC-20. Se modificó la información de los formatos F-FMED-LAC-16 y F-FMED-LAC-17 y se quitan las guías G-FMED-LAC-01, G-FMED-LAC-02 y G-FMED-LAC-03 -Se añade un instructivo el I-FMED-LAC-43 -El enfoque de procesos se modificó. -En el glosario se aumentaron algunas siglas.	29 de enero de 2016
04	Página 4 y 7	Se eliminó el formato F-FMED-LAC-16 y se agregó el F-FMED-LAC-32	21 de noviembre de 2017

Nota: Ésta sección será utilizada a partir de la primera modificación a este documento. La revisión 00, se mantendrá en blanco.



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN
"Luz, Ciencia y Verdad"

Procedimiento para el registro de pacientes, recepción y toma de muestras biológicas

Código: P-FMED-LAC-01

Revisión: 04

Página: 11 de 11

Fecha de emisión: 24 de Octubre 2008

Fecha de modificación: 21 de noviembre 2017

Elaboró

Q.F.B. Caridad del C. Herrera Franco
Responsable de Laboratorio de Análisis

Revisó

MC. William Vargas Cano
Secretario Administrativo

Aprobó

M. C. Guillermo Storey Montalvo.
Director de la facultad de Medicina

Las firmas avalan la responsabilidad de las personas que: elaboran el documento, revisan su adecuación y aprueban para su implementación dentro del Sistema de Gestión de la Universidad Autónoma de Yucatán.