

HOSPITAL COMARCAL DE RIOTINTO	Procedimiento Gestión de Calidad	Sistema
GUÍA DE LABORATORIO PARA USUARIOS		
Versión 1. 01/08/2022		

Objetivo y Finalidad	La finalidad de esta guía es aportar información esencial al usuario sobre el laboratorio y sus procesos, así como una serie de recomendaciones para un correcto procesamiento de las muestras.
Ámbito de aplicación y alcance	Este protocolo se aplica a todos los procesos de extracción de la muestra, desde el momento de la citación hasta la información a los pacientes y la gestión de las muestras. Este documento se encuentra disponible en la página web del hospital y se difunde a los profesionales sanitarios a través de la Intranet y de la carpeta compartida "Protocolos Laboratorio".
Responsabilidad	Todo el personal del servicio de Análisis Clínicos debe conocer esta guía, especialmente los profesionales que están en contacto con los usuarios, como es el caso del personal de administración y de enfermería.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
SANDRA FUENTES CANTERO	MARTA RICO RODRÍGUEZ	GEMA MARÍA VARO SÁNCHEZ
Fecha: 09/08/2022	Fecha: 09/08/2022	Fecha: 09/08/2022

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS		
Nº EDICIÓN	FECHA	NATURALEZA DE LOS CAMBIOS Y PUNTOS AFECTADOS
Edición 1	09/08/2022	Edición inicial

1. FUNDAMENTO:

Este documento ofrece información a todos los profesionales de los distintos procesos realizados durante la fase preanalítica en el laboratorio de Análisis Clínicos, desde la extracción de la muestra hasta su transporte, normas de recogida de determinadas muestras e información general de la sala de extracciones.

Esta fase del proceso es esencial para la seguridad del paciente, siendo responsable de más de la mitad de los errores detectados durante el proceso analítico y en consecuencia en los resultados analíticos.

2. DOCUMENTOS DE CONSULTA:

- * Estrategia para la Seguridad del Paciente del Sistema Nacional de Salud (2015-2020)
- * Recomendaciones de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía Mayo/2020
- * UNE-EN ISO 15189:2013: Laboratorios clínicos. Requisitos particulares relativos a la calidad y la competencia.

3. DESARROLLO:

3.1. Contacto y ubicación del laboratorio:

El laboratorio de Análisis Clínicos del AGSNH se ubica en la planta baja del Hospital comarcal de Riotinto. La sala de extracciones se encuentra en la misma planta, a la entrada del laboratorio sin ninguna barrera física que dificulte la entrada de los pacientes.

El laboratorio de urgencias funciona las 24 horas todos los días del año. De lunes a viernes se procesan las muestras de rutina de todas las áreas del laboratorio procedentes de hospitalización, consultas externas y atención primaria.

Teléfonos de contacto

- Área administrativas: 959025357
- Área ventana recepción de muestras: 959025284
- Área Bioquímica: 959025284
- Área Hematología: 959025282
- Área Microbiología: 959025481
- Despacho Análisis Clínicos: 959025389 y 959598002
- Despacho Jefa de Servicio: 959025285
- Despacho Microbiología: 959025436
- Consulta Hematología: 959025264

3.2. Petición electrónica (normas y solicitud)

Todas las peticiones analíticas serán realizadas a través del Módulo de Pruebas Analíticas (MPA) de Diraya. MPA genera un volante de petición con los datos del paciente y del solicitante, las pruebas analíticas y las recomendaciones preanalíticas asociadas. También recoge el número y tipo de contenedores.

Es necesario la identificación inequívoca del paciente a través de NUHSA de tarjeta sanitaria o DNI para la realización de la petición electrónica.

El personal responsable de la obtención de la muestra, en este caso el personal de enfermería, es el responsable de la fase de extracción en MPA Diraya, momento en el que se enlaza el número de petición electrónica con el número de petición del laboratorio, de este modo se obtiene una trazabilidad real del personal implicado en el proceso.

MPA Diraya genera dos volantes para las peticiones de rutina, el original que se manda al laboratorio junto con las muestras y la copia para el paciente.

3.3. Sala de extracciones

La cita para la extracción de muestras especiales que requieran su extracción hospitalaria, se realizará a través de la aplicación de Salud Responde o vía telefónica en el 955545060. El horario de las extracciones será:

- Extracciones de rutina: lunes a viernes de 9:00 a 14:00 h.
- Pacientes preferentes (Niños menores de 12 años, embarazadas y pacientes frágiles con limitación de la movilidad).
- Pacientes trasplantados: martes y jueves de 8:00 a 8:30 h.
- Pacientes con curvas (Glucosa, lactosa y xilosa): De lunes a viernes de 9:00 a 10:00 h.
- Laboratorio de Reproducción y andrología: Recogida de muestras de lunes a viernes a las 8:00 h; siendo necesaria *Cita previa a través del teléfono 9590252846*.
- Consulta de Genética: martes, miércoles y jueves de 15:00 a 19:00h.

El día de la cita para la extracción, el paciente debe dirigirse con su petición analítica a la ventana de Administración dónde se le asignará un número de turno, aleatorio y anónimo, para la sala de extracciones. El turno se avisará a través de la pantalla ubicada en la sala de espera.

En caso de pacientes preferentes como niños, embarazadas o personas con limitación para desplazarse tendrán un turno prioritario.

Los días de recepción de muestras procedentes de los centros de atención primaria (TRM: transporte y recogida de muestras) han sido adaptados a la necesidades de la población con el fin de mejorar la accesibilidad de los usuarios a sus servicios. Además, se ha promovido la

citación vía telefónica o aplicación, evitando el desplazamiento de los pacientes al hospital de referencia, en sala de extracciones de las pruebas de extracción hospitalaria.

3.4. Contenedores muestras:

- Tapón AMARILLO, MARRÓN y Transparente: Tubos sin anticoagulante, con Gel separador y activador del coágulo. Obtención de suero.
- Tapón AZUL+Transparente: Tubo con Citrato Sódico al 3,8 % (1:9). Obtención de plasma para coagulación.
- Tapón MALVA+Transparente: Tubo con EDTA K2 al 21 %. Obtención de sangre total para hematómetrías, VSG y parámetros específicos.
- Jeringa con Heparina de Litio: Sangre total para gasometrías, cooximetrías y parámetros específicos.
- Tapón VERDE: Tubo con Heparina sódica, para determinación de cariotipos en sangre periférica.

Como norma general, se debe de llenar los tubos con la cantidad de sangre indicada en los mismos. Para ello se recomienda realizar las extracciones con sistema de extracción al vacío.

Cuando se requieran varios tipos de muestra para un mismo paciente, el orden en que deben usarse los tubos es: Tubo para microbiología sin anticoagulante, coagulación (Azul), suero (Amarillo, Marrón y Transparente) y hemograma (Malva), para evitar la contaminación de una muestra con el contenido del tubo anterior.

Otros contenedores:

- Frasco de boca ancha: El de tamaño pequeño está destinado para heces, semen, esputos, etc. Los de tamaño grande están destinados para orinas de 24 horas.
- Contenedor de sangra oculta en heces.
- Torundas microbiológicas: Ver protocolo de toma de muestras de Microbiología.

La información preanalítica para la correcta toma de muestra está recogida en la Cartera de Servicios de la página web del hospital, además de encontrarse disponible en el mismo volante de petición electrónica Diraya y en los *Posters Hospital y Atención Primaria pruebas y tipo de tubos*.

3.5. Proceso de laboratorio:

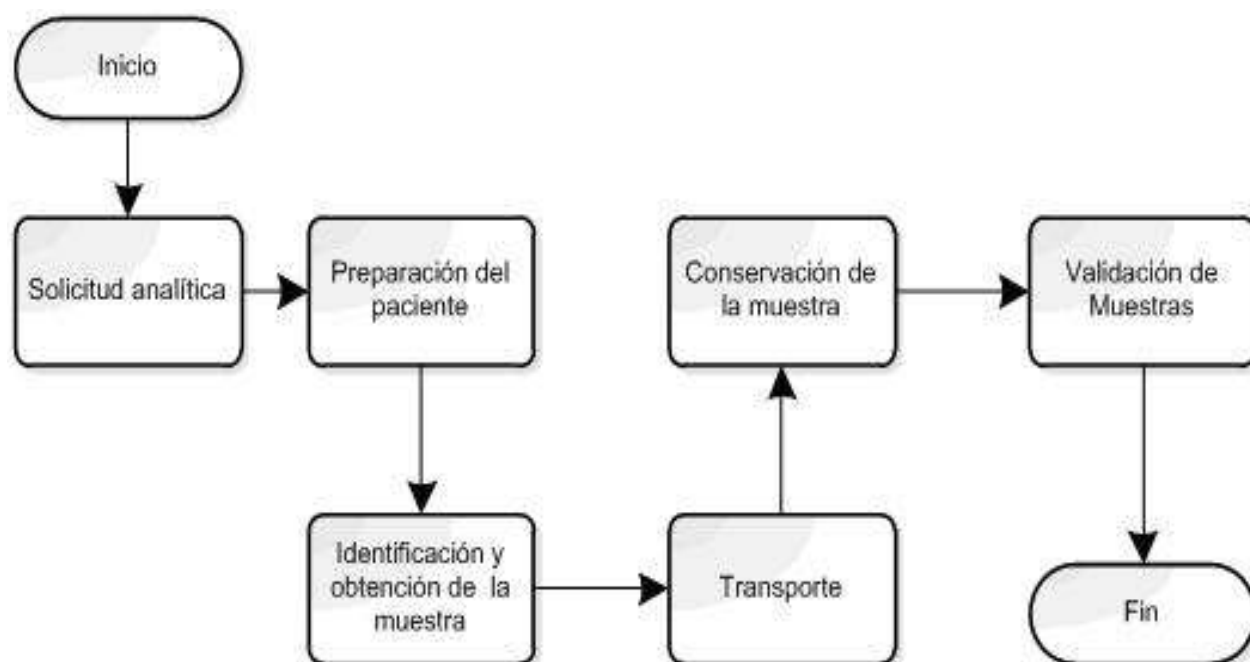


Figura 1: Esquema detallado del proceso de laboratorio desde la extracción hasta la comunicación de los resultados.

3.6. Comunicación resultados analíticos:

La solicitud de resultados o copias analíticas se establecen los siguientes circuitos:

- Solicitud de forma presencial por parte del paciente: Deberá dirigirse a la ventanilla del área de administración del servicio de Análisis Clínicos junto con DNI o fotocopia compulsada del mismo.

En el caso de solicitud de copias analíticas para un familiar u otra persona, deberá presentar autorización del paciente con la firma del paciente y de la persona autorizada junto con ambos DNI originales o fotocopias compulsadas del mismo.

En el caso de menores, deberá ser padre, madre o tutor legal del menor junto con libro de familia o fotocopia compulsada del mismo y DNI o fotocopia compulsada del padre, madre o tutor legal.

En todos los casos deberá rellenarse la hoja de solicitud de copias de pruebas.

- Solicitud de copias analíticas de forma telemática:

Podrá acceder aquellos usuarios que disponen de certificado digital, DNLe o Cl@ve a través de ClicSalud+. Para acceder a la web puede entrar por el enlace siguiente o por el código QR facilitado en ventanilla de administración.

<https://clicsalud2.sas.junta-andalucia.es/servicioandaluzdesalud/clicsalud/>

Los informes solo aparecerán cuando todos los resultados que contengan estén disponibles. Sin embargo, los profesionales sanitarios pueden consultarlos en tiempo real, a medida que se van generando.

3.7. Identificación del paciente:

Todo ciudadano que vaya a ser atendido, tanto en atención primaria como hospitalaria, se le deberá pedir desde el primer momento la tarjeta sanitaria o DNI en su defecto (a excepción de los casos urgentes en el que esta identificación puede ser posterior a la atención sanitaria).

Para una identificación segura e inequívoca de todos los ciudadanos que entran en contacto con los procesos diagnósticos será necesario recoger los siguientes datos:

- NUHSA paciente
- DNI/NIF/ PASAPORTE
- Nombre y apellidos
- Fecha de nacimiento

3.8. Confidencialidad de los datos:

El Laboratorio mantiene la confidencialidad de toda la información relacionada con el proceso analítico, así como de los datos personales del paciente. El Laboratorio sigue las directrices de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de Diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantías y Derechos Digitales (LOPD-GDD) y el Reglamento (UE) 2016/679.

3.9. Preparación del paciente:

La preparación previa a la toma de muestras depende de las pruebas solicitadas. Las recomendaciones generales previas se recogen a continuación:

- ✓ En general se recomienda un ayuno de 12 horas previo a la extracción para evitar interferencias en parámetros que se modifican con la dieta o alteraciones en el proceso de medida del resto de las pruebas.
- ✓ Evitar ejercicio físico intenso los días previos de la extracción de la muestra.
- ✓ Toma de medicamentos (Consultar condiciones en Cartera de Servicios)
- ✓ Evitar toma de alcohol, puede alterar la absorción de algunas magnitudes y afectar a las enzimas hepáticas.
- ✓ Reposo previo a la toma de muestras.

Algunas determinaciones necesitan un procedimiento específico de recogida (orina, sangre oculta en heces, etc.). Su médico le informará de cualquier requerimiento especial y/o se le indicará al pedir la cita previa y/o estará indicado en el volante de petición. Además, tanto en la página web del hospital, como en la ventana de recepción de muestra, se dispone de todas las hojas informativas dirigidas a los pacientes con las instrucciones técnicas de aquellas determinaciones que requieren unas recomendaciones preanalíticas específicas. En caso de dudas, puede consultar en el laboratorio antes de la toma de muestras.

En el caso de los estudios genéticos, es necesario que el paciente reciba un consejo genético pre test, donde se detallarán los aspectos relacionados con la técnica que se va a realizar y cómo se va a realizar, los beneficios esperados, las alternativas disponibles y los riesgos asociados al proceso. Una vez dada la información, se le entregará el modelo de Consentimiento Informado en papel dónde se recoge lo explicado, que deberá ser firmado y entregado al servicio, con copia para el usuario. El paciente en todo momento tiene derecho a revocar el consentimiento sin obligación a dar motivos de ello. Esta revocación deberá ser realizada por escrito e ir firmada.

3.10. Tiempos de respuesta:

El tiempo de respuesta de las peticiones analíticas dependen del carácter de la petición, estando detalladas en la Cartera de Servicios Urgente y de Rutina del laboratorio, pero de manera general son las siguientes:

- * Peticiones urgentes: el tiempo de respuesta debe ser inferior a 60 minutos.
- * Peticiones de rutina realizadas en el laboratorio: de 24 horas a 1 semana, según el tipo de prueba.
- * Pruebas realizadas en laboratorios externos: depende de la complejidad de la prueba y el laboratorio al que se envíe, pudiendo variar entre 1 semana y 1-2 meses.

* Pruebas de Microbiología: en general 48 horas, aunque puede variar en función del tipo de prueba.

3.11. Encuestas de Satisfacción:

A la entrada del laboratorio y en la sala de Extracciones, encontrará el acceso a las encuestas de satisfacción y las pautas para las reclamaciones y los agradecimientos. Su opinión es muy importante para nosotros y a partir de ellas elaboraremos propuestas de mejoras en aquellos casos en los que sea necesario, no dude en compartir su opinión.

3.12. Sistema de teletraducción:

Las personas extranjeras no hispanohablantes, que requieran asistencia sanitaria en cualquier centro sanitario público andaluz, serán atendidas en su propio idioma gracias al nuevo sistema de teletraducción simultánea que oferta la Consejería de Salud a través de Salud Responde. Tiene por objeto eliminar las posibles barreras idiomáticas que pueden surgir entre profesionales sanitarios y pacientes, a través de un sistema unificado y accesible para todos los centros sanitarios públicos de Andalucía, lo que redundará en una mayor calidad y mejor servicio.

Cualquier consulta de medicina y enfermería, los servicios de urgencias y los ocho centros coordinadores de urgencias y emergencias del 061 tendrán acceso a este servicio. Se gestionará desde Salud Responde, que abre todos sus servicios, entre los que se encuentran los de cita previa y Salud Andalucía 24 Horas, a los extranjeros que no hablan español, ya que sus solicitudes serán atendidas en su propio idioma.

El acceso al servicio de teletraducción simultánea es a través del teléfono mediante una llamada a tres entre el profesional sanitario, el usuario y el traductor. El profesional únicamente tendrá que realizar una llamada al teléfono 953 011 080 desde un terminal fijo o móvil si es desde fuera de la red corporativa y al 211 080 desde una línea de la red corporativa;

identificarse y solicitar este servicio. Desde Salud Responde se pone en contacto a los tres interlocutores y se inicia una conversación en la que cada uno se expresará en su idioma, mientras que el traductor va exponiendo al profesional sanitario y al paciente lo que dice y plantea el otro. De los 46 idiomas ofertados, once estarán operativos las 24 horas del día los 365 días del año, mientras que otros 35 estarán accesibles en días laborables y de 8.00 a 18.00, tal y como se ha explicado a los cónsules de las diferentes provincias andaluzas que acudieron al acto de presentación.

Así, los ciudadanos podrán beneficiarse de forma ininterrumpida de la traducción al alemán, árabe, búlgaro, chino, eslovaco, francés, inglés, polaco, portugués, rumano y ruso. Por su parte, los días laborables de 8.00 a 18.00, estarán accesibles otros idiomas como el afgano, bosnio, danés, griego, japonés, poular, tailandés, albanés, brasileño, esloveno, holandés, lituano, serbio-croata, turco, armenio, checo, farsi, húngaro, mandinga, sirio, ucraniano, bambara, chino cantonés, finés, indio, noruego, sueco, urdu, bereber, coreano, georgiano, italiano, persa, suniki y wolof.

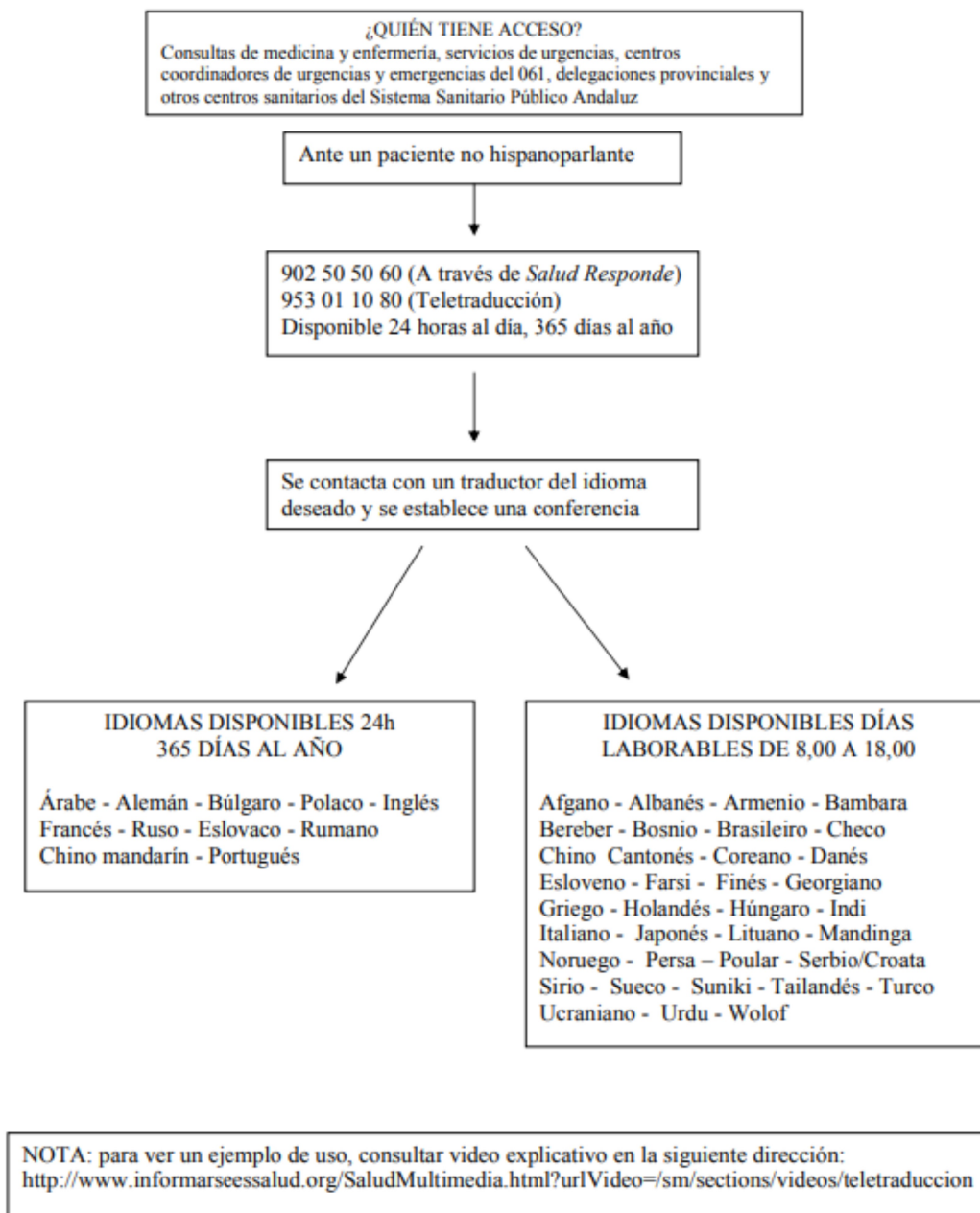
El servicio de teletraducción garantiza que todas las partes respeten la confidencialidad y privacidad. Además, este servicio presta una repuesta inmediata para que tenga utilidad real en la atención sanitaria que, en muchas ocasiones, es de urgencia o emergencia.

Finalmente, otra de sus características es la disponibilidad y cobertura total, ya que está a disposición de todos los usuarios del sistema sanitario público andaluz durante 24 horas al día los 365 días del año. Además, estará disponible para los ciudadanos de habla no hispana que deseen realizar alguna gestión o consulta a través de Salud Responde. Así, en el caso de que se reciba una llamada que requiera de este servicio para un mejor entendimiento, Salud Responde activará el servicio de teletraducción para mantener una conversación a tres con el usuario.

-Quién puede usarlo:

Cualquier consulta de medicina y enfermería, los servicios de urgencias y los ocho centros coordinadores de urgencias y emergencias del 061, las delegaciones provinciales y otros centros sanitarios del Sistema Sanitario Público Andaluz tienen acceso a este servicio.

SERVICIO DE TELETRADUCCIÓN SIMULTÁNEA



3.13. Desprogramaciones y suspensiones de actividad programada

Para una mayor transparencia e información a los pacientes y adoptando una actitud de máximo respeto con el tiempo disponible de los mismos, se comunica con antelación las desprogramaciones y suspensiones de la actividad programada que son las siguientes:

- Sala de extracciones: festivos nacionales, regionales y locales; cerrando la agenda de citación para la misma.
- Laboratorio de Reproducción Humana Asistida: en consenso con el Servicio de Obstetricia y Ginecología, en período estival, que incluye julio, agosto y primeras dos semanas de septiembre y el periodo desde que abarca las dos últimas semanas de diciembre y la primera de enero; así como durante la Semana Santa.
- Consulta de Asesoramiento y Consejo genético: mes de agosto.