

	<b>M-02. MANUAL DE SERVICIOS DE LABORATORIO CLÍNICO</b>	Versión	01
		Revisión	01
		Fecha	Enero 2025



**BIODIMED**

# MANUAL DE SERVICIOS DE LABORATORIO CLÍNICO.

	<b>M-02. MANUAL DE SERVICIOS DE LABORATORIO CLÍNICO</b>	Versión	01
		Revisión	01
		Fecha	Enero 2025

## CONTENIDO

<b>2. INTRODUCCION .....</b>	<b>3</b>
<b>3. JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>4. OBJETIVOS.....</b>	<b>4</b>
<b>5. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS .....</b>	<b>4</b>
<b>5.1.SOLICITUD DE ANÁLISIS Y ORDEN DE REMISIÓN DE MUESTRAS .....</b>	<b>4</b>
<b>5.2.2. MANIPULACIÓN DE ESPÉCIMEN SANGRE TOTAL .....</b>	<b>5</b>
<b>5.2.3. MANIPULACIÓN DE ESPÉCIMEN ORINA.....</b>	<b>5</b>
<b>5.2.3.5. MANIPULACIÓN DE ESPÉCIMEN HECES .....</b>	<b>7</b>
<b>5.2.3.6. MANIPULACIÓN DE ESPÉCIMEN SEMEN.....</b>	<b>9</b>
<b>5.2.3.7.4. MANIPULACIÓN PARA HEMOCULTIVOS.....</b>	<b>10</b>
<b>5.2.3.8. MANIPULACIÓN PARA ESTUDIO MICOSIS .....</b>	<b>11</b>
<b>REQUISITOS PREANALÍTICOS.....</b>	<b>11</b>
<b>5.2.3.10. MANIPULACIÓN PARA ESTUDIO MUESTRAS BRIGADAS .....</b>	<b>13</b>
<b>5.2.4.ALCANCE DE ASESORÍA A CLIENTES .....</b>	<b>14</b>
<b>5.2.5. RECLAMOS CLIENTES .....</b>	<b>14</b>

	<b>M-02. MANUAL DE SERVICIOS DE LABORATORIO CLÍNICO</b>	Versión	01
		Revisión	01
		Fecha	Enero 2025

## 2. INTRODUCCION

Bienvenido al Manual de servicios de BIODIMED SA, donde la precisión, la innovación y el compromiso con la calidad son nuestra prioridad. Contamos con tecnología de vanguardia y un equipo de especialistas altamente capacitados para ofrecer análisis confiables y soluciones personalizadas en diversas áreas científicas y técnicas.

En este documento, encontrará un detallado portafolio de nuestros servicios, diseñados para satisfacer las necesidades de industrias, instituciones y profesionales que buscan resultados precisos y respaldados por rigurosos estándares de calidad.

Nuestro compromiso es brindar un servicio eficiente, seguro y adaptado a sus requerimientos. Lo invitamos a explorar nuestras soluciones y a contactarnos para asesorarlo en cada etapa de su proyecto.

¡Gracias por confiar en nosotros!

## 3. JUSTIFICACIÓN

En un entorno donde la calidad y la precisión en los análisis son fundamentales, contar con un Manual de servicios de laboratorio es una herramienta esencial para garantizar que clientes y usuarios conozcan, comprendan y accedan a nuestras soluciones de manera clara y eficiente.

Este documento permite estructurar y comunicar de forma detallada los servicios que ofrecemos, asegurando que cada cliente pueda identificar la opción que mejor se adapte a sus necesidades. Además, facilita la toma de decisiones al proporcionar información transparente sobre nuestras capacidades técnicas, metodologías, certificaciones y alcances analíticos.

Un catálogo bien definido contribuye a fortalecer la relación con nuestros clientes, optimizando los procesos de solicitud de servicios y mejorando la confianza en nuestros análisis y resultados. Asimismo, nos posiciona como un laboratorio de referencia, comprometido con la excelencia, la innovación y el cumplimiento de los más altos estándares de calidad.

Por estas razones, presentamos este catálogo como una guía práctica y accesible, diseñada para brindar un servicio más eficiente y adaptado a las necesidades del sector.

	<b>M-02. MANUAL DE SERVICIOS DE LABORATORIO CLÍNICO</b>	Versión	01
		Revisión	01
		Fecha	Enero 2025

## 4. OBJETIVOS

### **Nuestro compromiso con Estandarizar los Servicios:**

Establecer lineamientos claros y procedimientos definidos para la prestación de los servicios de laboratorio, garantizando uniformidad y calidad en cada análisis.

### **Nuestro compromiso con Garantizar la Calidad y Confiabilidad:**

Asegurar que todos los servicios cumplan con normativas nacionales e internacionales, ofreciendo resultados precisos y confiables a los clientes.

### **Nuestro compromiso con Facilitar el Acceso a la Información:**

Proporcionar una guía detallada sobre los servicios disponibles, incluyendo metodologías, requisitos, tiempos de entrega y normativas aplicables.

### **Nuestro compromiso con Optimizar la Gestión y Operación del Laboratorio:**

Mejorar la eficiencia en la planificación, ejecución y control de los procesos analíticos, reduciendo errores y optimizando recursos.

### **Nuestro compromiso con Cumplir con la Legislación y Normativas Vigentes:**

Asegurar que todas las actividades del laboratorio se desarrollen en conformidad con regulaciones legales y estándares de calidad aplicables.

### **Nuestro compromiso con Fortalecer la Relación con los Clientes:**

Mejorar la comunicación con los usuarios del laboratorio, brindando información clara sobre los servicios y fomentando la confianza en los resultados.

### **Nuestro compromiso con Promover la Mejora Continua:**

Establecer un marco de referencia que permita evaluar y actualizar periódicamente los procedimientos y servicios para garantizar la innovación y excelencia.

## 5. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

### 5.1. SOLICITUD DE ANÁLISIS Y ORDEN DE REMISIÓN DE MUESTRAS

#### 5.1. PROCEDIMIENTOS PARA LA SOLICITUD DE ANÁLISIS Y LA TOMA DE MUESTRAS

Posterior a la consulta médica el paciente acude a laboratorio con la solicitud de examen generada por el médico tratante, el formato de este se encuentra en Anexo 1. R1-PT-01: Solicitud de exámenes de laboratorio.

En los casos en los que no se cuente con solicitud de médico tratante el paciente puede acudir a Biodimed para realizar la asesoría con personal médico.

	<b>M-02. MANUAL DE SERVICIOS DE LABORATORIO CLÍNICO</b>	Versión	01
		Revisión	01
		Fecha	Enero 2025

## 5.2. MANIPULACIÓN DE ESPECÍMENES BIOLÓGICOS

### 5.2.1. MANIPULACIÓN DE PLASMA PARA PRUEBAS DE COAGULACIÓN

#### CONDICIÓN DE PACIENTE

- ✓ Ayuno de 8-10 horas.

#### TUBOS Y ANTICOAGULANTES:

- ✓ Las muestras de sangre para pruebas de coagulación se deben extraer en tubos de materiales “no reactivos” como el polipropileno o vidrio siliconado.
- ✓ El anticoagulante de elección es el citrato trisódico 0.129 mol/L (3.8%) o 0.105 M (3.2%) en una proporción de 1 parte de anticoagulante por 9 de sangre. Es muy importante recoger el volumen de sangre exacto. La extracción de un volumen escaso o excesivo afecta a los resultados.
- ✓ Una vez extraído, mantener el tubo a temperatura ambiente herméticamente cerrado, para pruebas como tiempo de tromboplastina, tiempo de protrombina y fibrinógeno es factible el proceso de la muestra sin centrifugar hasta 18 horas
- ✓ En los casos de antitrombina III, proteína C y proteína S (derivación) centrifugar lo más pronto posible siempre antes de transcurridas 2 horas de la extracción sin no es factible el proceso dentro de este periodo se debe centrifugar inmediatamente tras la colecta de sangre y transferir el plasma a un tubo de plástico estéril y congelarlo hasta su proceso.

### 5.2.2. MANIPULACIÓN DE ESPÉCIMEN SANGRE TOTAL

Recoger la sangre recién extraída en el tubo apropiado con su correspondiente anticoagulante, de acuerdo con lo indicado en Catálogo de Pruebas y mezclar suavemente por inversión.

#### 5.2.2.1. PRUEBAS DE BIOLOGÍA MOLECULAR EN SANGRE TOTAL

Se recomienda evitar dividir la muestra para otras pruebas, o abrir el tubo fuera del laboratorio de diagnóstico molecular.

Los anticoagulantes EDTA y el citrato de sodio son los recomendados para pruebas que requieren sangre total o plasma.

### 5.2.3. MANIPULACIÓN DE ESPÉCIMEN ORINA

Salvo se especifique lo contrario en Catálogo de Pruebas, la muestra debe ser recogida de una micción al azar. Remitir la muestra lo antes posible al laboratorio.

	<b>M-02. MANUAL DE SERVICIOS DE LABORATORIO CLÍNICO</b>	Versión	01
		Revisión	01
		Fecha	Enero 2025

### 5.2.3.1. MANIPULACIÓN DE ESPÉCIMEN ORINA PARA CULTIVO

- ✓ Recoger en un recipiente estéril, tras lavado de genitales externos con abundante agua y sin secar. Debe recogerse la orina de primera hora de la mañana despreciando el primer chorro y tomando la orina de la porción media de la micción.
- ✓ Indicar en el formato de remisión de muestra si el paciente está sondado.
- ✓ Conservar la muestra refrigerada y remitir lo antes posible al laboratorio
- ✓ En pacientes que se encuentren con sonda vesical, deberá seguirse el siguiente procedimiento:
- ✓ Pinzar la sonda por al menos una hora.
- ✓ Luego dejar fluir la orina por la sonda desconectada hacia un frasco estéril. En caso exista un dispositivo para uso de jeringuilla este deberá ser empleado para extraer la orina, a través del dispositivo de goma para punción de la sonda.

### 5.2.3.2. MANIPULACIÓN DE ESPÉCIMEN ORINA DE 24 HORAS

- ✓ Al levantarse por la mañana, orinar y desechar esta orina; a partir de este momento, recoger en un recipiente adecuado toda la orina hasta el día siguiente a la misma hora (incluida ésta).
- ✓ Para el transporte de las muestras de orina en caso se requiera hacerlo por periodos superiores a 12 horas, deben emplearse los tubos para uroanálisis con preservante.
- ✓ Las condiciones manejo de muestra; varían según el analito solicitado, y se especifican en Catálogo de Servicios.
- ✓ Remitir la muestra lo antes posible al laboratorio.

### 5.2.3.3. MANIPULACIÓN DE ESPÉCIMEN ORINA PARA BTX (BENCENO, TOLUENO, XILENO)

- ✓ Limpiar los genitales con agua y jabón de baño y secarse muy bien con una toalla descartable.
- ✓ Recoger la muestra en un frasco de orina estéril (más de la mitad del volumen), hay que asegurar que se tape bien el envase para evitar derrames
- ✓ Entregar la muestra inmediatamente al personal del laboratorio, con nombre, fecha y hora de recolección; e informar el motivo de la realización del examen
- ✓ Llenar y firmar el consentimiento adjunto

	<b>M-02. MANUAL DE SERVICIOS DE LABORATORIO CLÍNICO</b>	Versión	01
		Revisión	01
		Fecha	Enero 2025

- ✓ La muestra debe ser recolectada de acuerdo con las especificaciones del médico solicitante, es decir antes o al final de la jornada laboral.

#### **5.2.3.4. MANIPULACIÓN DE ESPÉCIMEN ORINA PARA PANEL TOXICOLÓGICO.**

##### **REQUISITOS PREANALÍTICOS**

- ✓ El paciente debe leer y firmar el consentimiento informado para la realización del examen “drogas de abuso en orina”
- ✓ El personal de laboratorio revisará que la información sea inequívoca mediante el código de barras, la orden de atención y el consentimiento.
- ✓ El personal de laboratorio explicara al paciente sobre la obtención de una muestra recién tomada para analizar el panel toxicológico.
- ✓ El personal de laboratorio proporcionará al paciente el envase de recolección de boca ancha estéril y nuevo (sellados de origen)
- ✓ El personal de laboratorio custodiara al paciente hasta el exterior del baño respetando en todo momento la privacidad, la comodidad y la confidencialidad de la atención.
- ✓ El paciente recolectara la muestra de orina y entregara al personal de laboratorio.
- ✓ El personal de laboratorio transportara la muestra de orina al área de análisis asegurando su integridad y conservación, manejando los aspectos de bioseguridad

**Nota:** La atención al paciente está enmarcada en el respeto y confidencialidad, en ninguna circunstancia el paciente debe sentirse incomodo durante la custodia, si no desea recolectar la muestra de orina o se suscite algún incidente, se debe notificar inmediatamente al jefe de laboratorio y/o administradora de unidad

#### **5.2.3.5. MANIPULACIÓN DE ESPÉCIMEN HECES**

##### **5.2.3.5.1. MANIPULACIÓN PARA ESTUDIO DE GRASAS EN HECES**

- ✓ Recoger 3 muestras de heces de 3 deposiciones diferentes consecutivas en 3 botes estériles (no llenar más de la mitad).
- ✓ Mantener la muestra: congelada y remitirla lo antes posible al laboratorio.

	<b>M-02. MANUAL DE SERVICIOS DE LABORATORIO CLÍNICO</b>	Versión	01
		Revisión	01
		Fecha	Enero 2025

### 5.2.3.5.2. MANIPULACIÓN PARA ESTUDIO DE PARÁSITOS EN HECES

- ✓ Recoger heces recientes en un recipiente estéril, evitando contaminación con orina u otras secreciones (no llenar más de la mitad). Previamente el paciente debe evitar antidiarreicos, supositorios o laxantes a base de aceites.
- ✓ Evitar realizarse exámenes de heces luego de haberse sometido a estudios radiológicos intestinales en los que se utilizó contraste
- ✓ En lactantes o adultos mayores que lo requieran se sugiere realizar un lavado con agua tibia desde adelante hacia atrás para evitar que existan residuos de orina. Las heces deben ser frescas. Se sugiere emplear para la toma un pañal desechable al revés, para que la materia fecal se deposite en la zona plástica.

### 5.2.3.5.3. MANIPULACIÓN PARA ESTUDIO DE GRAHAM (ENTEROVIUS VERMICULARIS)

Inmediatamente después de levantarse por la mañana y antes de lavarse y defecar, el paciente debe aplicar cinta adhesiva transparente a los márgenes anales y posteriormente pegar dicha cinta sobre un portaobjetos. Se deben obtener tres muestras consecutivas cuando el paciente se despierta por la mañana.

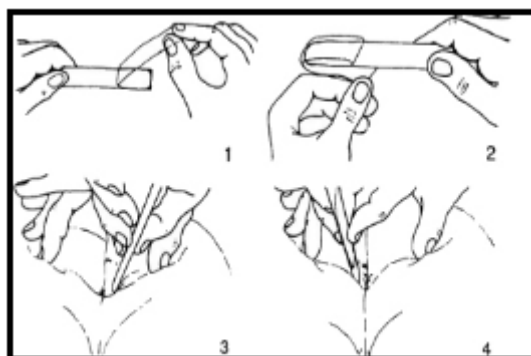


Fig.1. Colocación de cinta adhesiva.

### 5.2.3.5.4. MANIPULACIÓN PARA COPROCULTIVO, ADENOVIRUS Y OTROS VIRUS EN HECES

- ✓ Recoger heces recientes en un recipiente estéril (no llenar más de la mitad).
- ✓ Mantener la muestra refrigerada y remitirla lo antes posible al laboratorio.

### 5.2.3.5.5. MANIPULACIÓN PARA DETERMINACIÓN DE SANGRE OCULTA

Es recomendable NO CONSUMIR carne roja, rábanos o suplementos de hierro durante las 48 horas previas a la toma de muestra.

	<b>M-02. MANUAL DE SERVICIOS DE LABORATORIO CLÍNICO</b>	Versión	01
		Revisión	01
		Fecha	Enero 2025

### 5.2.3.6. MANIPULACIÓN DE ESPÉCIMEN SEMEN.

#### 5.2.3.6.1. MANIPULACIÓN PARA ESTUDIO ESPERMIOGRAMA

- ✓ Abstinencia sexual mínima de 3 días, máxima de 7 días.
- ✓ No colocarse medicamentos o cremas de uso genital previo el examen
- ✓ Limpiar los genitales con agua y jabón de baño y secarse muy bien con una toalla descartable.
- ✓ Recoger la muestra en un frasco de orina estéril por masturbación (el día del examen en el baño laboratorio)
- ✓ No usar preservativo para recoger la muestra.
- ✓ Entregar la muestra inmediatamente al personal del laboratorio, con nombre, fecha y hora de recolección; e informar el motivo de la realización del examen
- ✓ Tras la obtención del semen, **éste debe llegar antes de 2 horas** al laboratorio para una correcta valoración.
- ✓ La muestra debe ser mantenida a temperatura ambiente.
- ✓ Abstenerse de ingerir alcohol y fumar tres días antes de realizar la prueba.

### 5.2.3.7. MANIPULACIÓN DE CULTIVOS MICROBIOLOGÍA.

Las muestras enviadas para el área de Microbiología deberán etiquetarse con el nombre del paciente, servicio, tipo de muestra y fecha de toma.

#### 5.2.3.7.1. MANIPULACIÓN PARA ESTUDIO CULTIVOS MICROBIOLÓGICOS.

- ✓ Colectar en un recipiente estéril, tras lavado de genitales externos con abundante agua y sin secar. Debe recogerse la orina de primera hora de la mañana despreciando el primer chorro y tomando la orina de la porción media de la micción.
- ✓ Indicar en el formato de remisión de muestra si el paciente está sondado.
- ✓ Conservar la muestra refrigerada y remitir lo antes posible al laboratorio
- ✓ En pacientes que se encuentren con sonda vesical, deberá seguirse el siguiente procedimiento:
- ✓ Pinzar la sonda por al menos una hora.
- ✓ Luego dejar fluir la orina por la sonda desconectada hacia un frasco estéril. En caso exista un dispositivo para uso de jeringuilla este deberá ser empleado para extraer la orina, a través del dispositivo de goma para punción de la sonda.

	<b>M-02. MANUAL DE SERVICIOS DE LABORATORIO CLÍNICO</b>	Versión	01
		Revisión	01
		Fecha	Enero 2025

### 5.2.3.7.2. MANIPULACIÓN PARA ESTUDIO CULTIVOS DE ESPUTO.

✓ Tras enjuagarse previamente la boca con agua, expectorar profundamente y recoger la muestra en un recipiente estéril. Si el paciente no consigue expectorar adecuadamente, puede inducirse la expectoración mediante nebulizador con solución salina 0.9% (0.9 g NaCl/100 ml).

### 5.2.3.7.3. MANIPULACIÓN PARA ESTUDIO DE ASPIRADO BRONCO ALVEOLAR, ASPIRADO GÁSTRICO

- ✓ Recoger la muestra en recipiente estéril.
- ✓ Guardar la muestra a temperatura ambiente y remitirla lo antes posible al laboratorio.
- ✓ a temperatura ambiente.
- ✓ Toda muestra de fluidos biológicos debe remitirse lo antes posible al laboratorio.

### 5.2.3.7.4. MANIPULACIÓN PARA HEMOCULTIVOS

La toma de muestras para hemocultivo deberá realizarse en condiciones extremas de asepsia, para luego ser trasvasada a los frascos específicos de hemocultivo. Se recomienda:

- ✓ Obtener la sangre, previo a la administración del tratamiento y durante los periodos febriles.
- ✓ Para evitar contaminación, deben obtenerse 2 o 3 muestras de sangre separadas dentro de un periodo corto de tiempo (2-3 horas). Al aplicar esta conducta, el hallazgo será significativo si dos o más muestras son positivas para un mismo microorganismo)
- ✓ Para los casos de fiebre de origen a determinar, deben realizarse repeticiones diarias de muestra durante tres días.
- ✓ La piel del sitio elegido para la punción debe ser desinfectada adecuadamente con alcohol pads (alcohol isopropílico 70%)
- ✓ Introducir la sangre en cada frasco (aerobio y anaerobio), previamente debe desinfectarse el tapón de goma con alcohol, así como flamear la aguja de la jeringa antes de inyectar la sangre en cada frasco. Esto cuando se emplee jeringuilla. Caso contrario se tomará la muestra directamente en los frascos de hemocultivo al vacío.
- ✓ Mezclar suavemente por inversión el contenido de los frascos.

	<b>M-02. MANUAL DE SERVICIOS DE LABORATORIO CLÍNICO</b>	Versión	01
		Revisión	01
		Fecha	Enero 2025

### **5.2.3.8. MANIPULACIÓN PARA ESTUDIO MICOSIS**

#### **5.2.3.8.1. ESTUDIO CUERO CABELLUDO Y PELO.**

- ✓ Al examinar al paciente, debe buscarse zonas de pérdida de cabellos, cabellos quebrados o lesiones de cuero cabelludo.
- ✓ Obtener escamas, costras, partes del cabello afectado o material del borde de las lesiones.

#### **5.2.3.8.2. ESTUDIO RASPADO LESIONES DE PIEL, COSTRAS O ESCAMAS**

- ✓ El área de lesión debe ser lavada inicialmente con agua y jabón, con posterior limpieza con alcohol al 70%, empleando gasa (no debe usarse algodón). Deje secar.
- ✓ Debe rasparse el borde de la lesión con una hoja de bisturí estéril, recogiendo el material raspado y las porciones de epidermis que puedan haberse desprendido.

#### **5.2.3.8.3. ESTUDIO RASPADO CORTES Y FRAGMENTOS DE UÑAS.**

- ✓ El área de lesión debe limpiarse con alcohol al 70%, empleando gasa (no debe usarse algodón). Deje secar.
- ✓ Debe rasparse la(s) lesión(es) o la zona afectada con una hoja de bisturí estéril, recogiendo el material raspado.
- ✓ Paralelamente deben cortarse los pedazos de uñas afectadas y recoger los detritus de debajo de la uña

### **5.2.3.9. MANIPULACIÓN PARA ESTUDIOS GINECOLÓGICOS.**

La toma de muestras ginecológicas/especiales se realizan sin interrumpir los procedimientos de Ecografía, respetando la comodidad y privacidad de los usuarios.

El horario de la Limpieza se realizará en función de la necesidad del ecografista o laboratorio antes o después del procedimiento.

#### **5.2.3.9.1. ESTUDIO CITOLOGÍA LÍQUIDA O CONVENCIONAL**

#### **REQUISITOS PREANALÍTICOS**

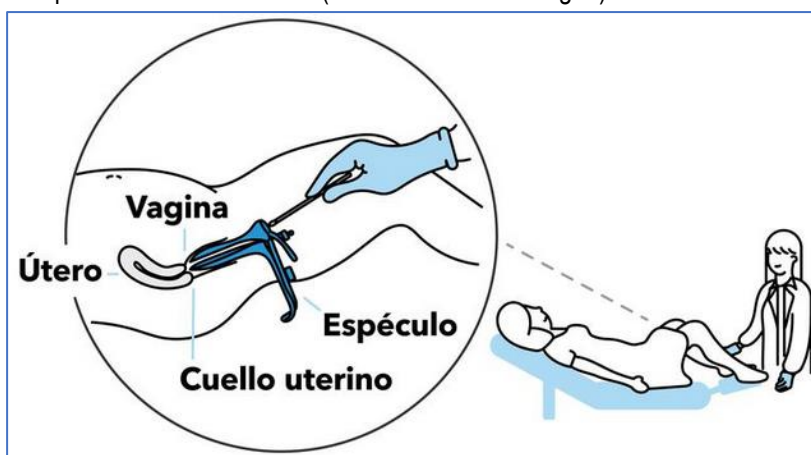
- ✓ El día del examen NO hacerse duchas vaginales, pero si realizar un baño vaginal externo con agua y jabón

	<b>M-02. MANUAL DE SERVICIOS DE LABORATORIO CLÍNICO</b>	Versión	01
		Revisión	01
		Fecha	Enero 2025

- ✓ No tener el periodo menstrual, en caso de tenerlo esperar mínimo cinco (5) días después de finalizado, para realizarse el examen
- ✓ Tres (3) días antes de la toma del examen no se debe introducir tampones, espumas anticonceptivas, duchas, baños vaginales, cremas u otros medicamentos por vía vaginal
- ✓ No debe tener relaciones sexuales tres (3) días antes de la toma de la muestra
- ✓ Use ropa cómoda para ir a realizarse el examen.

### 5.2.3.9.2. TOMA DE MUESTRA PARA CITOLOGÍA LIQUIDA

Recoger del fondo posterior del saco vaginal la muestra utilizando el cepillo, evitando topar las paredes, colocar cuidadosamente el cepillo dentro del recipiente proporcionado por el laboratorio, haciendo movimiento giratorio para que la muestra quede inmersa en el vial. (ver materiales en imagen)



### 5.2.3.9.3. TOMA DE MUESTRA PARA CITOLOGÍA CONVENCIONAL O EN PLACA

Recoger del fondo posterior del saco vaginal la muestra utilizando el cepillo, evitando topar las paredes, cepillar cuidadosamente la muestra sobre la placa y proteger con estuche (portaplacas)

Enviar inmediatamente el recipiente o placa al laboratorio.

**5.2.3.9.4. TOMA DE MUESTRAS HPV:** con el espéculo, se extrae una muestra de células del cuello del útero con un cepillo especialmente diseñado para este fin y colocarlo en el medio específico.

	<b>M-02. MANUAL DE SERVICIOS DE LABORATORIO CLÍNICO</b>	Versión	01
		Revisión	01
		Fecha	Enero 2025

**5.2.3.9.5. TOMA DE MUESTRA PARA REALIZACIÓN DE FRESCO Y GRAM:** Se recolectará con un hisopo estéril suficiente muestra del fondo de saco vaginal posterior y se lavará dicho hisopo en 1 ml de suero fisiológico en un tubo estéril. Retirar el hisopo y tapar el tubo.

**5.2.3.9.6. TOMA DE MUESTRA PARA CULTIVO:** Se deberá recoger la muestra con el hisopo del fondo de saco vaginal posterior, evitando topar las paredes. Colocar cuidadosamente el hisopo dentro del tubo con medio de transporte (Stuart)

## 5.2.3.10. MANIPULACIÓN PARA ESTUDIO MUESTRAS BRIGADAS PROCEDIMIENTO DE TOMA DE MUESTRAS

Seguir las directrices del Manual de tomas de muestras



Usar el equipo de protección individual (EPI), que incluya una bata y gorro, gafas o protección facial, guantes, zapatones.

Antes de inicio del procedimiento hay que asegurarse de que todos los tubos de muestra se han etiquetado y que los formularios de solicitud adecuados se han llenado antes de iniciar el procedimiento.

### 5.2.3.10.1. TRANSPORTE DE MUESTRAS BRIGADAS

La normativa más importante respecto al transporte de muestras biológicas parte de la Organización Mundial de la Salud y se aplica desde el año 2009. Fue establecida por el Comité de Expertos en Transporte de Mercancías Peligrosas de las Naciones Unidas (UNCETDG) y se trata de una norma modelo, a partir de la cual se establecen el resto de las leyes alrededor del mundo sobre el transporte de muestras.

Para proteger la salud pública, es preciso transportar muestras biológicas de forma segura, puntual, eficiente y legal, del lugar en el que se obtienen, al lugar en el que serán analizadas.

El transporte de material biológico requiere una buena coordinación y comunicación entre el remitente, la compañía de transporte y el destinatario; cada uno debe asumir sus responsabilidades para que el producto sea transportado en forma segura y llegue a destino en buenas condiciones y oportunamente.

	<b>M-02. MANUAL DE SERVICIOS DE LABORATORIO CLÍNICO</b>	Versión	01
		Revisión	01
		Fecha	Enero 2025

La normativa aprobada por la OMS se detiene especialmente en el embalaje necesario para el transporte de muestras. En este sentido, un embalaje adecuado se considera fundamental para prevenir accidentes en el transporte de muestras biológicas.

## 5.2.4. ALCANCE DE ASESORÍA A CLIENTES

### 5.2.4.1. SERVICIOS DE ASESORÍA Y CONTACTO

Los servicios de asesoría incluyen:

- ✓ Información detallada al paciente en cuanto a las condiciones que debe asistir previo a la toma
- ✓ Horarios de entrega de resultados
- ✓ Recepción de solicitudes para “aumentos” de ensayos
- ✓ Precios de los ensayos
- ✓ Información técnica de los análisis como: principio de medida, metodología de uso, tiempo de reacción del equipo, unidades en las que mide, entre otras.

Los medios de contacto autorizados y horarios son los siguientes:

Departamento de Call Center (PB Av. Tomas de Berlanga)

Celular: 0994385317 Convencional: 1800-070707

Jefe de Laboratorio: Msc. Patricio Toledo: 0988247552

Horario: 7h00 a 19h00

## 5.2.5. RECLAMOS CLIENTES

El cliente puede manifestar su reclamo en cualquier momento de la prestación del servicio, ya sea vía telefónica, escrita o por contacto directo del cliente con el personal del laboratorio, recepcionista o administrador de unidad.

NOTA: Vía telefónica a la extensión de laboratorio o al celular del Jefe de Laboratorio; contacto directo con la recepcionista o flebotomista que son las personas que interactúan en mayor cantidad de tiempo con el paciente; escrita por email al Jefe de laboratorio: "atoledo@biodimed.com", con copia a Auditoría Médica "medico-auditor@biodimed.com" El análisis de la información generada por este registro y la toma de acciones permitirá asegurar la calidad del producto entregado al cliente y constituirse en una fuente para el mejoramiento continuo del sistema de gestión.