

MANUAL PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN EFECTIVA DEL SERVICIO DE LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS DEL CEMA

Servicio de Laboratorio de análisis clínicos	Vigente a partir de: AGOSTO2016	CEMA-MN-LAC-MC-05
	Versión: 1.0	Página 1 de 9

# MANUAL PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN EFECTIVA DEL SERVICIO DE LABORATORIO DE ANÁLISIS CLÍNICOS

CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA BY FIFA

Elaboró	Revisó	Autorizo	Libero
<u>Noel Ramos Islas</u> Técnico Laboratorista	<u>MCD. Vicente Moreno Calva</u> Director de Calidad	<u>Dr. Jose Maria Busto Villareal</u> Director Quirúrgico del CEMA	<u>Dra. Gabriela Murguía Cánovas</u> Directora General del CEMA

Este documento es propiedad de CEMA

**MANUAL PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN EFECTIVA DEL SERVICIO DE LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS DEL CEMA**

Servicio de Laboratorio de análisis clínicos	Vigente a partir de: <b>AGOSTO2016</b>	<b>CEMA-MN-LAC-MC-05</b>
	Versión: 1.0	Página 2 de 9

## 1.- OBJETIVO GENERAL

Brindar a nuestros pacientes la seguridad necesaria en cuanto a órdenes y o resultados de laboratorio solicitados en situaciones de urgencia de manera verbal y/o telefónica y en cumplimiento con la meta internacional para la seguridad del paciente numero 2.

### 1.1 OBJETIVO ESPECIFICO

Establecer un procedimiento que mejore la comunicación verbal y/o telefónica para que esta sea oportuna, precisa, completa, inequívoca y comprendida por quien la recibe disminuyendo errores, contribuyendo a la seguridad del paciente y también al personal médico para que determine un diagnostico rápido y certero.

## 2.- INTRODUCCION

Entre las comunicaciones más propensas al error entre el personal de salud, son las órdenes e indicaciones de atención al paciente realizadas de forma oral o telefónica, un ejemplo es la comunicación de resultados de laboratorio urgentes solicitados por el servicio de urgencias. En general las indicaciones médicas verbales o telefónicas, deberán ser registradas en el expediente clínico, sin embargo, existen condiciones especiales que por su emergencia, imposibilitan al médico el registro de esta práctica

Establecer una comunicación clara y efectiva en el escenario médico ha demostrado ser esencial para proporcionar atención médica de alta calidad y además para garantizar mayor seguridad para el paciente. El incumplimiento de sus principios produce errores médicos y muchas veces compromete la seguridad y la vida del paciente. El expediente clínico es un elemento fundamental de la comunicación por lo que se deben seguir cuidadosamente los lineamientos de la NOM-004-SSA3-2012.

Los organismos certificadores de la atención médica como son el Consejo de Salubridad General consideran que la comunicación médica es primordial.

Elaboró	Revisó	Autorizo	Libero
<u>Noel Ramos Islas</u> Técnico Laboratorista	<u>MCD. Vicente Moreno Calva</u> Director de Calidad	<u>Dr. Jose Maria Busto Villareal</u> Director Quirúrgico del CEMA	<u>Dra. Gabriela Murguía Cánovas</u> Directora General del CEMA
Este documento es propiedad de CEMA			

**MANUAL PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN EFECTIVA DEL SERVICIO DE LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS DEL CEMA**

Servicio de Laboratorio de análisis clínicos	Vigente a partir de: <b>AGOSTO2016</b>	<b>CEMA-MN-LAC-MC-05</b>
	Versión: 1.0	Página 3 de 9

**3.- ALCANCE**

A nivel interno aplica a la dirección médica, dirección de enfermería y a la dirección administrativa

A nivel externo aplica a los servicios subrogados de laboratorio clínico y patología.

<b>AREA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
ADMINISTRACION	C.P SANTA VALENCIA
ENFERMERIA	L.E ISAURA FUENTES
COORDINACION MEDICA	DRA. GLORIA VARGAS SANCHEZ
LABORATORIO	T.L.Q NOEL OSMAR RAMOS ISLAS/ L.N ALEJANDRA CHAVEZ O.

**4.- POLITICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS**

**4.1** Es responsabilidad del médico de urgencias en turno emitir órdenes de laboratorio verbales y / o telefónicas en casos de pacientes en estado crítico en los que sea necesario realizar los análisis clínicos de manera emergente.

**4.2** Es responsabilidad el personal de laboratorio que reciba la orden médica telefónica, transcribirla en las solicitudes de laboratorio correspondientes registrando los siguientes datos;

- Fecha y hora
- Nombre del médico que emite la orden de estudio de laboratorio
- Nombre y firma del personal que recibe la orden medica de laboratorio vía telefónica (Ver anexo Orden de laboratorio)

Elaboró	Revisó	Autorizo	Libero
<u>Noel Ramos Islas</u> Técnico Laboratorista	<u>MCD. Vicente Moreno Calva</u> Director de Calidad	<u>Dr. Jose Maria Busto Villareal</u> Director Quirúrgico del CEMA	<u>Dra. Gabriela Murguía Cánovas</u> Directora General del CEMA
Este documento es propiedad de CEMA			

**MANUAL PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN EFECTIVA DEL SERVICIO DE LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS DEL CEMA**

<b>Servicio de Laboratorio de análisis clínicos</b>	<b>Vigente a partir de: AGOSTO2016</b>	<b>CEMA-MN-LAC-MC-05</b>
	<b>Versión: 1.0</b>	<b>Página 4 de 9</b>

4.3 Es responsabilidad del médico que emitió la orden de análisis, firmar la orden por escrito antes de terminar su jornada laboral o bien en un lapso no mayor a 24 horas.

4.4 Es responsabilidad del médico que emite la orden telefónica, afirmar con la palabra “SI” si la indicación es correcta, y rectificar con la palabra “NO” si la indicación es incorrecta.

4.5 Es responsabilidad del personal de laboratorio emitir los resultados de manera clara, precisa y concreta así mismo ratificar que el médico confirme el resultado emitido.

Elaboró	Revisó	Autorizo	Libero
<u>Noel Ramos Islas</u> Técnico Laboratorista	<u>MCD. Vicente Moreno Calva</u> Director de Calidad	<u>Dr. Jose Maria Busto Villareal</u> Director Quirúrgico del CEMA	<u>Dra. Gabriela Murguía Cánovas</u> Directora General del CEMA
Este documento es propiedad de CEMA			

**MANUAL PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN EFECTIVA DEL SERVICIO DE LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS DEL CEMA**

Servicio de Laboratorio de análisis clínicos	Vigente a partir de: <b>AGOSTO2016</b>	<b>CEMA-MN-LAC-MC-05</b>
	Versión: 1.0	Página 5 de 9

**5.- DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO**

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1.-Inicio de la comunicación medica	1.1 Realiza llamada telefónica al personal de laboratorio en turno	Medico tratante o enfermero en turno
2.-Recepcion y registro del llamado telefónico	2.1 Contesta el llamado telefónico y escribe las indicaciones de los estudios a realizar en la solicitud de estudios correspondiente como se menciona en la política 4.2  2.2 Confirma lo escrito y repite la orden de estudio en voz alta	Personal de laboratorio en turno
3.- Confirmación de la orden de estudio	3.1 Escucha la indicación de orden de estudio leída por el personal de laboratorio en turno para confirmar dicha indicación	Medico tratante o enfermero en turno
4.- Seguimiento a la orden de estudio	4.1 Da cumplimiento a la orden del estudio solicitado realizando los procedimientos correspondientes del análisis solicitado.	Personal de laboratorio en turno
5.- Reporte de resultados vía telefónica	5.1 Realiza en lace telefónico para el reporte de resultado del estudio solicitado por el médico tratante	Personal de laboratorio en turno

Elaboró	Revisó	Autorizo	Libero
<u>Noel Ramos Islas</u> Técnico Laboratorista	<u>MCD. Vicente Moreno Calva</u> Director de Calidad	<u>Dr. Jose Maria Busto Villareal</u> Director Quirúrgico del CEMA	<u>Dra. Gabriela Murguía Cánovas</u> Directora General del CEMA
Este documento es propiedad de CEMA			

MANUAL PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN EFECTIVA DEL SERVICIO DE LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS DEL CEMA

Servicio de Laboratorio de análisis clínicos	Vigente a partir de: <b>AGOSTO2016</b>	<b>CEMA-MN-LAC-MC-05</b>
	Versión: 1.0	Página 6 de 9

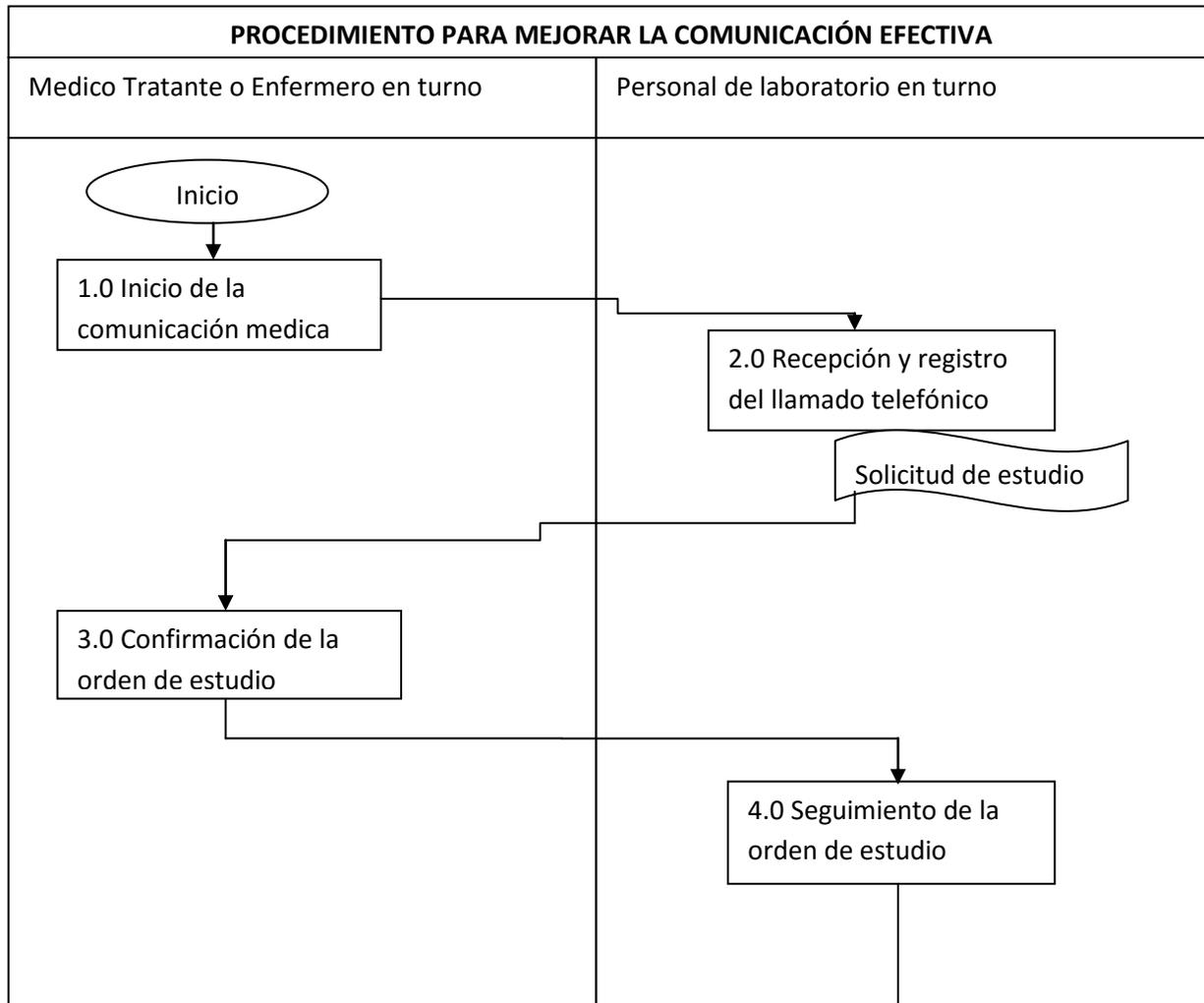
6.- Confirmación del reporte recibido	6.1 Escucha y lee en voz alta el resultado del estudio solicitado al laboratorio con el fin de confirmar que el resultado recibido sea el correcto	Medico tratante o enfermero en turno
7.- Firma de las solicitudes de laboratorio	7.1 Firma las solicitudes de laboratorio indicadas telefónicamente	Medico tratante
	<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>	

Elaboró	Revisó	Autorizo	Libero
<u>Noel Ramos Islas</u> Técnico Laboratorista	<u>MCD. Vicente Moreno Calva</u> Director de Calidad	<u>Dr. Jose Maria Busto Villareal</u> Director Quirúrgico del CEMA	<u>Dra. Gabriela Murguía Cánovas</u> Directora General del CEMA
Este documento es propiedad de CEMA			

MANUAL PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN EFECTIVA DEL SERVICIO DE LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS DEL CEMA

Servicio de Laboratorio de análisis clínicos	Vigente a partir de: AGOSTO2016	CEMA-MN-LAC-MC-05
	Versión: 1.0	Página 7 de 9

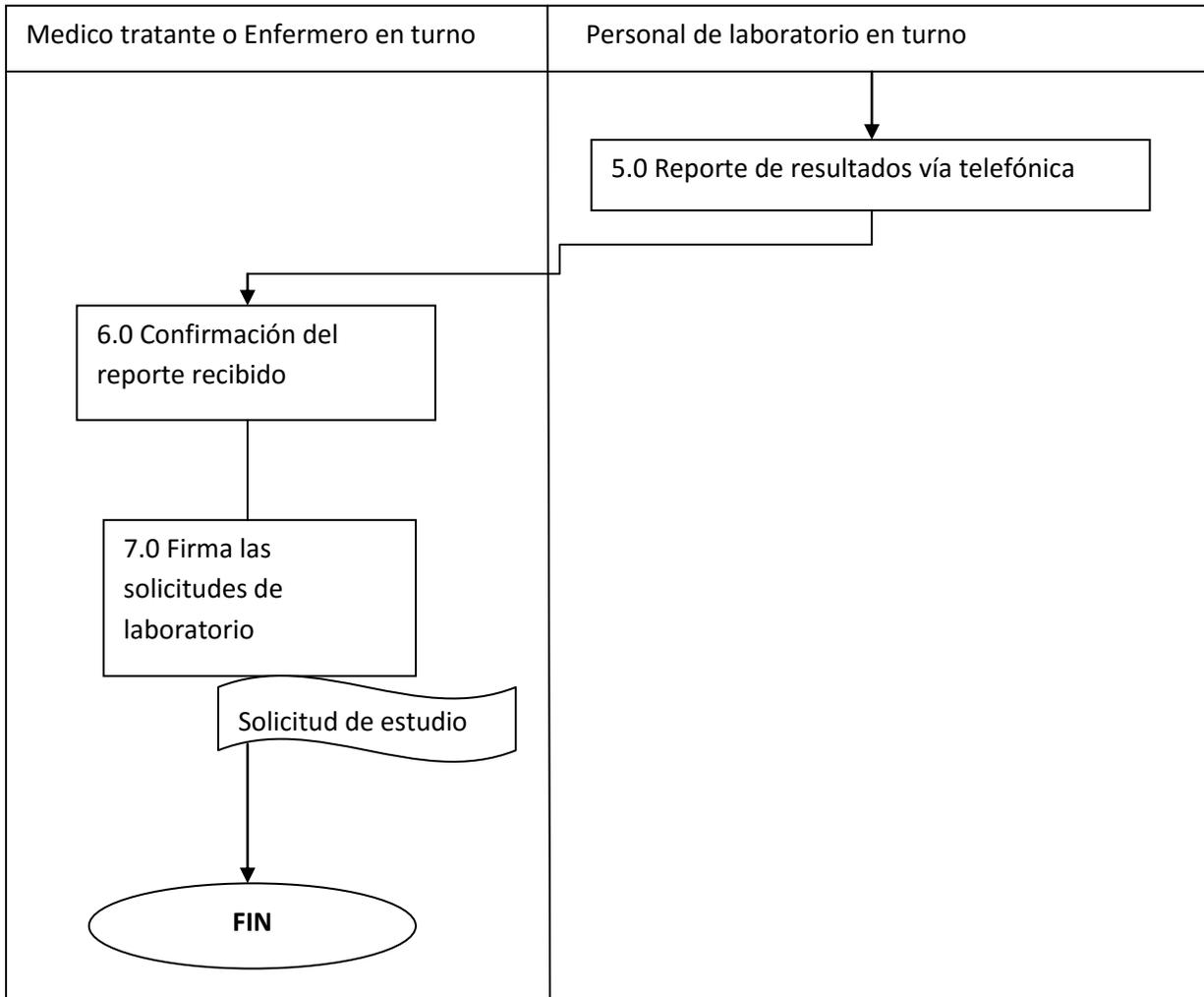
6.0 DIAGRAMA DE FLUJO



Elaboró	Revisó	Autorizo	Libero
<u>Noel Ramos Islas</u> Técnico Laboratorista	<u>MCD. Vicente Moreno Calva</u> Director de Calidad	<u>Dr. Jose Maria Busto Villareal</u> Director Quirúrgico del CEMA	<u>Dra. Gabriela Murguía Cánovas</u> Directora General del CEMA
Este documento es propiedad de CEMA			

MANUAL PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN EFECTIVA DEL SERVICIO DE LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS DEL CEMA

Servicio de Laboratorio de análisis clínicos	Vigente a partir de: <b>AGOSTO2016</b>	<b>CEMA-MN-LAC-MC-05</b>
	Versión: 1.0	Página 8 de 9



Elaboró	Revisó	Autorizo	Libero
<u>Noel Ramos Islas</u> Técnico Laboratorista	<u>MCD. Vicente Moreno Calva</u> Director de Calidad	<u>Dr. Jose Maria Busto Villareal</u> Director Quirúrgico del CEMA	<u>Dra. Gabriela Murguía Cánovas</u> Directora General del CEMA
Este documento es propiedad de CEMA			

**MANUAL PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN EFECTIVA DEL SERVICIO DE LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS DEL CEMA**

Servicio de Laboratorio de análisis clínicos	Vigente a partir de: <b>AGOSTO2016</b>	<b>CEMA-MN-LAC-MC-05</b>
	Versión: 1.0	Página 9 de 9

**7.0 ANEXOS**



**SOLICITUD DE LABORATORIO DE ANÁLISIS CLÍNICOS**

FECHA:		NOMBRE DEL PACIENTE:	
SEXO:	EDAD:	DIAGNOSTICO:	
<b>QUIMICA CLINICA</b>		<b>HEMATOLOGIA</b>	<b>SEROLOGIA</b>
<input type="checkbox"/> GLUCOSA <input type="checkbox"/> TRIGLICERIDOS <input type="checkbox"/> CREATININA <input type="checkbox"/> AC. URICO <input type="checkbox"/> COLESTEROL <input type="checkbox"/> UREA		<input type="checkbox"/> BIOMETRIA HEMATICA (leucocitos,eritrocitos y plaquetas) <input type="checkbox"/> GRUPO SANGUINEO Y RH <input type="checkbox"/> VSG	<input type="checkbox"/> ANTIGENO PROSTATICO ESPECIFICO <input type="checkbox"/> V.D.R.L <input type="checkbox"/> PRUEBA INMUNOLOGICA DE EMBARAZO EN SUERO <input type="checkbox"/> PROTEINA C REACTIVA <input type="checkbox"/> FACTOR REUMATOIDE <input type="checkbox"/> ANTIESTREPTOLISISNAS <input type="checkbox"/> REACCIONES FEBRILES <input type="checkbox"/> VIH PRUEBA PRESUNTIVA
<input type="checkbox"/> PRUEBAS DE FUNCIONAMIENTO HEPATICO <input type="checkbox"/> TRANSAMINASAS(TGO,TGP) <input type="checkbox"/> BILIRRUBINAS <input type="checkbox"/> ALBUMINA <input type="checkbox"/> PROTEINAS TOTALES <input type="checkbox"/> DESHIDROGENASA LACTICA <input type="checkbox"/> FOSFATASA ALCALINA		<b>COAGULACION</b>	<input type="checkbox"/> OTROS ESTUDIOS _____ _____ _____
<input type="checkbox"/> ELECTROLITOS SERICOS <input type="checkbox"/> ELECTROLITOS SERICOS + CALCIO <input type="checkbox"/> CALCIO <input type="checkbox"/> HIERRO <input type="checkbox"/> MAGNESIO		<input type="checkbox"/> TIEMPO DE PROTROMBINA (TP) <input type="checkbox"/> TIEMPO PARCIAL DE TROMBOPLASTINA (TPT)	
<input type="checkbox"/> COLESTEROL HDL,LDL Y VLDL <input type="checkbox"/> CREATIN FOSFOKINASA(CPK) <input type="checkbox"/> CPK FRACCION-MB <input type="checkbox"/> PERFIL DE LIPIDOS COMPLETO		<b>UROANALISIS</b>	
		<input type="checkbox"/> EXAMEN GENERAL DE ORINA <input type="checkbox"/> UROCULTIVO <input type="checkbox"/> ANTI DOPING (3)	
		<b>PARASITOLOGIA</b>	
		<input type="checkbox"/> COPROPARASITOSCOPICO <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> SANGRE OCULTA EN HECES	

\_\_\_\_\_  
NOMBRE COMPLETO, CEDULA Y FIRMA DEL MEDICO SOLICITANTE

Este documento es propiedad de CEMA (Centro de Excelencia Médica en Altura by FIFA)

CLAVE: CEMA-RG-LAC-SL-01

Elaboró	Revisó	Autorizo	Libero
<u>Noel Ramos Islas</u> Técnico Laboratorista	<u>MCD. Vicente Moreno Calva</u> Director de Calidad	<u>Dr. Jose Maria Busto Villareal</u> Director Quirúrgico del CEMA	<u>Dra. Gabriela Murguía Cánovas</u> Directora General del CEMA
Este documento es propiedad de CEMA			