

# 3 DESTINATARIOS Y OBJETIVOS

## Destinatarios y expectativas

### PACIENTE

#### Tangibilidad

- Que los espacios sean amplios y las salas de espera cómodas, limpias, con asientos suficientes y en áreas tranquilas.

#### Accesibilidad

- Que me faciliten una cita única y coordinada para la realización de las pruebas.
- Que cuando solicite cita por teléfono, éste no comunique constantemente.
- Que se introduzcan otras alternativas que ofrecen las nuevas tecnologías (WAP, Internet).
- Agilidad en las citas.

## **Cortesía**

- Que el personal tenga menos prisa en las salas de extracciones.
- Que me traten con más cortesía.
- Que no se le preste más atención a los papeles que al paciente.
- Mayor empatía por parte de los profesionales que intervienen en el proceso, que sepan ponerse en el lugar del paciente.

## **Comunicación**

- Que me atiendan sin prisas y con humanidad.
- Que pueda disponer de información, sencilla y clara, acerca de las pruebas y su porqué en mi caso.

## **Capacidad de respuesta**

- Que mi historia clínica esté informatizada.
- Que exista una adecuada comunicación/cooperación entre mi médico y los especialistas que intervienen en mi valoración.

## **Competencia**

- Que los profesionales que me atienden se encuentren capacitados y entrenados para realizarme la toma de muestras.

## **FAMILIARES**

### **Accesibilidad**

- Flexibilidad de horario.
- Que tenga que esperar poco.
- Que puedan realizarse las pruebas en fin de semana.

### **Comunicación**

- Que nos proporcionen información clara sobre las pruebas y para qué se solicitan en el caso de nuestro familiar.

## **MÉDICOS DE ATENCIÓN PRIMARIA**

### **Tangibilidad**

- Que se agrupen en un solo formulario de petición los parámetros y pruebas analíticas de los distintos laboratorios.

- Que la información sobre qué pruebas se deben realizar en el Laboratorio central y en los centros de salud sea clara.
- Que la informatización sea un hecho y la información esté actualizada en todos los puntos de asistencia.
- Que exista una guía de calidad preanalítica sobre las condiciones previas a la obtención del espécimen, así como durante el acto y en cuidados posteriores.
- Que exista una vía única de transporte de muestras hacia los distintos laboratorios.

## Comunicación

- Que exista buena comunicación/cooperación con los especialistas implicados en el proceso.
- Que reciba informes tanto de los resultados obtenidos y la valoración del especialista como de los motivos de rechazo de un espécimen.
- Que el paciente reciba información coherente en el caso de nuevas repeticiones para evitar angustias innecesarias.
- Que exista uniformidad en los sistemas de registro y canales de comunicación entre todos los profesionales implicados en el proceso.
- Que en AE se eviten las duplicidades en la realización de pruebas complementarias.
- Que los perfiles estén consensuados por todas las partes implicadas.
- Que exista una vía única de referencia para los problemas que surjan con los diversos laboratorios.
- En el caso de pruebas diagnósticas invasivas, disponer de información clara para transmitir al paciente.
- Que tenga posibilidad de recibir información cualitativa y cuantitativa sobre la prescripción de pruebas de Laboratorio.
- Establecer los modos adecuados para proteger la confidencialidad de los datos, de forma que no pueda acceder a ellos quien no se halle implicado en la relación con ese paciente.

## Accesibilidad

- Que pueda acceder a todas aquellas pruebas diagnósticas que sean necesarias para el seguimiento de los pacientes, siempre según protocolos consensuados.
- Que pueda disponer de pruebas analíticas básicas de urgencia en áreas de atención continuada para evitar los traslados a hospitales. Autoanalizadores (hematimetría, enzimas cardíacas, troponina, amilasa, creatinina).
- Que pueda acceder a los resultados históricos de mis pacientes.
- Que tenga acceso para consultar con otros especialistas implicados.

## Competencia

- Que los profesionales a los que realizo consultas estén capacitados y tengan conocimientos actualizados de los cambios y métodos utilizados.
- Que los resultados obtenidos sean informados por los diversos especialistas implicados en los laboratorios.

## Capacidad de respuesta

- Que pueda obtener cita sin demora para los pacientes que quiero enviar para consulta o estudio a otros especialistas (hematología, etc.).
- Circuitos claros y establecidos conocidos por todos los profesionales implicados.
- Que pueda recibir o consultar en tiempo real los resultados analíticos (Intranet).
- Que no exista demora en la recepción de resultados durante las épocas de vacaciones.

## ENFERMERAS DE ATENCIÓN PRIMARIA

### Tangibilidad

- Que exista un manual de recogida de especímenes, que reúna tanto los requisitos previos a la técnica y las condiciones en casos específicos de extracción, como el transporte y los cuidados post-técnica, junto a los tiempos de llegada a laboratorios.

### Comunicación

- Que exista una relación abierta y fluida con los laboratorios.
- Que se especifiquen las pautas que se deben seguir en la obtención de especímenes en el domicilio y durante su traslado.
- Que se mantenga una relación fluida con los médicos de nuestra Zona Básica de Salud en cuanto a diagnósticos previos de los pacientes para evitar errores en el tratamiento de la petición y accidentes.
- Que no se anulen peticiones, por problemas administrativos o por falta de comunicación con los laboratorios, que obliguen a repetir las extracciones.

### Competencia

- Que se me proporcione formación continuada e información relativa a las diversas especificaciones que deben reunir la obtención de especímenes.
- Que se definan las competencias de cada profesional en la atención al paciente.

### Capacidad de respuesta

- Circuitos claros y establecidos conocidos por todos los profesionales implicados.

## ENFERMERAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

### Tangibilidad

- Que exista un manual de recogida de especímenes, que reúna tanto los requisitos previos a la técnica como las condiciones en casos específicos de extracción.

### Comunicación

- Que los médicos cooperen en nuestra labor.
- Que exista coordinación/cooperación con las enfermeras de AP.
- Que si la muestra no es válida, nos lo comuniquen de forma inmediata, especificando los motivos.
- Que exista un mecanismo rápido de comunicación de los casos de alteraciones graves en los resultados analíticos.

### Accesibilidad

- Que me faciliten un modelo único para cada episodio y el mínimo de tubos de muestras para la realización de las pruebas.
- Información sobre el tiempo de respuesta por el Laboratorio para cada determinación.

### Competencia

- Que se me proporcione formación continuada e información relativa a las diversas especificaciones que deben reunir la obtención de especímenes.
- Que se defina la competencia de cada profesional en la atención al paciente.

### Capacidad de respuesta

- Circuitos claros y establecidos conocidos por todos los profesionales implicados.

## PERSONAL DE URGENCIAS

### Tangibilidad

- Que se agrupen en un solo formulario de petición los parámetros y pruebas analíticas de los distintos laboratorios.
- Que exista una vía única de transporte de muestras para los distintos laboratorios en los hospitales. Tubos neumáticos.
- Que la informatización sea un hecho y la información esté actualizada en todos los puntos de asistencia y que pueda recibir, a la vez que se reciben en las terminales de los laboratorios, en tiempo real, los resultados analíticos (Intranet).

- Que se pueda disponer de pruebas básicas analíticas de urgencia, autoanalizadores (hematimetría, enzimas cardíacas, troponina, amilasa, creatinina) en los Dispositivos de Cuidados Críticos y de Urgencias para sustentar decisiones clínicas en patologías que lo precisen por su prevalencia y/o trascendencia.

### **Comunicación**

- Que los perfiles estén consensuados por todas las partes implicadas.
- Que exista una vía única de referencia para los problemas que surjan con los diversos laboratorios.

### **Accesibilidad**

- Que, para pruebas urgentes, los laboratorios clínicos funcionen todos los días del año.
- Que se pongan a disposición y en uso pruebas de diagnóstico rápido en procesos infecciosos.
- Que pueda tener acceso a todas aquellas pruebas diagnósticas incluidas en la historia desde los servicios de urgencias.

### **Competencia**

- Que se defina la competencia de cada profesional en la atención al paciente.

### **Capacidad de respuesta**

- Que se realice el estudio de la idoneidad de pruebas básicas de urgencia, auto-analizadores, en áreas de urgencia hospitalaria, cuando las respuestas de los laboratorios supere un tiempo máximo establecido.
- Circuitos claros y establecidos conocidos por todos los profesionales implicados.

## **FACULTATIVOS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA**

### **Tangibilidad**

- Que se agrupen en un solo formulario de petición los parámetros y las pruebas analíticas de los distintos laboratorios.
- Que exista la posibilidad de solicitar pruebas vía Intranet, y que los resultados de las mismas se presenten con los rangos de normalidad y, en distinto color, los que queden fuera del rango.
- Manual de calidad preanalítica.
- Cartera de servicios clara con los tiempos de respuesta para las pruebas no habituales.

## **Comunicación**

- Que los perfiles estén consensuados por todas las partes implicadas.
- Que exista una vía única de referencia para los problemas que surjan con los diversos laboratorios.
- Que exista uniformidad en los sistemas de registro y canales de comunicación entre todos los profesionales implicados en el proceso para evitar que ésta se base en relaciones personales.
- En el caso de una muestra no válida, muestra insuficiente o muestra no recibida, el personal del Laboratorio deberá contactar con el paciente para notificarlo y proceder a una nueva extracción.
- Información sobre el coste real de las pruebas e información sobre las peticiones anuales junto a un resumen estadístico.

## **Accesibilidad**

- Acceso y respuesta a las pruebas diagnósticas rápida y en tiempo real (Intranet).
- Acceso al archivo histórico del paciente desde las consultas.
- Acceso a los resultados de las biopsias en tiempo real, desde que se mecanicen administrativamente los resultados.
- Acceso en tiempo real a la historia clínica del paciente.
- Establecer los modos adecuados para proteger la confidencialidad de los datos, de forma que no pueda acceder a ellos quien no se halle implicado en la relación con ese paciente.
- Que tenga acceso para consultar con el Médico de AP y otros especialistas implicados.

## **Competencia**

- Que se defina la competencia de cada profesional en la atención al paciente.

## **Capacidad de respuesta**

- Que otros especialistas implicados asuman lo que tienen que hacer.
- Circuitos claros y establecidos conocidos por todos los profesionales implicados.

## **PERSONAL FACULTATIVO DE LOS LABORATORIOS**

### **Tangibilidad**

- Que se cumplan los requisitos preanalíticos que incluyen: la identificación inequívoca del espécimen, del médico peticionario, localización de destino, diagnóstico y/u orientación diagnóstica, así como un teléfono de contacto.

- Que la recogida de muestras, transporte y conservación se realice siguiendo los manuales de servicio.
- Que se procure una mayor eficacia, confort y seguridad en las instalaciones de trabajo.
- Que en las compras de equipamientos no primen conceptos economicistas sobre criterios de idoneidad técnica.

### **Comunicación**

- Que se elaboren perfiles de mutuo acuerdo con los distintos niveles asistenciales y las áreas de conocimiento.
- Que se implique al personal que maneja equipos de “POCT” en el mantenimiento de estos aparatos para conseguir un control de calidad interno.
- Que se establezcan vías de comunicación rápidas que permitan utilizar la capacidad de asesoramiento e interpretación de los resultados que tienen los laboratorios y, a su vez, permitan al facultativo conocer situaciones clínicas específicas de los pacientes.
- Que se establezcan los modos adecuados para proteger la confidencialidad de esos datos, de forma que no pueda acceder a ellos quien no se halle implicado en la relación con ese paciente.
- Que se facilite la participación en las comisiones clínicas hospitalarias, mejorando la relación con el resto de servicios clínicos.

### **Accesibilidad**

- Implicación de todas las áreas de conocimiento de los laboratorios en actividades de formación y asesoramiento colaborando en la elección e interpretación de pruebas, informando sobre las pruebas con mayor sensibilidad y especificidad.
- Que se garantice la recepción de los informes en su destino.

### **Competencia**

- Que los profesionales que solicitan los estudios utilicen los protocolos establecidos y la cartera de servicios de forma correcta.
- Que se facilite la asistencia a actividades de formación.
- Que se garantice la validación de los resultados por personal facultativo.
- Que se reconozca la investigación que se realiza en los laboratorios clínicos.
- Que se potencie la evaluación de los resultados, la interpretación clínica y la elaboración de informes.
- Que se establezcan controles de calidad dentro del Laboratorio para conseguir una calidad total. Conocer la incertidumbre y los indicadores de medida de las pruebas realizadas para establecer medidas preventivas y correctoras, junto a una posterior reevaluación.



## Capacidad de respuesta

- Existencia de circuitos claros, específicos, conocidos por todos los implicados en la asistencia de los pacientes, que permitan una mejor respuesta a las demandas.
- Que existan protocolos de trabajo coordinados entre los laboratorios.

## Seguridad

- Que la eliminación de residuos se realice mediante procedimientos claros y definidos.
- Que existan medidas de seguridad higiénicas específicas en todas las áreas de los laboratorios.
- Que se garantice la seguridad de los sistemas informáticos de los laboratorios frente a accesos no deseados y averías.
- Que se controlen por parte de los laboratorios clínicos los “POCT” de su área asistencial.
- Que existan normas, medios, métodos para la conservación (archivo biológico) y envío de material biológico a otro centro.

## PERSONAL NO FACULTATIVO DE LOS LABORATORIOS

### Tangibilidad

- Que los espacios de trabajo se mejoren tanto en ventilación, luz natural, mobiliario y distribución.
- Que las salas de toma de espécimen, recepción y distribución se encuentren en locales bien ventilados, con acceso desde la calle y luz natural.

### Comunicación

- Que exista una relación y comunicación fluida con los diversos niveles asistenciales.
- Que la información que se trasmita a los clientes del Laboratorio esté protocolizada.
- Que se proporcione a los pacientes información correcta sobre el método de recogida de espécimen.

### Accesibilidad

- Que se facilite la libre elección del punto de extracción a los pacientes.

### Competencia

- Que exista una formación específica para el trabajo en los laboratorios y que se facilite otra para mejorar la relación/trato al paciente.
- Que se realice la identificación y selección del tubo y/o contenedor correctamente para evitar extracciones repetidas.

- Cuando participen varios profesionales en la toma de especímenes, que se controle de forma exhaustiva la identificación de tubos y/o contenedores.
- Que la preparación de los especímenes y mantenimiento para el transporte se realice por personal cualificado.
- Que se considere al personal administrativo como componente del equipo del Laboratorio y se admita su opinión.

### **Capacidad de respuesta**

- Circuitos claros y conocidos por todos los profesionales implicados.
- Que exista una plantilla adaptada a la demanda generada por el aumento de pruebas de laboratorios.
- Que se agilice la distribución de los informes para evitar en lo posible las peticiones de copias, cuando no se han producido retrasos por parte de los laboratorios.



## Objetivos. Flujos de salida. Características de calidad

### DESTINATARIO: **PACIENTE**

#### FLUJOS DE SALIDA: **ACCESIBILIDAD**

##### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Citas adaptadas a las demandas del paciente dentro de las ofertadas, procurando que le sean realizadas en el mismo acto asistencial las distintas pruebas y/o exploraciones solicitadas.
- Se informará de aquellas pruebas que pueden ser realizadas en su Zona Básica de Salud de una forma clara y segura, proporcionando el material necesario.
- Las áreas de toma y recepción de muestras contarán con personal y teléfono para resolver las dudas.

#### FLUJOS DE SALIDA: **TANGIBILIDAD**

##### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Se adecuarán las áreas de obtención y recepción de especímenes para garantizar el confort y la seguridad de los usuarios y trabajadores.

#### FLUJOS DE SALIDA: **COMPETENCIA**

##### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Serán atendidos por profesionales legalmente cualificados con conocimientos y habilidades en las distintas técnicas.

#### FLUJOS DE SALIDA: **INFORMACIÓN**

##### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Recibirán información de las pruebas que se le van a realizar en lenguaje comprensible.
- Se les proporcionará el consentimiento informado para aquellas pruebas en las que éste sea necesario.
- Se mejorará el trato al paciente.

## DESTINATARIO: FAMILIARES

### FLUJOS DE SALIDA: ACCESIBILIDAD

#### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Citas adaptadas a las demandas del paciente dentro de las ofertadas, procurando que le sean realizadas en el mismo acto asistencial las distintas pruebas y/o exploraciones solicitadas.

### FLUJOS DE SALIDA: COMUNICACIÓN

#### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Se informará a los familiares de las pruebas que se le van a realizar al paciente y de los motivos, previo consentimiento de éste, de una forma clara e inteligible.

## DESTINATARIO: MÉDICOS DE ATENCIÓN PRIMARIA

### FLUJOS DE SALIDA: ACCESIBILIDAD

#### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Se dispondrá de un documento de solicitud único para cada episodio y consensuado para todos los laboratorios del área.
- Existirá en todos los puntos un ejemplar de la cartera de servicios con un manual de preanalítica claro y conciso donde se especifiquen aquellas pruebas que se deben realizar en laboratorios centrales.
- Existirá posibilidad de acceso al registro histórico de resultados para el médico que trata a un paciente, previo consenso del mecanismo de acceso con los responsables del Laboratorio.
- Las pruebas solicitadas deberán estar incluidas en la cartera de servicios del Laboratorio y ser adecuadas a las características clínicas del paciente según las indicaciones de los procesos asistenciales integrados, protocolos consensuados, algoritmos de decisión y guías de práctica clínica.
- Existirá un sistema unificado de transporte entre los centros periféricos y los laboratorios.

## FLUJOS DE SALIDA: **COMUNICACIÓN**

### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Se establecerán los mecanismos necesarios para garantizar la confidencialidad de los datos de los usuarios de los laboratorios.
- Existirá un mecanismo establecido para la comunicación de *resultados de pánico*.
- Existirá en todos los laboratorios una Unidad de Comunicación (persona, teléfono, etc.) de referencia para consulta y resolución de problemas que puedan surgir (pérdidas, extravíos, etc.).
- Se comunicarán los rechazos de especímenes a los pacientes y a los profesionales responsables.
- El Laboratorio establecerá los mecanismos para que los resultados emitidos por medios electrónicos, fax, o informe en papel lleguen al destinatario correspondiente.
- Existirá un registro de reclamaciones para su análisis y proposición de medidas correctoras.

## FLUJOS DE SALIDA: **COMPETENCIA**

### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Informe de resultados obtenidos y valoración del especialista.

## DESTINATARIO: **ENFERMERAS DE ATENCIÓN PRIMARIA**

## FLUJOS DE SALIDA: **ACCESIBILIDAD**

### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Manual de preanalítica claro y conciso en todos los puntos de toma y recogida de especímenes, en el que se especifiquen las normas de calidad para la preparación y los cuidados así como, si procede, para el transporte desde el domicilio.

## FLUJOS DE SALIDA: **FORMACIÓN**

### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Se dará formación al personal sobre la obtención de especímenes y el tratamiento adecuado de los mismos.

## FLUJOS DE SALIDA: **COMUNICACIÓN**

### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Información inmediata de muestras no válidas y las razones.
- Existirá en todos los laboratorios una Unidad de Comunicación (persona, teléfono, etc.) de referencia para realizar consultas y resolver problemas que puedan surgir (pérdidas, extravíos, etc.)
- Se comunicarán los rechazos de especímenes a los pacientes y a los profesionales responsables.

## DESTINATARIO: **ENFERMERAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA**

## FLUJOS DE SALIDA: **ACCESIBILIDAD**

### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Manual de preanalítica claro y conciso en todos los puntos de toma y recogida de especímenes en el que se especifiquen las normas de calidad para la preparación, los cuidados, tubos mínimos, etc.

## FLUJOS DE SALIDA: **COMUNICACIÓN**

### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Se proporcionará información inmediata de muestras no útiles junto a sus razones.
- Se pondrá a disposición de todos los centros de toma de especímenes, la cartera de servicios y los tiempos de respuesta.

## DESTINATARIO: **PERSONAL DE URGENCIAS**

## FLUJOS DE SALIDA: **ACCESIBILIDAD**

### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Se dispondrá de un documento de solicitud único para cada episodio y consensuado para todos los laboratorios de urgencia.

- Perfiles consensuados para las patologías prevalentes entre todas las partes implicadas.
- Existirá un sistema unificado de transporte para todos los laboratorios.

## FLUJOS DE SALIDA: **COMUNICACIÓN**

### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Existirá en todos los laboratorios una Unidad de Comunicación (persona, teléfono, etc.) de referencia para realizar consultas y resolver problemas que pudieran surgir (pérdidas, extravíos, etc.)
- Se comunicarán los rechazos de especímenes a los pacientes y a los profesionales responsables.

## DESTINATARIO: **FACULTATIVOS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA**

## FLUJOS DE SALIDA: **ACCESIBILIDAD**

### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Se dispondrá de un documento de solicitud único para cada episodio y consensuado para todos los laboratorios del área.
- Existirá en todos los puntos de extracción un ejemplar de la cartera de servicios con un manual de preanalítica claro y conciso en el que se especifiquen aquellas pruebas que se deben realizar en laboratorios centrales.
- Las pruebas solicitadas deberán estar incluidas en la cartera de servicios del Laboratorio y ser adecuadas a las características clínicas del paciente según indicaciones de los procesos asistenciales integrados, protocolos consensuados, algoritmos de decisión, guías de práctica clínica, etc.
- Existirá posibilidad de acceso al registro histórico de resultados para el médico que trata a un paciente, previo consenso del mecanismo de acceso con los responsables del Laboratorio.
- Existirá un sistema unificado de transporte para los laboratorios.

## FLUJOS DE SALIDA: **COMUNICACIÓN**

### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Existirá en todos los laboratorios una Unidad de Comunicación (persona, teléfono, etc.) de referencia para realizar consultas y resolver problemas que pudieran surgir (pérdidas, extravíos, etc.)

- Se comunicarán los rechazos de especímenes a los pacientes y a los profesionales responsables.

#### FLUJOS DE SALIDA: **COMPETENCIA**

##### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Informe de resultados obtenidos y valoración del especialista.

#### DESTINATARIO: **FACULTATIVOS DE LOS LABORATORIOS**

#### FLUJOS DE SALIDA: **ACCESIBILIDAD**

##### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Las pruebas solicitadas deberán estar incluidas en la cartera de servicios del Laboratorio y ser adecuadas a las características clínicas del paciente.
- En todos los laboratorios existirán archivos temporales e indefinidos de muestras.

#### FLUJOS DE SALIDA: **COMPETENCIA**

##### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Se cumplirán los requisitos preanalíticos establecidos.
- Se instaurarán protocolos de control de calidad de forma obligatoria en cada una de las fases analíticas.
- Se garantizará la validación de los resultados por personal facultativo.

#### FLUJOS DE SALIDA: **COMUNICACIÓN**

##### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Se establecerán mecanismos de interrelación entre los distintos niveles asistenciales y los laboratorios para una mejor evaluación de resultados.
- Se establecerán mecanismos de comunicación para *resultados de pánico*.



## FLUJOS DE SALIDA: **TANGIBILIDAD**

### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Se adecuarán las áreas de obtención de especímenes para garantizar el confort y la seguridad de los usuarios y trabajadores.
- Se cumplirá la normativa específica para los espacios de laboratorios y salas dependientes, incluyendo aspectos de mobiliario, luz y ventilación.

## FLUJOS DE SALIDA: **INFORMACIÓN**

### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- El Laboratorio establecerá los mecanismos para que los resultados emitidos por medios electrónicos y/o papel lleguen al destinatario correspondiente.
- Se establecerán los mecanismos necesarios para garantizar la confidencialidad de los datos de los usuarios de los laboratorios.
- La dirección del Laboratorio implantará estrategias que eviten errores de destino, que habrán de recogerse y editarse en un manual.
- Existirá un registro de reclamaciones para su análisis y proposición de medidas correctoras.

## DESTINATARIO: **PERSONAL NO FACULTATIVO DE LOS LABORATORIOS**

## FLUJOS DE SALIDA: **ACCESIBILIDAD**

### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Existirá en todos los puntos de extracción un ejemplar de la cartera de servicios con un manual de preanalítica claro y conciso en el que se especifique la información que deben recibir los pacientes, así como las normas que se deben cumplir durante la identificación, extracción, preparación y transporte.
- Se controlarán los sistemas de transporte y distribución para evitar retrasos y pérdidas de informes. Existirá un registro diario para el control de la emisión y la recepción.

## FLUJOS DE SALIDA: **TANGIBILIDAD**

### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Se adecuarán las áreas de obtención de especímenes para garantizar el confort y la seguridad de los usuarios y trabajadores.
- Se cumplirá la normativa específica para los espacios de laboratorios y salas dependientes, incluyendo aspectos de mobiliario, luz y ventilación.

## FLUJOS DE SALIDA: **COMUNICACIÓN**

### CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Existirá un mecanismo establecido para la comunicación entre los diversos niveles asistenciales.
- Existirá en todos los laboratorios una Unidad de Comunicación.
- El Laboratorio establecerá los mecanismos para que los resultados emitidos por medios electrónicos y/o papel lleguen a su destinatario.
- Existirá un registro de reclamaciones para su análisis y proposición de medidas correctoras.