

### UNIDAD DE COMUNICACIÓN

La Unidad de Comunicación del Laboratorio tendrá como misión la atención al cliente interno y externo. El personal de la Unidad (Técnico Especialista/ Personal administrativo) actuará según las normas establecidas por las diferentes áreas de conocimiento y bajo la supervisión del Coordinador de Laboratorios.

#### Atención al cliente interno

---

La Unidad actuará como interlocutora de todos los laboratorios en su relación con los profesionales de los distintos niveles asistenciales.

Tendrá las siguientes funciones:

- Informar de las dudas que existan sobre las condiciones previas a la recogida de especímenes.
- Comunicar a los puntos de asistencia y/o extracción cualquier incidencia que acontezca en las distintas fases del proceso para que, en caso necesario, se proceda a una nueva extracción o el facultativo efectúe una nueva solicitud.
- Recibir las reclamaciones de informes en los distintos puntos de asistencia, emitiendo, cuando el sistema informático lo permita, copias de los informes realizados en los distintos laboratorios. Si no es posible, hará llegar la reclamación a las distintas unidades administrativas de los laboratorios con la indicación de que emitan el informe en un plazo inferior a 24 horas.
- Cuando un médico solicite consultar con el Facultativo del Laboratorio lo pondrá en comunicación con el responsable del área correspondiente.
- En caso de un resultado analítico con riesgo para el paciente, localizará al médico responsable de éste o al equipo de urgencias y lo pondrá en contacto con el Facultativo del Laboratorio para que le trasmita la información oportuna.

#### Atención al cliente externo

---

La Unidad de Comunicación actuará como interlocutora en la relación con los pacientes y familiares.

Sus funciones serán:

- Informar de los horarios de las salas de extracción centralizadas y de todas aquellas consultas no clínicas que se realicen previas a una recogida de espécimen y/o posteriores.
- Comunicar a los pacientes, cuando exista cualquier fallo en la cadena del proceso que obligue a ello, de la necesidad de acudir a una nueva extracción.