

|  |  |                                      |
|--|--|--------------------------------------|
|  | <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL<br/>DE ZARZAL E.S.E.<br/>VALLE DEL CAUCA<br/>NIT: 891900441-1</b> | <b>CÓDIGO: AD-LC-PR-05</b>           |
|  |  | <b>VERSIÓN: 01</b>                   |
|  |  | <b>FECHA: 20/11/2020</b>             |
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE<br/>MUESTRAS</b>  | <b>TRD:</b><br><b>PÁGINA: 1 de 8</b> |

## PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE MUESTRAS

### CONTROL DE CAMBIOS DE DOCUMENTOS

| VERSION | ORIGEN DE LOS CAMBIOS  | FECHA DE REGISTRO |     |      | CARGO DEL FUNCIONARIO              |
|---------|------------------------|-------------------|-----|------|------------------------------------|
|         |                        | DÍA               | MES | AÑO  |                                    |
| 1       | Creación del documento | 20                | 11  | 2020 | Coordinador de Laboratorio clínico |
|         |                        |                   |     |      |                                    |

|  |  |                                      |
|--|--|--------------------------------------|
|  | <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL<br/>DE ZARZAL E.S.E.<br/>VALLE DEL CAUCA<br/>NIT: 891900441-1</b> | <b>CÓDIGO: AD-LC-PR-05</b>           |
|  |  | <b>VERSIÓN: 01</b>                   |
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE<br/>MUESTRAS</b>  | <b>FECHA: 20/11/2020</b>             |
|  |  | <b>TRD:</b><br><b>PÁGINA: 2 de 8</b> |

### ALCANCES

Inicia desde que los pacientes y/o médicos solicitan el servicio de toma de muestras y finaliza cuando las muestras son llevadas a las diferentes áreas de procesamiento identificadas, con las facturas correspondientes.

### RESPONSABLES

- Subgerente, subdirectora científica, bacteriólogo (a) y auxiliar área de la salud enfermería

### NORMATIVIDAD

Resolución 3100 de 2019. Servicios toma de muestras y laboratorios de baja, media y alta complejidad de atención.

### DEFINICIONES

**Técnicas:** Conjunto de procedimientos y recursos de que se sirve una ciencia.

**Fase pre analítica:** Etapa previa a la realización de un análisis de laboratorio. Abarca el periodo comprendido desde que el medico de asistencia llena la solicitud de análisis, hasta que la muestra llega al puesto de trabajo donde va a ser analizada. Incluye la preparación del paciente, la toma o recolección de las muestras, su procesamiento, conservación y mecanismos de control administrativos.

**Condiciones de preparación:** son los factores que pueden influir en los resultados de los exámenes y que dependen del paciente.

### ESPECIFICACIONES

El protocolo de toma de muestras corresponde a la fase pre analítica, por lo tanto, el incorrecto cumplimiento de esta fase, propicia un resultado no útil y de calidad no optima, que repercute en el proceso de atención.

### NORMAS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS

- Conocer perfectamente los procedimientos y técnicas que ejecutará, de acuerdo a lo establecido en los manuales de procedimiento del Laboratorio.
- La comunicación constante con el paciente es importante.
- Mantener una actitud de calma y confianza frente al procedimiento que está realizando.
- No transmitir actitudes que denoten prisa, afán o preocupación.
- Llevar siempre su uniforme adecuadamente. Refleje la adecuada higiene personal. Su uniforme, bata de bioseguridad y zapatos deben estar en buenas condiciones.
- Mantener las manos y uñas en óptimas condiciones de aseo.
- Ser estrictos con el cumplimiento de las normas de bioseguridad, así como con el correcto uso de todos los implementos suministrados para el cuidado y seguridad.
- Comunicar o informar siempre al paciente el procedimiento que le va a realizar.

|  |  |                                      |
|--|--|--------------------------------------|
|  | <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL<br/>DE ZARZAL E.S.E.<br/>VALLE DEL CAUCA<br/>NIT: 891900441-1</b> | <b>CÓDIGO: AD-LC-PR-05</b>           |
|  |  | <b>VERSIÓN: 01</b>                   |
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE<br/>MUESTRAS</b>  | <b>FECHA: 20/11/2020</b>             |
|  |  | <b>TRD:</b><br><b>PÁGINA: 3 de 8</b> |

## **RECEPCIÓN DE MUESTRAS DE HOSPITALIZACIÓN Y URGENCIAS**

las respectivas muestras del área de hospitalización y urgencias son traídas al laboratorio por las auxiliares de enfermería, para ser entregadas en el Laboratorio, Procedencia (urgencias y/o hospitalización), nombre completo del paciente, documento de identidad, estado de las muestras (Muestra coagulada, cantidad insuficiente, tubo incorrecto, fallos en la rotulación (verificado por la Bacterióloga). Los sábados, domingos y festivos se atienden urgencias y hospitalizados por parte de la bacterióloga de turno, dichas muestras son tomadas por las auxiliares de enfermería de cada una de las áreas.

### **SOLICITUD DE LOS EXAMENES**

- Como regla general las solicitudes de los exámenes deben ser realizadas por el médico o bajo su responsabilidad y la Auxiliar encargada del área debe ceñirse a dicha solicitud. En caso de presentar confusiones o falta de claridad en dicha solicitud, se deben abstener de tomar los mismos hasta tanto no se haya aclarado con el médico el tipo de examen requerido.

### **ATENCIÓN INICIAL AL USUARIO**

El proceso de recolección, manipulación y conservación de muestras en el Laboratorio Clínico, constituye un pilar fundamental para garantizar resultados. De ahí la importancia de aportar la información oportuna, veraz y adecuada a los pacientes para la correcta recolección de las muestras.

Existen muchas variables pre analíticas al preparar al paciente o al manejar las muestras que influirán el resultado de la medición y afectarán la calidad del servicio que se ofrece.

### **CONDICIONES PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO**

- Solicitud de la toma de muestra por el paciente ambulatorio
- Orden médica para servicios de urgencias y hospitalización entre otros
- Usuario bien preparado para la realización de examen.
- Orden medica facturada

### **RECEPCIÓN DE PACIENTES PARA TOMA DE MUESTRAS DE CONSULTA EXTERNA**

A partir de las 6:00 a.m. de lunes a viernes, los pacientes pasan a facturar sus exámenes, cancelan el valor del copago o cuota moderadora (si aplica), allí el facturador pega en la orden la factura y orienta al usuario para que este, entregue el documento de identidad en el laboratorio; y posteriormente se dirigen a la sala de espera de consulta externa, para ser llamado por la auxiliar de laboratorio.

La persona encargada de la toma y recepción de muestras (Auxiliar de laboratorio), desde el laboratorio, empieza a llamar a cada paciente por su nombre completo, en el orden de entrega de documentos de identidad, priorizando a las personas mayores de 65 años,

|  |  |                                      |
|--|--|--------------------------------------|
|  | <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL<br/>DE ZARZAL E.S.E.<br/>VALLE DEL CAUCA<br/>NIT: 891900441-1</b> | <b>CÓDIGO: AD-LC-PR-05</b>           |
|  |  | <b>VERSIÓN: 01</b>                   |
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE<br/>MUESTRAS</b>  | <b>FECHA: 20/11/2020</b>             |
|  |  | <b>TRD:</b><br><b>PÁGINA: 4 de 8</b> |

discapacitados, embarazadas y menores de 5 años; hasta las 9:00 a.m. Desde la entrada al lugar de toma de muestras, la Auxiliar de laboratorio, llama por el nombre al paciente, saluda y lo invita a entrar y sentarse.

-Pregunta al paciente nombre completo

-Interroga al paciente sobre el cumplimiento de las condiciones de preparación previas a la toma de muestras

-Indaga al paciente el motivo por el cual le solicitan los exámenes, medicamentos que toma y alergias que sufre.

-Se asigna un número consecutivo con el cual se marca: la orden de los exámenes, las muestras recogidas por el usuario, los recipientes necesarios

Identificar los tubos para la toma de las muestras con los siguientes datos:

1. Nombres y apellidos del paciente.
2. Número de identificación
3. Consecutivo del laboratorio

La persona encargada de tomar la muestra debe informar al paciente o acompañante acerca del procedimiento, ya que el estrés mental estimula la producción y secreción de hormonas.

### **RECEPCION DE LA INFORMACION**

Todas las solicitudes de Laboratorio deben ir acompañadas de una información mínima requerida como lo es:

- Nombre completo del paciente
- Numero de documento de identificación
- Edad y sexo
- Dirección y Teléfono
- Número de identificación interno del Laboratorio.

- Cualquier otro dato que sea referido por el paciente y que sea relevante para el Bacteriólogo, debe ser registrado.

Una vez diligenciada toda la información requerida, verificar si las condiciones del paciente son las adecuadas para la toma del examen y si los documentos son los necesarios, antes de proceder a la toma de las muestras correspondientes.

|  |  |                                      |
|--|--|--------------------------------------|
|  | <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL<br/>DE ZARZAL E.S.E.<br/>VALLE DEL CAUCA<br/>NIT: 891900441-1</b> | <b>CÓDIGO: AD-LC-PR-05</b>           |
|  |  | <b>VERSIÓN: 01</b>                   |
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE<br/>MUESTRAS</b>  | <b>FECHA: 20/11/2020</b>             |
|  |  | <b>TRD:</b><br><b>PÁGINA: 5 de 8</b> |

## **CONDICIONES GENERALES PARA LA TOMA DE MUESTRAS DE SANGRE**

### EL DIA ANTERIOR AL EXAMEN:

- Tomar sus comidas ordinarias
- No restringir sus actividades
- No tomar medicamentos innecesarios
- No ingerir licor

### NOCHE ANTERIOR AL EXAMEN:

- No comer después de las 7:00 PM
- En lo posible no fumar
- Evitar actividad física agotadora
- Tomar solo los medicamentos indispensables prescritos por su médico

### EL DIA DEL EXAMEN:

- Ayuno de 12 horas
- Informar en el laboratorio las instrucciones que no haya podido seguir
- Informar en el laboratorio el nombre de los medicamentos que no debe suspender y la hora de la toma del último medicamento.

## **REQUISITOS A TENER EN CUENTA**

- Políticas institucionales.
- Declaración de los derechos y deberes de los usuarios.
- Instructivo priorización de usuarios.
- Cumplir con las normas de bioseguridad.
- Manual código de ética.
- Marcar las muestras teniendo en cuenta: Consulta externa ,Urgencias Partos ,Cirugía ,Hospitalización
- Revisar la calidad de las muestras llevadas al laboratorio clínico.
- Tomar las muestras ambulatorias de acuerdo a la guías de atención de laboratorio clínico

## **PRODUCTOS O RESULTADOS ESPERADOS**

- Muestra recibida o tomada adecuadamente, con su respectiva identificación.
- Usuario atendido oportunamente.
- Usuario bien informado.
- Usuario satisfecho por la atención prestada

## **RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO**

Bacterióloga(o), auxiliar de laboratorio clínico , auxiliar de enfermería

|  |  |                                      |
|--|--|--------------------------------------|
|  | <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL<br/>DE ZARZAL E.S.E.<br/>VALLE DEL CAUCA<br/>NIT: 891900441-1</b> | <b>CÓDIGO: AD-LC-PR-05</b>           |
|  |  | <b>VERSIÓN: 01</b>                   |
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE<br/>MUESTRAS</b>  | <b>FECHA: 20/11/2020</b>             |
|  |  | <b>TRD:</b><br><b>PÁGINA: 6 de 8</b> |

### PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE MUESTRAS INTRAMURALES

| No | Actividad   | Responsable                    |
|----|---|--------------------------------|
| 1  | Orden medica solicitando los paraclínicos   | Medico                         |
| 2  | Identificar y verificar que corresponda al usuario.   | Auxiliar Área Salud enfermería |
| 3  | Verificar el cumplimiento de las condiciones de preparación para la toma de muestra. Y de recolección.  | Auxiliar Área Salud enfermería |
| 4  | Tomar las muestras de acuerdo al manual de toma de muestras   | Auxiliar Área Salud enfermería |
| 5  | Dar recomendaciones al usuario posterior a la toma de muestra con respecto a los eventos adversos que se puedan presentar, verificar comprensión y repetir en caso de ser necesario | Auxiliar Área Salud enfermería |
| 6  | Despedirse amablemente del usuario agradeciéndole su amabilidad y comprensión en todo el procedimiento realizado  | Auxiliar Área Salud enfermería |
| 7  | Transportar las muestras tomadas y recibidas, de acuerdo a los criterios definidos  | Auxiliar Área Salud enfermería |
| 8  | Entregar las muestras al laboratorio debidamente rotuladas con nombre completo , cedula y servicio  | Auxiliar Área Salud enfermería |

### PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE MUESTRAS EXTRAMURALES

| No | ACTIVIDAD (Debe incluir el cómo)  | Responsable                    |
|----|---|--------------------------------|
| 1  | Recibir la solicitud del usuario o su familia para toma de muestra en casa y/o estar en el puesto de salud en el respectivo horario para el servicio de toma de muestras de laboratorio clínico.  | Auxiliar Área Salud enfermería |
| 2  | Verificar los exámenes ordenados y dar indicaciones previas de preparación, si requiere y trámites administrativos (proceso de facturación), e indicar fecha y hora para la toma de muestras.<br>Nota: en caso de muestras tomadas en los puestos de salud la auxiliar de enfermería se encarga de la facturación de los exámenes ya sean en el puesto de salud y/o en el hospital departamental san Rafael | Auxiliar Área Salud enfermería |

|  |  |                                      |
|--|--|--------------------------------------|
|  | <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL<br/>DE ZARZAL E.S.E.<br/>VALLE DEL CAUCA<br/>NIT: 891900441-1</b> | <b>CÓDIGO: AD-LC-PR-05</b>           |
|  |  | <b>VERSIÓN: 01</b>                   |
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE<br/>MUESTRAS</b>  | <b>FECHA: 20/11/2020</b>             |
|  |  | <b>TRD:</b><br><b>PÁGINA: 7 de 8</b> |

|    |   |                                |
|----|---|--------------------------------|
| 3  | Ingresar al domicilio del usuario y/o recibir en el puesto de salud al paciente , de manera cordial y amable  | Auxiliar Área Salud enfermería |
| 4  | Solicitar el documento de identidad y verificar que corresponda al usuario.   | Auxiliar Área Salud enfermería |
| 5  | Verificar el cumplimiento de las condiciones de preparación para la toma de muestra. Y de recolección.  | Auxiliar Área Salud enfermería |
| 6  | Tomar las muestras de acuerdo a las guías y protocolos de laboratorio   | Auxiliar Área Salud enfermería |
| 7  | Informar al usuario y/o familia sobre condiciones, tiempo de entrega de los resultados, horario de consulta médica para la revisión de resultados                                   | Auxiliar Área Salud enfermería |
| 8  | Dar recomendaciones al usuario posterior a la toma de muestra con respecto a los eventos adversos que se puedan presentar, verificar comprensión y repetir en caso de ser necesario | Auxiliar Área Salud enfermería |
| 9  | Empacar las muestras de acuerdo al procedimiento de remisión y transporte de muestras de laboratorio.   | Auxiliar Área Salud enfermería |
| 10 | Despedirse amablemente del usuario agradeciéndole su amabilidad y comprensión en todo el procedimiento realizado  | Auxiliar Área Salud enfermería |
| 11 | Transportar las muestras tomadas y recibidas, de acuerdo a los criterios definidos  | Auxiliar Área Salud enfermería |
| 12 | Ingresar las muestras con las órdenes respectivas al servicio de laboratorio.   | Auxiliar Área Salud enfermería |

## ESTABILIDAD DE LAS MUESTRA

En los laboratorios hospitalarios que reciben muestras de sangre, orina, y otras muestras biológicas, procedentes de diferentes lugares, algunos de ellos bastante alejados.

|  |  |                            |
|--|--|----------------------------|
|  | <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL<br/>DE ZARZAL E.S.E.<br/>VALLE DEL CAUCA<br/>NIT: 891900441-1</b> | <b>CÓDIGO: AD-LC-PR-05</b> |
|  |  | <b>VERSIÓN: 01</b>         |
|  |  | <b>FECHA: 20/11/2020</b>   |
| <b>PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE MUESTRAS</b>                                    |  | <b>TRD:</b>                |
|  |  | <b>PÁGINA: 8 de 8</b>      |

|   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• La forma de recogida</li> <li>• Tiempo que se emplea en su transporte</li> <li>• Control de las condiciones físicas de temperatura, luz, grado de agitación, etc.</li> </ul> | <p>Tipo de muestra:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suero</li> <li>• Sangre total coagulada sin centrifugar</li> <li>• Sangre total anticoagulada</li> <li>• Plasma</li> <li>• Orina</li> <li>• Otras</li> </ul> |
|---|---|

Varían de forma considerable de un centro a otro, por este motivo para tener una estabilidad de las muestras para análisis de laboratorio clínico se debe seguir las indicaciones según el manual de toma transporte y conservación de muestras de laboratorio clínico.

### TIEMPO PARA EL TRASLADO DE LAS MUESTRAS

El tiempo transcurrido entre la toma de muestra y su recepción en el laboratorio para su proceso suele ser crítico y deberá ser cumplido por el personal de toma de muestra. Este período de tiempo no solo es importante para aumentar la oportunidad de entrega de resultados, sino también influye en los resultados de los análisis debido a que los diferentes analitos o componentes no son pesquisados porque son inestables, o bien son influenciados positiva o negativamente por otros componentes de la misma muestra, dependiendo del tiempo transcurrido entre la toma de muestra y su proceso.

El tiempo de debe transcurrir más de **2 horas** luego de haber tomado la muestra.

### CRITERIOS RECHAZO DE MUESTRAS

- Tubos o contenedores de muestras sin identificar
- Muestras mal rotuladas
- Procedimiento de toma incorrecta
- Recipiente inadecuado
- Muestra coagulada
- Muestra hemolizada
- Muestras mal remitidas o transportadas inadecuadamente (cadena de frio)
- Muestras derramadas
- Volumen incorrecto
- Tiempo prolongado en la toma de la muestra
- Muestras contaminadas

Elaboro: Sandra Marcela Mena Valencia – Bacterióloga laboratorio clínico  
 Reviso: Erika Isabel Lasprilla González – Asesora de Calidad  
 Aprobó: Sol Mary Estrada Vásquez – Subdirectora científica