


| | | |
|---|-----------------------------------|---------------------------------|
|  | LABORATORIOS CLINICOS ARCA | CÓDIGO: POT-REC-01 |
| | | VERSIÓN: 0 |
| | ATENCIÓN A PACIENTES | FECHA DE EMISIÓN: 28/04/2023 |




PROCEDIMIENTO DE ATENCION A PACIENTES

| ELABORÓ: | REVISÓ: | AUTORIZÓ: |
|----------------------------------|------------------------------|-------------------------|
| Ismael A. Rincon Jaimes | Jazmin I. Carapia Valladares | Javier Carapia A. |
| Líder de atención a Pacientes | Gerente de calidad | Director de Laboratorio |

*Este documento es de propiedad de **LABORATORIO CLINICO ARCA***

Prohibida su reproducción total o parcial sin previa autorización.


| | | |
|---|-----------------------------------|---------------------------------|
|  | LABORATORIOS CLINICOS ARCA | CÓDIGO: POT-REC-01 |
| | | VERSIÓN: 0 |
| | ATENCIÓN A PACIENTES | FECHA DE EMISIÓN: 28/04/2023 |

Contenido

| | |
|---|-----------|
| OBJETIVO | 3 |
| ALCANCE | 3 |
| RESPONSABILIDADES | 3 |
| TÉRMINOS Y DEFINICIONES | 3 |
| DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO | 4 |
| 1.1 POLÍTICAS | 4 |
| 1.2 SOLICITUD DE ESTUDIOS | 5 |
| 1.3 SOLICITUDES VERBALES DE ESTUDIOS..... | 8 |
| 1.4 RECEPCIÓN DEL PACIENTE | 8 |
| 1.5 PACIENTES QUE SE REALIZAN ESTUDIOS..... | 10 |
| 1.6 NÚMERO DE ORDEN ASIGNADO A CADA PACIENTE..... | 13 |
| 1.7 COTIZACIÓN Y CONDICIONES PRE-EXAMEN | 14 |
| 1.8 ESTUDIOS A DOMICILIO | 15 |
| 1.9 ATENCIÓN A PACIENTES VÍA TELEFÓNICA | 16 |
| 1.10 ATENCIÓN A PACIENTES VÍA WHATSAPP | 17 |
| 1.11 ESTUDIOS NUEVOS. | 18 |
| 1.12 SOLICITUD EXÁMENES ADICIONALES O CAMBIOS DE ESTUDIOS. | 18 |
| 1.13 RECEPCIÓN DE MUESTRAS | 20 |
| 1.14 CORTE DE CAJA | 20 |
| 1.15 INVENTARIOS | 21 |
| 1.16 CAFETERÍA..... | 21 |
| 1.17 CONSENTIMIENTO INFORMADO | 22 |
| 1.18 ENTREGA DE RESULTADOS..... | 23 |
| 1.19 ALMACENAMIENTO DE LAS ÓRDENES..... | 24 |
| REGISTROS | 24 |
| BIBLIOGRAFIA | 25 |
| CONTROL DE CAMBIOS | 25 |
| ANEXO | 25 |

*Este documento es de propiedad de **LABORATORIO CLINICO ARCA***

Prohibida su reproducción total o parcial sin previa autorización.

| | | |
|---|-----------------------------------|---------------------------------|
|  | LABORATORIOS CLINICOS ARCA | CÓDIGO: POT-REC-01 |
| | | VERSIÓN: 0 |
| | ATENCIÓN A PACIENTES | FECHA DE EMISIÓN: 28/04/2023 |

OBJETIVO

Brindar una atención oportuna y con calidad al paciente que asista a nuestro laboratorio así como coordinar el acceso a los servicios existentes, con el propósito de otorgar una atención adecuada y oportuna

ALCANCE

En área de recepción que atiende a todos los pacientes que acuden a el laboratorio para solicitar algún servicio que proporciona nuestro laboratorio

RESPONSABILIDADES

Director de laboratorio.

- Autorizar las actividades y políticas descritas en este procedimiento.
- Supervisar los datos asentados en el reporte.
- Verificar la correcta transcripción de la elaboración de registros.

Personal encargado de llevar a cabo el proceso.

- Conocer y cumplir el presente procedimiento.
- Asentar los datos de cada uno de los procesos (determinaciones) de manera clara y consistente en los formatos correspondientes conforme a lo establecido en este procedimiento.
- Se encontrará en su lugar de trabajo 5 minutos antes de abrir el laboratorio.
- Deberá portar el uniforme y credencial de identificación.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Paciente: persona que es la fuente del material para el análisis¹.


Usuario: del laboratorio, individuo o entidad que solicita los servicios del laboratorio clínico¹.

Cliente: persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella².

Contrato: Se trata de un acto privado entre dos o más partes destinado a crear obligaciones y generar derechos.²

Este documento es de propiedad de LABORATORIO CLINICO ARCA

Prohibida su reproducción total o parcial sin previa autorización.

| | | |
|---|-----------------------------------|---------------------------------|
|  | LABORATORIOS CLINICOS ARCA | CÓDIGO: POT-REC-01 |
| | | VERSIÓN: 0 |
| | ATENCIÓN A PACIENTES | FECHA DE EMISIÓN: 28/04/2023 |

Convenio: un acuerdo entre dos o más personas por el que se llegan a distintos pactos

Solicitud de estudios: Una solicitud para participar en un estudio clínico que prueba una nueva intervención para un tratamiento médico


DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1.1 Políticas

- El personal de recepción debe preguntar de la manera más amable, cálida y respetuosa si el paciente cuenta con una orden médica para realización de estudios de laboratorio, de ser así recepción debe asegurarse que realmente los estudios de la orden sean de laboratorio de análisis clínicos.
- Recepción debe identificar si la orden viene de un médico de la consulta externa de ARCA identificándolo por el código de barras que trae la orden.
- Cuando un paciente ingresa a las instalaciones de nuestro laboratorio, la hostess le ofrecerá atención permanente expedita.
- Cuando el paciente por su incapacidad sea necesario el apoyo de una silla de ruedas la hostess debe proporcionar tal servicio e indicar a recepción la prioridad ante la situación.
- La cobertura de los servicios a domicilio es de 5 km alrededor de la sucursal más cercana al domicilio del paciente. En caso de requerir el servicio a una distancia superior, se deberá solicitar autorización al líder de recepción y atención a cliente.
- Todo el personal que tiene contacto con el paciente debe a hacer valer sus derechos sin excepción.
- Personal de recepción y hostess no debe ingerir alimentos ni agua ni masticar chicles en su área de trabajo.
- El personal de recepción y hostess tienen prohíbo el uso de celulares personales durante su horario laboral.
- EL personal de recepción debe crear un ambiente de empatía y calidez al momento de atender al paciente.
- El personal y hostess deberá cumplir con los lineamientos de presentación, de acuerdo con el **reglamento interno de trabajo (FOR-RRH-17)**.
- Proyectar una imagen personal
- Uso de maquillaje discreto y neutral.
- El cabello se debe mantener en cuidado y arreglado evitando flequillos.
- En el caso de teñir el cabello, se recomienda tonos discretos

*Este documento es de propiedad de **LABORATORIO CLINICO ARCA***

Prohibida su reproducción total o parcial sin previa autorización.

| | | |
|---|-----------------------------------|---------------------------------|
|  | LABORATORIOS CLINICOS ARCA | CÓDIGO: POT-REC-01 |
| | | VERSIÓN: 0 |
| | ATENCIÓN A PACIENTES | FECHA DE EMISIÓN: 28/04/2023 |


- EL cuidado de las manos es muy importante, por lo tanto, es recomendable en las uñas usar colores discretos evitando llevarlas demasiado largas y evitar el uso de anillos en exceso.
- En el caso de hombre, el cabello de un estilo corte y arreglado para proyectar una imagen profesional y de confianza.
- EL afeitado diario se recomienda dado que refleja hábitos de higiene ya que nos ayuda a presentar una imagen de profesional.
- Para el caso de usar bigote y barba, debe arreglada.
- Evitar dejar la recepción a personal no autorizados, esta debe ser atendidas por el líder de la unidad y/o recepcionista.
- Es obligación de personal de recepción mantener la pantalla encendida con un volumen entre 15-20 dB, proyectando los videos promocionales y videos de interés general relacionados los estudios
- En las unidades donde se cuente con aire acondicionado se debe mantener una temperatura de 22 grados.
- EL personal de recepción es responsable de la limpieza, orden y sanitación de su área de trabajo al inicio y cierre de su horario de trabajo.
- Insumos de trabajo. (tinta, etiquetas, hojas, sobres, etc.), en aquellos suministros indispensables que su faltante pueda provocar alteración en las actividades a realizar en su área o en áreas posteriores, se debe tener siempre un repuesto.
- Es obligación o responsabilidad informar al paciente de las promociones vigentes al momento de atenderlos.
- Es obligación o responsabilidad informar al paciente de las promociones vigentes al momento de atenderlos.
- En la pantalla de la TV de la sucursal se debe transmitir videos promocionales al laboratorio y a los servicios que se ofrecen con sus respectivas promociones así como los instructivos de recolección de muestras, en el horario de mayor audiencia del laboratorio.
- El personal de nuestro laboratorio queda dispuesto a las amonestaciones, sanciones y rescisión del contrato en base a las faltas que genere durante su estancia en la empresa, dichas políticas están asentadas en las **políticas de consecuencias (POT-REC-02)**, establecidas por la empresa.

1.2 Solicitud de estudios


Pacientes particulares


*Este documento es de propiedad de **LABORATORIO CLINICO ARCA***

Prohibida su reproducción total o parcial sin previa autorización.

| | | |
|---|----------------------------|---------------------------------|
|  | LABORATORIOS CLINICOS ARCA | CÓDIGO: POT-REC-01 |
| | | VERSIÓN: 0 |
| | ATENCIÓN A PACIENTES | FECHA DE EMISIÓN: 28/04/2023 |

- Los pacientes podrán presentar la solicitud de estudios que su médico tratante haya definido o bien puede presentar nuestra **solicitud de estudios (FOR-REC-01)**.
- Nuestra **solicitud de estudios (FOR-REC-01)** debe estar llena con la siguiente información.:

| | | |
|---|-----------------------------------|---------------------------------|
|  | LABORATORIOS CLINICOS ARCA | CÓDIGO: POT-REC-01 |
| | | VERSIÓN: 0 |
| | ATENCIÓN A PACIENTES | FECHA DE EMISIÓN: 28/04/2023 |

LABORATORIOS ARCA


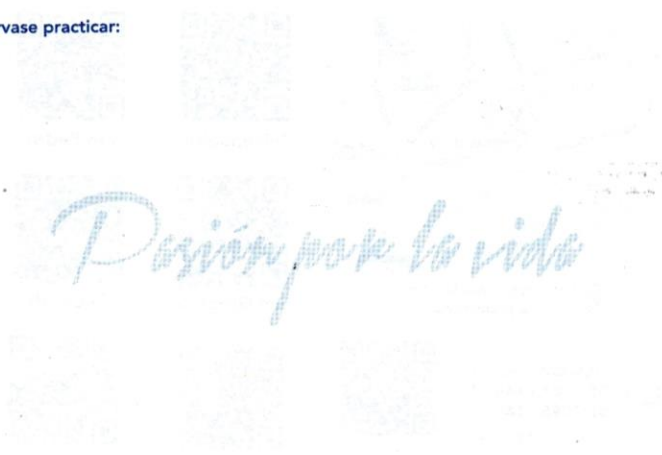
Doctor

**UNIDAD CENTRAL
ARCA TULYEHUALCO**

Josefa Ortiz de Domínguez No.5,
San Isidro Tulyehualco, Alcaldía Xochimilco


Doctor _____
Paciente _____
Edad _____ **Idx** _____
Clave _____ **Fecha** _____


Sírvase practicar:





Pasión por la vida


www.laboratoriosarca.com.mx

 55 3121 0700

 laboratorios arca

 @Aten_Lab_Arca

 @laboratoriosarca




ARCA TEL
55 2161 4144
55 7095 7168

1. **En Doctor**, anotar el nombre del médico o colocar el código de barras que corresponde al médico.
2. **En Paciente**, debe anotar el nombre del paciente.
3. **En Edad**, se debe anotar la edad del paciente
4. **En Idx**, se debe anotar el diagnóstico del paciente
5. **En Clave**, clave asignada al medico

Este documento es de propiedad de **LABORATORIO CLINICO ARCA**

Prohibida su reproducción total o parcial sin previa autorización.

| | | |
|---|-----------------------------------|---------------------------------|
|  | LABORATORIOS CLINICOS ARCA | CÓDIGO: POT-REC-01 |
| | | VERSIÓN: 0 |
| | ATENCIÓN A PACIENTES | FECHA DE EMISIÓN: 28/04/2023 |

6. **En Fecha**, anotar la fecha en que se solicitan los estudios
7. **En Sírvase practicar**, se debe anotar la lista de estudios a realizar.

Pacientes de convenios

Los convenios deben notificarse al área de recepción con anticipación, programando su asistencia en fecha y hora, para brindar un servicio de calidad a las empresas contratantes.

- El paciente se presentará en la recepción del laboratorio con la solicitud emitida para la empresa o credencial que lo acredite como empleado.
- El personal deberá revisar el **convenio (PRO-GEN-01)** identificando las condiciones y restricciones.
- Se procede a dar de alta paciente de acuerdo con el numeral 1.5.

1.3 Solicitudes verbales de estudios


- Cuando el paciente **no presente solicitud de estudios**, éste le proporcionará al personal de recepción la información necesaria para su alta en nuestro sistema.
- Una vez que se imprime la orden de trabajo, se le solicita al paciente que confirme sus datos, incluyendo los estudios solicitados y, en caso de no haber ninguna corrección, deberá asentar su firma como evidencia de conformidad, donde se hacer referencia al motivo por el cual no presenta orden médica para la realización de sus estudios.

1.4 Recepción del paciente

- En nuestro laboratorio contamos con personal designado para recibir a nuestros pacientes a la entrada de este.
- La hostess le da un saludo al paciente y se presenta dando su nombre, seguido de la pregunta, “¿en qué le puedo servir?”, permitiendo que el paciente exprese su necesidad.
- La hostess deberá identificar la necesidad del usuario, pudiendo ser:
 - Realización de estudios.
 - Cotización
 - Condiciones pre-examen de estudios.
 - Información en general (horarios, localización de sucursales, etc.).

*Este documento es de propiedad de **LABORATORIO CLINICO ARCA***


Prohibida su reproducción total o parcial sin previa autorización.

| | | |
|---|-----------------------------------|---------------------------------|
|  | LABORATORIOS CLINICOS ARCA | CÓDIGO: POT-REC-01 |
| | | VERSIÓN: 0 |
| | ATENCIÓN A PACIENTES | FECHA DE EMISIÓN: 28/04/2023 |

- Recoger resultados.
 - Entregar muestras pendientes.
 - Atención a pacientes, adultos mayores, con capacidades diferentes
 - Atender urgencias que surjan con los pacientes.
 - Asignación de turno
 - Organiza sala de espera
 - Dividir la sala de espera en la recepción y toma de muestras.
 - Verificación y registro de pacientes
 - Solución de imprevistos.
-
- Si el paciente es de primera vez, la hostess preguntara los datos del paciente registrándolos en el sistema.
-
- Cuando el paciente traiga **solicitud de estudios (FOR-REC-01)** de un médico, con código de barras, deberá escanear el código de barras en el SYSARCAWEB en el módulo de pre-registro de notas laboratorios ARCA. Lo mismo aplica si trae una orden sin código de barras, busca al médico y hace el pre-registro.
-
- Si la visita es para solicitar estudios de laboratorio, la hostess le debe asignar un turno preguntar su nombre y anotarlo en a ficha de turno, invitando al paciente a tomar un lugar en los asientos. Si el paciente requiere apoyo por algún tipo de incapacidad, la hostess deberá ofrecer ayuda para facilitar su movilidad e invitarlo a tomar asiento en el lugar más cercano, posteriormente apoyarlo con el registro y solicitud de estudios desde la recepción.
-
- Cualquier otra situación inherente a su estancia del paciente en nuestro laboratorio, la hostess debe atender al paciente.
-
- Para el caso de entrega de muestras, esta debe conducir al paciente con la persona indicada para tal función.

*Este documento es de propiedad de **LABORATORIO CLINICO ARCA***


Prohibida su reproducción total o parcial sin previa autorización.

| | | |
|---|-----------------------------------|---------------------------------|
|  | LABORATORIOS CLINICOS ARCA | CÓDIGO: POT-REC-01 |
| | | VERSIÓN: 0 |
| | ATENCIÓN A PACIENTES | FECHA DE EMISIÓN: 28/04/2023 |

1.5 Pacientes que se realizan estudios

- El personal deberá saludar amablemente al paciente, expresando “buenos días/tardes/noches”, según corresponda, “¿en qué puedo servirle?”.
- El paciente podrá entregar la solicitud de estudios o bien, en caso de no contar con ésta, expresar verbalmente los estudios requeridos.
- El personal de recepción deberá preguntar, “¿es la primera vez que nos visita?”, en caso afirmativo, deberá registrar la información del paciente para iniciar el alta de los estudios solicitados.
- Para el caso de que el paciente ya haya asistido a nuestro laboratorio, el personal de recepción deberá actualizar los datos del paciente, para esto mostrara los datos actuales verificando su veracidad y actualizando en el SYSARCAWEB cuando sea el caso.
- La recepcionista deberá revisar la solicitud estudios y cuando la letra del médico no sea legible, se debe poner a consideración, primeramente con compañeros de la misma recepción para intentar descifrar el contenido, si no se logra identificar se consulta el líder del laboratorio y este deberá contactar al médico para clarificar el estudio requerido. En caso de no contar con datos de contacto del médico tratante, se le pedirá amablemente al paciente que por favor acuda con su médico para clarificar el estudio solicitado.
- El personal de recepción deberá verificar preguntar “¿a qué hora fue su último alimento?”. Si el paciente no se presentó con el ayuno requerido, el personal de recepción deberá informar al paciente el ayuno requerido y expresarle la conveniencia de cumplir con dicho requerimiento en aras de confiabilidad de los resultados.

En caso de que el paciente o el médico tratante requieran que el estudio se lleve a cabo en condiciones pre-analíticas no adecuadas, se deberá agregar una nota en el campo de “observaciones” de nuestro SYSARCAWEB. El líder del laboratorio deberá agregar una nota en el informe de resultados sobre la calidad

| | | |
|---|-----------------------------------|---------------------------------|
|  | LABORATORIOS CLINICOS ARCA | CÓDIGO: POT-REC-01 |
| | | VERSIÓN: 0 |
| | ATENCIÓN A PACIENTES | FECHA DE EMISIÓN: 28/04/2023 |


de la muestra que pudiera comprometer los resultados del examen e indicarle al paciente de los riesgos que esto representa.

- El personal de recepción deberá informarle al paciente el tiempo de entrega y el precio.
- En caso de que el paciente nos visite por primera vez, el personal de recepción deberá solicitarle la siguiente información:
 - a) Nombre completo.
 - b) Fecha de nacimiento.
 - c) Teléfono de contacto (fijo y móvil)
 - d) Correo electrónico.
 - e) Domicilio.
- Pedir al paciente que nos indique su forma de pago (efectivo, tarjeta de crédito o débito, transferencia electrónica o bien con código QR) y registrarlo en el SYSARCAWEB.
- Preguntar al paciente si requiere factura. En caso de requerir factura, se toman los datos que ya están en nuestro SYSARCAWEB y, en caso de no contar con éstos, se le solicitan al paciente y se ingresan al SYSARCAWEB. O bien, la opción de enviar sus documentos al email facturacion@laboratoriosarca.mx o al WhatsApp numero 5560085747.
- Las ordenes de estudios que tengan impreso el código de barras son escaneado el código y el medico se asigna a la orden de trabajo.

Para el caso que la orden de estudios no tenga el código de barras, se deberá buscar en la base de datos el nombre del médico. En caso de no encontrarse en nuestro SYSARCAWEB, ingresará el nombre del médico y enviará una foto de la solicitud a la cuenta de correo visitaduria.medica@laboratoriosarca.mx. El personal designado deberá dar seguimiento al alta del médico en nuestra base de datos.

*Este documento es de propiedad de **LABORATORIO CLINICO ARCA***


Prohibida su reproducción total o parcial sin previa autorización.

| | | |
|---|-----------------------------------|---------------------------------|
|  | LABORATORIOS CLINICOS ARCA | CÓDIGO: POT-REC-01 |
| | | VERSIÓN: 0 |
| | ATENCIÓN A PACIENTES | FECHA DE EMISIÓN: 28/04/2023 |

- Si no se tiene el nombre del médico, se deberá ingresar “A quien corresponda”.
- Preguntar al paciente el medio por el cual serán entregados sus resultados, es decir, en físico, correo electrónico o WhatsApp. Esta información debe ser registrada en el SYSARCAWEB. El personal de recepción le debe informar al paciente que, adicionalmente, puede consultar los resultados en nuestro portal www.laboratoriosarca.com.mx indicando donde encontrara su usuario y contraseña para consultar sus resultados.
- El personal de recepción deberá solicitar amablemente al paciente que por favor revise su información en el monitor a fin de confirmar que no haya errores. En caso de detectar algún error, se deberá corregir.
- El personal de toma de muestras le pide al paciente que revise su información y que nos regale una firma de conformidad/aceptación de los estudios solicitados.
- El personal de recepción procede hacer el cobro de los estudios solicitados, preguntando su forma de pago. Si su pago es total en la forma de pago indicada, lo registra en el sistema.
- Cuando el pago es parcial en una forma de pago y el complemento en otra, la orden de estudios se debe dejar parcialmente pagada y registrar el complemento en la sección de saldos pendientes.
- Una vez completado los datos de solicitud de estudios se procede a guardar la **solicitud interna de estudios (FOR-REC-02)** e imprimir junto con las etiquetas de código de barras.
- El personal de recepción deberá cobrar el importe total de la orden de estudios. En casos excepcionales, se podrá aceptar un pago parcial cubriendo el importe de cuando menos el 50% previa autorización del líder de recepción, que de ser necesario deberá consultar con la subdirección general, lo anterior aplica a pacientes con estudios que se realizaran en otras fechas diferentes a la realización

*Este documento es de propiedad de **LABORATORIO CLINICO ARCA***

Prohibida su reproducción total o parcial sin previa autorización.

| | | |
|---|-----------------------------------|---------------------------------|
|  | LABORATORIOS CLINICOS ARCA | CÓDIGO: POT-REC-01 |
| | | VERSIÓN: 0 |
| | ATENCIÓN A PACIENTES | FECHA DE EMISIÓN: 28/04/2023 |

de la nota. Para el caso de pacientes que se realizan estudios en el mismo día, el pueden dejar un anticipo y al momento de recoger su estudio o al término de su toma, pagar el complemento.

- Una vez realizado el pago, el personal de recepción se despedirá de manera cordial y se le pide al paciente que tome asiento en espera de ser llamado para la toma de sus muestras.
- La orden medica de los estudios ya sea de nuestro laboratorio o otros deberá ser engrapa en la OT generada por el sistema.
- Los instructivos para la recolección de muestras se enviarán a su email del paciente o al WhatsApp registrado, dependiendo del estudio requerido, así como las indicación de cómo se debe presentar a la realización del estudio.

1.6 Número de orden asignado a cada paciente

A cada paciente ingresado en nuestro SYSARCAWEB se le asigna un número de orden único el cual está constituido de la siguiente forma:

- Los primeros dos dígitos corresponden al día del mes.
- Los segundos dos dígitos corresponde al número del mes.
- Los siguientes dos dígitos corresponden al centro de proceso o sucursal:

01 Tulyehualco

02 División del Norte

03 San Gregorio

04 Xochimilco

05 Santiago

06 San Pablo

07 San Pedro

08 Tecomitl

09 Tetelco


12 Tláhuac

13 Milpa Alta

Los últimos dos dígitos corresponden al consecutivo diario.

*Este documento es de propiedad de **LABORATORIO CLINICO ARCA***

Prohibida su reproducción total o parcial sin previa autorización.

| | | |
|---|-----------------------------------|---------------------------------|
|  | LABORATORIOS CLINICOS ARCA | CÓDIGO: POT-REC-01 |
| | | VERSIÓN: 0 |
| | ATENCIÓN A PACIENTES | FECHA DE EMISIÓN: 28/04/2023 |

Por ejemplo:

0803230101

08 corresponde al día 8 del mes.

03 corresponde al mes de marzo.

23 corresponde a los últimos dos dígitos del año 2023.

01 son los dígitos asignados a la unidad de Tulyehualco.


01 corresponde al primer paciente que se ingresó en el SYSARCAWEB ese día.

1.7 Cotización y condiciones pre-examen

- Los pacientes pueden solicitar información sobre los estudios a través de redes sociales, personalmente, telefónicamente o bien por correo electrónico.
- El personal designado deberá realizarla en la sección de “cotizaciones” de nuestro SYSARCAWEB.
- Se deberá ingresar en el buscador el nombre del estudio solicitado y se selecciona, en caso de que esté disponible, el estudio con promoción es identificado con el prefijo “PR”.
- El personal de recepción deberá generar la cotización en formato PDF. En el caso de los pacientes que acuden a nuestras instalaciones, se le deberá indicar verbalmente, antes de entregar la cotización impresa o en formato electrónico, lo siguiente:
 - Precio.
 - Indicaciones para la toma de la muestra.
 - Tiempo de entrega.
 - Horario de atención.
- Posteriormente se deberá entregar la cotización en formato electrónico (vía WhatsApp o correo electrónico) o impresa, según sea el caso.

*Este documento es de propiedad de **LABORATORIO CLINICO ARCA***

Prohibida su reproducción total o parcial sin previa autorización.

| | | |
|---|-----------------------------------|---------------------------------|
|  | LABORATORIOS CLINICOS ARCA | CÓDIGO: POT-REC-01 |
| | | VERSIÓN: 0 |
| | ATENCIÓN A PACIENTES | FECHA DE EMISIÓN: 28/04/2023 |

1.8 Estudios a Domicilio

La programación del servicio de toma de muestra a domicilio la realiza el personal de recepción quien recibe la petición vía telefónica, redes sociales o personalmente y evalúa que el domicilio esté dentro de la zona de cobertura.

Para programar el servicio, se deberá llenar el **formato de toma a domicilio (FOR-REC-06)**, verificando la disponibilidad de horario en el SYSARCAWEB siguiendo los pasos del **procedimiento toma de muestras (POT-PRE-02)**.

El personal de recepción o el personal que tome la orden para toma de muestras a domicilio debe solicitar la información siguiente minia necesaria para dar de alta al paciente:

- Nombre del paciente.
- Fecha de nacimiento.
- Número telefónico.
- Correo.
- Calle, número, código postal, colonia, alcaldía
- Referencia de su domicilio (por ejemplo, color de la puerta, fachada, etc.).
- Estudios solicitados.
- Nombre del médico.
- Forma de pago.


En caso de ser posible, se le solicita que mande su ubicación por WhatsApp.

Para el caso que la solicitud haya sido tomada por personal que no sea el de recepción, el **formato de toma a domicilio (FOR-REC-06)**, deberá ser enviada a la recepción de la sucursal más cercana al domicilio de solicitud de toma de muestra.

Se realiza la impresión de las etiquetas y **solicitud interna de estudios (FOR-REC-02)**.

El personal de recepción deberá confirmar el día y la hora en que quedará programada la visita, condiciones pre-examen, tiempo de entrega de los resultados y cantidad a pagar.

El cobro de la toma de muestra a domicilio se toma considerado la siguiente tabla considerando que la distancia no sea mayor a 5 km de la sucursal más cercana al domicilio de la toma de muestra.

| | | |
|---|-----------------------------------|---------------------------------|
|  | LABORATORIOS CLINICOS ARCA | CÓDIGO: POT-REC-01 |
| | | VERSIÓN: 0 |
| | ATENCIÓN A PACIENTES | FECHA DE EMISIÓN: 28/04/2023 |

| Costo de la solicitud interna de estudios (en pesos) | Costo | Condiciones |
|--|--------|---|
| < o = a \$100 | 0 | El flebotomista sea transportador por familiar del paciente. |
| < o = a \$100 | \$100 | El flebotomista asistió por su cuenta o transportado por personal de nuestro laboratorio. |
| \$101 a \$500 | \$ 100 | Independiente del traslado |
| > a \$501 | \$ 200 | Independiente del traslado |

El caso de los domicilios de las muestras a tomar, la distancia se mayor a 5 km a la redonda de la sucursal más cercana, el costo deberá calcularse considerando la tarifa cobrada por el servicio de UBER más \$200 pesos.

Al término de lo anterior, se le pregunta al solicitante si tiene alguna duda al respecto, en caso afirmativo, se atiende su duda.

En la **solicitud interna de estudios (FOR-REC-02)** se deberá anotar el costo por la toma a domicilio bajo el concepto: Toma a domicilio.

La orden de estudios se debe liquidar antes de acudir al servicio a domicilio ya que el flebotomista por cuestiones de seguridad no está facultado para cobrar y transportar valores.

El personal designado para la toma de la muestra deberá seguir las indicaciones **procedimiento toma de muestras (POT-PRE-02)**.

Dichos conceptos de cobro, están asentados en el **SYSARCAWEB**.


1.9 Atención a pacientes vía telefónica.

Considera lo siguiente:

- El teléfono se debe contestar antes del tercer “timbrazo”, diciendo la frase, “gracias por llamar a Laboratorio clínico Arca, con mucho gusto le atiende (nombre de la personal que atiende la llamada), ¿con quién tengo el gusto?”

*Este documento es de propiedad de **LABORATORIO CLINICO ARCA***

Prohibida su reproducción total o parcial sin previa autorización.

| | | |
|---|-----------------------------------|---------------------------------|
|  | LABORATORIOS CLINICOS ARCA | CÓDIGO: POT-REC-01 |
| | | VERSIÓN: 0 |
| | ATENCIÓN A PACIENTES | FECHA DE EMISIÓN: 28/04/2023 |


- Presentarse de inmediato.
- Hablar claro.
- Use el altavoz solo cuando sea necesario.
- Escuchar activamente y tomar notas.
- Utiliza un lenguaje apropiado.
- Muéstrate alegre.
- Se honesto si no sabes la respuesta, pero informa a tu interlocutor que la preguntaras y le llamas para informarle la respuesta.
- Ten en cuenta tu volumen y tono de voz.
- Escuchar atentamente las necesidades del usuario.
- Brindar la atención de acuerdo con lo expresado (domicilio, cotización, etc.).
- Se termina la llamada deseando al solicitante que tenga buen día, e indicando “le atendió (nombre de la personal que atendió la llamada).
- Verifica y responde los mensajes de voz.
- Es importante mencionar que el costo es aproximado, ya que puede variar al momento de tener físicamente la orden.

1.10 Atención a pacientes vía WhatsApp

- El usuario envía mensaje de texto al número de WhatsApp del laboratorio.
- Cuando el celular este fuera de horario de servicio programar el mensaje de ausencia:
- Hola, ¡Gracias por tu mensaje! Nuestros agentes de servicios revisaran tu mensaje y se aseguraran de que sea remitido a la persona adecuada. Te respondernos en un plazo no mayor a 24 hrs.
- Te recordamos que nuestro horario de servicio es de lunes a viernes de las 7:00 a 19:00 hrs, sábados de 7:30 a 17:00 hrs y los domingos en el horario de 7:30 a 14:00 hrs.
- El personal asignado debe responder escribiendo, primeramente:
- Hola, gracias por contactarnos a través de este medio, será un gusto poder atenderte, ¿en qué podemos ayudarte?

*Este documento es de propiedad de **LABORATORIO CLINICO ARCA***

Prohibida su reproducción total o parcial sin previa autorización.

| | | |
|---|-----------------------------------|---------------------------------|
|  | LABORATORIOS CLINICOS ARCA | CÓDIGO: POT-REC-01 |
| | | VERSIÓN: 0 |
| | ATENCIÓN A PACIENTES | FECHA DE EMISIÓN: 28/04/2023 |

- y deberá atender la solicitud del usuario de acuerdo con la necesidad expresada, por ejemplo, programar visitas a domicilio, cotización, etc.).
- El personal, registrara en el SYSARCAWEB los compromisos adquiridos con la paciente, notificando vía email a la sucursal donde el paciente se acercará, si fuera el caso.

1.11 Estudios nuevos.

Cuando solicite un estudio que no está en nuestro catálogo, se debe consultar con el líder de laboratorio, este nos indicara si se puede realizar o no, enseguida se debe notificar al paciente la respuesta de nuestro líder del laboratorio.

El personal de recepción y de otros medios de contacto debe ofertar paquetes o perfiles, asi como las promociones existentes en ese momento.

Una vez que se ha verificado con el paciente sus estudios solicitados, el personal de recepción deberá realizar labor de venta en función a lo que el paciente solicita ofertando nuestra cartea de paquetes disponibles considerando a la solicitud del médico, informándole al paciente claramente lo que incluye el paquete o perfil.

1.12 Solicitud exámenes adicionales o cambios de estudios.


Existen casos en los que el paciente solicita personalmente, por redes sociales o vía telefónica, la realización de estudios adicionales o la cancelación de estos.

Si el paciente solicita exámenes adicionales, el personal de recepción deberá preguntar la fecha de realización de los análisis, corroborando contra la fecha registrada en el SYSARCAWEB. Si los estudios “primarios” fueron realizados las 72 horas previas, el personal de recepción deberá consultar la tabla siguiente para determinar si es viable el nuevo estudio:

| PRUEBA SOLICITADA INICIALMENTE | TIEMPO | ESTUDIOS QUE PUEDEN AGREGARSE |
|--------------------------------|----------|-------------------------------|
| Biometría hemática | 24 horas | Grupo Sanguíneo y Rh |

*Este documento es de propiedad de **LABORATORIO CLINICO ARCA***


Prohibida su reproducción total o parcial sin previa autorización.

| | | |
|---|-----------------------------------|---------------------------------|
|  | LABORATORIOS CLINICOS ARCA | CÓDIGO: POT-REC-01 |
| | | VERSIÓN: 0 |
| | ATENCIÓN A PACIENTES | FECHA DE EMISIÓN: 28/04/2023 |

| | | |
|---------------------------------------|---|--------------------------------------|
| (Sangre total) | | Hemoglobina Glicosilada |
| | | Velocidad de Sedimentación Globular |
| | | Coombs Directo |
| Química clínica (Suero) | 24 horas (temperatura ambiente) 7 días (2-8°C) | Gonadotropina Coriónica Humana |
| | | Factor Reumatoide |
| | | Proteína C Reactiva |
| | | Antiestreptolisinas |
| | | VDRL |
| | | HIV antígeno p24 |
| | | Coombs indirecto (5 días) |
| | | Cualquier analito de química clínica |
| | | Perfil Tiroideo |
| | | Perfil Ginecológico |
| | | Cortisol (7 días) |
| | | Prueba de embarazo |
| | | Insulina (2 días) |
| Perfil tiroideo o ginecológico | 24 horas (temperatura ambiente) 7 días • (2-8°C) | Cualquier analito de química clínica |

Este documento es de propiedad de **LABORATORIO CLINICO ARCA**

Prohibida su reproducción total o parcial sin previa autorización.

| | | |
|---|-----------------------------------|---------------------------------|
|  | LABORATORIOS CLINICOS ARCA | CÓDIGO: POT-REC-01 |
| | | VERSIÓN: 0 |
| | ATENCIÓN A PACIENTES | FECHA DE EMISIÓN: 28/04/2023 |

| | | |
|-------------------------|-----------------------------------|--|
| Examen general de orina | 2 horas (temperatura ambiente) | Urocultivo (1 hora ambiente, 24 hrs 2-8°C) |
| Coagulación (TP, TTPa) | 7 días (2-8 °C) | Fibrinógeno |

Si es viable se comunicarse con el líder de laboratorio el responsable del turno para verificar si la muestra es viable para un examen adicional, considerando lo siguiente:

Si la muestra cumple con los criterios de aceptación descritos en cada uno de los procedimientos técnicos, se generarán los cambios necesarios en el SYSARCAWEB y se informará al solicitante el monto a pagar.

En los casos donde el solicitante requiera un cambio a un estudio previamente dado de alta, por ejemplo, el paciente solicitó IgA en lugar de IgG, el personal de recepción realizará los cambios en el SYSARCAWEB, previa autorización vía email del líder del laboratorio, solicitando posteriormente que el paciente firme la **solicitud interna de estudios (FOR-REC-02)** autorizando los cambios.

1.13 Recepción de muestras.

Las muestras recolectadas por los pacientes se documentan de acuerdo con el **procedimiento toma de muestras (POT-PRE-02)**.

1.14 Corte de caja

El personal que está autorizado para prestar el servicio en la recepción deberá firmar sesión en el SYSARCAWEB con el usuario y contraseña que se le proporcione, considerando que esta última es intransferible y es responsabilidad del usuario al que se le asigne.


Se establece entregas parciales del importe de las ventas por parte de la recepción al líder de la unidad, en horarios establecidos por el líder de cada unidad, la información de las entregas parciales se registraran en el SYSARCAWEB en el módulo de ingresos.

El líder de la unidad es el responsable de realizar los gastos y pagos de la unidad, el personal de recepción no está autorizado a realizar dicha actividad, todo gasto debe ser registrado en el SYSARCAWEB, previa autorización del líder del laboratorio.

El personal de recepción debe informar 5 Minutos antes del término de su turno al líder de auditoría interna, con el fin de que este elabore su corte de caja.

*Este documento es de propiedad de **LABORATORIO CLINICO ARCA***

Prohibida su reproducción total o parcial sin previa autorización.

| | | |
|---|-----------------------------------|---------------------------------|
|  | LABORATORIOS CLINICOS ARCA | CÓDIGO: POT-REC-01 |
| | | VERSIÓN: 0 |
| | ATENCIÓN A PACIENTES | FECHA DE EMISIÓN: 28/04/2023 |

Una vez realizado el corte de caja por el líder de auditoría interna, el personal de recepción deberá tomar la cantidad de órdenes de estudio que registro en el SYSARCAWEB, mismas que cobro, contar el dinero resultado de la venta y entregarlo al líder de la unidad, por lo tanto, el personal de recepción deberá entregar al líder de la unidad:

- Total, de ordene de estudio realizadas (reporte de folios, generado por el SYSARCAWEB)
- Copia de las ordenes realizadas (No necesario)
- Importe, resultante de la venta.

El líder de la unidad deberá validar y revisar lo entregado por el personal de recepción y firmar de conformidad en la última nota impresa por el personal de recepción del turno correspondiente, asentando la veracidad del corte entregado.

En el caso de existir observaciones, tanto el personal de recepción como el líder de la unidad deberán anotarlas en la última nota impresa por el personal de recepción.

El líder de la unidad deberá tomar una fotografía de la hoja donde se asentó la información recibida de cada corte; correspondiente a cada persona que asistió en la recepción y enviarla vía email a auditoria.interna@laboratoriosarca.mx.

Las notas en físico deben permanecer en la recepción de la sucursal, un periodo de 25 días hábiles, posteriormente se deben identificar y enviarlas al archivo general.

1.15 Inventarios

Es responsabilidad del líder de la unidad contar con el inventario necesario para cubrir sus actividades propias de la recepción, contando en su almacén local (de la recepción) con stock mínimo para cubrir las demandas de la operación y mantener en insumos de equipos como tóner, tinta, etiquetas, etc. al menos 1 piezas de adicional a la que se este usando en ese momento.


Las solicitudes de insumos al almacén deberán hacerse a través del módulo de almacenes del SYSARACWEB instalado en cada perfil del líder de la unidad y responsable de la recepción, donde este exista.

1.16 Cafetería

El servicio de cafetería donde este exista se debe mantener limpio y siempre con los componentes necesario para ofrecer el servicio, verificando que el agua de la cafetera siempre este caliente y se tenga:

*Este documento es de propiedad de **LABORATORIO CLINICO ARCA***

Prohibida su reproducción total o parcial sin previa autorización.

| | | |
|---|-----------------------------------|---------------------------------|
|  | LABORATORIOS CLINICOS ARCA | CÓDIGO: POT-REC-01 |
| | | VERSIÓN: 0 |
| | ATENCIÓN A PACIENTES | FECHA DE EMISIÓN: 28/04/2023 |

- Café
- Removedores
- Cucharas
- Vasos
- Servilletas

El horario de servicio de cafetería debe ser de las 7:00 am a las 10:30 a.m. todos los días que el servicio de recepción este prestando servicio al público.

Así como el suministro de agua potable, debe estar disponible, con:

- Agua Potable
- Conos de papel

Ambos servicios deben estar en lugares accesibles a los pacientes.

1.17 Consentimiento informado

NOTA: *Esta es una actividad que realiza el personal de toma de muestras, sin embargo, por la importancia se menciona en el presente procedimiento.*

El paciente brinda su consentimiento para la toma de la muestra biológicas al presentarse voluntariamente a nuestro laboratorio.

Una vez que a concluido de sus datos en el sistema y habiendo firmado de conformidad la **solicitud interna de estudios (FOR-REC-02)**, el personal que haya tomado la muestra le solicitar que firme de conformidad el **contrato de prestación de servicios de laboratorio clínico (FOR-GEN-10)** con lo cual queda acreditado su consentimiento.


En caso de que el paciente sea un menor de edad o no cuente con uso de sus facultades mentales deberá recabar la firma de padre o tutor.

En aquellos procedimientos especiales, considerados invasivo o con un riesgo mayor el flebotomista brindara un procedimiento más amplio de la toma de muestra.

Los consentimientos informados son los siguientes:

- Toma de muestra ginecológicas, uretral, anal.
- VIH, VHB, VHC.
- Para detección de anticuerpos

Si la obtención del consentimiento no es posible en situaciones de emergencia, nuestro personal puede efectuar los procedimientos necesarios, siempre que estos sean en beneficio del paciente.

| | | |
|---|-----------------------------------|---------------------------------|
|  | LABORATORIOS CLINICOS ARCA | CÓDIGO: POT-REC-01 |
| | | VERSIÓN: 0 |
| | ATENCIÓN A PACIENTES | FECHA DE EMISIÓN: 28/04/2023 |

1.18 Entrega de resultados

Entrega de resultados en ventanilla.


La entrega de resultados se debe registrar en el SYSARCAWEB, considerando lo siguientes términos:

- Se le dará prioridad a personal con capacidades diferentes o de la tercera edad.
- Se deben entregar los resultados de acuerdo con la política de confidencialidad.
- Solo se entregarán resultados validados y firmados por el responsable del servicio donde se realizó el estudio.
- Se entregan los resultados en formato original.
- Los resultados se entregan en forma oportuna considerando la hora y día de entrega.
- Respetar los derechos y deberes de los pacientes.
- Los resultados se entregarán al paciente siempre y cuando presente la orden del estudio emitida por nuestro laboratorio, para el caso de que el paciente no presente la orden de estudio estos serán entregados al presentar su credencial de elector en copia y firmado por el paciente.
- Nuestro laboratorio no entrega resultados en forma verbal.
- Cuando la persona que recibe los resultados no es el mismo al que se le practicaron los estudios, se debe verificar el parentesco del paciente a través de la credencial INE.
- Para a la entrega de exámenes de alta confidencialidad, solo el paciente puede recoger los resultados o a través de una carta poder.
- Estudios anticuerpos de VIH, pruebas genéticas, resultados positivos de drogas de abuso, que no se enviarán por vía electrónica y entregados únicamente al paciente.
- El horario de entrega de resultados es considerando la siguiente tabla:

| Horario de atención a pacientes en sucursal | Hora de entrega | Días |
|---|--------------------------------|--------------------|
| Hora de cierre 17:00 Hrs. | De las 15:30 a las 17:00 hrs. | De lunes a sábado |
| Hora de cierre 19:00 Hrs. | De las 17:00 a las 19:00 Hrs.. | De lunes a viernes |
| Hora de cierre 14:00 Hrs. | De las 12:00 a la 14:00 Hrs | Domingos |

*Este documento es de propiedad de **LABORATORIO CLINICO ARCA***

Prohibida su reproducción total o parcial sin previa autorización.

| | | |
|---|-----------------------------------|---------------------------------|
|  | LABORATORIOS CLINICOS ARCA | CÓDIGO: POT-REC-01 |
| | | VERSIÓN: 0 |
| | ATENCIÓN A PACIENTES | FECHA DE EMISIÓN: 28/04/2023 |

Entrega de resultados vía WhatsApp o email.

Solo si el médico o el paciente solicita la entrega de sus resultados por este medio.

Los resultados deben estar validados.

Los resultados deben ser enviados en formato PDF, únicamente a el email o el número de WhatsApp proporcionado por el paciente y que en el momento de hacer la orden se haya marcado la casilla indicando el tipo de envío.

Para el caso de que el email o el mensaje de WhatsApp sea rechazado, se deberá contactar al paciente vía telefónica para corrección de sus datos, considerar que si no se puede localizar al paciente debemos esperar a que el llame o asista a la sucursal de su preferencia.

Entrega de resultados vía WEB

Cuando el resultado es enviado por email, se debe solicitar la respuesta de que el resultado fue recibido por el paciente.

El resultado es enviado por WhatsApp se debe solicitar su confirmar a través de un mensaje de WhatsApp:

- El resultado fue enviado, por favor confirme que lo ha recibido.

1.19 Almacenamiento de las órdenes.

Las ordenes de estudio junto con la orden medica (engrapadas) deben permanecer 2 meses en el área de atención a pacientes, tiempo después deben guardarse en el contendor, identificando con la siguiente información:


- Nombre de la sucursal
- Periodo que comprenden las ordenes, Fecha inicial y fecha final, en el formato día, mes y año.
- Nombre de la persona que archiva las notas.
- Fecha y hora que son enviadas al archivo general de la empresa.

REGISTROS

| Registros | Responsable |
|------------------------------------|-------------|
| solicitud de estudios (FOR-REC-02) | Recepción |

*Este documento es de propiedad de **LABORATORIO CLINICO ARCA***

Prohibida su reproducción total o parcial sin previa autorización.

| | | |
|---|-----------------------------------|---------------------------------|
|  | LABORATORIOS CLINICOS ARCA | CÓDIGO: POT-REC-01 |
| | | VERSIÓN: 0 |
| | ATENCIÓN A PACIENTES | FECHA DE EMISIÓN: 28/04/2023 |

| | |
|---|-----------|
| SYSARCAWEB, Modulo de registro de orden de estudios | Recepción |
| SYSARCAWEB, modulo de registro de pacientes | Recepción |
| SYSARCAWEB, modulo de estudios a domicilio | Recepción |
| formato de toma a domicilio (FOR-REC-06), | Recepcion |

BIBLIOGRAFIA.

¹Norma Internacional ISO 15189:2022. Laboratorios clínicos – Requisitos para la calidad y la competencia. Organización Internacional de Normalización (ISO). (EXT-CAL01)

²Norma Internacional ISO 9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad – fundamentos y vocabulario. Organización Internacional de Normalización (ISO). (EXT-CAL-10)

CONTROL DE CAMBIOS

| Número de versión | Fecha de actualización | Descripción del cambio |
|-------------------|------------------------|---------------------------------|
| Cero | 28/04/2023 | Documento de reciente creación. |

ANEXO

Diagrama de flujo

*Este documento es de propiedad de **LABORATORIO CLINICO ARCA***

Prohibida su reproducción total o parcial sin previa autorización.