



1. OBJETIVO:

Proporcionar orientación en los procedimientos de recolección de muestras, requisitos previos a las pruebas, precauciones de seguridad y recomendaciones generales para garantizar una experiencia segura y efectiva en la utilización de los servicios del laboratorio.

2. ALCANCE

El alcance de este instructivo abarca a todos los pacientes y usuarios del laboratorio, brindando información relevante y necesaria para aquellos que requieran utilizar los servicios del laboratorio.

3. DEFINICIONES

- Alcance de acreditación: se refiere al ámbito específico de actividades, servicios, procesos o instalaciones que están cubiertos por la acreditación otorgada a una organización.
- Flebotomía: proceso mediante el cual un profesional de la salud usa una aguja especial para obtener la muestra de sangre y luego analizarla en el laboratorio.
- Flebotomista: profesional de la salud entrenado para extraer sangre de las venas de las personas.

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- LE-RA-R20 Listado de análisis
- LE-RE-R05 Orden de examen
- LE-RA-I02 Toma de Muestras Sanguíneas
- LE-RA-I05 Toma de Muestras para Pruebas de Análisis de ADN para determinación de relaciones filiales
- LE-RA-I06 Toma de Muestras para el análisis de drogas de abuso
- LE-RA-I03 Transporte de Muestras
- LE-RA-R06 Registro de Toma de Muestra, Cadena de Custodia y Consentimiento para Análisis de Drogas de Abuso
- LE-RA-R08 Toma de Muestras y Consentimiento Informado para pruebas de ADN para determinación de relaciones filiales
- LE-RA-I12 Manejo de pacientes difíciles y reacciones adversas a la venopunción.
- LE-RA-P01 Procedimiento Preanalítico
- LE-RG-P01 Procedimiento de Confidencialidad

Elaborado por: F. Rojas 29/06/2023	Revisado por: J. González 30/06/2023	Aprobado por: G. Echandi 30/06/2023	Fecha de emisión: 03/06/2023
---	---	--	--

Copia no controlada al momento de la impresión de este documento



5. INSTRUCTIVO DE INFORMACIÓN PARA PACIENTES Y USUARIOS:

5.1 NUESTRAS SEDES:

Para acceder a información sobre la ubicación y el horario de funcionamiento del laboratorio puede ingresar a la página web www.labechandi.com menú “Sedes”.

5.2 TIPOS DE SERVICIOS OFRECIDOS POR EL LABORATORIO:

El laboratorio ofrece una amplia gama de análisis clínicos y pruebas de laboratorio. La información específica sobre las muestras requeridas, los volúmenes de muestras primarios, precauciones especiales, tiempo de respuesta intervalos biológicos de referencia y valores de decisión clínica se encuentra disponible en el documento **LE-RA-R20 Listado de análisis**, y en www.labechandi.com menú “Directorio de Exámenes”. Esta página web se encuentra abierta a disposición de cualquier paciente, con la información anteriormente mencionada.

Asimismo, se ofrece al público en general los servicios de análisis genéticos para la determinación de relaciones filiales (pruebas de paternidad), lo cual se puede consultar en detalle en <https://paternidad.labechandi.com/>.

Laboratorios Echandi cuenta con ensayos acreditados bajo la Norma Internacional reconocida INTE/ISO/IEC 17025:2017. Esta acreditación demuestra la competencia técnica para un alcance definido y la operación de un sistema de gestión de calidad del laboratorio. Información referente al alcance se encuentra disponible en: <https://eca.or.cr/oec/microbiologos-asociados-sociedad-anonima-laboratorio-echandi/>

5.3 INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR EL FORMULARIO DE SOLICITUD:

Todas las muestras de los clientes deben ser acompañadas del formulario LE-RE-R05 Orden de examen. Dicho formulario se completa por el personal del laboratorio cada vez un paciente se presenta a solicitar los servicios. El LE-RE-R05 Orden de examen requiere de la siguiente información:

- Nombre del paciente
- Sexo
- Identificación del paciente

- Fecha de nacimiento
- Información de contacto (teléfono y correo electrónico)
- Médico tratante
- Convenio en caso de tratarse de servicios empresariales
- Fecha de registro
- Pruebas de laboratorio a realizar
- Cualquier observación pertinente para la correcta interpretación de los resultados.

Una vez completo el LE-RE-R05 Orden de examen con la información anterior, el laboratorio procede a generar un consecutivo único de referencia para dicha solicitud.

5.4 INSTRUCCIONES PARA LA PREPARACIÓN DEL PACIENTE:

Las instrucciones específicas de preparación del paciente que son requeridas para un examen en particular, han sido puestas a disposición de los clientes a través de la página web disponibles en www.labechandi.com menú “**Directorio de Exámenes**”. Esta página web se encuentra abierta a disposición de cualquier paciente, con la información respectiva información.

5.5 INSTRUCCIONES PARA LAS MUESTRAS RECOLECTADAS POR EL PACIENTE:

Todas las muestras dentro del alcance de acreditación se deben tomar exclusivamente en los laboratorios por personal técnico calificado. Dichas instrucciones se especifican en los documentos LE-RA-I02 Toma de Muestras Sanguíneas, LE-RA-I05 Toma de Muestras para Pruebas de Análisis de ADN para determinación de relaciones filiales, LE-RA-I06 Toma de Muestras para el análisis de drogas de abuso.

Las indicaciones particulares a la preparación del paciente, tipo y cantidad de muestra primaria a tomar, descripción de los recipientes de la muestra primaria, los aditivos necesarios y los volúmenes mínimos requeridos se encuentra disponible en el documento **LE-RA-R20 Listado de análisis**, y en www.labechandi.com menú “**Directorio de Exámenes**”.

En caso de ser necesario incluir información clínica relevante que puede afectar a la toma de muestra, realización de exámenes o interpretación de resultados, ésta se debe incluir en el LE-RE-R05 Orden de examen.

5.6 INSTRUCCIONES PARA EL TRANSPORTE DE LAS MUESTRAS:

El transporte de las muestras para los análisis de laboratorio se realiza a nivel interno de acuerdo con lo establecido en el **LE-RA-103 Transporte de Muestras**. Información referente a la estabilidad de cada analito y sus condiciones necesarias de transporte se encuentra disponible en el documento **LE-RA-R20 Listado de análisis**, y en www.labechandi.com menú “**Directorio de Exámenes**”.

5.7 REQUISITOS DE CONSENTIMIENTO DEL PACIENTE:

Para la mayoría de los procedimientos de rutina del laboratorio, el consentimiento se solicita de forma verbal cuando el paciente se presenta a sí mismo en un laboratorio y se somete voluntariamente al procedimiento de recolección habitual, por ejemplo, a una punción venosa. En el caso de los análisis de drogas de abuso el consentimiento informado se incluye en el punto 4 del LE-RA-R06 Registro de Toma de Muestra, Cadena de Custodia y Consentimiento para Análisis de Drogas de Abuso. Para los análisis genéticos para la determinación de relaciones filiales, se debe completar el LE-RA-R08 Toma de Muestras y Consentimiento Informado para pruebas de ADN para determinación de relaciones filiales.

Procedimientos propios de la toma muestra sanguínea en particular pueden generar efectos adversos en las personas como hematoma, desmayo, alergias a los equipos y suministros utilizados, náuseas, vómito y dolor. No obstante, el personal técnico del laboratorio se encuentra debidamente calificado para gestión adecuada de dichas situaciones con el fin de salvaguardar la integridad del paciente, y se cuenta con un procedimiento interno al respecto: LE-RA-I12 Manejo de pacientes difíciles y reacciones adversas a la venopunción.

5.8 CRITERIOS DEL LABORATORIO PARA LA ACEPTACIÓN Y EL RECHAZO DE LAS MUESTRAS:

Los criterios específicos del laboratorio para la aceptación y el rechazo de muestras se encuentran disponibles en el documento **LE-RA-R20 Listado de análisis**, y en www.labechandi.com menú “**Directorio de Exámenes**”.

A nivel interno, personal autorizado y competente, revisa sistemáticamente las solicitudes y las muestras a su ingreso, para comprobar que los requisitos asociados a la muestra sean los adecuados para la ejecución del o los exámenes, de acuerdo con lo establecido en el **LE-RA-R20 Listado de análisis** y en el **LE-RA-P01 Procedimiento Preanalítico**.

Los principales puntos por verificar son:



- Correcta identificación de las muestras.
- Correspondencia del tipo de muestra al examen solicitado.
- Disponibilidad del volumen mínimo para el o los análisis solicitados.
- Cumplimiento por parte del paciente de los requisitos pre analíticos para la toma de muestra según el o los análisis solicitados.
- En los casos que corresponda, que las características de color y transparencia de la muestra cumplan con los requisitos en cuanto a hemólisis (enrojecimiento de la muestra), ictericia (intensidad del color amarillo característico) o lipemia (presencia de opalescencia).

5.9 FACTORES CONOCIDOS QUE AFECTEN EL DESEMPEÑO DEL ANÁLISIS O LA INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS:

Las limitaciones de cada uno de los análisis ofrecidos por el laboratorio se encuentran disponibles en el documento **LE-RA-R20 Listado de análisis**, y en www.labechandi.com menú “**Directorio de Exámenes**”. Detalles sobre las interferencias de cada uno de los análisis se encuentran disponibles previa solicitud al laboratorio.

5.10 ASESORAMIENTO CLÍNICO PARA LA SOLICITUD E INTERPRETACIÓN DE ANÁLISIS:

Laboratorios Echandi pone a disposición de sus clientes diferentes medios de comunicación para el asesoramiento referente a la solicitud e interpretación de los análisis, los cuales son:

- Asesoría presencial en cada una de las sucursales del laboratorio.
- A través del centro de contacto y servicio al cliente al teléfono (+506) 2258-43-34
- Por correo electrónico a la dirección: servicioalcliente@labechandi.com
- A través del sitio web en la sección de “**Consulte al Microbiólogo**”, disponible en: <https://labechandi.com/contacto/>

5.11 POLÍTICA DEL LABORATORIO SOBRE LA PROTECCIÓN DE INFORMACIÓN PERSONAL:

El laboratorio mantiene políticas escritas sobre la protección de la información personal de los pacientes:

A continuación, se detallan las actividades que se realizan junto al personal del Laboratorio:

- Se cuenta con un procedimiento interno, LE-RG-P01 Procedimiento de Confidencialidad, entregado y conocido por todo el personal, en el cual se prohíbe divulgar información personal de los pacientes.
- Se encuentra un anexo de contrato firmado por cada uno de los trabajadores, en el cual se prohíbe divulgar información del paciente.
- Al momento de realizar el Programa de Inducción al personal ingresado a la empresa, se hace hincapié en la confidencialidad de los datos de los pacientes.

Lo anterior cumple con la ley nacional N° 8968 de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales

5.12 GESTION DE QUEJAS:

El procedimiento para la recepción de quejas, agradecimientos y sugerencias se encuentra disponible en la página web <https://labechandi.com/contacto/>, menú **“Contacto”**.

6. ANEXOS: No hay