	HOSPITAL ISMAEL SILVA E.S.E Y SU RED DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Código
	PROTOCOLO DE EMPAQUE EMBALAJE DE MUESTRAS	ADT-PRO-08
	PROCESO APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO SUBPROCESO LABORATORIO CLÍNICO	Versión V02-2021

PROTOCOLO DE EMPAQUE EMBALAJE DE MUESTRAS



Elaboró (Octubre-2021)	Revisó (Octubre -2021)	Aprobó (Octubre -2021)
Lider del Proceso	Lider de Calidad	Gerente
Dra. Eva López Silva	Ing. Ana Elisabeth Cely	Dr. Elver Fabián Nope

	HOSPITAL ISMAEL SILVA E.S.E Y SU RED DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Código
	PROTOCOLO DE EMPAQUE EMBALAJE Y TRANSPORTE DE MUESTRAS	
	PROCESO LABORATORIO CLÍNICO	Versión V01-2021

Contenido

1	INTRODUCCIÓN.....	3
1.	OBJETIVO GENERAL.....	3
1.1	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
2.	ALCANCE.....	4
3.	CARGO LÍDER Y RESPONSABLES DEL CUMPLIMIENTO.....	4
4.	MARCO LEGAL.....	4
5.	GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	5
	TIEMPO DE PRE ANALÍTICA: EL TRANSCURRIDO DESDE LA OBTENCIÓN DE LA MUESTRA HASTA EL MOMENTO DE SU ANÁLISIS.....	5
6.	CONDICIONES GENERALES.....	6
6.4	RESPONSABILIDAD.....	8
7.	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD CON ENFOQUE DIFERENCIAL.....	9
	CARACTERIZACION DE LA ATENCION CON ENFOQUE INTEGRAL Y DIFERENCIAL.....	10
8.	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS (DESCRIPCIÓN DEL PASO A PASO DE LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS QUE SE DEBEN REALIZAR SIGUIENDO EL CICLO DE CALIDAD; PLANEAR, HACER, VERIFICAR Y ACTUAR).....	11
9.	ACTIVIDADES DE CONTINGENCIA:.....	12
10.	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO:.....	12
11.	FORMATOS:.....	13
12.	BIBLIOGRAFÍA.....	14
13.	CONTROL DE CAMBIOS.....	15

	HOSPITAL ISMAEL SILVA E.S.E Y SU RED DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Código
	PROTOCOLO DE EMPAQUE EMBALAJE Y TRANSPORTE DE MUESTRAS	
	PROCESO LABORATORIO CLÍNICO	Versión V01-2021

1 Introducción

La recolección, manipulación y procesamiento de la muestra antes de su análisis son fundamentales para la obtención de un resultado idóneo, por lo tanto, debe efectuarse mediante un proceso establecido para que los resultados sean válidos.

Cada procedimiento para obtener un resultado está constituido por una serie de fases; la comprensión adecuada de cada fase permite alcanzar condiciones óptimas para mejorar la exactitud y precisión de cada prueba.

El rol del Servicio de toma de muestras, debe ser un Centro de Apoyo Clínico para la institución, por lo cual se busca la seguridad de la toma de la muestra, su transporte y conservación hasta el momento de su análisis, ya sea en diagnóstico como también en el pronóstico y seguimiento de tratamientos. El análisis clínico es, por consiguiente, un servicio clínico en la medida en que complementa, facilita y amplía las actividades médicas.

Siendo relevante la calidad de la atención de las prestaciones al usuario, el Laboratorio Clínico es quien norma, aplica y evalúa periódicamente los procesos, aminorando riesgos que comprometen la seguridad de los pacientes. El objetivo de cualquier procedimiento para el diagnóstico médico es, el de ofrecer resultados con alto nivel de seguridad y confiabilidad tal que, permita al médico establecer conclusiones acertadas y toma de decisiones apropiadas.

Se sabe que la principal fuente de error que afecta a los procesos de está en la etapa "**Pre-analítica**", por lo que es de gran importancia un buen proceso de **toma de muestras** para disminuir los factores que pueden afectar los resultados de los exámenes, es decir, es el primer paso para la obtención de exámenes válidos.

Para cumplir nuestra labor a cabalidad es necesario concientizarnos de la importancia que tiene cada uno de los procedimientos que se realizan y de que en el resultado final intervienen múltiples factores. Sin embargo, uno de los puntos críticos dentro de todo el proceso está en la Toma de muestras (Fase pre-analítica), ya que aunque todos los procedimientos de análisis (Fase Analítica) se realicen correctamente de acuerdo con todos los parámetros de calidad, por un simple descuido o una mala identificación a la hora de tomar una muestra, se puede reportar un resultado erróneo que podría ser grave e incluso fatal para un paciente.

1. OBJETIVO GENERAL



	HOSPITAL ISMAEL SILVA E.S.E Y SU RED DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Código
	PROTOCOLO DE EMPAQUE EMBALAJE Y TRANSPORTE DE MUESTRAS	
	PROCESO LABORATORIO CLÍNICO	Versión V01-2021

Unificar y estandarizar los procedimientos de embalaje, empaque y transporte de muestras en la E.S.E Hospital Ismael Silva y sus sedes integradas en Red Subía y Agua Bonita, con el fin de brindar una mejor calidad en la prestación del servicio, generando resultados confiables y seguros que permitan obtener, al profesional médico un apoyo al diagnóstico clínico del paciente.

1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Proveer la información necesaria del procedimiento de embalaje y transporte que se llevan a cabo en el área de Toma de muestras de consulta externa del hospital y de las sedes integradas en red de Agua Bonita y Subía.

2. ALCANCE

Este protocolo aplica al personal que se desempeña en él área de toma de muestras, como las Bacteriólogas, Auxiliares de enfermería y laboratorio clínico y al personal de salud involucrado en el proceso pre-analítico como Enfermeras, Técnicos, Paramédicos, Auxiliares de enfermería de la ESE HOSPITAL Ismael Silva y todos los servicios de las sedes integradas en red, por lo tanto es deber de todos dar cumplimiento al mismo.

3. CARGO LÍDER Y RESPONSABLES DEL CUMPLIMIENTO.

El presente Protocolo es aplicable a laboratorio clínico y toma de muestras de la ESE **HOSPITAL ISMAEL SILVA Y SUS SEDES INTEGRADAS EN RED**, es de obligatorio cumplimiento para todo el personal que participa en el proceso de atención en la prestación de los servicios de TOMA DE MUESTRAS Y LABORATORIO, que realicen envíos de muestras a la ESE o a otras instituciones de referencia.

4. MARCO LEGAL

Decreto 1011 de 2006. *"Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud"*.

Ministerio de Salud y Protección Social, Resolución 412 de 2000 *"Por la cual se establecen las actividades, procedimientos e intervenciones de demanda inducida y obligatorio cumplimiento y se adoptan las normas técnicas y guías de atención para el desarrollo de las acciones de protección específica y detección temprana y la atención de enfermedades de interés en salud pública"*.

Ministerio de Salud y Protección Social, Resolución 3384 de 2000 *"Por la cual se Modifican Parcialmente las Resoluciones 412 y 1745 de 2000 y se Deroga la Resolución 1078 de 2000"*.

Ministerio de Salud y Protección Social, Resolución 4505 de 2012 *"Por la cual se establece el reporte relacionado con el registro de las actividades de Protección Específica, Detección Temprana y la aplicación de las Guías de Atención Integral para las enfermedades de interés"*.

Ministerio de la Protección Social, Resolución 1445 de 2006, Anexo Técnico No.1 *"Por la cual se*

	HOSPITAL ISMAEL SILVA E.S.E Y SU RED DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Código
	PROTOCOLO DE EMPAQUE EMBALAJE Y TRANSPORTE DE MUESTRAS	
	PROCESO LABORATORIO CLÍNICO	Versión V01-2021

definen las funciones de la Entidad Acreditadora y se adoptan otras disposiciones”.

Ministerio de Salud y Protección Social, Resolución 3100 de 2019 “Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud”.

Decreto 1609 de 2002. Emitido por el Ministerio de Transporte que reglamenta el manejo y transporte terrestre automotor de mercancías peligrosas por carretera.

Ley 9 de 1979. Código Sanitario. Art. 133. “El Ministerio de Salud reglamentará lo relacionado con la clasificación de las sustancias peligrosas, los requisitos sobre información, empaque, envase,

embalaje, transporte, rotulado y demás normas requeridas para prevenir los daños que esas sustancias puedan causar

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Muestra de diagnóstico: cualquier material humano, incluyendo, entre otros, excreciones, secreciones, sangre y sus componentes, líquidos corporales, tejidos y fluidos.

Materia infecciosa: aquélla de la que se sabe o se sospecha que contiene agentes patógenos.

Estabilidad de una propiedad biológica: capacidad de una propiedad biológica, cuando se mantiene en unas condiciones especificadas, de mantener su valor dentro de unos límites preestablecidos.

Estabilidad de la muestra: capacidad de una muestra, cuando se mantiene en unas condiciones especificadas, de mantener los valores de sus propiedades biológicas dentro de unos límites preestablecidos.

Recipiente primario o embalaje primario: contenedor adecuado donde se deposita y permite transportar el producto biológico o las muestras clínicas.

Recipiente secundario o embalaje secundario: contenedor adecuado que permite transportar uno o más recipientes primarios.

Recipiente terciario o embalaje terciario: contenedor adecuado que permite transportar uno o más embalajes secundarios. Este puede ser fijo o desmontable.

Transporte de la muestra de diagnóstico: traslado de la muestra de diagnóstico desde el lugar de obtención hasta el laboratorio de referencia.

Tiempo de transporte: el transcurrido desde la entrega de la muestra al transportista hasta la recepción en el laboratorio de referencia.

Tiempo de pre analítica: el transcurrido desde la obtención de la muestra hasta el momento de su análisis.

	HOSPITAL ISMAEL SILVA E.S.E Y SU RED DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Código
	PROTOCOLO DE EMPAQUE EMBALAJE Y TRANSPORTE DE MUESTRAS	
	PROCESO LABORATORIO CLÍNICO	Versión V01-2021

6. CONDICIONES GENERALES

No existe un contenedor (nevera) específico para el transporte de muestras, pudiéndose utilizar diversos modelos siempre y cuando se cumplan los requisitos.

Un aspecto importante y no contemplado en dicho apartado hace referencia a la conservación de la temperatura. El transporte debe realizarse a una temperatura ideal de entre 4° C y 10° C, y en cualquier caso los contenedores deben ser capaces de mantener la temperatura entre 2° C y 22° C

durante al menos 12 horas. Es importante validar la capacidad de los contenedores para mantener la temperatura en el rango especificado y en condiciones de temperatura exterior extremas.

Teniendo en cuenta que el transporte de muestras puede representar un riesgo para la calidad, hay que definir las condiciones que se requieren con el fin de mantenerla. Esto se realiza dependiendo el tipo de muestra. Igualmente se debe tener en cuenta que al transportar las muestras no se deben mezclar los tipos, es decir, las muestras de orina, cultivos, semen, heces fecales y de sangre entre otros, deben estar separadas por una barrera que impida la contaminación de una a otra.

6.1 Planee la logística del envío

PASO 1: Prepare el material para realizar el empaque.

Antes de manipular la muestra, aliste el material para el envío; asegúrese de tener todo lo necesario: Identifique el nombre y datos de contacto (teléfono y/o e-mail) del referente y notifique al laboratorio sobre el envío de las muestras.


PASO 2: prepare el material para el empaque, contenedores, neveras, gradillas, etc.

PASO 3: Prepare la documentación del envío

Formato para remisión de muestras con todos los datos básicos para identificación del paciente, e información clínica.

6.2 RECOMENDACIONES PARA LA MANIPULACIÓN, EMBALAJE Y EMPAQUE DE MUESTRAS

- El embalaje de las muestras debe ser realizado por el profesional de Bacteriología y/o auxiliar de enfermería que se encuentre a cargo del puesto de salud o la ESE Hospital Ismael Silva
- Todas las muestras deben transportarse en las neveras portátiles que tienen destinadas cada puesto de salud para tal fin y así poderlas conservar a la temperatura requerida de refrigeración (2 a 8°C).
- Toda muestra recolectada debe hacerse llegar al Laboratorio lo antes posible, en posición vertical, ambiente fresco, protegida de luz directa y de agitación innecesaria. Debe ser transportada por

	HOSPITAL ISMAEL SILVA E.S.E Y SU RED DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Código
	PROTOCOLO DE EMPAQUE EMBALAJE Y TRANSPORTE DE MUESTRAS	
	PROCESO LABORATORIO CLÍNICO	Versión V01-2021

personal capacitado en recipientes de material sólido, impermeable y de fácil limpieza.

- El recipiente debe ser de uso exclusivo para el transporte de muestras.
- El contenedor debe tener papel absorbente en el fondo para eventuales derrames y una gradilla para dar estabilidad a los tubos de análisis químico-hematológico y así evitar derrames y pérdida de la muestra.
- Deben existir 3 barreras sólidas impermeables entre el medio ambiente y el espécimen recolectado.

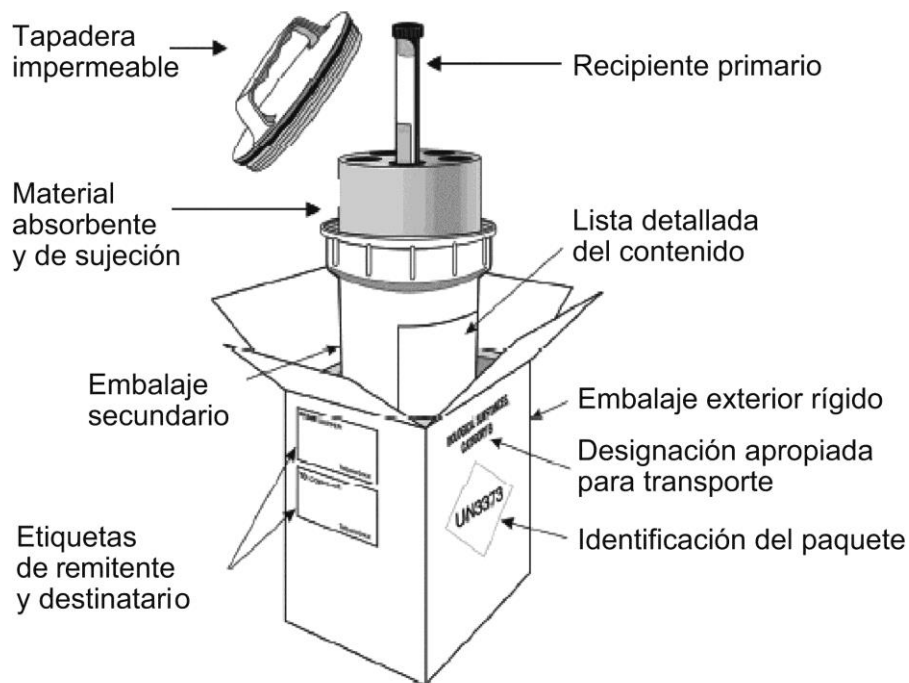


Ilustración 1 Triple embalaje

Fuente: http://www.cultek.com/index.asp?p=productos-destacados-detalles&id_pdt=386

Para el transporte de muestras como frotis de flujo vaginal, es necesario que se envíen los tubos de solución salina con su respectivo hisopo en un recipiente hermético con toallas absorbentes alrededor que amortigüen y le ofrezca estabilidad a la muestra, estas deben ser transportadas a temperatura ambiente. Las láminas se deben enviar en porta láminas especiales para el transporte de las mismas.

Las personas encargadas de transportar las muestras (mensajeros) NUNCA deben por ningún motivo manipular las muestras.

La persona encargada de recibir las muestras en el laboratorio clínico tiene a su cargo la responsabilidad de verificar:

Revisar que las muestras vengan en las condiciones óptimas requeridas por el laboratorio.
Revisar la temperatura en la que llegan las muestras y registrarla en el formato.

	HOSPITAL ISMAEL SILVA E.S.E Y SU RED DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Código
	PROTOCOLO DE EMPAQUE EMBALAJE Y TRANSPORTE DE MUESTRAS	
	PROCESO LABORATORIO CLÍNICO	Versión V01-2021

Verificar la cantidad de muestras que llegan que coincidan con las solicitadas en la orden médica.
Firmar el recibido de las muestras a la persona que estuvo a su cargo el transporte de las muestras, indicando la temperatura de llegada al laboratorio

Todos los formatos deben quedar totalmente diligenciados con la fecha, el puesto de salud, el responsable del envío, la temperatura del envío, y así mismo por parte de la de quien recibe, la firma del responsable, y la temperatura de llegada al laboratorio.

6.3 VARIABLES QUE INFLUYEN EN LA ESTABILIDAD DE LA MUESTRA

- Agitación de la muestra.
- Exposición a la luz.
- Orientación del recipiente primario.
- Temperatura.
- Tiempo de transporte.
- Empaque y etiquetado: Recipiente primario, secundario y terciario

6.4 RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad de la auxiliar de toma de muestras y las bacteriólogas, la toma transporte y conservación de muestras de las sedes integradas en red a la ESE HOSPITAL ISMAEL SILVA; desde la recepción del paciente hasta la llegada de las muestras al laboratorio clínico.

La auxiliar y/o bacterióloga encargada de la toma de muestras en los puestos de salud debe llenar el formato de registro de toma de muestras en el cual diligenciará los datos solicitados del paciente, los exámenes solicitados en la orden médica, temperatura y hora de envío. Estos formatos deben fotocopiados y la copia deber ser enviada junto a las muestras al laboratorio clínico, el formato original debe ser archivado.

Las muestras de carácter confidencial deben ser enviadas con **EL ORIGINAL** del consentimiento informado, para tener registro del mismo en el laboratorio clínico. El puesto de salud deberá guardar copia del consentimiento para procesos de auditorías, estos deben estar guardados y archivados en a-z de forma ordenada y marcados con el consecutivo diario de llegada al puesto de salud.

6.5 TRANSPORTE DE SUSTANCIAS INFECCIOSAS

El transporte de material infeccioso y potencialmente infeccioso está sometido a reglamentaciones nacionales e internacionales estrictas. Esas reglamentaciones describen el uso apropiado de materiales de embalaje/envasado, además de otros requisitos. El personal de laboratorio debe enviar las sustancias infecciosas de acuerdo con las normas de transporte aplicables.

La ESE Hospital Ismael Silva garantiza que las personas que desarrollan las tareas de manipulación y transporte de muestras diagnósticas y agentes etiológicos tienen que adoptar



	HOSPITAL ISMAEL SILVA E.S.E Y SU RED DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Código
	PROTOCOLO DE EMPAQUE EMBALAJE Y TRANSPORTE DE MUESTRAS	
	PROCESO LABORATORIO CLÍNICO	Versión V01-2021

procedimientos destinados a conservar sus características originales.

Los puestos de salud adscritos a la ESE Hospital Ismael Silva envían las muestras los días:

Agua Bonita: jueves

Subía: MARTES

El conductor de ambulancia es la persona encargada de recibir las muestras en los puestos de salud, llevando las neveras (termos) respectivas y de entregarlas al laboratorio, en caso de no tener ambulancias disponibles el mensajero de la ESE Hospital Ismael Silva realizara el transporte de las muestras O al laboratorio de salud pública, además de la documentación necesaria para su entrega.

La persona designada al transporte de las muestras debe realizar Identificación de la persona que las recibe en el laboratorio clínico o de referencia: Las bacteriólogas de cada entidad, las cuales verifican la integridad de la muestra, comprueban la temperatura de las muestras, y verifican que la documentación enviada corresponda a la muestra, deben diligenciar quien transporta las muestras y a qué hora llegan a la institución y firmar quien recibe las muestras.

7. Prestación de Servicios de Salud con Enfoque Diferencial

Brindar una atención integral a cada uno de los usuarios, su familia y la comunidad que demanda el servicio del Hospital Ismael Silva de Silvania E.S.E es un propósito institucional; por lo cual la comunicación efectiva y la caracterización adecuada de la población que se beneficia con la prestación de nuestros servicios es la base para la planeación de una atención específica que permita satisfacer las necesidades del usuario, su familia y la comunidad. Cuando se habla de una atención con enfoque diferencial se resalta que cada uno de los usuarios, familias y comunidad en general presenta unas características ya sean individuales, familiares o comunitarias, características que se debe tener en cuenta en el momento de generar la prestación del servicio.

Cuando se habla de enfoque diferencial es el reconocimiento de esas características particulares en razón de su edad, género, orientación sexual, grupo étnico y situación de discapacidad, deben recibir un tratamiento especial en materia de ayuda humanitaria, atención, asistencia y reparación integral.

Bajo este contexto la ESE estableció como población diferencial los siguientes grupos:

- Población de Adulto Mayor con patologías Crónicas
- Población Gestantes
- Población con discapacidad
- Población menos de 5 años
- Población LGTBI
- Población étnica.
- Población Afrodescendiente
- Población Privada de la Libertad
- Población Víctima del conflicto

Armado

	HOSPITAL ISMAEL SILVA E.S.E Y SU RED DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Código
	PROTOCOLO DE EMPAQUE EMBALAJE Y TRANSPORTE DE MUESTRAS	
	PROCESO LABORATORIO CLÍNICO	Versión V01-2021

Con el fin de velar por el cumplimiento de la política institucional de enfoque diferencial La Institución Promueve los siguientes compromisos:

MI COMPROMISO COMO COLBORADOR DE LA DE E.S.E HOSPITAL ISMAEL SILVA DE SILVANIA ES:

Velar por la Eliminación de actos de discriminación, diferencias innecesarias, injustas y evitables en detrimento del estado de la salud, autoestima y supervivencia de nuestros usuarios.

POR GÉNERO Y ORIENTACION SEXUAL: La equidad de género en salud significa, Asegurar que las mujeres, los hombres y las personas LGTBI, tengan las mismas oportunidades para gozar de buena salud de acuerdo con sus necesidades y condiciones de vida sin señalamientos de ninguna clase.

POR ETNIA: La población indígena, Afro descendiente, Población ROM (Gitanos), deben tener igualdad de derechos para acceder a una atención con Trato Digno y actitud amable.

POR CICLO VITAL: El adulto mayor, los niños y niñas, la población infantil a cargo del ICBF u otras instituciones y la población mayor en centros de protección. Debemos estar dispuestos cuanto esté a nuestro alcance para favorecer la satisfacción de sus necesidades, sin sumar obstáculos adicionales a los que la sociedad ha creado.

POR CONDICION DE VIDA: Cuando se está e periodo gestacional o el curso de transición o identificación de identidad de género, a su mismo respetar las creencias y costumbres de cada individuo

POR SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD: Asegurar la atención preferencial de nuestros usuarios con algún tipo de situación limitante en nuestras IPS, evitando que su condición (Física, Mental o Sensorial) afecte su potencial desarrollo de cuantas habilidades y destrezas pueda lograr.

POSICIÓN SOCIAL DESVENTAJOSA: Población en condiciones de desplazamiento forzado, menores desvinculados del conflicto armado, personas incluidas en el programa de protección a testigos, población desmovilizada. Significa crear los medios que garanticen la seguridad física, emocional, sexual, social, legal de las víctimas y apoyen los esfuerzos por retomar el control de sus vidas y avanzar en los procesos de curación, justicia y reparación.

Para todos estos grupos poblacionales debemos conocer, entender e informar a los pacientes los beneficios con que cuentan acorde a la normatividad vigente para su salud y bienestar

CARACTERIZACION DE LA ATENCION CON ENFOQUE INTEGRAL Y DIFERENCIAL

La atención diferencial e integral debe tener unas características especiales tales como:



	HOSPITAL ISMAEL SILVA E.S.E Y SU RED DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Código
	PROTOCOLO DE EMPAQUE EMBALAJE Y TRANSPORTE DE MUESTRAS	
	PROCESO LABORATORIO CLÍNICO	Versión V01-2021

1. Siempre brinde un trato respetuoso y diferencial: Dar un trato digno y respetuoso que tenga en cuenta las necesidades de cada persona permite crear una sociedad más inclusiva y brindar un servicio oportuno y adecuado a la población priorizada por la institución

2. Sea un conocedor: Infórmese y prepárese para ayudar a crear una atención en salud más participativa, conociendo, al menos de manera general, las barreras que enfrentan los usuarios y población especial en cada uno de los ciclo de atención.

3. Pregunte antes de ayudar: Identifique cuales son las habilidades y características especiales de cada población y persona antes de ayudar con el fin de identificar si la persona quiera recibir ayuda y así identificar cual es la mejor forma de ayudarlo y respetar su autonomía e independencia.

4. No subestimar o exaltar sin razón: Una condición especial o característica especial de cada individuo no define la condición humana del mismo. Por lo tanto, estas personas no son más o menos que otras personas. Subestimar sus capacidades o exaltar sus logros “a pesar de su discapacidad”, acentúa las barreras existentes para su participación y goce efectivo de derechos.

5. Tenga en cuenta el lenguaje: Se debe activar la comunicación verbal y no verbal en cada uno de los momentos de verdad que se tiene con el usuario y su familia por eso las expresiones deben ser respetuosas e incluyentes.

- **Escuche:** Escuche siempre a las personas y permita que expresen sus necesidades. De ser necesario, deles el tiempo que requieran para hacerlo. Su conocimiento, escucha y empatía son las herramientas que le permitirán ayudarles a encontrar soluciones a sus necesidades
- **Utilice herramientas:** Recuerde que no existe una sola forma de comunicarse. Complemente su atención a las personas con discapacidad con el uso de herramientas de comunicación alternas como lápiz, papel, imágenes o ejemplos que le permitan comprender mejor su requerimiento.
- **Disposición:** Escuche, explique con calma y de forma sencilla, y evite comportamientos que puedan hacer sentir incómoda o maltratada a la persona con discapacidad
- **Rectifique:** Verifique que la información suministrada al ciudadano con discapacidad ha sido efectivamente comprendida. Para esto solicite retroalimentación y, si es necesario, repita la información en un lenguaje claro y sencillo, manteniendo la exactitud y veracidad de ésta.

8. Descripción de las actividades operativas (descripción del paso a paso de las actividades operativas que se deben realizar siguiendo el ciclo de calidad; planear, hacer, verificar y actuar)

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
ACTIVIDADES PARA EL DISEÑO, ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN DE UN PROCESO			
RESPONSABLE	N	ACTIVIDAD	OBSERVACIÓN

	HOSPITAL ISMAEL SILVA E.S.E Y SU RED DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Código
	PROTOCOLO DE EMPAQUE EMBALAJE Y TRANSPORTE DE MUESTRAS	
	PROCESO LABORATORIO CLÍNICO	Versión V01-2021


Auxiliar de laboratorio, auxiliar de toma de muestras, bacteriólogas	1	Identificar el material de envío	
Auxiliar de laboratorio, auxiliar de toma de muestras, bacteriólogas	2	Alistar material de empaque y embalaje de muestras y documentación requerida	
Auxiliar de laboratorio, auxiliar de toma de muestras, bacteriólogas	3	Embalar y empacar muestras	Diligenciar formato LAB-F72 Formato Registro de Toma de Muestras y Remisiones

9. Actividades de contingencia:

En el caso de no contar con las neveras o recipientes adecuado para el envío de muestras se debe inmediatamente avisar a la coordinadora del servicio para realizar la gestión del envío del material necesario, en caso de no contar con el insumo de manera inmediata se envía con el embalaje terciario en nevera de icopor cumpliendo con los requerimientos del embalaje

10. Identificación del Riesgo:


IDENTIFICACIÓN DE RIESGO					
RIESGO	PR	FR	IM	VALOR	ACCIÓN PREVENTIVA
Olvido de muestras en los puestos de salud o laboratorio y no se envían al lugar de destino	3	3	5	45	Embalar muestras con lista de remisión de muestras identificando y corroborando el envío de cada muestra
Derrame de muestras	3	3	5	45	Ajustar tapas de frascos y tubos en el momento del embalaje, además de usar cantidad suficiente de papel absorbente
SIGLAS					
PR: Probabilidad	FR: Frecuencia		IM: Impacto		
CRITERIO DE CALIFICACION					
Bajo= 1	Medio= 3		Alto= 5		
VALOR					

	HOSPITAL ISMAEL SILVA E.S.E Y SU RED DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Código
	PROTOCOLO DE EMPAQUE EMBALAJE Y TRANSPORTE DE MUESTRAS	
	PROCESO LABORATORIO CLÍNICO	Versión V01-2021

El resultado se obtiene de multiplicar	PR*FR*IM
--	----------

11. Formatos:

Formato Registro de Toma de Muestras y Remisiones.


	HOSPITAL ISMAEL SILVA E.S.E Y SU RED DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Código
	PROTOCOLO DE EMPAQUE EMBALAJE Y TRANSPORTE DE MUESTRAS	
	PROCESO LABORATORIO CLÍNICO	Versión V01-2021

12. Bibliografía.

C. D. C. de Atlanta (Centro de Investigaciones). Manual de Procedimientos Diagnósticos. Estados Unidos de América.

Bloch, Max. 2006. Manual de Toma, Manejo y Envío de Muestras.

<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/2636/1/DEL%20TRANSPORTE%20DE%20SUSTANCIAS%20INFECCIOSAS%20EN%20BOGOT%C3%81.pdf>

	HOSPITAL ISMAEL SILVA E.S.E Y SU RED DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Código
	PROTOCOLO DE EMPAQUE EMBALAJE Y TRANSPORTE DE MUESTRAS	
	PROCESO LABORATORIO CLÍNICO	Versión V01-2021

13. Control de Cambios

CONTROL DE CAMBIOS							
Fecha del cambio	Versión actual	Justificación del Cambio	Parte del Documento donde se requiere el Cambio	Cambio que se le realiza al documento	Versión Nueva	Nombre y Cargo de quien elaboro el Cambio:	Nombre y Cargo de quien Aprobó el Cambio:
11 Octubre de 2021	V01-2021	Es necesario incluir el enfoque diferencial al contenido del documento solicitado por la R. 3100 de 2019	Capítulo de Enfoque Diferencial	Especifico las actividades y recomendaciones que se deben seguir para la atención de los pacientes con enfoque diferencial	V02-2021	Ana Elizabeth Cely – Líder de Calidad	Dr. Elver Fabián Nope - Gerente