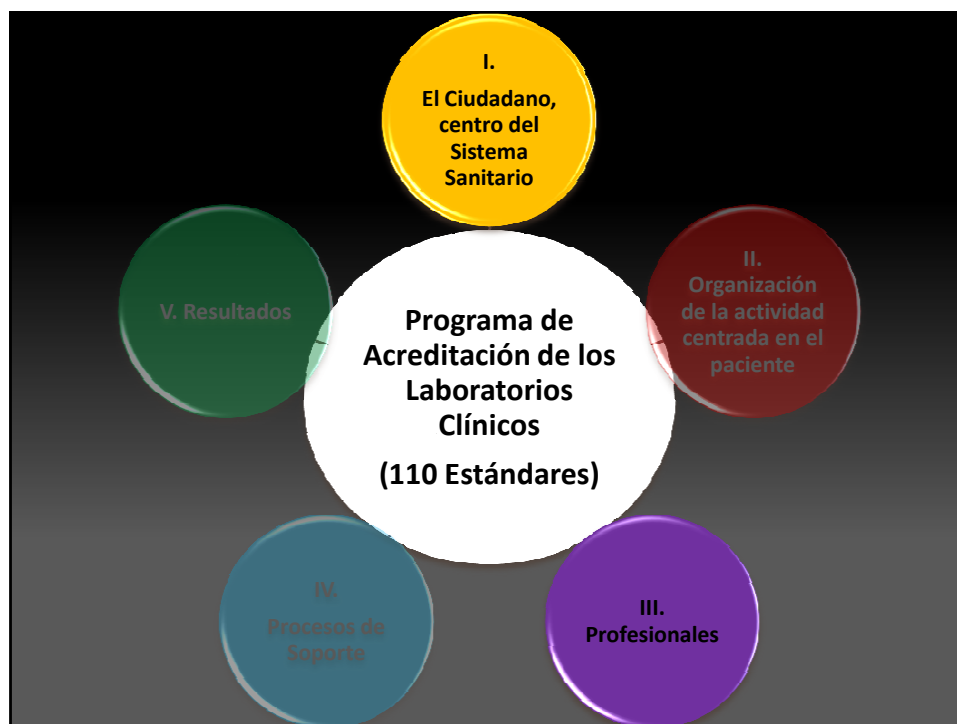








Ciudadano		21%
I. El Ciudadano, centro del Sistema Sanitario	Ciudadanos: Satisfacción, Participación y Derechos	
	Accesibilidad y Continuidad en la Asistencia	
	Documentación y Archivo	

Ciudadano. Satisfacción, Participación y Derechos

Estándar
ES 11 01.01_00

El Laboratorio Clínico cumple con el contenido de la Carta de Derechos y Deberes del Sistema Sanitario Público Andaluz.

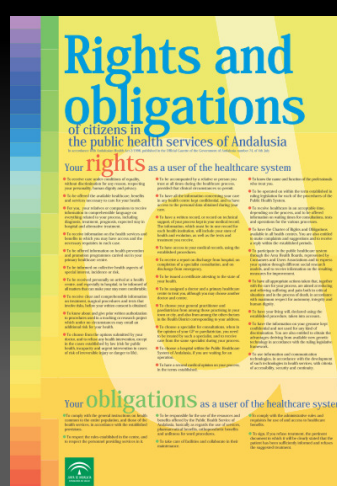
Propósito: El Laboratorio Clínico garantiza el cumplimiento de los derechos del ciudadano.



Elementos evaluables:

1. El Laboratorio Clínico expone la Carta de Derechos y Deberes en todas sus áreas de actividad.
2. La Carta de Derechos y Deberes está adaptada a las características de la población atendida.
3. El Laboratorio Clínico garantiza los derechos de los usuarios.

Ciudadano. Satisfacción, Participación y Derechos



Ciudadano. Satisfacción, Participación y Derechos

Estándar
ES 11 01.02_00

El Laboratorio Clínico dispone y difunde una “Guía de Información básica para el Ciudadano” actualizada.

Propósito: El Laboratorio proporciona información básica a los ciudadanos sobre las técnicas realizadas, la recogida y envío de muestras, así como de cualquier información que considere de interés.



Elementos evaluables:

1. En todas las áreas del Laboratorio Clínico se pone a disposición de las personas una guía con información sobre su funcionamiento.
2. El contenido de la guía de información se mantiene actualizado.
3. El Laboratorio Clínico dispone de una evaluación periódica sobre la utilidad de la guía de información.

Ciudadano. Satisfacción, Participación y Derechos

GUIA BÁSICA DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO

**SERVICIO DE ANATOMÍA PATOLÓGICA
HOSPITAL**



Avda. de la Acreditación
Teléfono: 555555555

Ciudadano. Satisfacción, Participación y Derechos

BENVENIDA Esta breve guía tiene como objetivo fundamental informar al paciente y a sus familiares sobre las actividades que realizamos en los Laboratorios del Servicio de Anatomía Patológica del Hospital. ¿DÓNDE ESTAMOS? El Edificio del Servicio de Anatomía Patológica se encuentra en el campus principal del Hospital, junto al edificio del Centro de Diagnóstico y Tratamiento.  TÉLFONOS DE INTERÉS Secretaría: 555555555 Recepción de Muestras: 5555555576 ACTIVIDAD El Servicio de Anatomía Patológica centra su actividad fundamental en el estudio microscópico de biopsias (muestras de tejido) y citologías (extensiones celulares). Cuando estas muestras son obtenidas de lesiones, el estudio anatómico patológico está destinado a obtener un diagnóstico que confirme o revele la naturaleza de la enfermedad. Además proporciona aquellos datos pronósticos y predictivos que ayudan al clínico a tomar decisiones respecto al tratamiento más eficaz de la enfermedad. El Servicio de Anatomía Patológica dispone en sus dependencias de una cartera de servicios detallada que se encuentra a disposición de usuarios y profesionales. Se incluye al final de la presente Guía un listado de las pruebas realizadas. CITA PREVIA Y CONSENTIMIENTO INFORMADO Hay pruebas de Laboratorio que pueden requerir una Cita Previa y/o su Consentimiento Informado. En cada caso, será su médico quien le informará del procedimiento para la Cita Previa y el Consentimiento Informado.	PREPARACIÓN PARA LA TOMA DE MUESTRA El Servicio de Anatomía Patológica se encarga directamente de la toma de muestra solo para la prueba de Punción Aspiración con Aguja Fina (PAAF). Antes de la realización de dicha prueba, se le entregará un documento informativo acerca de la naturaleza, preparación, riesgos y firma del consentimiento informado para dicha prueba. El resto de muestras que son objeto de estudio en nuestro Servicio son extraídas en otros Centros, por lo que será el médico el que le informará sobre el procedimiento a seguir para la toma de muestra. RECEPCIÓN DE MUESTRA Las muestras estudiadas en el Servicio de Anatomía Patológica son enviadas directamente por los diferentes servicios clínicos hospitalarios, consultas externas, centros de atención primaria, etc., por lo que, habitualmente, no son recibidas directamente de los pacientes o familiares. La única excepción la constituye las muestras de orina para estudio citológico. Las recomendaciones para su toma las podrá obtener en el área de recepción de muestras del Servicio. El horario de recepción es de 8 a 18 horas en días laborales. DERECHOS Y DEBERES Tiene a su disposición en la Secretaría del Servicio la Carta de Derechos y Deberes de los Pacientes en los Servicios Sanitarios Públicos de Andalucía. QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES En el área de recepción de muestras, tiene a disposición un buzón de sugerencias a través del cual puede hacernos llegar sus sugerencias, quejas o reclamaciones. Además, tiene a su disposición el Servicio de Gestión de Usuarios del Hospital que tramitará aquellas reclamaciones que puedan ser dirigidas a este Servicio de Anatomía Patológica.
--	---

Guía básica de información al ciudadano Pág. 1

Ciudadano. Satisfacción, Participación y Derechos

Estándar ES 11 01.04_00	Se facilita al ciudadano información actualizada sobre tiempos de espera, en relación con las pruebas realizadas en el Laboratorio Clínico.
Propósito: Proporcionar a los ciudadanos información sobre tiempos de respuesta de las pruebas realizadas.	
Elementos evaluables:	1. Se dispone de una Cartera de Servicios que incluye información sobre los tiempos de respuesta del Laboratorio Clínico. 2. Se han establecido los canales de comunicación para la publicación de los tiempos de respuesta a profesionales y pacientes.

Ciudadano.

Satisfacción, Participación y Derechos

Estándar
ES 11 01.05_00

Los ciudadanos disponen de la información de los aspectos relacionados con su episodio.

Propósito: Los ciudadanos disponen de la información necesaria, de forma clara y comprensible, acerca de las pruebas de Laboratorio (indicaciones previas a la extracción, información en caso de repeticiones, etc.), implantando mecanismos que permitan superar las barreras de comunicación.



Elementos evaluables:

1. Las personas son informadas de manera clara y comprensible sobre todos los aspectos (asistenciales, administrativos, etc.) relacionados con su episodio.
2. El Laboratorio Clínico pone a disposición de las personas hojas informativas ante la realización de estudios específicos de laboratorio.
3. Se dispone de mecanismos para que las personas de otras nacionalidades y/o con problemas sensoriales puedan ser informadas.

Ciudadano.

Satisfacción, Participación y Derechos



Hospital

Servicio de Anatomía Patológica

Información sobre la Prueba de Punción Aspiración con Aguja Fina (PAAF)

¿Por qué realizarle una PAAF?

Durante el transcurso de su estudio médico, alguna de las exploraciones puede haber mostrado algún tipo de alteración que se desconoce su naturaleza (procesos inflamatorios, infecciosos o tumorales). En estas situaciones su médico, aunque considere que su problema es benigno, quiere asegurarse con una muestra de tejido de que lo sea y solicita que se le realice una PAAF.

¿Se exige algún tipo de preparación?

Si Vd está realizando tratamiento anticoagulante, su médico le dará la pauta a seguir. En todo caso tres días antes de la punción tendrá que modificarlo.

Consentimiento informado

Es un documento que le informa sobre la prueba que se le va a realizar. En el lugar de la cita para la punción (Secretaría de Anatomía Patológica o Secretaría de Radiología) le entregarán el consentimiento informado que Vd. deberá leer y firmar y entregar cuando le vayan a realizar la punción.

¿Cómo se realiza la punción (PAAF) ?

El procedimiento es sencillo: se selecciona por palpación, ecografía o TC (escáner) el lugar más adecuado para la punción, seguidamente se limpia la piel con antisépticos y se procede a la punción, momento en que el médico le indicará que contenga unos segundos la respiración y no se mueva.

Se usan materiales estériles y desechables (guantes, agujas estériles). Se utiliza una aguja muy fina y una jeringa que se le acopla para aspirar algunas células que serán teñidas y analizadas. Este estudio se llama citología, y a menudo nos da la respuesta al interrogante. Se asocia con un bajo índice de problemas o complicaciones debido al pequeño calibre de la aguja empleada.

Ciudadano. Satisfacción, Participación y Derechos

Estándar
ES 11 01.06_00

Se garantiza la intimidad de los ciudadanos.

Propósito: Garantizar el derecho a la intimidad y privacidad del ciudadano durante la asistencia sanitaria.



Elementos evaluables:

1. Existen normas y procedimientos para preservar la intimidad de la persona.
2. Los profesionales aplican estas normas y procedimientos.
3. Se utilizan los medios (estructurales y/o físicos) necesarios para respetar la intimidad de las personas.
4. Se dispone de herramientas para conocer la satisfacción de las personas en relación a su intimidad.

Ciudadano. Satisfacción, Participación y Derechos



Ciudadano. Satisfacción, Participación y Derechos

Estándar
ES 11 01.10_00

El Laboratorio Clínico adopta un papel de captación activa de las sugerencias, quejas y reclamaciones realizadas por cualquier medio (verbales, escritas, e-mail, etc.), incorporando mejoras que dependan de su ámbito de responsabilidad.

Propósito: Los profesionales del Laboratorio Clínico identifican las oportunidades de mejora expresadas por los ciudadanos a través de cualquier medio, las gestionan adecuadamente e incorporan mejoras.



Elementos evaluables:

1. Se dispone de un procedimiento documentado de atención y resolución de quejas y reclamaciones de los usuarios realizadas por cualquier vía.
2. Los profesionales conocen dicho procedimiento.
3. Se habilitan los canales necesarios para que las personas puedan expresar las sugerencias, quejas y reclamaciones.
4. Se priorizan y se implantan las áreas de mejora identificadas por las personas.

Ciudadano. Satisfacción, Participación y Derechos



Hospital
Servicio de Anatomía Patológica

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN
Punción Aspiración con Aguja Fina (PAAF)

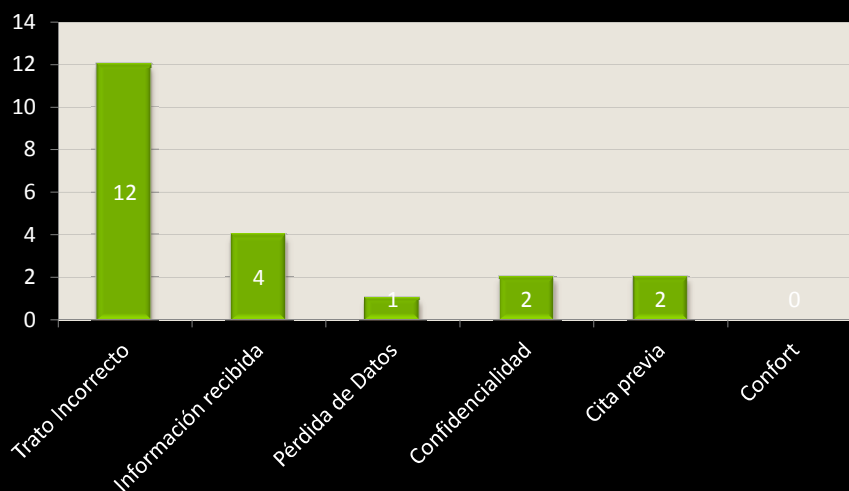
Con el fin de conocer su percepción acerca de nuestros servicios y poder seguir mejorándolos, por favor marque con una X la valoración que más se ajuste a su percepción en cada una de las siguientes cuestiones relacionadas con la realización de su prueba de Punción Aspiración con Aguja Fina (PAAF):

CUESTIONES	Muy Insuficiente	Insuficiente	Buena	Excelente
Información recibida sobre la preparación necesaria para realizar prueba.	☐	☐	☐	☐
Facilidad para solicitar la cita para la prueba, si ésta se solicitó directamente en el Servicio de Anatomía Patológica	☐	☐	☐	☐
Información recibida en el momento de realizar la prueba.	☐	☐	☐	☐
Información recibida sobre las posibles complicaciones derivadas de la prueba.	☐	☐	☐	☐
Trato recibido por los profesionales del Servicio de Anatomía Patológica	☐	☐	☐	☐
Valoración global	☐	☐	☐	☐

Quejas/Sugerencias/Observaciones:

Ciudadano. Satisfacción, Participación y Derechos

Reclamaciones/Quejas 2011



Ciudadano. Accesibilidad y Continuidad en la asistencia

Estándar
ES 11 02.01_00

El Laboratorio Clínico tiene definida la Cartera de Servicios.

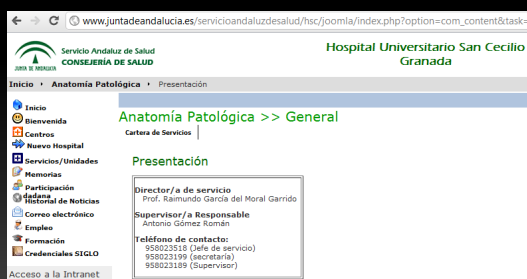
Propósito: Garantizar la existencia de un documento en el que se detallen las pruebas disponibles en el Laboratorio Clínico y sus características particulares.



Elementos evaluables:

1. Se dispone de una Cartera de Servicios autorizada y es difundida.

Ciudadano. Accesibilidad y Continuidad en la asistencia



SOLICITUD DE ESTUDIOS DE ANATOMÍA PATOLÓGICA

Nº identificación interno de Anatomía Patológica

ETIQUETA DE IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE (*)

Apellido 1º:	Dirección:
Apellido 2º:	Localidad:
Nombre:	Provincia:
DNI:	Cód. Postal:
Nº Hª Clínica:	Teléfono:
Nº T.A.S.S./S.S.	NUHSA:
Fecha nacimiento:	Sexo:
Nº episodio:	



Ciudadano. Documentación y Archivo

Estándar
ES 11 03.01_00

El Laboratorio Clínico promueve y define acciones para garantizar la identificación inequívoca de un ciudadano.

Propósito: El Laboratorio Clínico promueve y define acciones para garantizar de forma inequívoca la identificación de los ciudadanos.



Elementos evaluables:

1. Se dispone de procedimientos para garantizar de forma inequívoca la identificación de un paciente.
2. El Laboratorio Clínico difunde las normas básicas de identificación de las muestras.
3. El profesional responsable aplica el procedimiento a seguir para la identificación inequívoca de un paciente.
4. El Laboratorio Clínico realiza revisiones periódicas de los registros de pacientes en el Sistema de Información del Laboratorio para evitar duplicidades y dispone de resultados de dichas revisiones.

Ciudadano. Documentación y Archivo

Estándar
ES 11 03.02_00

El Laboratorio Clínico garantiza la correspondencia biunívoca entre el formulario de solicitud y los especímenes.

Propósito: Se garantiza la correspondencia entre el formulario de solicitud y los especímenes recibidos.



Elementos evaluables:

1. Se dispone y aplica un procedimiento para garantizar la correspondencia entre el formulario de solicitud y los especímenes recibidos en el Laboratorio.

Ciudadano. Documentación y Archivo



SOLICITUD DE ESTUDIOS DE ANATOMÍA PATOLÓGICA

Nº identificación interno de Anatomía Patológica

ETIQUETA DE IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE (*)

Apellido 1º:	Dirección:
Apellido 2º: García	Localidad:
Nombre: Antonio	Provincia:
DNI:	Cód. Postal:
Nº Hª Clínica:	Teléfono:
.Nº T.A.S.S./ S.S.	NUHSA:
Fecha nacimiento:	Sexo:
Nº episodio:	

Ciudadano. Documentación y Archivo

Estándar
ES 11 03.06_00

El Laboratorio Clínico dispone de criterios para el registro, archivo y utilización de muestras biológicas.

Propósito: El Laboratorio Clínico garantiza la custodia, conservación y utilización de las muestras biológicas aplicando la normativa vigente.



Elementos evaluables:

1. Se aplica un procedimiento en el que se especifica la política del Laboratorio para el almacenamiento y utilización de las muestras biológicas.

Profesionales

12%

III. Profesionales

Desarrollo Profesional Continuo

Profesionales. Desarrollo Profesional Continuo

Estándar
ES 11 07.01_00

El Laboratorio Clínico dispone de un Plan de Acogida de profesionales documentado y lo aplica.

Propósito: Asegurar que los profesionales que se incorporan a su puesto de trabajo, conocen toda la información necesaria para poder desempeñar su trabajo de acuerdo a los objetivos y líneas estratégicas vigentes en el Laboratorio, sintiéndose parte del mismo.



**Elementos
evaluables:**

1. Se dispone de un Plan de Acogida para los Profesionales que les permita conocer toda la información necesaria para poder desempeñar su trabajo de acuerdo a los objetivos y líneas estratégicas vigentes en el Laboratorio.

Profesionales. Desarrollo Profesional Continuo



Profesionales. Desarrollo Profesional Continuo

Estándar ES 11 07.03_00	Están definidos los mapas de competencias en el Laboratorio Clínico adecuados a los distintos puestos de trabajo y procesos y se mantienen actualizados.
Estándar ES 11 07.04_00	El Laboratorio Clínico realiza periódicamente la evaluación de las competencias de los profesionales para identificar sus necesidades de formación y desarrollo.
Estándar ES 11 07.06_00	El Laboratorio Clínico planifica y documenta las necesidades de Formación de sus profesionales.
Estándar ES 11 07.07_00	El Laboratorio Clínico evalúa el grado de mejora de los resultados de sus profesionales tras la realización de actividades de formación continuada.

Profesionales. Desarrollo Profesional Continuo



Profesionales. Desarrollo Profesional Continuo

Estándar
ES 11 07.08_00

El Laboratorio Clínico facilita y promueve la acreditación de las competencias de sus profesionales.

Propósito: Se promueve la acreditación de los profesionales del Laboratorio Clínico con el fin de reconocer los logros de los mismos en su trabajo diario, hacer más visibles sus resultados e identificar espacios para la mejora continua en su actuación profesional.



**Elementos
evaluables:**

1. El Laboratorio Clínico dispone de una estrategia para fomentar la acreditación de las competencias de sus profesionales.
2. El Laboratorio Clínico facilita las herramientas necesarias para la acreditación de las competencias de sus profesionales.



Sentido
Común

Innovación

Creatividad Soluciones con Valor

Innovar Beneficios

TODOS

Acreditación ACSA

El

Ciudadano

y los

Profesionales

¡¡¡Gracias!!!

Alberto Roncero
Director de Calidad. Grupo Vitro
alberto.roncero@vitroweb.com