



República de Panamá

Estándares de Mejoría del Desempeño

Nombre del Establecimiento de Salud: \_\_\_\_\_

Fecha de medición: \_\_\_\_\_

Responsable de la medición: \_\_\_\_\_

Medición No. \_\_\_\_\_

| Instrumento No. 13: Laboratorio   |                           |  |             |    |    |             |
|---|---------------------------|--|-------------|----|----|-------------|
| Estándares de desempeño   | Criterios de verificación |  | Observación |    |    | Comentarios |
|   |                           |  | SI          | NO | NA |             |
| 1.El recepcionista o secretaria orienta adecuadamente al usuario  | 1.1                       | Saluda al cliente/a  |             |    |    |             |
|   | 1.2                       | Pregunta motivo de la visita   |             |    |    |             |
|   | 1.3                       | Orienta adecuadamente al usuario sobre los pasos para su atención  |             |    |    |             |
|   | <b>TOTAL</b>              |  |             |    |    |             |
| 2. El proveedor/a orienta al usuario y garantiza la privacidad a lo largo de todo el proceso de toma de muestra | 2.1                       | Saluda al Usuario y verifica Nombre y numero de cedula   |             |    |    |             |
|   | 2.2                       | Se mantiene la privacidad del paciente en los procesos de toma de muestra en todo momento/Puerta cerrada |             |    |    |             |
|   | 2.3                       | Se evita la entrada o salida de personas sin autorización de el/la usuario/a.                            |             |    |    |             |
|   | 2.4                       | Se mantiene un tono de voz apropiado para mantener la privacidad de la conversación.                     |             |    |    |             |
|   | 2.5                       | Explica el procedimiento de la toma de muestra de sangre.  |             |    |    |             |
|   | <b>TOTAL</b>              |  |             |    |    |             |

| Instrumento No. 13: Laboratorio   |                           |  |              |    |    |             |
|---|---------------------------|--|--------------|----|----|-------------|
| Estándares de desempeño   | Criterios de verificación |  | Observación  |    |    | Comentarios |
|   |                           |  | SI           | NO | NA |             |
| 3. El/la proveedor/a recolecta la muestra siguiendo las normas de atención.                       | 3.1                       | Se asegura que el/la paciente se ubique en una posición segura y cómoda.   |              |    |    |             |
|   | 3.2                       | Se rotulan los tubos en forma adecuada   |              |    |    |             |
|   | 3.3                       | Inspecciona la vena antes de efectuar la punción   |              |    |    |             |
|   | 3.4                       | Coloca el torniquete/liga con tensión moderada y el tiempo recomendado. (Según norma)  |              |    |    |             |
|   | 3.5                       | Realiza la extracción de sangre y llenado de los tubos en el orden recomendado   |              |    |    |             |
|   | 3.6                       | Utiliza material descartable   |              |    |    |             |
|   | 3.7                       | Se orienta al usuario/a sobre la eliminación segura del algodón o curita.  |              |    |    |             |
|   | 3.8                       | Se refuerza/motiva la necesidad de regresar a la cita de entrega de resultados.  |              |    |    |             |
|   |                           |  | <b>TOTAL</b> |    |    |             |
| 4. El/la laboratorista clínico y/o asistente de laboratorista procesa las muestras adecuadamente. | 4.1                       | Coloca la muestra de sangre en recipientes/tubos de plástico o vidrio con precisión y agilidad.  |              |    |    |             |
|   | 4.2                       | Evita producir aerosoles, salpicaduras o derrames.   |              |    |    |             |
|   | 4.3                       | Coloca los recipientes/tubos en gradilla en posición vertical.   |              |    |    |             |
|   | 4.4                       | Transporta la gradilla con los tubos al área de procesamiento.   |              |    |    |             |
|   | 4.5                       | Cuando se efectúan procedimientos que pueden dar lugar a micro gotas o aerosoles se utilizan gabinetes de seguridad biológica.                 |              |    |    |             |
|   | 4.6                       | Las muestras serán procesadas en otro laboratorio se transportan con el embalaje establecido (según la norma, ya sea doble y triple embalaje). |              |    |    |             |
|   |                           |  | <b>TOTAL</b> |    |    |             |
| <b>BIOSEGURIDAD</b>   |                           |  |              |    |    |             |
| 5. El /la proveedor/a cumple con las normas de Bioseguridad                                       | 5.1                       | Se lava las manos con agua y jabón y se seca con toalla descartable y/o usa gel con alcohol antes y después de examinar a todo paciente        |              |    |    |             |
|   | 5.2                       | Utiliza guantes ante el riesgo de exposición a sangre y fluidos corporales (toma de muestra)   |              |    |    |             |
|   | 5.3                       | Utiliza bata para la atención y realización de procedimientos  |              |    |    |             |
|   | 5.4                       | Descarta material punzocortante contaminado en recipiente rígido imperforable.   |              |    |    |             |

| Instrumento No. 13: Laboratorio  |                           |  |             |    |    |             |
|--|---------------------------|--|-------------|----|----|-------------|
| Estándares de desempeño  | Criterios de verificación |  | Observación |    |    | Comentarios |
|  |                           |  | SI          | NO | NA |             |
|  | 5.5                       | Descarta los guantes y material contaminado en un recipiente específico para desechos contaminados con bolsa roja.   |             |    |    |             |
|  | <b>TOTAL</b>              |  |             |    |    |             |
| 6. El Personal de aseo o limpieza cumplen con las normas de Bioseguridad.                                | 6.1                       | Se cambia el recipiente para eliminación de punzocortantes al estar lleno las 3/4 partes de su capacidad.  |             |    |    |             |
|  | 6.2                       | El personal responsable, utiliza guantes gruesos de caucho que cubran hasta el antebrazo para realizar las tareas de limpieza y descontaminación.                |             |    |    |             |
|  | 6.3                       | Se limpian y descontaminan diariamente superficies/áreas de trabajo con desinfectante recomendado en diluciones adecuadas  |             |    |    |             |
|  | 6.4                       | Se limpian y descontaminan diariamente pisos con desinfectante recomendado en las diluciones adecuadas   |             |    |    |             |
|  | 6.5                       | El personal responsable coloca diariamente los recipientes para eliminación de desechos comunes y contaminados con su respectiva bolsa en cada área de atención. |             |    |    |             |
|  |                           | <b>TOTAL</b>   |             |    |    |             |
| <b>ACCIDENTE LABORALES CON RIESGO BIO INFECCIOSO</b>   |                           |  |             |    |    |             |
| 7. Los proveedores de salud conocen el proceso de atención especializado en caso de accidentes laborales | 7.1                       | La guía o manual de prevención de accidentes laborales está disponible y accesible para consulta   |             |    |    |             |
|  | 7.2                       | Esta visible el Flujoograma de atención para accidentes laborales  |             |    |    |             |
|  | 7.3                       | Se dispone de los formularios para reporte de accidentes   |             |    |    |             |
| <b>INFRAESTRUCTURA, EQUIPO, MATERIALES E INSUMOS</b>   |                           |  |             |    |    |             |

| Instrumento No. 13: Laboratorio  |                           |  |              |    |    |             |
|--|---------------------------|--|--------------|----|----|-------------|
| Estándares de desempeño  | Criterios de verificación |  | Observación  |    |    | Comentarios |
|  |                           |  | SI           | NO | NA |             |
| 8. El servicio dispone de los recursos humanos mínimos para ofrecer la atención. | 8.1                       | Tecnólogo médico   |              |    |    |             |
|  | 8.2                       | Asistente de laboratorio   |              |    |    |             |
|  | 8.3                       | Recepcionista/secretaria   |              |    |    |             |
|  | 8.4                       | Mensajero  |              |    |    |             |
|  | 8.5                       | Personal doméstico o de limpieza   |              |    |    |             |
|  |                           |  | <b>TOTAL</b> |    |    |             |
| 9.El servicio de laboratorio cuenta con descripción de procedimientos            | 9.1                       | Cuentan con manual de bioseguridad/manejo de desechos solidos/prevención de accidentes laborales |              |    |    |             |
|  | 9.2                       | Cuentan con manual de normas de laboratorio  |              |    |    |             |
|  | 9.3                       | Cuentan con manual de control de calidad   |              |    |    |             |
|  | 9.4                       | Cuentan con manual de procedimientos operativos de cada área de laboratorio                      |              |    |    |             |
|  | 9.5                       | Cuentan con manual de mantenimiento de equipo  |              |    |    |             |
|  |                           |  | <b>TOTAL</b> |    |    |             |

| Instrumento No. 13: Laboratorio  |                           |  |             |    |    |             |
|--|---------------------------|--|-------------|----|----|-------------|
| Estándares de desempeño  | Criterios de verificación |  | Observación |    |    | Comentarios |
|  |                           |  | SI          | NO | NA |             |
| 10. El área de espera cuenta con las facilidades básicas.                                    | 10.1                      | El servicio cuenta con un área de espera señalizada  |             |    |    |             |
|  | 10.2                      | La sala de espera cuenta con mobiliario (sillas, bancas).  |             |    |    |             |
|  | 10.3                      | El área de espera cuenta con recipiente con bolsa para desecho común.  |             |    |    |             |
|  | 10.4                      | El area de espera cuenta con recipiente con bolsa roja (descarte de Torunda de algodón)  |             |    |    |             |
|  | 10.5                      | Lavamanos y servicio Sanitario para personal y pacientes (por separado) con insumos basicos para su funcionamiento (papel higienico, papel toalla, jabon liquido para manos) |             |    |    |             |
|  | <b>TOTAL</b>              |  |             |    |    |             |
| 11. El área de toma de muestras cuenta con los muebles y condiciones para su funcionamiento. | 11.1                      | Escritorio o mesa.   |             |    |    |             |
|  | 11.2                      | Silla ergonómica para paciente y flebotomía  |             |    |    |             |
|  | 11.3                      | Cubiculos individuales o Cortina divisoria o biombo.   |             |    |    |             |
|  | 11.4                      | Iluminación natural o artificial.  |             |    |    |             |
|  | 11.5                      | Recipiente con bolsa plástica para desecho común.  |             |    |    |             |
|  | 11.6                      | Recipiente con bolsa plástica para desecho contaminado.  |             |    |    |             |
|  | 11.7                      | Lavamanos con Jabon liquido para manos y papel toalla/Dispensadores de Gel alcoholado  |             |    |    |             |
|  | 11.8                      | Recipiente para descartar material punzocortante.  |             |    |    |             |
|  | <b>TOTAL</b>              |  |             |    |    |             |

| Instrumento No. 13: Laboratorio   |                           |   |             |    |    |             |
|---|---------------------------|---|-------------|----|----|-------------|
| Estándares de desempeño   | Criterios de verificación |   | Observación |    |    | Comentarios |
|   |                           |   | SI          | NO | NA |             |
| 12. Cuenta con el espacio físico de acuerdo a la norma para el procesamiento de las muestras. | 12.1                      | Posee muebles para realizar todos los procedimientos de laboratorio. (según la norma) |             |    |    |             |
|   | 12.2                      | Posee buena ventilación   |             |    |    |             |
|   | 12.3                      | Posee buena iluminación   |             |    |    |             |
|   | 12.4                      | Existen áreas de procedimientos separadas e identificadas                             |             |    |    |             |
|   | 12.5                      | Lavamanos con Jabon liquido para manos y papel toalla/Dispensadores de Gel alcoholado |             |    |    |             |
|   | 12.6                      | Se cuenta con señalización de todas las áreas de laboratorio                          |             |    |    |             |
|   | 12.7                      | Paredes con superficie lisa y fácil de limpiar (según la norma)                       |             |    |    |             |
|   | <b>TOTAL</b>              |   |             |    |    |             |
| 13. Cuenta con el material y equipo para el procesamiento de las muestras.                    | 13.1                      | Disponibilidad de material y equipo para el procesamiento de las muestras             |             |    |    |             |
|   | 13.2                      | Neveras/congeladores/anaqueles para almacenaje de reactivos, muestras, etc.           |             |    |    |             |
|   | <b>TOTAL</b>              |   |             |    |    |             |

| Instrumento No. 13: Laboratorio   |                           |   |             |    |    |             |
|---|---------------------------|---|-------------|----|----|-------------|
| Estándares de desempeño   | Criterios de verificación |   | Observación |    |    | Comentarios |
|   |                           |   | SI          | NO | NA |             |
| 14. Para paciente con VIH se realizan pruebas según norma   | 14.1                      | Se refiere para pruebas confirmatorias                      |             |    |    |             |
|   | 14.2                      | VDRL  |             |    |    |             |
|   | 14.3                      | Hepatitis B y C   |             |    |    |             |
|   | 14.4                      | Carga viral   |             |    |    |             |
|   | 14.5                      | CD4   |             |    |    |             |
|   | 14.6                      | Espudo por BAR  |             |    |    |             |
|   | 14.7                      | Toxoplasmosis   |             |    |    |             |
| <b>TOTAL</b>  |                           |   |             |    |    |             |
| 15. El servicio dispone de formularios suficientes que permitan el funcionamiento.  | 15.1                      | Registro de exámenes diarios                                |             |    |    |             |
|   | 15.2                      | Registro de resultados                                      |             |    |    |             |
|   | 15.3                      | Formularios de órdenes                                      |             |    |    |             |
| <b>TOTAL</b>  |                           |   |             |    |    |             |
| 16. Se cuenta con un programa de educación continua por escrito, para personal de laboratorio, que incluya por lo menos los siguientes temas. | 16.1                      | Bioseguridad  |             |    |    |             |
|   | 16.2                      | Manejo de desechos sólidos (contaminados y no contaminados) |             |    |    |             |
|   | 16.3                      | Normas de funcionamiento laboratorio                        |             |    |    |             |
|   | 16.4                      | Mantenimiento preventivo de equipo de laboratorio           |             |    |    |             |
|   | 16.5                      | VIH- SIDA   |             |    |    |             |
| <b>TOTAL</b>  |                           |   |             |    |    |             |
| 17. Existe evidencia de que en el servicio se implementa un proceso de control de calidad (interno y externo)                                 | 17.1                      | Se tienen los instrumentos de control de calidad            |             |    |    |             |
|   | 17.2                      | Se tienen registrados los hallazgos y planes de mejora      |             |    |    |             |
| <b>TOTAL</b>  |                           |   |             |    |    |             |

| Instrumento No. 13: Laboratorio   |                           |   |             |    |    |             |
|---|---------------------------|---|-------------|----|----|-------------|
| Estándares de desempeño   | Criterios de verificación |   | Observación |    |    | Comentarios |
|   |                           |   | SI          | NO | NA |             |
| 18. El laboratorio cuenta con facilidades para la atención de personas con discapacidad                               | 18.1                      | Rampas de acceso  |             |    |    |             |
|   | 18.2                      | Baños para uso de discapacitados (Puerta ancha, aditamentos de seguridad) |             |    |    |             |
|   |                           |   |             |    |    |             |
| <b>SEGURIDAD</b>  |                           |   |             |    |    |             |
| 19. El laboratorio cuenta con las condiciones para responder a incendios o desastres naturales en casos de emergencia | 19.1                      | Extintores para incendios accesible y vigente                             |             |    |    |             |
|   | 19.2                      | Señalización de salidas   |             |    |    |             |
|   | 19.3                      | Lamparas de emergencia en pasillos  |             |    |    |             |
|   | 19.4                      | Mapa o Ruta de evacuación en caso de emergencia                           |             |    |    |             |
|   | <b>TOTAL</b>              |   |             |    |    |             |
| <b>PERCEPCIÓN DEL USUARIO/A</b>   |                           |   |             |    |    |             |
| 20. Los usuarios/as son atendidos cordialmente  | 20.1                      | El personal que lo atendió se presentó y le llamo por su nombre           |             |    |    |             |
|   | 20.2                      | Recibió un trato respetuoso y amable del personal de salud                |             |    |    |             |
|   | <b>TOTAL</b>              |   |             |    |    |             |
| 21. El usuario/a está satisfecho de la atención recibida en el establecimiento de salud                               | 21.1                      | Le atendieron el día que estaba programado                                |             |    |    |             |
|   | 21.2                      | Recibió la atención y respuesta a su demanda                              |             |    |    |             |
|   | 21.3                      | Le explicaron sobre el proceso de toma de muestra                         |             |    |    |             |
|   | <b>TOTAL</b>              |   |             |    |    |             |

Para darle validez a este documento sírvase firmar donde corresponda:

Firma de la persona que **acompaña** esta medición

\_\_\_\_\_ Puesto : \_\_\_\_\_

medición

\_\_\_\_\_ Puesto : \_\_\_\_\_

Firma de la persona que **realiza** esta medición

\_\_\_\_\_ Puesto : \_\_\_\_\_

| Estándares    |    |
|---------------|----|
| Total         | 21 |
| Observados    |    |
| No aplican    |    |
| Alcanzados    |    |
| No Alcanzados |    |