



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				
	TOTAL					
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.				
TOTAL						

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.				
			TOTAL			
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).				
			TOTAL			
BIOSEGURIDAD						
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.				
	TOTAL					
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.				
		TOTAL				
ACCIDENTE LABORALES CON RIESGO BIO INFECCIOSO						
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				
INFRAESTRUCTURA, EQUIPO, MATERIALES E INSUMOS						

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				
			TOTAL			
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				
			TOTAL			

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)				
	TOTAL					
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.				
	TOTAL					

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)				
	TOTAL					
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.				
		TOTAL				

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				
TOTAL						
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				
TOTAL						
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				
TOTAL						
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				
TOTAL						

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)				
SEGURIDAD						
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				
	TOTAL					
PERCEPCIÓN DEL USUARIO/A						
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				
	TOTAL					
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				
	TOTAL					

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	