



Hospital Regional Universitario
CARLOS HAYA
 Servicio Andaluz de Salud
CONSEJERÍA DE SALUD

MANUAL DE CALIDAD LABORATORIO CLÍNICO

Actuación de la Unidad de Comunicación

Código	Fecha emisión/última revisión	Revisado	Aprobado
GO 04 Ed 01	18/11/09	Spsor. Rafael Infantes Viano	Dr. Vidal Pérez Valero.
Edición	Fecha próxima revisión		
I		Fdo:	Fdo:



Hospital Regional Universitario
CARLOS HAYA
Servicio Andaluz de Salud
CONSEJERÍA DE SALUD

Actuación de la Unidad de Comunicación

OBJETO:

Atender al cliente interno y externo, siempre bajo unas normas o procedimientos establecidos por la unidad.

DESARROLLO:

- **Al cliente interno:** Actuar como interlocutor entre los distintos laboratorios, y los profesionales de los distintos niveles de atención. (primaria y especializada):
- Informar sobre dudas previas de cómo obtener y trasladar los especímenes.
- Comunicar a los puntos de asistencia/extracciones cualquier incidencia en las distintas fases del proceso que abarca desde la fase preanalítica hasta la fase postanalítica, y actuar según proceda en cada caso.
- Recibir y/o conocer las reclamaciones de los informes en los distintos puntos de asistencia. Y gestionar un registro de las mismas.
- En caso de un resultado analítico con riesgo para el paciente, se localizará al médico responsable de éste o al equipo de urgencias correspondiente y lo pondrá en contacto con el facultativo del laboratorio para que le transmita la información oportuna. Gestionar registro.
- **Al cliente externo:** actuar como interlocutor y/o conocedor del problema en la relación con el paciente y sus familiares:
- Informar de los horarios de las salas de extracciones, y también resolver todas aquellas consultas no clínicas que se realicen previas a una recogida de espécimen o posteriores.
- Comunicar a los pacientes o familiares, cuando exista cualquier fallo en la cadena del proceso que obligue a ello, de la necesidad de acudir a una nueva extracción o lo que corresponda.
- Recibir y/o conocer las reclamaciones del cliente externo, de la gestión del usuario. Y gestionar un registro de las mismas.

- Tener en cuenta que no es la central de teléfonos del laboratorio.
- No se dará información de resultados ni de personal.

- Medios necesarios: Espacio, mesa, ordenador, teléfono y personal sanitario

- Todas las actuaciones serán protocolizadas.
- Registro de comunicados.
- Registro de normas y protocolos.

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Depositario	Firma del Depositario	Nombre del Depositario
Servicio de Laboratorio Jefe de Servicio		Dr. Vidal Perez
Supervisión de Enfermería		D. Rafael Infantes
Sección de trabajo		Unidad de Comunicación