



MANUAL OPERATIVO

**LABORATORIO DE
ANÁLISIS CLÍNICOS**





Manual Operativo Laboratorio de Análisis Clínicos



CONTENIDO

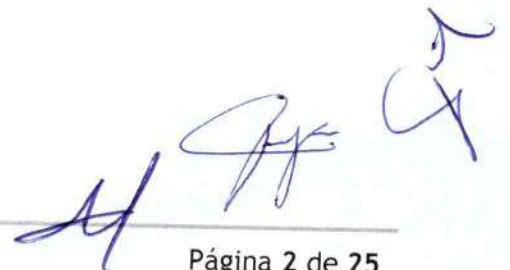
1. Reseña Histórica	2
2. Marco Jurídico	3
3. Justificación	5
4. Organigrama	6
5. Descripción de funciones	6
6. Objetivo General.....	17
7. Objetivos Específicos	17
8. Población Objetivo.....	17
9. Políticas de Operación	18
10. Tipos de Indicadores e Indicadores de Medición	19
11. Flujograma del Programa.....	20
12. Servicios.....	21
13. Plan de Emergencias	22
14. Autorizaciones	23
15. Sistema de Control.....	24
16. Bitácora de revisiones.....	25

1. Reseña Histórica

El Laboratorio de Análisis Clínicos inicio sus funciones el 1 de junio de 1973 en Herrera y Cairo 867 Centro de la Ciudad de Guadalajara, como parte del Centro de Bienestar social "Virginia Romero Viuda de Orozco" construido por el H. Ayuntamiento de Guadalajara, inaugurado por el Presidente Municipal Lic. Guillermo Cosío Vidaurri, El Vicepresidente Municipal Ing. Juan de Dios de la Torre y el Jefe de los Servicios Médicos Municipales Dr. Mario Rivas Souza, médico reconocido de nuestro estado con la intención de brindar a la población tapatía servicios mediante bajas cuotas de recuperación.

Desde sus inicios ha estado vinculado estrechamente con la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Guadalajara apoyándola para que los alumnos realicen su servicio social y/o elaboración de Tesis ya que desde entonces se cuenta con moderno equipo para análisis e investigación.

Después de 30 años de servicio en el año 2003 por una decisión de la administración de ese entonces cerraron las puertas del Laboratorio dejando de beneficiar a una gran cantidad de adultos mayores que en ese entonces correspondían al grueso de la población atendida; debido a la demanda del servicio y a la presión social en el mes de Febrero del año 2004 el Laboratorio reabre sus puertas brindando servicios en análisis generales a partir de esa fecha su incremento en servicios y población atendida va en aumento siendo este la mejor opción hoy por hoy en cuanto a análisis prenupciales se refiere, contando con un gran prestigio no solo a nivel municipal sino que cada vez se atienden a mas personas de los municipios cercanos a Guadalajara por la recomendación que nuestros usuarios refieren sobre la eficiencia, calidad y calidez en su atención y servicio.



2. Marco Jurídico

El presente manual se ha elaborado de acuerdo a los lineamientos de la normatividad vigente, con la finalidad de contar con un instrumento para conocer de manera integral la organización y el funcionamiento operativo del Laboratorio de Análisis Clínicos así como para contar con una herramienta que le permita al personal que trabaja dentro del laboratorio conocer de manera formal y completa cada una de sus funciones y los lineamientos legales y normativos que competen al desempeño de sus labores.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Título 1º, Capítulo 1, Artículo 4º.

Constitución Política Del Estado De Jalisco.

D.O. 21/VII/ 1917

REF. P.O. 28/ I/ 1993

Ley General de Salud.

D.O. 07/11/1984

REF. ADIC. D.O. 27/V/1987

REF D.O. 23/XII/1987

REF. ADIC. DER. D.O. 14/VI/1991

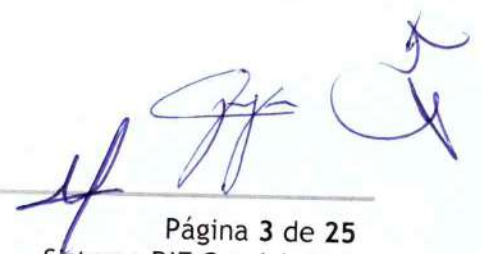
Ley Estatal De Salud.

P.O. 30/XII/1986.

El Reglamento de la ley General de Salud, en Materia de Control Sanitario de Actividades, Establecimiento, Productos y Servicios.

Título Vigésimo Quinto

“Efectos del Ambiente en la Salud”





Manual Operativo Laboratorio de Análisis Clínicos



NORMAS

NOM 005-STPS-1999, 012-STPS-1999, NOM 017-SSA1-1993, NOM 018-SSA1-1993, NOM 019-SSA1-1993, NOM 077-ssa1-1994, NOM-078-SSA-1994. NOM-087-ecol-1994, NOM-018-STPS-2000, NOM-007-SSA3-2011.

Reglamento Interno del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Guadalajara

Contrato Colectivo de Trabajo del Sistema DIF Guadalajara

VI. ATRIBUCIONES (Anexo 1)

NORMAS

NOM 005-STPS-1999, NOM 012-STPS-1999, NOM 017-SSA1-1993, NOM-018-SSA-1993, NOM-019-SSA1-1993, NOM 077-SSA1-1994, NOM 078-SSA-1994, NOM 087 ECOL-1994, NOM 018 STPS-2000, NOM 007-SSA3-2011

Reglamento Interno del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Guadalajara.

Contrato Colectivo de Trabajo del Sistema DIF Guadalajara.

3. Justificación

Como parte de los servicios integrales objetivo del Sistema DIF Guadalajara se crea este Laboratorio con la finalidad de fomentar el sano crecimiento físico de la niñez y de la población en general mediante la medicina preventiva ya que es una herramienta primordial para el área médica pues a través del análisis de muestras se diagnostican diferentes patologías y puede establecer el tipo de tratamiento que se debe administrar al paciente contribuyendo al estudio, prevención, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades mediante este análisis de muestras biológicas.

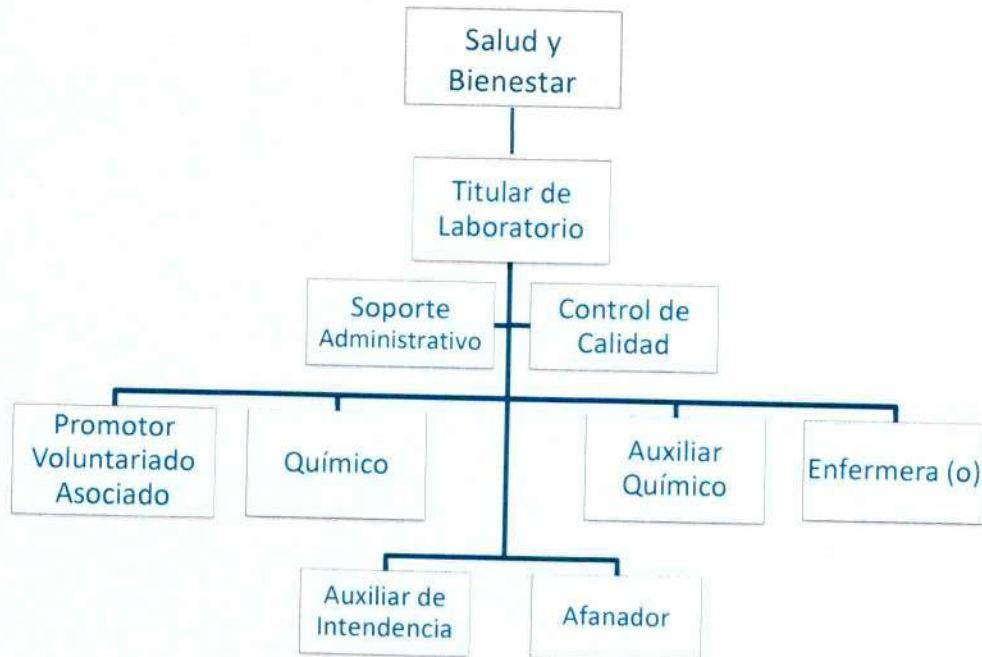
Las áreas de competencia de Laboratorio Clínico son:

- Hematología
- Bioquímica Clínica
- Microbiología
- Coproparasitología
- Bacteriología
- Serología
- Urianálisis

Análisis de Referencia en Inmunología, Hormonas, Marcadores Tumorales, etc.

En la actualidad el Laboratorio de Análisis Clínicos del Sistema DIF Guadalajara, cuenta con un excelente nivel de prestigio en nuestra comunidad debido a la calidez y calidad en su servicio, así como la confiabilidad en sus resultados gracias al esfuerzo y colaboración de este gran equipo de trabajo.

4. Organigrama



5. Descripción de funciones

Titular de laboratorio

1. Solicitar apoyo a la coordinación respecto a las necesidades del área de laboratorio en todos los ámbitos.
2. Reportar los informes solicitados a la coordinación sobre el funcionamiento del laboratorio de análisis clínicos.
3. Realizar y supervisar las actividades para control de las áreas del laboratorio DIF Guadalajara con el fin de garantizar la calidad del servicio en general.
4. Realizar y supervisar las actividades para control Administrativo del laboratorio DIF Guadalajara con el fin de garantizar un manejo transparente de los ingresos en general.

5. Fomentar el cumplimiento de las normas y leyes aplicables, la política de calidad y sus objetivos.
6. Tomar decisiones adecuadas ante cualquier cambio en la forma de trabajo o estructura del laboratorio.
7. Toma de decisiones ante cualquier cambio en la forma de trabajo o estructura del laboratorio.
8. Gestionar recursos ante las autoridades correspondientes del Sistema para la operación y mejora del Laboratorio.
9. Asumir las funciones de "Director de laboratorio" y "alta dirección" establecidas en NMX-EC- 15189-IMNC-2015.
10. Delegar funciones al personal capacitado y competente.
11. Procurar la seguridad del personal y el cliente en las instalaciones.
12. Procurar resultados confiables, verificar todo trabajo realizado en el laboratorio para determinar si la información es clínicamente relevante.
13. Asesorar con respecto a la selección de exámenes, atender dudas y quejas independientemente de que estas provengan del personal o del cliente.
14. Difundir y aplicar las buenas prácticas de laboratorio.
15. Conocer las licitaciones a través de las cuales DIF Guadalajara selecciona a los proveedores, monitoreo y evaluación de los proveedores licitados por DIF Guadalajara para el área de laboratorio.
16. Proporcionar oportunidades para participar en actividades científicas y otras actividades de organizaciones de profesionales de laboratorio.
17. Medir el desempeño de los procesos, garantizar y mejorar la calidad de los servicios de acuerdo a las posibilidades.
18. Establecer y comunicar la política de calidad.
19. Concientizar al personal de la importancia de cumplir con los requisitos del Usuario y las instituciones regulatorias.
20. Realizar la planeación y cumplimiento de las actividades.
21. Definir responsabilidades e interacciones de todo el personal.
22. Garantizar la comunicación mediante procesos.
23. Designar un responsable de la calidad.
24. Efectuar las revisiones por la dirección.
25. Solicitar capacitación para que el personal cumpla con las competencias en las actividades asignadas.

26. Gestionar el recurso para realizar apropiadamente las actividades de pre-examen, examen y post-examen.
27. Elaboración y control de entrega recepción de la administración.
28. Todas las demás actividades relacionadas con el puesto desempeñado y las que le demanden según programas prioritarios.
29. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato, en beneficio y atención de los usuarios.
30. Asumir la coordinación del Programa Interno de Protección Civil y verificar la ejecución del plan de acción ante desastres.
31. Verificar que la plataforma electrónica sea capturada y le den el seguimiento correspondiente a los usuarios.

Soporte Administrativo

1. Apoyar a la jefatura en la organización administrativa de laboratorio, realiza tareas administrativas y económico-contables de acuerdo a los requerimientos del puesto.
2. Manejo y control de la cobranza de los análisis clínicos.
3. Gestiones con empresas de proveedores de bienes y servicios.
4. Responsable por contactos personales con sus compañeros y usuarios.
5. Responsable por errores en el desarrollo de su trabajo que puedan afectar las áreas.
6. Proponer acciones de mejora.
7. Responsable por resguardo de mobiliario a su cargo.
8. Resguardar y ordenar documentación a su cargo.
9. Responsable de la información confidencial de usuarios.
10. Elaboración y control de entrega recepción de la administración.
11. Participar activamente en el Programa Interno de Protección Civil y verificar la ejecución del plan de acción ante desastres.
12. Todas las demás actividades relacionadas con el puesto desempeñado y las que le demanden según programas prioritarios.
13. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato, en beneficio y atención de los usuarios.

14. Participar en la captura de la plataforma electrónica y darle el seguimiento correspondiente a los usuarios.
15. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.
16. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

Químico de Control de Calidad

1. Vigilar que todos los procedimientos efectuados dentro del proceso preanalítico, pre analítico, analítico y postanalítico cumplan con las normas de calidad establecidas en las normas correspondientes de la legislación mexicana para el funcionamiento de los laboratorios de análisis clínico.
1. Tener sentido de responsabilidad, discreción, trabajo en equipo, ética Profesional, análisis e interpretación.
2. Monitorea el control de calidad interno y externo del laboratorio
3. Supervisa el cumplimiento de normas y reglamentos que rige al laboratorio.
4. REPORTA A Jefatura el buen funcionamiento del laboratorio.
5. Apoya en la elaboración de documentos de gestión de calidad y revisa documentos técnicos.
6. A solicitud de Jefatura planifica y organiza el programa de auditoría interna del control de calidad.
7. Revisa la documentación del sistema de gestión existente.
8. Apoya a Jefatura en la evaluación de proveedores si así se le requiere.
9. Asiste a reuniones relacionadas con la calidad si así se requiere.
10. Induce al sistema de gestión de calidad al personal nuevo, identifica necesidades de capacitación y elabora junto con la jefatura el programa anual de capacitación continua del personal del Laboratorio.
11. Revisa el desempeño del laboratorio y propone a la jefatura oportunidades de mejora.
12. Participa en la elaboración de manuales y procedimiento en el laboratorio.
13. Realiza otras actividades de acuerdo al puesto de control de calidad que le encomiende la jefatura.



14. Responsabilidad por errores en el desarrollo de su trabajo que puedan afectar las áreas.
15. Apoya en lo pertinente a la entrega recepción de la administración.
16. Participar en la captura cuando se requiera de la plataforma electrónica y darle el seguimiento correspondiente a los usuarios.
17. Verifica el control de calidad en el seguimiento de usuario en plataforma electrónica.
18. Participar activamente en el Programa Interno de Protección Civil y verificar la ejecución del plan de acción ante desastres.
19. Todas las demás actividades relacionadas con el puesto desempeñado y las que le demanden según programas prioritarios.
20. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.
21. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

Promotor Voluntariado Asociado (secretaria)

1. Colaborar con el Jefe de laboratorio en el área administrativa encargándose de la documentación generada.
2. Capacidad para planear sus actividades, acompañado de habilidades de cálculos numéricos, un buen lenguaje y desenvolvimiento adecuado a su cargo, buena comunicación, Iniciativa suficiente para el puesto, organización y responsabilidad.
3. Entrega de documentación con Direcciones, Coordinaciones y Jefaturas del DIF.
4. Apoyar con las gestiones con empresas de proveedores de bienes y servicios.
5. Atiende la recepción desde el inicio de labores del día comenzando con las siguientes actividades: Ingresar al Laboratorio 7:00 a.m., atiende a los pacientes, abriendo el laboratorio a las 7:30 a.m. para repartir las fichas por orden de llegada, cada paciente se atiende de acuerdo a su ficha, las cuales se otorgan por orden numérico.
6. Captura datos generales del usuario en plataforma electrónica. Genera un folio de usuario que será el seguimiento de la atención del servicio.

7. Da de alta los datos del Usuario y genera la Orden de Servicio de los exámenes que se van a realizar cada paciente.
8. A cada persona se le elabora un recibo foliado, que lo expide el departamento de tesorería, detallando los estudios que se realizan, el costo y la fecha de entrega de los mismos.
9. A esta solicitud se le asigna un número de acuerdo al recibo de tesorería y también u folio del laboratorio.
10. En caso de solicitar examen de orina o coprocultivo se enumeran las muestras de acuerdo a la solicitud.
11. Hacer las listas de exámenes de maquila que se envían a los diferentes laboratorios de referencia.
12. A la lista se le agrega el número de recibo de tesorería que se le asigna al paciente.
13. Este se realiza sumado el pago de cada recibo, haciendo el total de ingreso diario por los exámenes elaborados en el laboratorio, al día.
14. Se elabora una hoja con la información de depósito, con el número de cuenta y referencia, la cantidad que se deposita a nombre de Dif Guadalajara, diariamente.
15. Apoyo en lo concerniente en trabajos de mecanografía, es la encargada, de escribir las cartas, memorandos, oficios y pedidos, solicitados por la encargada de laboratorio, llenando un registro de los mismos y seguimiento hasta concluir el objetivo.
16. Realiza llamadas telefónicas, informa sobre llamadas recibidas.
17. Se requiere de la total disponibilidad para el cumplimiento de labores delegadas por el encargado del laboratorio así como cualquier actividad encargada por el mismo.
18. Rotular los sobres con el nombre del paciente, el número que se le adjudico, y el doctor que lo solicita.
19. Hacer los reportes de los exámenes en los formatos que se tienen, anotando cuidadosamente los resultados y las anotaciones en caso de que le indique el personal químico.
20. La entrega de los resultados se efectuara de 2:30 hrs. A 15:30 hrs. Los exámenes que se envían para maquila se entregaran según el tiempo estipulado.

21. En caso de no tener el recibo el paciente para recoger resultados, anotara nombre y firma en una libreta que se encuentra rotulada como entrega de resultados, con el número del recibo.
22. Recibe la ruta y lleva un registro de los documentos recibidos y seguimiento de los mismos.
23. Responsabilidad por decisiones de carácter administrativo en relación a su área.
24. Responsabilidad por supervisión de áreas respecto al mantenimiento del Laboratorio.
25. Responsabilidad por errores en el desarrollo de su trabajo que puedan afectar las áreas.
26. Participar activamente en el Programa Interno de Protección Civil y verificar la ejecución del plan de acción ante desastres.
27. Apoyar en la elaboración y control de entrega recepción de la administración.
28. Todas las demás actividades relacionadas con el puesto desempeñado y las que le demanden según programas prioritarios.
29. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.
30. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

Químico (a)

1. Seguir instrucciones al pie de la letra, cumplir con los objetivos y metas establecidas por la jefatura.
2. Da atención e informes con prontitud y amabilidad a los usuarios.
3. Organiza y monitorea a los prestadores de servicio.
4. Participa en la atención y toma de muestras en Guarderías; Albergues; Salas de tomas y en Programas de prenupciales si así se le requiere.
5. Informa al usuario sobre las condiciones previas a los estudios.
6. Realiza toma de muestras.
7. Centrifuga, separa las muestras para proceso interno y para envío a maquila.
8. Realiza el criterio de aceptación y rechazo de muestras.

9. Realiza procedimiento de encendido, preparación y control de calidad de equipos.
10. Registra en Bitácora la lista de pacientes y estudios a realizar
11. Realiza el proceso en el área que se le asigne.
12. Captura, Revisa, Valida, Registra e Imprime Resultados.
13. Entrega resultados y lo registra si así se requiere.
14. Participación en toma de muestras en Guarderías, Albergues, Salas de tomas; etc.
15. Realiza inventario de materiales, insumos y reactivos para solicitarlos.
16. Realiza el lavado de material según los procedimientos establecidos.
17. Desecha el material de laboratorio de forma adecuada.
18. Prepara desechos y entrega a residuos peligrosos.
19. Realiza limpieza a equipos de acuerdo a programas y procedimientos establecidos.
20. Colabora en otras actividades relacionadas al laboratorio cuando la jefatura se los solicite.
21. Participa en la elaboración de manuales y procedimiento en el laboratorio.
22. Captura seguimiento de usuario en plataforma electrónica.
23. Responsabilidad por errores en el desarrollo de su trabajo que puedan afectar las áreas.
24. Participar activamente en el Programa Interno de Protección Civil y verificar la ejecución del plan de acción ante desastres.
25. Apoyar en la elaboración y control de entrega recepción de la administración.
26. Todas las demás actividades relacionadas con el puesto desempeñado y las que le demanden según programas prioritarios.
27. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.
28. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

Auxiliar Químico

1. Ejecutar labores auxiliares en un Laboratorio Clínico en apoyo a los profesionales contribuyendo con la realización ágil y oportuna de los exámenes de laboratorio.
2. Realiza toma de muestra de acuerdo al manual de laboratorio.
3. Proporciona indicaciones al paciente para los exámenes que se ofertan.
4. Realiza el pre tratamiento de las muestras para su proceso.
5. Prepara muestras para envío a maquila.
6. Apoya al Químico en la realización de los frotos sanguíneos, realiza el pre-proceso de las muestras de orina, y excremento para la realización de examen general de orina, coproparasitoscópico y coprológico general.
7. Realiza la disposición de materiales, reactivos en los lugares apropiados de acuerdo a instrucciones.
8. Solicitud de materiales de almacén para las diferentes áreas del laboratorio.
9. Realiza el lavado de material según los procedimientos establecidos.
10. Desecha el material de laboratorio de forma adecuada.
11. Prepara desechos y entrega a residuos peligrosos.
12. Realiza limpieza a equipos de acuerdo a programas y procedimientos establecidos.
13. Dar servicio en salas de tomas.
14. Responsabilidad por errores en el desarrollo de su trabajo que puedan afectar las áreas.
15. Colabora en otras actividades relacionadas al laboratorio cuando la jefatura se los solicite.
16. Captura seguimiento de usuario en plataforma electrónica.
17. Responsabilidad por errores en el desarrollo de su trabajo que puedan afectar las áreas.
18. Participar activamente en el Programa Interno de Protección Civil y verificar la ejecución del plan de acción ante desastres.
19. Apoyar en la elaboración y control de entrega recepción de la administración.
20. Todas las demás actividades relacionadas con el puesto desempeñado y las que le demanden según programas prioritarios.

21. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.
22. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

Enfermera (o)

1. Auxiliar al personal de procesos en la atención a usuarios así como en los mismos procesos.
2. Realiza toma de muestra de acuerdo al manual de laboratorio.
3. Proporciona indicaciones al paciente para los exámenes que se ofertan.
4. Realiza el pre tratamiento de las muestras para su proceso.
5. Prepara muestras para envío a maquila.
6. Apoya al Químico en la realización de los frotos sanguíneos, realiza el pre-proceso de las muestras de orina, y excremento para la realización de examen general de orina, coproparasitológico y coprológico general.
7. Realiza la disposición de materiales, reactivos en los lugares apropiados de acuerdo a instrucciones.
8. Solicitud de materiales de almacén para las diferentes áreas del laboratorio.
9. Realiza el lavado de material según los procedimientos establecidos.
10. Desecha el material de laboratorio de forma adecuada.
11. Prepara desechos y entrega a residuos peligrosos.
12. Realiza limpieza a equipos de acuerdo a programas y procedimientos establecidos.
13. Dar servicio en salas de tomas.
14. Colabora en otras actividades relacionadas al laboratorio cuando la jefatura se los solicite.
15. Responsabilidad por contactos personales con sus compañeros y usuarios.
16. Responsabilidad por errores en el desarrollo de su trabajo que puedan afectar las áreas.
17. Mantener limpio y esterilizada su área de trabajo.
18. Registrar y verificar existencia de material de fin de semana.
19. Mantener Stock y material en Sala de Tomas y cajas de pescador.
20. Captura seguimiento de usuario en plataforma electrónica.

21. Responsabilidad por errores en el desarrollo de su trabajo que puedan afectar las áreas.
22. Participar activamente en el Programa Interno de Protección Civil y verificar la ejecución del plan de acción ante desastres.
23. Apoyar en la elaboración y control de entrega recepción de la administración.
24. Todas las demás actividades relacionadas con el puesto desempeñado y las que le demanden según programas prioritarios.
25. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.
26. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

Auxiliar de Intendencia/Afanador

1. Responsable de cuidar las instalaciones, mobiliario y equipo de su área de trabajo.
2. En horas laborales es responsable del buen uso y conservación del edificio, mobiliario y equipo del área que le corresponde.
3. Responsable de la limpieza del área de trabajo.
4. Diariamente sacude barre trapea y desinfecta el área de trabajo: Vidrios, puertas, baños, área de recepción, sala de tomas, oficina, pasillo, escaleras y área de laboratorio de acuerdo a la bitácora.
5. Recolecta los materiales de desecho y las deposita en los recipientes adecuados.
6. Apoyo cuando se necesite hacer tareas especiales.
7. Responsabilidad por errores en el desarrollo de su trabajo que puedan afectar las áreas.
8. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción antes desastres.
9. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.
10. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

6. Objetivo General

Coadyuvar a la prestación de servicios integrales de asistencia social marcados en los programas básicos del Sistema DIF Guadalajara en cuanto a la salud se refiere, mediante acciones de prevención, control, seguimiento, análisis y tratamiento y fomento en mejora de la salud física.

A través de cuotas de recuperación para al alcance de la población más vulnerable brindando resultados confiables con insumos y servicio de excelente calidad.

7. Objetivos Específicos

1. Ejercer acciones que Fomenten el autocuidado a través de la prevención y análisis oportuno.
2. Contribuir al incremento cultural en cuanto a las campañas de salud en prevención oportuna de enfermedades.
3. Acercar los servicios de laboratorio a la población vulnerable.
4. Concientizar a la población de vencer el miedo a los análisis sanguíneos ya que son para el bien personal y confiables.

8. Población Objetivo

La población vulnerable del municipio de Guadalajara, y zona conurbada que requiera de cualquier tipo de servicio de Laboratorio Clínico, con la intención de prevenir, tratar o diagnosticar cualquier tipo de enfermedad.

- Atención a población en general
- Atención a población con discapacidad
- Atención adultos mayores
- Atención a población vulnerable y situación de calle
- Atención a guarderías y albergues
- Atención a protección a la infancia

- Apoyo a procuraduría social y consejo de familia
- Programa de examen prematrimonial
- Participación en brigadas de salud
- Así como control sanitario al personal del sistema DIF que ofrece sus servicios a guarderías, albergues y CDI'S
- Público en general

9. Políticas de Operación

1. Política de Calidad mediante implementación de programas y estrategias para la mejora continua.
2. Política de ampliación de mercado buscando cubrir todas las zonas del municipio de Guadalajara para llegar a más población incrementando tanto servicios ofertados como espacios.
3. Política de recursos humanos contar con personal capacitado, motivado y estimulado que contribuya con su trabajo diario al mejoramiento continuo del laboratorio.
4. Política de servicio al usuario brindar un servicio ágil con calidad y calidez.
5. Política de Ética manejar con absoluta discreción y confidencialidad los resultados de los análisis.
6. Política de gestión ambiental asegurando el correcto manejo de los residuos de laboratorio de modo que se cubra con la normatividad aplicable en la materia.



10. Tipos de Indicadores e Indicadores de Medición

EFICIENCIA: Número de personas satisfechas con el servicio que se atienden mensualmente.

EFICACIA: Número de Análisis Practicados logrando el efecto que se desea.

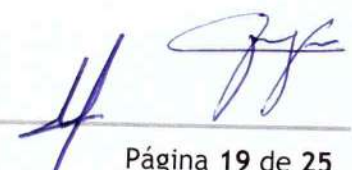
EFFECTIVIDAD: Número de pacientes que asistieron mensualmente y que obtienen sus resultados en tiempo y forma.

LEGITIMIDAD: Se mide a través de la evaluación de los procesos realizados para la obtención de los resultados.

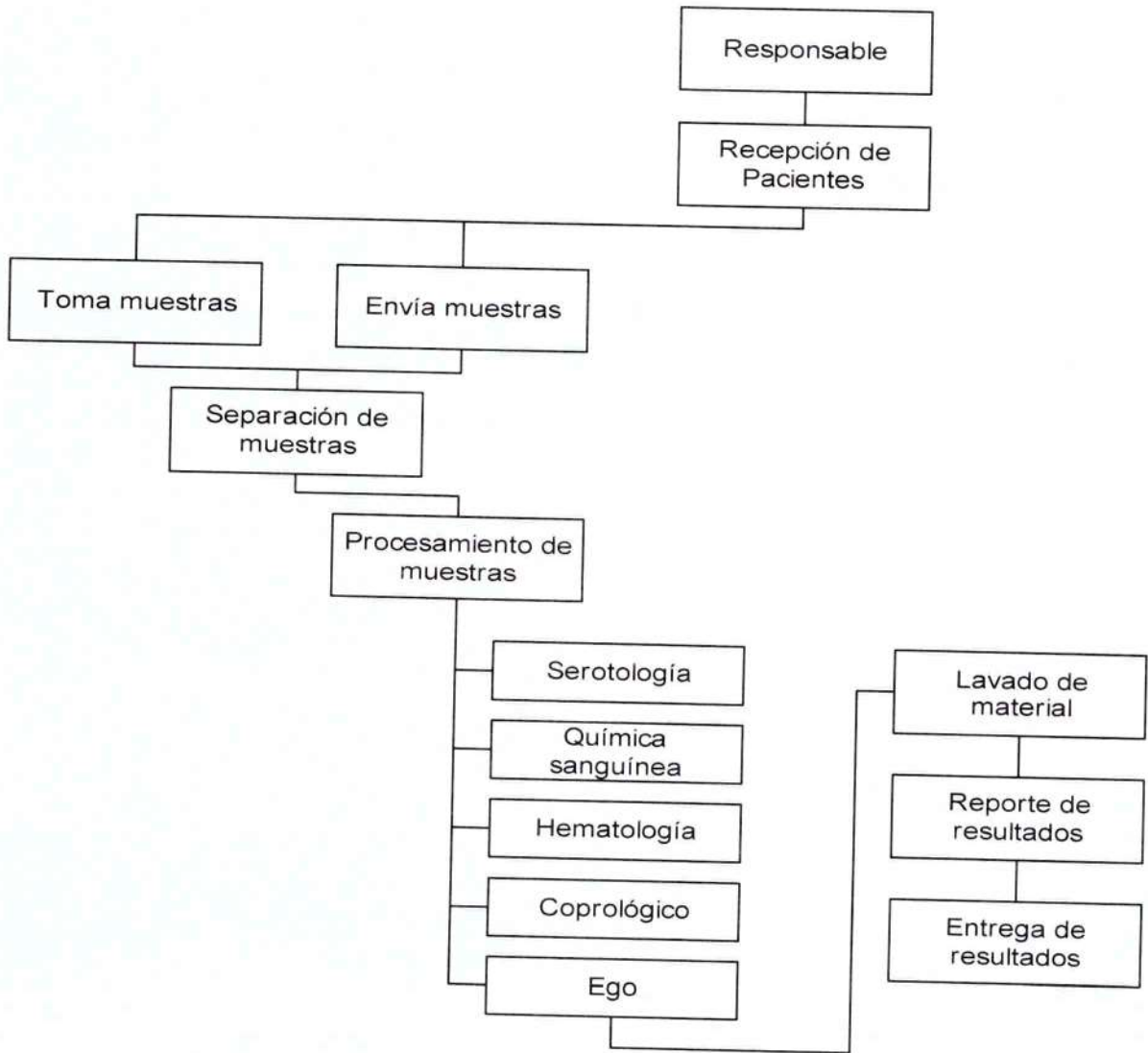
Indicadores de Medición

Tipo de indicador	Descripción Indicador	Forma de Medición
Eficiencia	Número de personas que se atienden mensualmente	<u>Personas que asistieron a realizarse algún examen y a solicitar información.</u> Pacientes atendidos con exámenes
Eficacia	Numero de análisis practicados en laboratorio	<u>Total de resultados obtenidos</u> Total de pacientes atendidos
Legitimidad	Evaluación de los procesos	<u>Evaluación de los procesos realizados para la obtención de los resultados.</u> Satisfechos con el servicio brindado





11. Flujoograma del Programa



12. Servicios

El laboratorio del DIF Guadalajara ofrece servicios de análisis clínicos con bajas cuotas de recuperación, con personal capacitado, con un estricto control de calidad interno y participando conjuntamente en programa externo de calidad (PACAL) para emitir resultados con un alto valor diagnóstico.

Descripción de los Servicios	Niveles de Intervención				Objetivos
	Promoción	Prevención	Intervención	Reintegración	
Análisis clínicos	x		x		Ejercer acciones para la prevención diagnóstico y tratamiento de enfermedades de la población en general.
Papanicolaou	x	x	x		Prevenir el virus del papiloma humano, cáncer cérvico uterino y mantener la salud reproductiva de la mujer.
Análisis prenupciales	x		x		Chequeo de salud al inicio de la vida sexual reproductiva. Estos análisis se realizan en el laboratorio del DIF o en las pláticas prematrimoniales en el centro de la amistad internacional los fines de semana.



Manual Operativo
Laboratorio de Análisis Clínicos

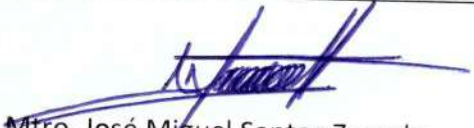

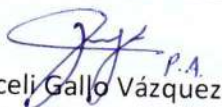
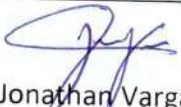



13. Plan de Emergencias

2018- PROGRAMA INTERNO DE PROTECCIÓN CIVIL
“LABORATORIO DEL SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL
MUNICIPIO DE GUADALAJARA”.

Programa Interno de Protección Civil del Centro de Desarrollo Comunitario No.22

14. Autorizaciones

AUTORIZACIONES		
Coordinación de Área:	Coordinación de Servicios	
Departamento de quien depende:	Salud y Bienestar	
Entra en vigor a partir de: 12-09-2018	Código: MOP-CS/SB.LABORATORIO-3.2.3	Versión: 01-2018
Manual Operativo		
VALIDACIONES		
 Mtro. José Miguel Santos Zepeda Dirección General	 Mtro. José Martín Díaz de León Coordinación de Servicios	
Autorizó	Validó	
 Elba Araceli Gallo Vázquez Titular de Laboratorio de Análisis	 Cesar Jonathan Vargas Carretero Titular de Salud y Bienestar	 Fausto A. Velasco Romero Titular de Planeación, Evaluación y Monitoreo
Realizó	Revisó	Revisó

15. Sistema de Control

1. Hoja membretada
2. Solicitud de exámenes
3. Certificado médico prenupcial
4. Reporte de Exámenes prenupciales
5. Prueba de embarazo legal
6. Tarjeta Grupo Sanguíneo
7. Solicitud para exámenes prenupciales
8. Vale de almacén interno
9. Certificado médico General
10. Recibo de cuota de recuperación
11. Vale de almacén para oficinas
12. Formato información cultivo faríngeo
13. Formato información Examen General de Orina
14. Consentimiento para prueba HIV
15. Formato pagare para descuentos por nómina
16. Cadena de custodia
17. LAB-FO-09 Formato de control de cambios de documentos
18. LAB-BI-47 Bitácora de Revisiones



16. Bitácora de revisiones

(Registre las modificaciones que va sufriendo el documento, debe coincidir la fecha de la última modificación con la fecha de actualización y la fecha de la firma del documento).

No.	FECHA DE CAMBIO	REFERENCIA DEL PUNTO MODIFICADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO