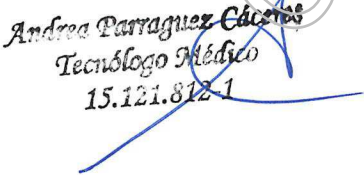
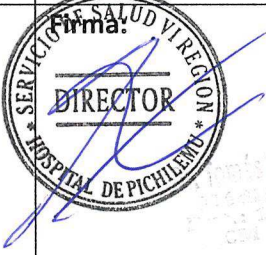


	Protocolo Criterios de rechazo de muestras Laboratorio clínico Hospital Pichilemu	Código: HP-CSP-APL 1.2- PO 6
		Versión: 5
		Fecha Aprobación: 05 Enero 2022
		Fecha Vigencia: 05 Enero 2027
		Página 1 de 8

Protocolo Criterios de rechazo de muestras
Laboratorio Clínico
Hospital Pichilemu

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: TM. Andrea Parraguez Cáceres Cargo: Tecnólogo Médico Unidad o Sección: Laboratorio Clínico	Nombre: TM. Carmen Escalona Matta Cargo: Tecnólogo médico Unidad o Sección: Laboratorio clínico	Nombre: Dr. Tomas Velozo Delaunoy Cargo: Director Unidad o Sección: Dirección
Firma:  <i>Andrea Parraguez Cáceres</i> Tecnólogo Médico 15.121.812-1	Firma:  	Firma:   
Fecha: 29 Diciembre 2021	Fecha: 30 Diciembre 2021	Fecha: 05 Enero 2022

	Protocolo Criterios de rechazo de muestras Laboratorio clínico Hospital Pichilemu	Código: HP-CSP-APL 1.2- PO 6
		Versión: 5
		Fecha Aprobación: 05 Enero 2022
		Fecha Vigencia: 05 Enero 2027
		Página 2 de 8

INTRODUCCION Y OBJETIVOS

1.1 Introducción:

No existe Laboratorio ni Tecnología analítica capaces de entregar un buen resultado partiendo de una mala muestra. La toma de muestra forma parte de la Fase Pre-analítica del proceso general en el Laboratorio Clínico, siendo decisiva en el producto a entregar, ya que los factores que inciden en ella, pueden afectar los analitos, invalidando el informe forzosamente. A fin de lograr el objetivo de una buena toma de muestra, debemos tratar de minimizar las posibilidades de error, en todos los pasos que conlleva el análisis de una muestra.

El presente protocolo tiene como finalidad definir los criterios de rechazo de las muestras recepcionadas en el Laboratorio del Hospital de Pichilemu, para así poder garantizar un resultado confiable, y unificar criterios entre los distintos profesionales del servicio.

1.2 Objetivos:

El presente protocolo tiene como objetivos:

- Indicar el procedimiento para realizar los rechazos de las muestras recepcionadas en el Laboratorio clínico del Hospital de Pichilemu
- Estandarizar los criterios de rechazo de muestras recepcionadas en el Laboratorio clínico del Hospital de Pichilemu

ALCANCE

Todos los funcionarios que ejerzan funciones en el Laboratorio clínico del Hospital de Pichilemu.

RESPONSABLES DE LA APLICACIÓN

- **Tecnólogo (a) Médico y TENS del Laboratorio:** Responsables de realizar el rechazo de las muestras que no cuenten con las condiciones óptimas para su procesamiento según lo indicado en este protocolo.
- **Médico, Técnico Paramédico, Enfermera (o), Matrón (a) de los Servicios clínicos:** Son los responsables de recibir la información del rechazo realizado, y realizar o coordinar la nueva toma de muestra según corresponda.

DEFINICIONES

- **Fase Pre-analítica:** Fase fuera del laboratorio que va desde la emisión de la orden del examen, hasta que llega la muestra al laboratorio.
- **TM:** Tecnólogo médico
- **TENS:** Técnico en Enfermería de Nivel Superior

	Protocolo Criterios de rechazo de muestras Laboratorio clínico Hospital Pichilemu	Código: HP-CSP-APL 1.2- PO 6
		Versión: 5
		Fecha Aprobación: 05 Enero 2022
		Fecha Vigencia: 05 Enero 2027
		Página 3 de 8

CRITERIOS DE RECHAZO DE MUESTRAS

El establecimiento de criterios de aceptación-rechazo de las muestras obtenidas que llegan al laboratorio clínico del Hospital de Pichilemu, debe ser una de las medidas a tomar para el establecimiento de un sistema de calidad adecuado. En el laboratorio no podemos aumentar la calidad de las muestras que van a ser analizadas y por tanto debemos asegurarnos de no malgastar tiempo y recursos en muestras de baja calidad, que por definición proporcionan resultados no fiables.

En el Hospital de Pichilemu se aplicarán los siguientes criterios de rechazo de muestras:

MUESTRA DERRAMADAS: muestras visiblemente derramadas al momento de la recepción en laboratorio. Este rechazo se puede realizar al momento de la recepción de la muestra.

- Manejo: En este caso se avisa al Servicio o paciente según corresponda, solicitando una nueva muestra, y es rechazada por el TM o TENS en el Sistema Informático. Al llegar la nueva muestra se ingresan los exámenes faltantes como un paciente nuevo.

MUESTRA HEMOLIZADA: Es la Lisis o Rompimiento de los glóbulos rojos. Se puede producir por una punción traumática, vaciar la muestra desde una jeringa al tubo sin sacar la aguja, contaminación del tubo, permanencia larga de sangre total en un recipiente, choque térmico (enfriamiento o calentamiento excesivo), etc. Puede producir recuentos anormalmente bajos o altos, alteraciones en VHS, y alteraciones en la mayoría de las mediciones. Este rechazo se debe realizar posterior al proceso de centrifugación de la muestra.

- Manejo: En este caso se avisa al Servicio correspondiente solicitando una nueva muestra, y es rechazada por el TM o TENS en el Sistema Informático. Al llegar la nueva muestra se ingresan los exámenes faltantes como un paciente nuevo.

MUESTRA LIPEMICA: Es Aquella muestra de plasma o suero con alto contenido en grasa. Presenta un aspecto blanquecino, y puede deberse a una extracción de una muestra de un enfermo con alimentación parenteral o tras una ingesta copiosa. Hay determinaciones cuyos resultados se alteran cuando existe este problema. Este rechazo se debe realizar posterior al proceso de centrifugación de la muestra.

- Manejo: En este caso se avisa al Servicio correspondiente solicitando una nueva muestra, y es rechazada por el TM o TENS en el Sistema Informático. Al llegar la nueva muestra se ingresan los exámenes faltantes como un paciente nuevo.

MUESTRA INSUFICIENTE: Es aquella que puede ser procesada, pero cuyo volumen no permite la determinación de todos los exámenes o analitos indicados en la orden de exámenes. Este rechazo se puede realizar al momento de la recepción de la muestra. Se debe indicar específicamente el caso de las muestras de Orina Completa, Mau y RAC, donde se aceptará como mínimo 10 ml para así poder obtener un correcto procesamiento. En el caso de que el paciente sea pediátrico o pacientes con Anuria (suspensión de la secreción de orina) u Oliguria (disminución anormal del volumen de orina emitida en 24 hora), se aceptará un mínimo de 4 ml.

- Manejo: En este caso se avisa al Servicio o paciente según corresponda, solicitando una nueva muestra, y es rechazada por el TM o TENS en el Sistema Informático. Al llegar la nueva muestra se ingresan los exámenes faltantes como un paciente nuevo.

MUESTRA COAGULADA:(SOLO TUBOS CON ANTICOAGULANTE = TAPA VERDE, CELESTE, LILA, NEGRA): Aquella muestra que se presenta coagulada parcial o totalmente, y que se extrajo con anticoagulante en el tubo. Puede deberse a una extracción lenta, a una mezcla incorrecta del anticoagulante con la muestra o a un defecto del propio anticoagulante. Este rechazo se puede realizar tanto al momento de la recepción de la muestra como durante su procesamiento.

	Protocolo Criterios de rechazo de muestras Laboratorio clínico Hospital Pichilemu	Código: HP-CSP-APL 1.2- PO 6
		Versión: 5
		Fecha Aprobación: 05 Enero 2022
		Fecha Vigencia: 05 Enero 2027
		Página 4 de 8

- Manejo: En este caso se avisa al Servicio correspondiente solicitando una nueva muestra, y es rechazada por el TM o TENS en el Sistema Informático. Al llegar la nueva muestra se ingresan los exámenes faltantes como un paciente nuevo.

MUESTRA MAL TOMADA: Uso de contenedor, recipiente, tubo o frasco inadecuado, ya que hay analitos que pueden ser determinados en muestras diferentes, suero o plasma, pero otros deben cumplir indicaciones estrictas. Corresponden también a esta categoría las orinas de 24 horas con menos de 500 cc, y cuyo paciente no padezca de Anuria u Oliguria. También se incluyen los exámenes tomados por el paciente en su domicilio y que no cumplan las indicaciones entregadas por el laboratorio. Este rechazo se puede realizar al momento de recepcionar la muestra.

- Manejo: En este caso se avisa al Servicio o paciente según corresponda, solicitando una nueva muestra, y es rechazada por el TM o TENS en el Sistema Informático. Al llegar la nueva muestra se ingresan los exámenes faltantes como un paciente nuevo.

SIN MUESTRA, SIN MUESTRA POR FALTA DE INSUMOS o SIN MUESTRA POR MENSTRUACIÓN: Aquella muestra que no se ha recibido en el Laboratorio, cuando en la petición se solicitaba o cuando se solicita una nueva muestra pero no llega. También se incluyen las muestras de orina que no pudieron ser tomadas por presencia de menstruación, o aquellos exámenes que no se pueden procesar debido a que no se cuenta con los insumos necesarios por falta de stock.

- Manejo: En el caso de los exámenes provenientes de los servicios de urgencias y hospitalización indiferenciada y que no traen las muestras correspondientes, esos exámenes no serán ingresados al sistema informático hasta que llegue la muestra faltante.
- En el caso de policlínico si se aplicará este tipo de rechazo, de ser posible se avisara al paciente de la muestra faltante en el mismo proceso de toma de muestra. En el caso de corresponder a una orina, deposiciones, o cualquier muestra que deba ser obtenida por el paciente en su domicilio, se mantendrá pendiente en el Sistema Informático por 1 semana, de no contar con la muestra después de este periodo se rechazara como “sin muestra”.

MUESTRA MAL ROTULADA: Las muestras que consideramos mal identificadas son aquellas en las que: no coinciden datos de petición y muestras; código de barras mal colocado y muestras sin identificar.

- Manejo: en el caso de muestras en las cuales no coinciden los nombres con la solicitud de exámenes se avisara al servicio correspondiente solicitando una nueva muestra, y es rechazada por el TM o TENS en el Sistema Informático. Al llegar la nueva muestra se ingresan los exámenes faltantes como un paciente nuevo.
- En el caso de muestras sin identificar, se solicitará a la persona que toma la muestra que rotule los tubos o frascos, contra firma de orden de exámenes, para indicar su responsabilidad y seguridad sobre la identificación del paciente. Se procederá a rechazar las muestras en el Sistema informático por parte del TM o TENS. Al tener las muestras rotuladas se ingresaran los exámenes faltantes como un nuevo paciente.
- En el caso de muestras mal rotuladas que por cualquier motivo no puedan ser obtenidas nuevamente, se procederá igual a las muestras sin identificar.

	Protocolo Criterios de rechazo de muestras Laboratorio clínico Hospital Pichilemu	Código: HP-CSP-APL 1.2- PO 6
		Versión: 5
		Fecha Aprobación: 05 Enero 2022
		Fecha Vigencia: 05 Enero 2027
		Página 5 de 8

PROCEDIMIENTO DE RECHAZO DE MUESTRAS EN EL SISTEMA INFORMATICO DE LABORATORIO

- 1) Se ingresa al sistema informático de laboratorio con Nombre de Usuario y Contraseña.
- 2) Ingresar al icono Ordenes
- 3) Ingresar al icono Rechazo de muestras
- 4) Indicar año, numero de muestra
- 5) Corroborar datos del paciente
- 6) Elegir el tipo de muestra que se quiere rechazar
- 7) Elegir el motivo de rechazo
- 8) Apretar botón RECHAZAR
- 9) Se despliega listado de exámenes rechazados como información
- 10) Se debe agregar un Comentario en los exámenes del paciente, indicando el rechazo realizado para que el profesional solicitante este informado de la razón de la falta del examen.

-Códigos de Comentario según sección

- Química: 1999
- Hematología: 2999
- Inmunología y Hormonas: 3999
- Serología: 4999
- Uro análisis: 5999
- Parasitología: 6999
- Microbiología: 7999
- Coagulación: 8999

	Protocolo Criterios de rechazo de muestras Laboratorio clínico Hospital Pichilemu	Código: HP-CSP-APL 1.2- PO 6
		Versión: 5
		Fecha Aprobación: 05 Enero 2022
		Fecha Vigencia: 05 Enero 2027
		Página 6 de 8

INDICADOR

Características	APL 1.2 Proceso de Toma de Muestra y su Traslado
Indicador de Calidad	Muestras Rechazadas por el Laboratorio tomadas en los distintos servicios
Tipo de Indicador	Procesos
Formula	Nº de muestras rechazadas Ambulatorios / Nº total de muestras recepcionadas de Ambulatorios X 100 Nº de muestras rechazadas Medicina / Nº total de muestras recepcionadas de Medicina X 100 Nº de muestras rechazadas Pediatría / Nº total de muestras recepcionadas de Pediatría X 100 Nº de muestras rechazadas de Urgencia / Nº total de muestras recepcionadas de Urgencia X 100
Umbral	• Unidad Toma de Muestras < 3% de rechazo. • Servicios de Medicina < 5% de rechazo • Servicio de Pediatría < 10% de rechazo • Servicio Urgencias < 5% de rechazo.
Definición de términos	Se considerarán muestras rechazadas: Cuando al momento de la recepción, o centrifugación tengan alguno de los criterios de rechazo indicados en este protocolo. Un mismo paciente puede tener 1 o más muestras rechazadas durante el mismo día. Para efectos del indicador, solo se contemplarán pacientes pediátricos provenientes del Servicio de Hospitalización Indiferenciada, los demás corresponderán al total del Servicio analizado. En el caso de pacientes ambulatorios no se consideraran las muestras obtenidas en las postas rurales.
Tipo de Estudio	Retrospectivo
Fuentes de Información	Sistema Informático Laboratorio
Técnica de recogida de la información	Revisión de Sistema Informático de laboratorio, Registros muestras rechazadas. Se eliminarán registros dobles en el caso de rechazos de Orinas completas y Urocultivos (frasco de orina, uro análisis orina completa), solo dejar uno para el indicador en listado al momento de contabilizar)
Población y muestra a estudiar	El total de Muestras Rechazadas por el Laboratorio tomadas en los distintos servicios. Se considera pacientes pediátricos < o = a 15 años.
Frecuencia del estudio	Trimestral
Responsable	Tecnólogo Médico Laboratorio

DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

- Toma de Muestras
- Servicio Urgencia
- Servicio Hospitalización Indiferenciada (Medicina/ Pediatría)
- Box Maternal
- Unidad Laboratorio

	Protocolo Criterios de rechazo de muestras Laboratorio clínico Hospital Pichilemu	Código: HP-CSP-APL 1.2- PO 6
		Versión: 5
		Fecha Aprobación: 05 Enero 2022
		Fecha Vigencia: 05 Enero 2027
		Página 7 de 8

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Elaboración y Gestión de documentos para el Proceso de Acreditación en Salud: Recomendaciones para Prestadores Institucionales, Superintendencia de Salud, Año 2013. https://www.supersalud.gob.cl/observatorio/671/articles-8549_recurso_1.pdf
- SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE, HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS-CDT, Manual de toma de muestra de laboratorio clínico, Junio 2010
- SERVICIO DE SALUD O'HIGGINS, HOSPITAL SAN FERNANDO, Manual de Toma de muestras de Laboratorio Clínico, 2009
- HOSPITAL BASE VALDIVIA, Normas Prevención y Control de IAAS, 2004.
- Hospital Dr. Hernán Henríquez Aravena, Temuco, Manual de Laboratorio, 2011.

REGISTROS DE CAMBIOS

Cambios	Fecha	Realizado por:
Cambio versión de 1 a 2. Cambio umbral para indicador de toma de muestras (ambulatorios). Se agrega tubo tapa verde para Troponina. Se agrega edad de consideración en el indicador para pacientes pediátricos. Se agregan 3 nuevas técnicas: Dímero D, Coprocultivo, Adenovirus. Se agrega almacenamiento de muestras. Se modifican instrucciones toma de muestra RAC. Se modifica volumen de muestra Baciloscopia. Se agregan hemocultivos y cultivo de otros líquidos biológicos.	22/03/2017	TM Laura Lizana
Cambio versión 2 a 3. Se sacan indicaciones para paciente de cultivo de secreciones. Se agrega lista alfabética de exámenes de laboratorio con detalle de información técnica. Se agregan exámenes de Hemocultivo y Gases arteriales. Se detallan los pacientes ambulatorios para indicador. Se cambia metodología en caso de muestras pendientes.	10/07/2018	TM Andrea Parraguez Cáceres

	Protocolo Criterios de rechazo de muestras Laboratorio clínico Hospital Pichilemu	Código: HP-CSP-APL 1.2- PO 6
		Versión: 5
		Fecha Aprobación: 05 Enero 2022
		Fecha Vigencia: 05 Enero 2027
		Página 8 de 8

Cambio versión 3 a 4. Se modifican las indicaciones de Test de Tolerancia a la glucosa y curva de insulina, Hemocultivo y Baciloscopia. Se modifica Procedimiento Toma de muestra para PTGO e Insulina Post Carga o Curva de Insulina y Baciloscopia. Se modifica según nueva normativa, muestra Baciloscopia no es necesario que sea protegida de la luz. Se agrega orden de examen de box maternal. Se cambia Orden de Examen para VIH. Se modifica procedimiento de Glicemia Post Carga. Se modifica Criterio de Rechazo Sin Muestras. Se modifican los umbrales de cumplimiento para los servicios de medicina y urgencia a <5% de rechazos, para pediatría <10% y ambulatorio 3%. Se agrega técnica de Virus respiratorios.	17/02/2020	TM Andrea Parraguez Cáceres TM Vivian Núñez Moreno TM Kiara Jiménez
Cambio versión 4 a 5. Se divide el Manual de Proceso de Toma de muestra, en documentos individuales según lo solicitado en la característica, para un manejo más cómodo por los servicios al momento de la consulta. Se agrega procedimiento de rechazo de muestras en sistema informático.	05/01/2022	TM Andrea Parraguez Cáceres TM Carmen Escalona Matta