

Guía de buenas prácticas para Referencia nacional e internacional



Laboratorios de Análisis Clínicos

Estimado Cliente:

Sirva el presente para enviarle un cordial saludo y para solicitar su ayuda y colaboración.

Quest Diagnostics, consciente de la importancia de ofrecer un resultado de calidad, le pide por favor considerar los siguientes requerimientos al enviar muestras para su proceso:

1) Proporcionar su número de cuenta cuando se pidan resultados, precios o materiales.

2) Considerar que las pruebas para investigación tomarán 24h de búsqueda.

3) Verificar, ya sea en su directorio de servicios, con nuestro CSC (Centro de Soporte Comercial), en www.questdiagnostics.com.mx o si cuenta con el sistema Care360 en la opción "Directory Search" lo siguiente:

- La temperatura de la muestra debe ser la adecuada. Favor de enfatizarlo al mensajero que recolecta sus muestras.
- La estabilidad de la muestra debe encontrarse dentro del intervalo aceptable.
- El tipo de muestra debe ser el adecuado (suero, orina, plasma, LCR, médula ósea). Cualquier tipo de muestra diferente a la indicada se deberá consultar con nuestro CSC o en el sistema Care360 en la opción "Query Tool".
- Los volúmenes de las muestras deben ser los óptimos para el proceso. No se recomienda enviar volúmenes mínimos, porque en caso de una repetición o verificación, no se tendrá muestra y por lo tanto no se podrá liberar un resultado.
- El contenedor o tubo utilizado debe ser el correcto de acuerdo a la prueba solicitada. Se recomienda no utilizar tubos de vidrio para el envío de sus muestras, ya que pueden romperse por razones de transportación, además de representar un peligro para el personal involucrado.
- **Las muestras congeladas en tubo de vidrio serán canceladas.**

4) Asegurarse que los datos del paciente que aparecen en la etiqueta del tubo correspondan con los datos de la requisición, o con los que aparecen en el manifiesto del Care360; favor de utilizar letra de molde, no manuscrita, ni abreviaturas.

5) Si va a enviar más de 10 tubos, deberá usar una gradilla de cartón que le proporciona Quest Diagnostics.

- 6) Para los estudios que así lo requieran (estudios citogenéticos, bloques de parafina, etc.) deberá proporcionar el diagnóstico del paciente, volumen total y otros datos que se solicitan para el proceso de la muestra y anexar el cuestionario cuando así se requiera.
- 7) Es necesario incluir la fecha de nacimiento o edad y sexo del paciente en la requisición enviada.
- 8) Antes de entregar sus muestras, asegúrese que los tubos estén perfectamente bien cerrados para evitar derrames durante el envío.
- 9) Cuando requiera cancelar una requisición completa o un estudio que forma parte de una requisición, al llamar a nuestro CSC, asegúrese de registrar el nombre y fecha de la persona que le atendió para dicha cancelación.
- 10) Para llevar al cabo agregaciones de pruebas será necesario llamarnos y llenar el formato correspondiente, el cual deberá ser enviado vía fax* al CSC.
- 11) Cuando una prueba no sea cancelada o detenido su proceso mediante una llamada a nuestro CSC, el cliente será responsable del costo de dicha prueba.
- 12) Para las muestras que se procesan en el Instituto Nichols, los tiempos de entrega deberán ser calculados de acuerdo a los días en que se procesa la muestra agregando 1-2 días por el envío. Los resultados de las muestras que se envían a otros laboratorios toman más tiempo, el cual puede ser consultado con el CSC.
- 13) **Es importante tener listas las pruebas cuando el mensajero se presente de acuerdo al horario programado. Se recomienda contar con una persona presente para entregar las muestras.**
- 14) Las muestras que no cumplan con los requisitos de envío o no tengan la información completa se detendrán para su aclaración con el cliente, lo cual repercutirá en el tiempo de entrega.
- 15) En el caso de clientes que envían muestras por mensajería comercial del interior de la República Mexicana, deberán avisar al laboratorio en la Cd. de México (01-800-527-7534), proporcionando el número de guía(s) o enviar por fax* copia de dicha guía, para poder monitorear su envío.

De antemano muchas gracias por su ayuda.

Lo anterior nos permitirá cumplir oportunamente con los tiempos de entrega.

0804MF00040-2

Nichols Institute es el centro de investigación, desarrollo e innovación de Quest Diagnostics.
001-800-282-3111

Del interior de la República
01-800-98QUEST
(7 8 3 7 8)

FAX*:
5089-1201
5089-1202

Centro de Soporte Comercial
 **5089-1200**
ext. 1211,1261,1263