



Guía de Información al Ciudadano

Hospital Universitario de Jaén
Unidad de Gestión Clínica de Laboratorios



1. OBJETO

Este procedimiento describe el sistema empleado por la **UNIDAD DE GESTION CLINICA DE LABORATORIOS** para informar al usuario de todos los aspectos importantes relacionados con la extracción, recogida y análisis de muestras biológicas en el laboratorio

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los laboratorios de la **Unidad de Gestión Clínica de Laboratorios**.

3. REFERENCIAS

- La Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad–Requisitos
- El Manual de Calidad de la **UNIDAD DE GESTIÓN CLÍNICA DE LABORATORIOS**
- DECRETO 112/1998 de la Junta de Andalucía por el que se regula la Autorización de los Laboratorios Clínicos.

4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

4.1.OBJETIVO

Esta guía tiene como misión fundamental la información al paciente y familiares sobre las prestaciones del Laboratorio Clínico del Hospital Universitario de Jaén

Procuramos ofrecer: información al paciente, atención a sus necesidades, solución a sus reclamaciones e integración de sus opiniones en la organización para mejora de nuestra calidad asistencial. Confiamos en que la información que le ofrecemos sea de su interés y le permita conocer mejor nuestro trabajo.

4.2 DESCRIPCIÓN DE CENTROS DE OBTENCIÓN DE MUESTRAS

El área de Laboratorios está compuesta por un equipo multidisciplinar:

facultativos, enfermeras, técnicos especialistas de Laboratorio, administrativos, celadores, etc., asignados a las diferentes unidades que conforman el área de laboratorios.

AREA DE EXTRACCIONES HOSPITAL MATERNO INFANTIL

Las instalaciones del laboratorio en el área hospitalaria se encuentran en dependencias del Hospital Materno Infantil, en el semisótano.

Dirección: Hospital Materno Infantil. Avd Ejército Español, 10 23007 Jaén

Teléfonos: Enfermería/ Unidad de Comunicación: 953646912/ 679510809

Horario: ininterrumpido de 8-13 horas y diario de lunes a viernes

Disponemos de:

- Un área de **Recepción de pacientes** que permite la atención personalizada de los problemas planteados por los usuarios.
- Una **Sala de espera** equipada con un sistema de citación y aviso a punto de Extracción, controlado por ordenador.
- Una **Sala de control** de pruebas funcionales
- **Sala de extracciones** con box individuales para la toma de muestras.
- **Consulta de enfermería** para las extracciones de pruebas especiales

Estas áreas se han remodelado recientemente para informatizar su gestión renovando mobiliario e instalaciones para que los espacios sean amplios, cómodos, limpios y donde se respete la intimidad del enfermo

AREA DE EXTRACCIONES HOSPITAL NEURO-TRAUMATOLOGICO

Las instalaciones del laboratorio se encuentran en dependencias del Hospital Neuro Traumatológico, en la primera planta, en la ubicación del Laboratorio del Respuesta Hospitalaria del Hospital

Dirección: Hospital Neuro-Traumatológico.

Teléfonos: Enfermería/ Unidad de Comunicación: 953933256: 953008181

Horario: De 8-10 horas y diario de lunes a viernes

4.3 DERECHOS DE LOS PACIENTES

Le informamos sobre sus derechos y sobre los servicios que el Laboratorio pone a su disposición.

Tiene usted derecho a:

- Que el personal le trate con cortesía
- Que no se le preste más atención a los papeles que a usted y a los familiares que le acompañan
- Que le atiendan sin prisas y con humanidad
- Que le suministren información clara y sencilla acerca de las pruebas que le solicitan. En caso de repetición de pruebas le deben explicar los motivos para evitarle preocupaciones innecesarias
- Que le aporten información sobre los riesgos/beneficios de determinadas pruebas funcionales
- Que sus resultados estén informatizados

- Que exista comunicación entre su médico y los especialistas del Laboratorio que intervienen en su atención
- Que los profesionales que lo atiendan estén capacitados y entrenados para realizar la toma de sus muestras, la realización de sus análisis y la interpretación de sus resultados.
- A que le faciliten información sobre el tiempo que debe esperar para tener el resultado de sus pruebas.
- A que se garantice su derecho a la intimidad y confidencialidad de sus datos.
- A que los profesionales que le atienden se identifiquen para que usted pueda saber con quién está hablando.
- A que sus reclamaciones sean atendidas y sus sugerencias consideradas
- A que se le facilite el acceso a una segunda opinión diagnóstica

Usted tiene derecho a participar en la Toma de Decisiones relacionadas con su Salud. Los derechos y deberes que le asisten están recogidos en la ley y se puede consultar, en diferentes idiomas, en:

<https://www.sspa.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/ciudadania/derechos-y-garantias/derechos-y-deberes>

En cualquier Centro del Sistema Sanitario Público Andalúz y expuestos en el área de Recepción de pacientes de nuestro Laboratorio.

La confidencialidad de sus datos y la información contenida en su historial clínico está garantizada, en virtud de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre Protección

4.4 CITA PREVIA

Las pruebas de laboratorio requieren cita previa a través de Salud Responde, lo puede hacer a través de la app o mediante llamada telefónica según le informamos el siguiente cartel que también se encuentra expuesto en diferentes ubicaciones de nuestro hospital.

SO  **App** **SaludResponde** **VIA**
para **EXTRACCIONES** (analítica)

A través de
SaludResponde
955 54 50 60
App 

deberá comunicar
su NUHSA, DNI y el
CÓDIGO de su
petición analítica:

23-CHJ-PG
23-CHJ-PT
23-CHJ-PE
23-CHJ-PI

 **RECUERDE**
Acuda a la cita con el
documento de petición de
analítica que le entregaron

Descárguese la
**APP de Salud
Responde**






HU
Hospital
Universitario de Jaén

Por su seguridad, por su intimidad , por su confidencialidad

4.5 UNIDAD DE COMUNICACIÓN

El Laboratorio dispone de una Unidad de Comunicación que tiene como función la Atención y orientación a los pacientes y familiares con el objeto de mejorar la atención al ciudadano. Es obligación de la Unidad de Comunicación:

- Informar al paciente de las condiciones que debe cumplir antes de la obtención de las muestras.
- Informar del lugar y horarios de extracción tanto del centro de Atención Especializada como de los centros de Atención Primaria.
- Informar de las pruebas que requieran cita previa y procurar que ésta sea adecuada a las necesidades del paciente.
- Atención personalizada, amable y correcta.
- Comunicar a los pacientes, cuando exista cualquier fallo en el proceso, de la necesidad de acudir a una nueva extracción.

4.6 INFORMACIÓN AL PACIENTE. TOMA DE MUESTRAS

En general, cuando la muestra sea de sangre, la extracción se realiza en la sala de toma de muestras, bien en su Centro de Salud o en el Hospital Universitario de Jaén, por el equipo de enfermería designado. Si está encamado la extracción es realizada por el personal de enfermería de la planta en la que se encuentre. Determinadas muestras requieren ser tomadas por vd. mismo, para lo cual debe seguir unas sencillas instrucciones que le facilitamos en los anexos; estas muestras, junto con el volante de petición se deben entregar en su Centro de salud o en nuestro Laboratorio. Toda la información necesaria se la facilitará su médico o su enfermera, generalmente de forma oral, y en determinados casos por escrito. Si es preciso se le entregará el recipiente donde debe recoger la muestra.

No dude en hacerles las preguntas que considere necesarias

4.7 TIEMPOS DE RESPUESTA

Aunque los tiempos de respuesta pueden variar de unas determinaciones a otras en general el tiempo que el Laboratorio tarda en informar de sus resultados es el siguiente:

Pruebas de Bioquímica y Hematología habituales (glucosa, colesterol, bilirrubina, hemograma, etc):

Urgentes: 60 minutos

Encamados: 5 horas

Atención Primaria: 24 horas

Pruebas especiales de Bioquímica: 5-7 días

Fármacos: 1-4 días

Pruebas de Alergia: 2-10 días

Pruebas de Inmunología: 5-7 días.

Pruebas especiales Inmunología: 15-20 días

Tóxicos: 1-3 días

Estudios Genéticos: 15-30 días. *Son excepción aquellos estudios que hay que derivar a Laboratorios Externos y situados fuera de nuestra Comunidad Autónoma. El tiempo, en estos casos, depende del Centro, 30-45 días, para los estudios metabólicos y hasta 6 meses para las pruebas genéticas más complejas.

Coagulación básica

Urgentes: 1 hora

Le recordamos que en todos los casos, estos tiempos son orientativos

4.8 RESULTADOS

Los resultados de los análisis los recibe el médico que realiza la petición. En cumplimiento de la normativa vigente (ley 41/2002, B.O.E. 274 de 15 de noviembre), de protección de datos de carácter personal que obliga a la custodia por parte del Centro de los datos de los pacientes, únicamente se entregarán copia de los resultados al paciente que lo solicite, para lo que es necesario presentar documentación acreditativa de la identidad (D.N.I, N.I.E, pasaporte). También podrán entregarse los resultados a una persona autorizada por escrito por el

paciente, presentando fotocopia del documento de identidad del paciente y autorización firmada.

Las copias de los resultados se solicitan y recogen en admisión, situada en la planta baja del hospital, de lunes a viernes laborables de 9:00 a 13:30.

4.9 SUGERENCIAS O RECLAMACIONES

Usted, como usuario del Laboratorio, tiene derecho a reclamar si recibe un trato inadecuado, falta de intimidad, falta de información, de confidencialidad, etc. El Laboratorio dispone de procedimientos escritos sobre circuitos, plazos y contenidos mínimos de las respuestas a las reclamaciones y/o sugerencias y se compromete a establecer acciones de mejora. Para ello ponemos a su disposición:

- Un buzón de sugerencias en la sala de Recepción de Pacientes y Toma de muestras para atender sus quejas, sugerencias y reclamaciones.

En el servicio de admisión, están, a su disposición, impresos en formato oficial, para facilitarle su derecho a efectuar las quejas y reclamaciones que considere oportunas. Reclamaciones que son atendidas, investigadas y respondidas.

- El Laboratorio atiende, no solo las reclamaciones escritas en formato oficial sino también las quejas y sugerencias verbales o escritas en cualquier medio (papel no oficial, correo electrónico, teléfono, etc.,)
- Para facilitar la formulación de quejas y/o sugerencias el Laboratorio ha puesto a su disposición un buzón donde usted puede depositar dichas quejas o sugerencias. Puede solicitar al personal que le atiende toda la información que necesite al respecto.

La identificación de sus quejas por: (mala atención, demora en la atención, falta de información, demora en la entrega de resultados, etc) son utilizadas para llevar a cabo:

- Acciones reparadoras de aplicación inmediata,
- Acciones correctivas dirigidas a resolver la causa de la reclamación
- Acciones preventivas “proactivas” encaminadas a evitar que vuelvan a ocurrir en el futuro.

4.10 SEGUNDA OPINION DIAGNOSTICA

El Laboratorio le puede facilitar información para que usted pueda acogerse al Decreto 127/03 de 13 de mayo, que regula la incorporación de la segunda opinión médica, en el sistema Sanitario Público Andaluz, sobre diagnóstico de enfermedades graves.

- Existe un formulario para solicitar una segunda opinión médica, que podrá conseguir en cualquier centro sanitario o administrativo dependiente de la Consejería de Salud y del SAS y también a través del portal de Salud de la Junta de Andalucía.

Más información: www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud

¿Dónde presentar la solicitud?

- Debe presentar la solicitud, en cualquiera de los centros sanitarios o administrativos mencionados o en otros dependientes de la Administración Pública.
- Puede obtener más información llamando al teléfono 902 505 060 -con servicio ininterrumpido las 24 horas y todos los días del año-, en las páginas web citadas o en los servicios de atención al usuario de los Centros de Salud y de los hospitales dependientes del Sistema Sanitario Público

5. RESPONSABILIDADES

Jefa de bloque, FEA responsable área de extracciones y pre analítica y jefa de Servicio

6. REGISTROS

N / A

7. ANEXOS

INFORMACIÓN GENERAL ÁREA DE EXTRACCIONES

Infórmese sobre el LUGAR Y HORARIO de extracciones.

Infórmese sobre si, en su caso, es imprescindible la CITA PREVIA.

Lea, atentamente, las INSTRUCCIONES.

Acuda al Laboratorio con el VOLANTE de petición analítica

Identifíquese con su DNI o Tarjeta Sanitaria

Condiciones generales para muestras de Sangre

1. Para análisis de sangre mantenerse en AYUNAS durante 12 horas. Durante este tiempo no debe ingerir alimentos sólidos ni líquidos (excepto agua).
2. Si está tomando alguna medicación, cualquiera que sea, informe a su médico para que, si lo juzga necesario, lo haga constar en el volante de petición analítica.
3. NO puede realizarse un análisis de sangre si previamente le han hecho una exploración radiológica que requiera contraste.
4. Su médico dispone de información acerca de dietas específicas o cualquier otra condición previa que requiera la prueba analítica que necesite y pondrá a su disposición la información necesaria.
5. No ingiera bebidas alcohólicas antes de la toma de muestras (tres días).
6. No fume antes de la toma de muestras.
7. Evite el ejercicio o el trabajo muscular vigoroso durante los tres días anteriores a la toma de muestra
8. Evite situaciones prolongadas de estrés y procure permanecer tranquilo

Condiciones especiales

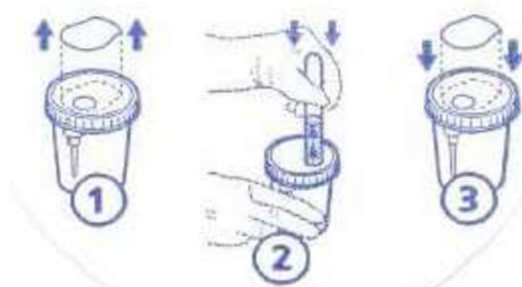
1. Curva de glucemia. Recuerde que debe disponer del tiempo suficiente (tres horas) para permanecer en reposo en el Laboratorio.
2. Los enfermos diabéticos no deben tomar sus medicamentos o inyectarse insulina hasta después de tomada la muestra, a menos que su médico le indique otra cosa. Al llegar al laboratorio indique su condición de paciente diabético y tendrá preferencia para la extracción.
3. Hay pruebas que requieren reposo previo a la extracción de sangre, la enfermera que le atienda le dará las indicaciones necesarias.

AN-DOC-07

INSTRUCCIONES PARA LA RECOGIDA DE ORINA COMPLETA/SEDIMENTO

Para una correcta interpretación de los resultados es muy importante su colaboración y es fundamental que recoja la orina correctamente. Utilizar SIEMPRE los contenedores estériles que le suministra el Laboratorio. Se le entregarán un contenedor y uno o dos tubos.

1. Recoja la primera orina de la mañana.
2. No debe forzar la obtención de orina mediante la ingestión de líquidos.
3. Antes de la recolección seguir las normas de higiene y proceder a un aseo genital con agua y jabón, enjuagando con abundante agua para eliminar restos de jabón y secando la zona con paño limpio y seco.
4. Tras el aseo, eliminar el primer chorro de orina y, sin cortar la micción recolecte la orina en el contenedor de plástico estéril suministrado por el Laboratorio. En mujeres, es fundamental que la orina salga libremente, sin rozar los genitales externos. Llene y cierre bien el contenedor. En la tapa de este contenedor encontrará las instrucciones para llenar los tubos.
5. Quitar la etiqueta con las instrucciones e insertar la cabeza del tubo en el orificio de la tapa, presionar y esperar hasta que la orina llene el tubo.
¡Precaución!! No manipule la válvula donde se coloca el tubo, existe riesgo de pinchazo.
6. Retirar el tubo, que se utilizara para llevar la muestra a analizar, volver a poner la etiqueta en la tapa del contenedor y desecharlo junto con el resto de la orina.



INSTRUCCIONES PARA LA RECOGIDA DE ORINA 24h

El laboratorio le proporcionará los frascos necesarios para la recogida de la orina.
1 frasco grande con capacidad para 3 Litros, graduado, y uno o 2 tubos de 10 mL.

DEBE SEGUIR LAS INDICACIONES CUIDADOSAMENTE

1. Al iniciar la recogida, orinar y NO guardar esa orina. Anote la hora exacta.
2. Recoger todas las micciones de las 24 horas siguientes.
3. El contenedor debe guardarse refrigerado y tapado.
4. Al día siguiente, exactamente a la hora anotada el día anterior, orinar y recoger la orina añadiéndola al contenedor.
5. Si por error no se recoge alguna micción durante las 24 horas deberá iniciarse de nuevo la recogida.
6. También si se contamina con heces. Si durante el periodo de recogida es necesaria una defecación se recogerá la orina primero.
7. Si la orina precisara aditivo o conservante, este se le dará previamente en el laboratorio, en este caso el paciente no debe orinar directamente en el recipiente.
8. Si la orina necesitara estar protegida de la luz, lo que se le indicará previamente, deberá envolverse el recipiente con papel de aluminio desde el comienzo de la recogida.
9. El Laboratorio pide su colaboración para que anote el total de orina. Para ello sitúe el envase en una superficie plana, mida aproximadamente el volumen de orina leyendo el nivel del líquido en la escala señalada en el lateral del envase, aproxime el valor (por ejemplo: si el nivel está situado entre 1400 y 1600 anote 1500, si estuviera muy cerca de 1400, escriba 1400.)
10. Tape el contenedor correctamente, mezcle bien la orina, y vierta una cantidad suficiente en el contenedor de orina.
11. Despegue la etiqueta con las instrucciones, invierta el frasco e inserte la cabeza del tubo en el orificio de la tapa, presione y espere hasta que la orina llene el tubo. ¡Precaución!! No manipule la válvula donde se coloca el tubo, existe riesgo de pinchazo.
12. Lleve la orina a su centro de extracciones junto con el volante de petición.
13. Si le entregan un cuestionario junto con el volante de petición, por favor rellénelo

y entréguelo junto con la muestra. Sus opiniones nos ayudan a mejorar.

AN-DOC-09

INSTRUCCIONES PARA LA RECOGIDA DE HECES PARA TEST DE SANGRE OCULTA

1. No es necesario realizar ningún tipo de dieta antes de realizar la prueba.
2. Alcohol, aspirina, laxantes y otros medicamentos, pueden producir irritación intestinal y ser causa de falsos positivos. Evitar el consumo 48 horas antes de realizar la prueba.
3. Durante la recogida se lavará los dientes con cuidado para evitar el sangrado de encías.
4. Durante la menstruación es recomendable retrasar la determinación.
5. En caso de diarrea esperar a que se normalice la función intestinal.
6. No realizar la prueba si padece hemorroides sangrantes.
7. Las muestras defecadas pueden ser recogidas en cualquier momento del día.
8. Tenga la precaución de orinar antes de recoger la muestra. **NO SE PUEDEN MEZCLAR HECES CON ORINA.**
9. Recoger la muestra de heces en el contenedor que le ha suministrado el laboratorio y/o su Centro de Salud, siguiendo las siguientes indicaciones:
 - Desenroscar el tapón del tubo de toma de muestras.
 - Pinchar en 5 o 6 lugares diferentes de las heces, con el bastoncillo que está sujeto al tapón.
 - Quitar el exceso de muestra con papel.
 - Volver a poner el bastoncillo en el tubo y cerrarlo firmemente.
 - Almacenar entre 2 y 8 °C.
10. Entregar en el laboratorio junto con el volante de petición. Esperar unos minutos hasta ser informado de que el material obtenido es válido para el estudio.

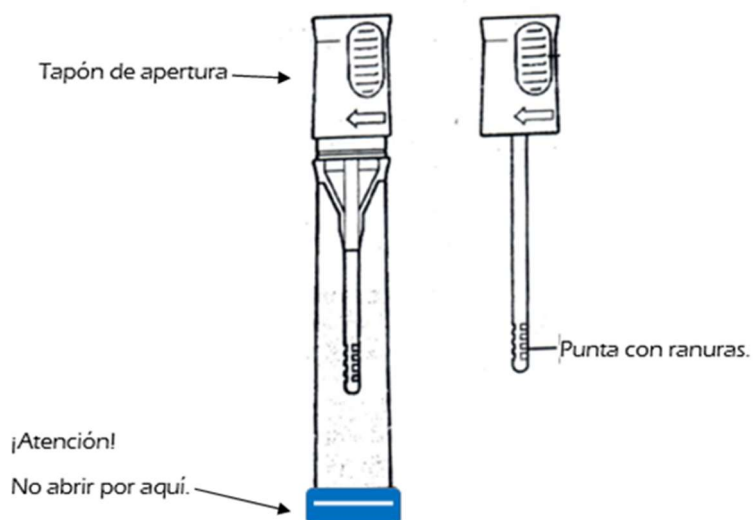


AN-DOC-10

INSTRUCCIONES PARA LA RECOGIDA DE HECES PARA ESTUDIO DE CALPROTECTINA

1. Conservar y transportar el dispositivo de muestra en frío hasta su entrega al laboratorio.
2. Retirar la pinza blanca (no desenroscar el tapón azul).
3. Introducir el extremo en las heces de tres a cinco posiciones diferentes hasta llenar las ranuras.

4. Reintroducir la pinza blanca en el contenedor, presionando firmemente hasta oír un clic.



Control de Modificaciones (Descripción)	Nº versión	Fecha versión
Elaboración Guía	1	26/02/2026

	Fecha	Firma
Elaborado por la Jefa de Bloque Carmen Mercado Blanco	18/02/2026	
Revisado por la Jefa de Servicio Esther Ocaña Pérez	26/02/2026	
Aprobado por la Jefa de Servicio Esther Ocaña Pérez	26/02/2026	



Hospital Universitario de Jaén
Avd. Ejército Español, 10
23007 Jaén