

REPÚBLICA DE PANAMÁ
BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE LA
REPÚBLICA DE PANAMÁ

Dirección Nacional de Desarrollo Institucional



DIRECCIÓN NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE ÓRDENES Y EMISIÓN DE
RESULTADOS DE LABORATORIOS

01.08.0004

Procedimiento Inicial

Fecha de Preparación: julio 2013

Fecha de Última Revisión: N/A



**Coronel
Pablo E. Tunón Vejas
Director General**

**Coronel
Rodrigo L. Baruco
Sub Director General**

**Teniente Coronel
Gilberto Guerra
Secretario General**



EQUIPO TÉCNICO

DIRECCIÓN NACIONAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

Teniente Coronel
Jorge E. Reynolds
Director

Maruquel Henríquez
Marisol Villarreal
Analista

Daphne González
Secretaria

**Entrevistas:****DIRECCIÓN NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS**

Mgtr. Dayra Escala A.
Directora

Miembros de la clínica de Bomberos

Mayor
Dr. Fabio Salvatierra C.
Director de la Clínica

Capitán
Dr. Rodolfo Cogley

Mayor
Dr. Calino G. Oglivie

Sub- Teniente
Elvia Vega
Enfermera

Lic. Rodolfo Sobrino
Laboratorista Clínico

Jessenia De la Espada
Secretaria



Contenido

INTRODUCCIÓN.....	6
I. GENERALIDADES.....	7
A. Objetivo del Manual	7
B. Base Legal.....	7
C. Ámbito de Aplicación	7
II. MEDIDAS DE CONTROL INTERNO	8
A. Objetivo	8
B. Normas Generales.....	8
C. Medidas para obtener un servicio de la clínica.....	9
D. Requisitos para la primera atención regular en la clínica	9
E. Controles Especiales	9
III. PROCEDIMIENTO	10
A. Descripción del procedimiento	10
B. Mapa de proceso	12
IV. RÉGIMEN DE FORMULARIOS.....	14
V. GLOSARIO.....	16



INTRODUCCIÓN

La Dirección Nacional de Desarrollo Institucional del Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá, en uso de las atribuciones conferidas en su normativa de creación, ha desarrollado la herramienta de instrucción denominada, **“Procedimiento para la elaboración de órdenes y emisión de resultados de laboratorios”**.

Este documento presenta debidamente delimitado el proceso y claramente definidos los reportes, formularios y las decisiones que lo sustentan, con la finalidad de propiciar un nivel de comprensión expedito, sobre las responsabilidades ejecutivas y las acciones operativas que deberán cumplirse para lograr el producto requerido.

El apropiado y oportuno cumplimiento de las pautas presentadas, permitirá garantizar resultados óptimos a nuestros colaboradores, así como un adecuado uso de recursos humanos y tecnológicos institucionales.

Cabe resaltar, que los cambios en el devenir gubernamental, obligan a que los diferentes entes se mantengan en constantes ajustes, a los que no escapan las normas, procedimientos y controles contenidos en este producto. Por consiguiente, valoramos el interés de los usuarios, en presentar a la Dirección Nacional de Desarrollo Institucional del Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá, recomendaciones, que luego de ser debidamente analizadas y aprobadas, conlleven a modificaciones que lo fortalezcan.

DIRECCION NACIONAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ



I. GENERALIDADES

A. Objetivo del Manual

El presente instructivo ha sido diseñado con la finalidad de documentar y regular los lineamientos para brindar a los colaboradores y familiares de los miembros de la institución una guía para la elaboración de una orden de laboratorio y emisión de resultados en la clínica de los bomberos y al personal de la clínica para que posea una guía del proceso a seguir con la finalidad de brindar un servicio óptimo a nuestros colaboradores y sus familiares.

B. Base Legal

1. **Ley No. 10 del 16 de marzo 2010**, que crea el Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá (Gaceta Oficial No. 26,490-A, 16 de marzo de 2010).
2. **Decreto Ejecutivo N° 113 del 23 de febrero de 2011**, que aprueba el Reglamento General del Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá. (Gaceta Oficial N° 26731-A de 24 de febrero de 2011).
3. **Resolución N0.005-12 de 23 de mayo de 2012**, por medio de la cual el Patronato del Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá en uso de sus facultades aprueba la nueva Estructura Organizacional.

C. Ámbito de Aplicación

Este procedimiento se aplica a todos los miembros y familiares del Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá y personal de otras instituciones a las que se les presta el servicio de salud a nivel nacional ya sea en la parte operativa o administrativa y a los miembros remunerados de la Dirección Nacional de Recursos Humanos en el Área de Bienestar del Empleado y Relaciones Laborales.



II. MEDIDAS DE CONTROL INTERNO

A. Objetivo

Las normas y requisitos desarrollados en este punto, tienen como finalidad agilizar la atención médica, así como brindar seguridad al usuario y al Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá garantizando la salud de nuestros colaboradores y familiares, de manera que el proceso sea placentero al usuario y asegure la autenticidad de la información del estado de salud de los colaboradores y familiares conforme a las disposiciones legales vigentes.

B. Normas Generales

1. El horario de atención de la Clínica Médica-Odontológica es de las 07:00 hasta las 15:00 hrs.
2. El horario de atención para prueba de laboratorios en ayuna es de las 07:00 hasta las 9:00 hrs.
3. Los exámenes generales se realizarán hasta las 12:00 hrs.
4. Los electrocardiogramas serán realizados de las 13:00 hasta las 15:00 hrs por la enfermera con previa cita.
5. Al finalizar el periodo de citas del día la enfermera anota en el libro record las citas del día dividiéndolas por médico.
6. Al finalizar el día después de que la enfermera haya anotado en el libro record todas las citas remite todos los historiales clínicos del día a la secretaria para su archivo.
7. Los exámenes de laboratorio no se realizarán sin orden médica.
8. Los pases de cortesía deben ser autorizados por el Director Médico.
9. Todas las referencias deben ser autorizadas por el Director Médico.
10. Si la atención se va a prestar a un familiar este debe llevar el carné del colaborador de la institución.
11. Se podrán atender a los bomberos de la Aeronáutica y a su conyugue.
12. Los bomberos jubilados podrán atenderse junto con su conyugue.
13. Los hijos de los bomberos podrán recibir los servicios de la clínica hasta los 18 años y de estar estudiando hasta los 25 años. Esta norma siempre y cuando no haya adquirido compromisos.



C. Medidas para obtener un servicio de la clínica

1. Para poder recibir atención médica el paciente no deberá incurrir en estas faltas: ingresar a la clínica con
 - Pantalón corto
 - Blusa con escote
 - Blusa de tiras
 - Abdomen afuera
 - Chancletas
 - Rollos
 - Armas de fuego.

D. Requisitos para la primera atención regular en la clínica

1. Si es la primera vez debe portar el carné de identificación que lo certifique como miembro del Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá.
2. Si es familiar debe ser de primer grado de consanguinidad o de afinidad por línea colateral y debe ir acompañado del colaborador de la institución o llevar una copia del carné de la institución del mismo.

E. Controles Especiales

1. Los pacientes con problemas de dependencia a sustancias sicotrópicas o HIV lo manejarán en confidencialidad estrictamente el médico, enfermera, trabajadora social y el Director Médico; el cual remitirá a las instancias correspondientes al paciente para el control de su salud o para recibir tratamiento propio de la dependencia y posteriormente su evaluación.



III. PROCEDIMIENTO

A. Descripción del procedimiento

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE ÓRDENES Y EMISIÓN DE RESULTADOS DE LABORATORIOS

1

DIRECCIÓN NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS. SERVICIOS MÉDICOS

Doctor

Después de realizar la evaluación al paciente, de considerarlo completa el formulario de orden de laboratorio y se lo entrega al paciente.

2

PACIENTE

Remite el formulario al laboratorista.

3

DIRECCIÓN NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS. SERVICIOS MÉDICOS

Laboratorista

Verifica la validez de la orden.

Procede a la extracción o recepción de la muestra.

Anota en el libro de control de laboratorios la fecha, nombre, cédula y tipo de laboratorio que ha realizado.

Indica al paciente el tiempo en que puede retirar los resultados.

Procesa la muestra y entrega el resultado a la secretaria.

4

DIRECCIÓN NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS. SERVICIOS MÉDICOS

Secretaria

Archiva por apellido y nombre los resultados de las muestras.



5

PACIENTE

Se presenta en la recepción el día indicado y le proporciona a la secretaria su apellido y nombre para retirar los resultados

6

DIRECCIÓN NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS.
SERVICIOS MÉDICOS

Secretaria

Entrega los resultados al paciente.

7

PACIENTE

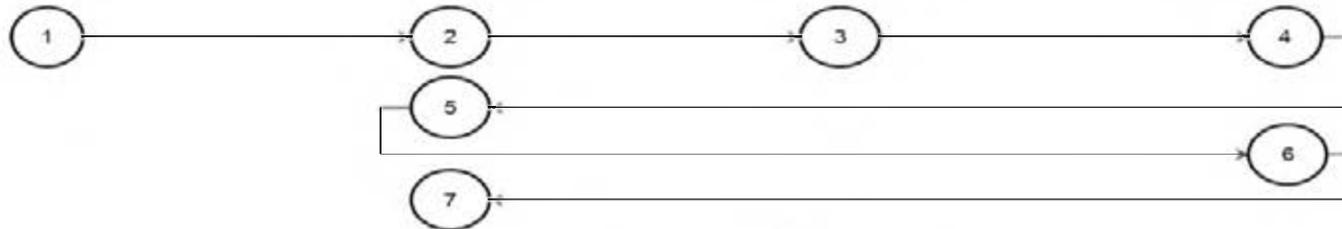
Realiza el procedimiento de cita regular u otro que se amerite.



B. Mapa de proceso



Procedimiento para la elaboración de órdenes y emisión de resultados de laboratorios			
Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá			
Dirección Nacional de Recursos Humanos			
Área de Bienestar del Empleado y Relaciones Laborales			
Clínica Médica-Odontológica			
Doctor	Paciente	Laboratorista	Secretaria



Descripción del procedimiento

1	Completa el formulario de laboratorio y lo entrega al paciente.
2	Remite al laboratorista el formulario.
3	Verifica el formulario. Extrae o recibe la muestra. Anota en el libro de control de laboratorios la fecha, nombre cedula y tipo de examen realizado. Indica al paciente el día que debe retirar el resultado. Remite el resultado a la secretaria.
4	Archiva los resultados por apellido y nombre.
5	Se presenta en la recepción y le indica a la secretaria el apellido y nombre para retirar los resultados.
6	Busca los resultados de las muestras y se las entrega al paciente.
7	Realiza el procedimiento de cita regular de ser necesario.



IV. RÉGIMEN DE FORMULARIOS

Formulario	Página
1. Formulario de Exámenes de Laboratorio	14



V. GLOSARIO



GLOSARIO

1. **Paciente:** aquellas personas que deben ser atendidas por un médico o un profesional de la medicina a causa de algún tipo de dolencia o malestar.
2. **Sustancias Psicotrópicas:** agente químico que actúa sobre el sistema nervioso central, lo cual trae como consecuencia cambios temporales en la percepción, ánimo, estado de conciencia y comportamiento.
3. **HIV:** virus formado por una cubierta externa con proteínas de unión y una cápsula interna que contiene la información genética para la multiplicación del VIH y enzimas que organizan la multiplicación vírica. El VIH ataca y destruye a un tipo concreto de glóbulos blancos: los linfocitos T auxiliares.
4. **Familiares de primer grado de consanguinidad:** a estos efectos, se considerarán familiares de primer grado del afectado, por consanguinidad en línea directa: padres e hijos.
5. **Familiares por afinidad en línea colateral:** cónyuge