



Quejas, sugerencias y felicitaciones

Cualquier sugerencia, felicitación y/o queja podrá presentarla en:

En el Departamento de Gestión de Calidad, Información en Salud y Seguridad del Paciente, de lunes a viernes de 9:00 a 15:00 horas en el edificio de Servicios Clínicos.

También puede expresarlas de manera escrita a través de los buzones de área.

Vía electrónica:

[inprf.org.mx/buzón de atención a usuarios/](http://inprf.org.mx/buzón%20de%20atención%20a%20usuarios/)



Horario de atención

Lunes a viernes

Citas

De 8:30 a 14:30 y 16:00 a 17:30 horas

Recepción y toma de muestras de 7:00 a 8:00 horas



Estandares del servicio

1. El tiempo de realización de estudios varía dependiendo del estudio solicitado (1-4 días)
2. Los resultados son consultados por el médico vía electrónica en el sistema hospitalario
3. Tiempo promedio en toma de muestras 15 min.
4. Prioridad a pacientes con capacidades físicas diferentes, mayores de 60 años y pacientes embarazadas



Ubicación

Calzada México Xochimilco 101, San Lorenzo Huipulco. Tlalpan, CDMX

Entrada para el público en general, por la lateral de periférico sur.

Informes al teléfono:

55 4160 5372 de 8:00 a 14:30 y de 15:00 a 18:00 horas

Por su seguridad lea las recomendaciones en caso de sismo o incendio que se encuentran en el área. Durante un siniestro siga las indicaciones del personal médico, de enfermería y protección civil.



www.inprf.gob.mx



Directorio

Dr. Eduardo Madrigal de León
Director General

Dra. Claudia Becerra Palars
Directora de Servicios Clínicos

Dr. Manuel Alejandro Muñoz Suárez
Subdirector de Hospital y APC

Mtra. Martha Jiménez Aguilar
Jefa del Departamento de Laboratorio Clínico

QFB Erika Flores Ortega
Coordinación de toma de muestra

QFB Eliuth Juárez Cruz
Gestión de Calidad Laboratorio (ISO 9001:2015)

Mtro. Aaron Padilla Orozco
Jefe del Departamento de Gestión de Calidad, Información en Salud y Seguridad del Paciente



Servicio de Laboratorio Clínico



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



INSTITUTO NACIONAL DE PSIQUIATRÍA
RAMÓN DE LA FUENTE MUÑIZ

inprf.gob.mx

Laboratorio clínico

Es un área que da atención a pacientes hospitalarios o ambulatorios, con la finalidad de realizar análisis químicos o biológicos de diversos componentes y productos del cuerpo humano, cuyos resultados coadyuvan al área médica en el estudio, prevención, diagnóstico y tratamiento de los problemas de salud.

Política de calidad

En el Laboratorio Clínico estamos comprometidos a satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios brindándoles servicios de calidad completos y oportunos a través de un equipo de trabajo eficiente y capacitado, comprometido con la mejora continua para optimizar el servicio que ofrecemos a través de un sistema de gestión de calidad.

Somos un Laboratorio certificado bajo la norma ISO 9001:2015

Compromisos del servicio

- Brindar atención especializada de calidad, con cita programada, a pacientes que requieran estudios de Laboratorio Clínico.
- Atención por personal profesional e instalaciones seguras.
- Atención en la fecha programada
- Programar cita de acuerdo a la disponibilidad del servicio
- Entrega oportuna de resultados



Costos

A partir del 1º de diciembre de 2020 la atención es gratuita para quienes no cuenten con seguridad social, conforme a la publicación en el Diario Oficial de la Federación del 30 de noviembre de 2020. Para quien cuenta con algún tipo de seguridad social, el costo se establece de acuerdo con la clasificación socioeconómica asignada por el servicio de trabajo social.

Reglamento

1. **Programación de cita** solo con la solicitud de estudios debidamente llenada y firmada por el médico tratante
2. La cita será programada **UNA SEMANA PREVIA** a la cita con el médico que solicita los estudios de laboratorio
3. Los estudios **URGENTES** deberán ser solicitados por el médico tratante. Dicha urgencia deberá estar indicada en la solicitud de laboratorio, si el paciente se encuentra en las condiciones óptimas, se realizará la toma de muestra. **NO TODOS LOS ESTUDIOS TIENEN CARÁCTER DE URGENTE**
4. Los pacientes de otras instituciones médicas deberán de cubrir los siguientes requisitos:
 - Número de expediente
 - Clasificación socioeconómica
5. Es responsabilidad del personal informar las condiciones en las que debe presentarse el paciente

Requisitos de atención

Programación de citas

1. Acudir a Laboratorio Clínico en cuanto tenga la solicitud de laboratorio
2. Presentar solicitud de estudios de laboratorio debidamente requisitada y firmada por el médico tratante
3. Presentar Carnet de citas, el cual deberá contener claramente la fecha de la cita con el médico que solicita los estudios de laboratorio
4. Cuando se soliciten estudios de HIV, deberá entregar el consentimiento informado firmado por su médico y el paciente, no se registrará la cita sin la entrega de este documento
5. Para el caso de pruebas de tolerancia a la glucosa, será necesario contar con los resultados de los estudios previos de glucosa en ayunas y glucosa post-prandial, en el caso de no contar con ellos, no se podrá registrar el estudio



Recepción y toma de muestras

1. Cumplir al 100 % con las indicaciones que le fueron explicadas el día que programó su cita
2. Cubrir el pago de los estudios solicitados
3. Presentarse, el día que le fue asignada la cita, en caso de no poder hacerlo, tendrá que programar nuevamente su cita
4. Entregar la solicitud de estudios
5. Presentar su carnet de citas
6. Contestar las preguntas de rutina que se hacen antes del estudio



Responsabilidades del paciente y el familiar

Realizar los trámites administrativos correspondientes.

Realizar el pago de los estudios, antes de pasar a la recepción y toma de muestra.

Cumplir con las indicaciones previas al estudio.

En caso de cancelación del estudio, notificar con un mínimo de 24 horas hábiles a la fecha programada.

En caso de llegar fuera de la hora programada, solicitar nueva cita en el módulo de atención del servicio.

Importante

- Si usted se presenta a Laboratorio y no está en las condiciones adecuadas para la toma de muestra, los estudios no podrán realizarse y tendrá que programar una nueva cita
- En el caso de que no pudiera obtener las muestras biológicas que se le solicitan, debe acudir para la toma de muestra sanguínea
- Es recomendable que el paciente acuda en compañía de un familiar