1. OBJETIVO

Establecer las actividades logísticas de recolección, transporte y entrega de muestras preservando las condiciones y propiedades requeridas por el cliente interno y externo.

.

2. ALCANCE

DESDE: La recolección de muestras de Laboratorio clínico, Citología y Patología, tomadas por clientes del programa nacional de referencia a quienes se les preste el servicio de análisis de muestras de laboratorio.

HASTA: La entrega de las mismas en la recepción del Laboratorio Clínico de referencia.

3. GENERALIDADES

Este manual va dirigido a todos los bacteriólogos y auxiliares que laboran en el servicio de laboratorio clínico.

- Jefe de Logística de Laboratorios Synlab.
- Transportadores de Muestras de Laboratorios Synlab.
- Auxiliares de Alistamiento de clientes a quienes se les preste el servicio de análisis de muestras.

3.1 Dotación requerida para el transporte.

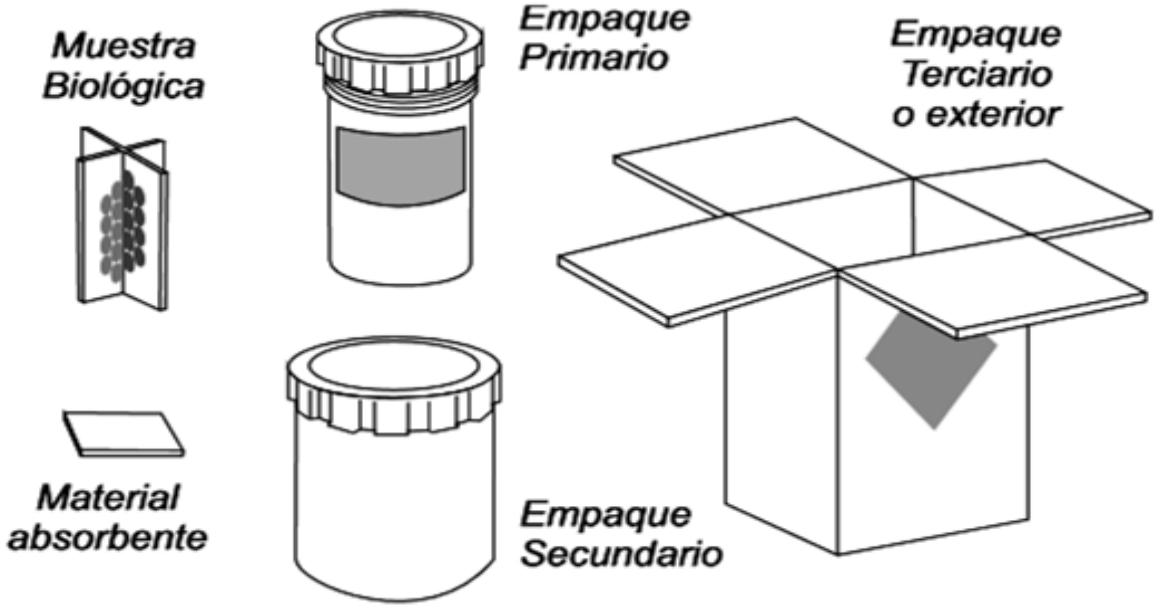
El personal de transporte de muestras para cumplir su labor siempre debe contar con la siguiente dotación: Nevera tipo iglú, maletín de lona debidamente identificado con una placa que tengan advertencia de lo que se transporta y los números a los que se pueda comunicar en caso de alguna anomalía o emergencia, termómetro con calibración vigente y su hoja de vida, guantes para manipulación de muestras, bolsas herméticas Bio Hazard, un kit antiderrame y celular con datos para la aplicación Movidirect.

3.2 Transporte con triple embalaje.

Con el fin de garantizar la integridad de las muestras y en caso de accidente, minimizar la exposición a estas a las personas y medio ambiente se debe transportar cumpliendo con el **triple embalaje** en el cual el recipiente primario es el tubo conservador, el recipiente secundario es la nevera iglú y el tercer embalaje es el maletín de lona.

El personal encargado del transporte de muestras debe recogerlas en el área de alistamiento de los clientes según las rutas y horarios establecidos, adicional son responsables de mantener las condiciones requeridas durante el transporte de las muestras, según ***Instructivo para la conservación de muestras durante el transporte - GCC-IT-001.***

Las neveras de dotación son de uso exclusivo para el transporte de material biológico (muestras, placas, especímenes, etc.). La documentación que se requiera despachar se transporta dentro del maletín, pero por fuera de la nevera.



3.3 DEFINICIONES.

Muestra: Es todo material que entrega el paciente o usuario del servicio para ser utilizada en el proceso de análisis y que sin esta no se podría emitir un resultado.

Personal encargado del transporte: Hace referencia a Mensajería interna, Auxiliar de Laboratorio y/o Empresas de servicios, que realizan transporte de muestras.

Trazabilidad: Es la información desde que se recoge una muestra hasta que se entrega al destinatario.

Refrigeración: Temperatura entre 2ºC y 8ºC

Congelación: Temperatura entre 0ºC a -20°C

Temperatura ambiente: Temperatura entre 20ºC a 24°C

Movidirect: Software desarrollado para el control y rastreo de actividades del personal que labora en la calle, control de tiempos, cantidad de servicios, asignación de servicios y seguimiento en tiempo real.

Sede de recolección: Sede donde se toman, almacenan y empacan las muestras.

Sede de acopio: Sede donde pueden consolidarse paquetes de diferentes sedes de recolección, para ser transportadas finalmente a la sede de proceso.

Sede de proceso: Sedes donde se entregan las muestras para su procesamiento.

4 PROCEDIMIENTO.

4.1 ENTRADAS DEL PROCESO

4.1.1 Área Comercial

El área comercial por medio de un memorando interno proporciona los detalles del cliente como dirección, tiempos de recolección pactados, horarios de recolección, condiciones de recolección.

Posteriormente el área de logistica de transporte realiza la creación del cliente de acuerdo a memorando enviado por el comercial, creando usuario de solicitud de servicios vía web y la plataforma administrativa Movidirect definiendo tipo de recolección si es zona fija o esporádico.

4.1.2 Área Preanalítica, Post-analítica y Producción

- Estas áreas comunican a logística donde se carga la solicitud de servicio a Movidirect.

- El equipo de mensajería de transporte toma la solicitud y la procesa asignando un mensajero para la solicitud.

- El mensajero recibe y confirma el servicio por medio de Movidirect, este se debe procesar de forma completa y adecuada.

4.1.3. Área de abastecimiento.

4.1.4 Áreas administrativas.

4.2. EJECUCIÓN

4.2.1 RECOLECCIÓN DE MUESTRAS EN RUTA

- Acondicionar los elementos suministrados de acuerdo a los parámetros establecidos, nevera lavada, termómetro bueno (en caso contrario hacer requerimiento en metrología para el cambio o ajuste del mismo) , gradilla limpia, unidades de gel congeladas que se encuentran almacenadas en las neveras asignadas para estas, recipiente para muestras a temperatura ambiente, bolsas y guantes almacenados en bolsa cerrada, maletín en buen estado(en este no se deben almacenar ningún tipo de alimentos o bebidas), celular con carga completa y conexión para hacer registro en aplicación de mensajería MoviDirect.

- Realizar el recorrido de la ruta de acuerdo a los clientes asignados en el día.

- Con la persona encargada de cada laboratorio se deben recibir las muestras, contando cantidad de órdenes y cantidad de muestras y registrarlo en la aplicación Movidirect.

- Verificar estado de embalaje de la muestra, que esta venga bien tapada. Y solicitar al cliente la temperatura adecuada de transporte.

- Realizar cambio de geles en las sedes que se encuentran en la ruta para garantizar la temperatura adecuada de las muestras.

- Revisar posteriormente la temperatura de las neveras con el termómetro en presencia de la persona encargada en cada laboratorio, de acuerdo al formato , estas temperaturas se registran en Movidirect.

- Diligenciar completa y correctamente cada servicio en Movidirect.

- Ubicar cada muestra de manera ordenada en la gradilla, estas muestras se deben ubicar de manera vertical en la nevera portátil.

- El personal de mensajería desde el aplicativo Movidirect registra la llegada al laboratorio de acopio.

- Al terminar turno, almacenar el morral en el cuarto asignado para este.

4.2.2 RECOLECCIÓN DE MUESTRAS URGENTES

- Las solicitudes de recolección de muestras urgentes se realizan de las siguientes maneras:

  - Solicitud por página WEB.
  - Llamada al área de atención al cliente.
  - Llamada al área de logistica directamente (estos si ya se definió los parámetros de recolección y entrega acopio)
  - Vía correo electrónico al área de servicio atención al cliente y/o logistica.

- El equipo de mensajería de transporte toma la solicitud y la procesa asignando un mensajero para la solicitud.

- El mensajero recibe y confirma el servicio por medio del aplicativo Movidirect, este se debe procesar de forma completa y adecuada.

- Realizar cambio de geles constantemente para garantizar la temperatura adecuada de las muestras.

- Ubicar cada muestra de manera ordenada en la gradilla, estas muestras se deben ubicar de manera vertical en la nevera portátil

- El personal de mensajería desde Movidirect registra la llegada al laboratorio de acopio.

- Entregar la muestra urgente al personal designado por laboratorio de

acopio para su procesamiento adecuado.

Se realiza previa inducción de manejo de cargas pesadas y de elementos de protección personal para este procedimiento. A cargo del área de salud ocupacional.

4.2.3 ENTREGA DE MUESTRAS PARA RED DE APOYO

- El laboratorio de acopio designa muestras para entregar a otros laboratorios para su procesamiento, así mismo el área de preanalítica, post-analítica y producción, le informan al líder de mensajería, para su recolección y entrega.
- El equipo de mensajería asigna los servicios a los mensajeros por medio del aplicativo Movidirect para su recolección en acopio.
- Se realiza el cambio de geles en las sedes que se encuentra en la ruta para garantizar la temperatura adecuada de las muestras.
- El equipo de mensajería de transporte debe asegurar el registro completa y adecuadamente del aplicativo Movidirect.
- Ubicar cada muestra de manera ordenada en la gradilla, estas muestras se deben ubicar de manera vertical en la nevera portátil.

4.2.4 . PROCESO DE ENTREGA Y RECOLECCIÓN DE RESULTADOS, DOCUMENTOS Y DINERO

4.2.4.1 Documentación Contabilidad y tesorería

- El área solicita a logistica de transporte el servicio para recoger documentación y/o entregar.
- El área de Logistica carga los servicios a Movidirect y así mismo asigna el mensajero para su procesamiento.
- El mensajero recibe el servicio, lo debe ejecutar y lo diligenciar adecuadamente.

- Se realiza la toma de firmas en la entrega de documento al destinatario final.

- En caso de que la solicitud sea para realizar el cobro de dinero o devolución de dinero a un cliente, se carga como servicio independiente a Movidirect, y el mensajero debe diligenciar si es documento.

4.2.4.2 Documentación Recursos Humanos

- El área solicita a logistica de transporte el servicio para recoger documentación y/o entregar.

- El área de logistica sube los servicios al Movidirect y así mismo asigna el mensajero para su procesamiento.

- El mensajero recibe el servicio, lo debe ejecutar y diligenciar adecuadamente.

- Se realiza la toma de firmas en la entrega de documento al destinatario final.

4.2.4.3 Documentación comercial

- El área solicita a logistica de transporte el servicio para recoger documentación y/o entregar.

- El área de logistica sube los servicios al Movidirect y así mismo asigna el mensajero para su procesamiento.

- El mensajero recibe el servicio, lo debe ejecutar y lo diligenciar adecuadamente.

- Se realiza la toma de firmas en la entrega de documento al destinatario final.

- Si el área comercial solicita firma de algún directivo, este se sube como un servicio al Movidirect de forma independiente para tener la trazabilidad de la firma.

4.2.4.4 Documentación gerencial

- El área solicita a logistica de transporte el servicio para recoger

documentación y/o entregar.

- El área de logistica sube los servicios al Movidirect y así mismo asigna el mensajero para su procesamiento.
- El mensajero recibe el servicio, lo debe ejecutar y lo diligenciar adecuadamente.
- Se realiza la toma de firmas en la entrega de documento al destinatario final.
- Si el área comercial solicita firma de algún directivo, este se sube como un servicio al Movidirect de forma independiente para tener la trazabilidad de la firma.
- Recibir los paquetes de resultados previamente revisados por el supervisor según la ruta a seguir.
- Entregar el paquete de resultados a cada una de las personas encargadas de cada laboratorio verificando antes de entregarlo que si sea el paquete a entregar.
- Registrar completa y correctamente los datos solicitados por la aplicación de mensajería MoviDirect.
- Recibir el dinero proveniente de los clientes, diligenciar el recibo de caja provisional por triplicado, posteriormente entregar recibo de caja original, asegurando que tenga fecha, firma y sello del cliente.
- Entregar el dinero a la secretaria de la dirección comercial junto con todas las copias de los recibos de caja. En el caso de dinero de ampollas de esterilización, y dinero de procesamiento de muestras de PVH; el dinero y recibos son entregados a los Auxiliares Administrativos del área de Ingreso.
- Las cajas de cada una de las sedes será consignada por el mensajero que la reciba.
- Entregar y recibir documentos diferentes a órdenes y resultados, según la directriz suministrada por el supervisor.

4.2.5 Transporte de Muestras Nacional.

4.2.5.1 Transporte de muestras Aéreo.

Desde el laboratorio SYNLAB, el transporte aéreo es fundamental para el correcto funcionamiento de la operación, tanto para laboratorio, abastecimiento, Bioindustrial y demás áreas por esto se establece el procedimiento para envío aéreo nacional.

En Origen:

- Cada aérea solicita al líder regional realizar los envíos nacionales.
- Coordinar con el destinatario los detalles del envío con anticipación.
- Asegurar la cadena de frío de las muestras, de acuerdo con sus especificaciones de almacenamiento.
- Preparar y adjuntar la documentación requerida para el envío de las muestras y la solicitud para su traslado, en caso de envíos por vía aérea.
- El equipo de logistica de transporte realiza el proceso de alistamiento, y validación de estado de los envíos.
- El equipo de mensajería asignar un vehículo o motorizado, de acuerdo con el volumen y/o peso para llevar al aeropuerto y entregar en rampa.
- Se carga un servicio a Movidirect.
- Registrar completa y correctamente los datos solicitados por la aplicación de mensajería MoviDirect
- Notificar al destinatario los detalles del envío para garantizar la recepción o la recogida de las muestras, en caso de ser necesario.

En Destino:

- Coordinar los detalles para la recepción de las muestras.
- Notificar al remitente la recepción del paquete.

4.2.5.2 Transporte de muestras Terrestre.

Desde el laboratorio SYNLAB, el transporte terrestre es fundamental para el correcto funcionamiento de la operación, tanto para laboratorio, abastecimiento, Bioindustrial y demás áreas por esto se establece el procedimiento para envío aéreo nacional.

- Cada aérea solicita al líder regional realizar los envíos nacionales.
- El equipo de logistica de transporte realiza el proceso de alistamiento, y validación de estado de los envíos.
- El equipo de mensajería asignar un vehículo o motorizado, de acuerdo con el volumen y/o peso para realizar el transporte.
- Se sube un servicio al Movidirect.
- Registrar completa y correctamente los datos solicitados por la aplicación de mensajería MoviDirect.
- Seguimiento satelital por medio del aplicativo Movidirect.

4.2.6 Transporte de Muestras Internacional

4.2.6.1 Muestras de importación

El proceso de transporte de muestras por importación se realiza de acuerdo con los acuerdos de los comerciales y/o negociaciones que se tenga en los países donde tiene presencia el laboratorio.

Para esto se define el debido proceso para importación de muestras:

- El laboratorio de origen solicita la guía de transporte aéreo por el proveedor designado en las negociaciones.
- Se adjunta la guía, y desde laboratorio Destino se realiza el seguimiento para evitar novedades con la recepción en país origen.
- Desde el país origen realizan la documentación tal como:
  - Carta de responsabilidad
  - Factura o proforma
- Así mismo desde origen debe asegurar el debido embalaje y empaque de los envíos.
  - Marcación UN3373
  - Flechas de manejo
  - Marcación DRYICE UN1845

- Shipper (Remitente)
  - Consigener (Destinatario)
  - Se realiza el seguimiento por las plataformas WEB de cada proveedor para intervenir en caso de que se requiera.

- En caso de que el envío tenga novedades, se solicita a la comercial del proveedor la intervención e informe el motivo y las soluciones para la correcta operación y entrega en laboratorio destino, y se reporta al laboratorio la novedad, se informa al cliente (Laboratorio origen).

- Se envía la información solicitada y así mismo se programa la entrega en aeropuerto o laboratorio destino.

- Se cierra la operación por medio de correo electrónico informando la entrega en laboratorio destino.

4.2.6.2 Muestras de Exportación.

El proceso de transporte de muestras por exportación se realiza de acuerdo con los acuerdos de los comerciales y/o negociaciones que se tenga en los países donde tiene presencia el laboratorio.

Para esto se define el debido proceso para importación de muestras:

- El laboratorio de origen realiza el proceso con el agente de aduana, proveedor que nos aprovisiona la guía aérea (AWB) para la documentación.

- El laboratorio de origen nos entrega los envíos debidamente identificados, embalados y empaquetados.

- Así mismo desde origen debe asegurar el debido embalaje y empaque de los envíos.
  - Marcación UN3373
  - Flechas de manejo
  - Marcación DRYICE UN1845
  - Shipper (Remitente)
  - Consigener (Destinatario)

- Se realiza la documentación de acuerdo a lo brindado por el laboratorio de Origen, y se realiza la siguiente documentación:
  - Carta de responsabilidad
  - Factura o proforma
  - Carta de no apertura
  - PackList

- Se confirma al laboratorio destino la información a aduanas y al destinatario para que tenga conocimiento del envío.

- Se realiza el seguimiento por las plataformas WEB de cada proveedor para intervenir en caso de que se requiera.

- En caso de que el envío tenga novedades, se solicita a la comercial del proveedor la intervención e informe el motivo y las soluciones para la correcta operación y entrega en laboratorio destino, y se reporta al laboratorio la novedad, se informa al cliente (Laboratorio origen).

- Se envía la información solicitada y así mismo se programa la entrega en aeropuerto o laboratorio destino.

- Se cierra la operación por medio de correo electrónico informando la entrega en laboratorio destino.

5. PLAN DE CONTINGENCIA PARA ATENCIÓN DE SOLICITUD DE SERVICIOS

- Cuando se presenta algún inconveniente por parte del mensajero (accidente, varada, enfermedad) durante la ruta, el mensajero en cuestión debe informar inmediatamente al Coordinador de Mensajería y éste indicarle a quien le corresponde según el turno, comunicándose con él y dándole la orden de inmediato que vaya en busca de su compañero y reciba todos los documentos y muestras que tenga, además que haga la respectiva ruta terminando el proceso del transporte.

- En caso adicional el líder de logistica autoriza el uso de proveedores para intervenir el tema, sin afectar la operación.

- El líder debe asegurar que la persona de remplazo debe tener la idoneidad para el correcto funcionamiento de la operación.

- Se Reasigna todos los servicios al mensajero que realizará la operación.

- Registrar completa y correctamente los datos solicitados por la aplicación de mensajería MoviDirect.

- En el evento en que ocurra caída en el sistema MoviDirect se recurrirá a realizar el procedimiento de forma manual.

- En caso opcional se recoge al mensajero y las muestras en la ruta en vehículo, para la entrega de las misma en el laboratorio.

6 SALIDAS DEL PROCESO

- Indicadores de recolección efectiva
- Entrega de temperaturas según cadena de frio
- Prueba de entrega para trazabilidad de las muestras.

7 RESPONSABLES

Jefe Logistica Nacional.

Coordinadores Regionales.

Auxiliares logísticos.

Mensajeros.

8 Anexos

GCC-IT-001. Instructivo para la conservación de muestras durante el transporte.

R-GCC-030 Registro de transporte de muestras.

10. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha de Modificación		Aprobó	Descripción del Cambio



JAVIER HERNANDO ZAPATA POMARICO

Representante Legal