

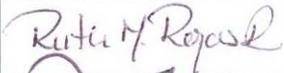
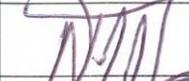
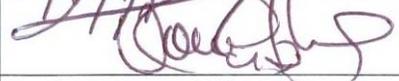
CARACTERIZACIÓN

PROCESO	APOYO DIAGNÓSTICO
NOMBRE:	CARACTERIZACION DE APOYO DIAGNOSTICO
CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	00AD01-V2



05GC02-V2

1. APROBACIÓN

	CARGO	NOMBRE	FECHA	FIRMA
ELABORÓ	LÍDER DEL PROCESO APOYO DIAGNOSTICO	RUTH MARGOTH ROJAS R.	05/06/2017	
APROBÓ	DIRECTOR CIENTIFICO	NELSON CRISTOBAL ARISTIZABAL	16/06/2017	
	OFICINA DE PLANEACIÓN Y GARANTÍA DE CALIDAD	VIVIAN CASTAÑEDA SOLANO	16/06/2017	
	GERENTE	JAVIER FERNANDO MANCERA	16/06/2017	

2. OBJETIVO:

Realizar exámenes de laboratorio y estudios anatomopatológicos de manera oportuna y segura, que permitan al equipo de salud la toma de decisiones frente al manejo y tratamiento integral del paciente.

3. ALCANCE:

Desde: Que se genera la solicitud médica.
Hasta: La entrega del resultado.
Aplicación: Colaboradores apoyo diagnóstico.

4. RESPONSABLE:

Líder Apoyo Diagnóstico

5. CARACTERÍSTICAS DE LAS SALIDAS DEL PROCESO

5.1 USUARIO / CLIENTE	5.2. PRODUCTO	5.3. NECESIDADES DEL CLIENTE
Paciente y su familia	Paciente atendido	Oportuno, atención rápida 30 minutos desde que llega el paciente a facturar el servicio hasta la toma de la muestra, Atención humanizado (trato amable, información clara), Calidad en la atención (atención segura)
Entidad Responsable de Pago	Paciente atendido	Cobertura de los servicios, Accesibilidad, Soportes de la atención

PROCESO	APOYO DIAGNÓSTICO
NOMBRE:	CARACTERIZACION DE APOYO DIAGNOSTICO
CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	00AD01-V2

5. CARACTERÍSTICAS DE LAS SALIDAS DEL PROCESO

5.1 USUARIO / CLIENTE	5.2. PRODUCTO	5.3. NECESIDADES DEL CLIENTE
Paciente y su Familia, otras IPS, laboratorios externos, todos los procesos asistenciales, ERP	Reportes de apoyo diagnostico	Seguro (Identificación adecuada), Confidencial, Trazable, confiable (Calidad analítica), fácil entrega, completo, Oportuno: Laboratorio: Institucionales, Desde que se ordena hasta la entrega del resultado urgente: Máximo de 1 hora. Rutinario: Menos de 6 horas. Especiales: De acuerdo al examen. Cultivos: De 3 a 8 días dependiendo del microorganismo. Ambulatorios: máximo 8 horas. Patología: Urgentes biopsias por congelación: en promedio 30 minutos. UCI: 3 días hábiles. Hospitalización: 5 días hábiles Necropsia: 30 días hábiles
Facturación y Recaudo, ERP (Entidad responsable de Pago)	Factura	según las normatividad vigente, requisitos de la DIAN estatuto tributario código de comercio
Familia, Funeraria, Secretaria de salud	Certificado de defunción cuando es por necropsia	Oportuno (Desde que fallece el paciente hasta la expedición del certificado menos de 8 horas), Confiable (Por las causas que realmente falleció), completo y seguro.
Medicina legal, Familia, Funerarias	Entrega de cuerpo de paciente fallecido	Humanizado (Trato amable, acompañamiento al familiar), Que se entregue el cuerpo del paciente fallecido al familiar que corresponda. Registro completo.
Secretaria de salud Cundinamarca, Secretaria de Salud del distrito, instituto nacional de salud, otras IPS, ERP	Muestras, Placas y bloques histológicos	Confiables, completas, seguras, embalaje adecuado. Identificación completa y Datos clínicos necesarios

6. CARACTERÍSTICAS DE LAS ENTRADAS DEL PROCESO

6.1. PROVEEDOR	6.2. INSUMO / SERVICIO	6.3. REQUISITOS PARA EL PROVEEDOR
Atención al paciente Hospitalizado, Atención al Paciente de Urgencias, Atención al Paciente Quirúrgico, paciente y su familia, Gestión de la Información, otras IPS, ERP	Ordenes de servicio	Oportuna Completa y correctamente diligenciada Prioridad (Que se aclare si es urgente o rutinario) Diagnostico coherente a la orden, justificación del examen
Todos los servicios asistenciales Otras IPS	Muestras biológicas para procesar	Confiables, completas, seguras, embalaje y transporte adecuado. Identificación y Datos clínicos necesarios
Paciente y su familia, otras IPS, EPS, medicina legal, fiscalía	Orden para retiro de material de estudio (placas y bloques)	Oficio solicitando el material debidamente autorizado por el paciente o autoridad de vigilancia y control
Todos los servicios asistenciales	Paciente fallecido	Adecuadamente identificado, arreglado y transportado

PROCESO

APOYO DIAGNÓSTICO

NOMBRE:

CARACTERIZACION DE APOYO DIAGNOSTICO

CÓDIGO DEL DOCUMENTO:

00AD01-V2

05GC02-V2

6. CARACTERÍSTICAS DE LAS ENTRADAS DEL PROCESO

6.1. PROVEEDOR	6.2. INSUMO / SERVICIO	6.3. REQUISITOS PARA EL PROVEEDOR
Gestión de bienes y servicios Proveedores externos	Insumos y dispositivos médicos	Oportuno (Antes de 72 horas después de solicitados), completos, identificados, embalaje adecuado, con registro INVIMA vigente cuando aplique, fechas de vencimiento acorde a lo solicitado en los contratos.
Gestión de la tecnología biomédica Proveedores externos	Equipo biomédico mantenido	Que estén calibrados, mantenimiento preventivo adecuado, estén funcionando, inducción y capacitación de uso de equipos Disponibilidad de guía rápida de uso Oportunidad: tiempo de respuesta en solucionar las fallas de los equipos (urgentes menos de 2 horas, no urgentes menos de 6 horas)
Gestión de la infraestructura	Infraestructura mantenida	Que cumpla con los requisitos de la normatividad vigente, cronograma de mantenimiento preventivo de la infraestructura según procedimiento mantenimiento preventivo del hospital 02GIF06 tiempo de respuesta en solucionar las fallas de la infraestructura según procedimiento recepción y ejecución de solicitudes de mantenimiento 02GIFO2 (urgentes menos de 2 horas, no urgentes menos de 6 horas) Plan de contingencia
Gestión de la información Proveedor externo	Sistemas de información disponibles	Garantizar la disponibilidad permanente Plan de contingencia Tiempo de respuesta en solucionar las fallas (Antes de una hora)

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

7.1. QUÉ	7.2. QUIÉN	7.3 CUÁNDO	7.4. CÓMO	7.5 DÓNDE	7.6. POR QUÉ / PARA QUÉ	7.7 DURACIÓN
Facturación y Atención de Paciente	Auxiliar de facturación	Cada vez que llega un paciente ambulatorio a la toma de una muestra de laboratorio clínico. Cada vez que ingresa una muestra de pacientes hospitalizados y de urgencias para su procesamiento Patología Cada vez que llega una muestra	02AD03 Facturación y Atención del paciente	Cubículos de facturación del Hospital	Orientar al usuario y colaborador de facturación para generar el soporte para el cobro de los servicios prestados en salud.	En promedio 11 minutos para paciente ambulatorio En promedio 5 minutos para paciente hospitalizado
Toma de Muestras	Auxiliar de laboratorio, Bacteriólogo, auxiliar de enfermería en piso.	Llega un paciente ambulatorio. Cada vez que se toman muestras en hospitalización y urgencias.	02AD04 Toma de Muestras	Servicios de hospitalización, urgencias,	Obtener una muestra biológica adecuada para realizar un examen de laboratorio o de patología	Laboratorio clínico promedio 8 minutos

PROCESO

APOYO DIAGNÓSTICO

NOMBRE:

CARACTERIZACION DE APOYO DIAGNOSTICO

CÓDIGO DEL DOCUMENTO:

00AD01-V2

05GC02-V2

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

7.1. QUÉ	7.2. QUIÉN	7.3 CUÁNDO	7.4. CÓMO	7.5 DÓNDE	7.6. POR QUÉ / PARA QUÉ	7.7 DURACIÓN
	Personal médico muestras patológicas Citologías: personal médico de Ginecología o enfermera auxiliar del servicio	Cada vez que el médico solicita un examen de apoyo diagnóstico. Cada vez que el médico tratante requiera un estudio de patología		consulta externa, salas de cirugía, imágenes diagnósticas. Puntos de toma de muestras de laboratorios externos.		Patología Dependiendo del grado de complejidad
Embalaje y Transporte de Muestras Intrahospitalario	Camilleros Auxiliares de laboratorio Auxiliares de enfermería Personal médico.	Una vez tomada la muestra	02AD01 Embalaje y Transporte de Muestras Intrahospitalario	Todo el hospital asistencial.	Garantizar el adecuado embalaje y transporte de la muestras desde los servicios asistenciales al laboratorio clínico o patología	Menos de 20 minutos para muestras de pacientes hospitalizados Menos de 2 horas para muestras de patología de salas de Cirugía
Recepción de la Muestra	Auxiliar de recepción laboratorio y patología	Cada vez que llegue una muestra biológica	02AD05 Recepción de la Muestra	Área de recepción del laboratorio clínico y de patología	Verificar que la muestra cumpla con las condiciones de calidad requeridas y darle ingreso al laboratorio o patología para su procesamiento	Menos de 5 minutos
Preparación de la Muestra para Análisis	Auxiliar de laboratorio, bacteriólogo y citohistotecnólogo	Una vez ingresa la muestra al laboratorio o a patología	02AD08 Preparación de la Muestra para Análisis	Laboratorio clínico y Laboratorio de patología	Cumplir con las condiciones mínimas necesarias para el posterior análisis	Laboratorio Menos de 20 minutos Patología 2 día hábil
Embalaje y Transporte de Muestras para Procesamiento a Laboratorios Externos	Auxiliar de laboratorio Bacteriólogo encargada de remisiones Auxiliar de patología o citohistotecnólogo	Cada vez que se requiera un examen que no se procese dentro de las instalaciones del hospital Cada vez que se requiere enviar una muestras a entes externos de control	02AD02 Embalaje y Transporte de Muestras para Procesamiento a Laboratorios	Laboratorio clínico y patología	Dar continuidad en la atención del paciente.	Menos de 6 horas

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

7.1. QUÉ	7.2. QUIÉN	7.3 CUÁNDO	7.4. CÓMO	7.5 DÓNDE	7.6. POR QUÉ / PARA QUÉ	7.7 DURACIÓN
			Externos.			
Preparación de Equipos para el Procesamiento de la Muestra	Auxiliar de laboratorio Bacteriólogo Auxiliar de patología o citohistotecnólogo,	Se requiera la utilización de equipos biomédicos para poder generar resultados, preparar o procesar muestras	02AD09 Preparación de Equipos y Reactivos para el Procesamiento de la Muestra	Laboratorio clínico y patología	Cumplir con condiciones mínimas y óptimas de equipos biomédicos para garantizar la confiabilidad de resultados	Promedio de 30 minutos
Preparación de reactivos para procesamiento de muestras	Bacteriólogo Auxiliar de patología o citohistotecnólogo,	Se requiera la utilización de reactivos de diagnóstico In-vitro para poder generar resultados, preparar o procesar muestras	02AD09 Preparación de equipos y reactivos para el procesamiento de la muestra	Laboratorio clínico y patología	Cumplir con condiciones mínimas y óptimas de los reactivos de diagnóstico In-vitro para garantizar la confiabilidad de resultados	Promedio de 1 hora
Control de Calidad	Bacteriólogos encargados de cada sección, citohistotecnólogo, patólogo	Todas las mañanas antes de empezar el procesamiento de las muestras o según requerimiento	02AD06 Control de Calidad	Laboratorio clínico y Laboratorio de patología	Garantizar la calidad técnica y analítica de los resultados	Promedio de 1 hora
Procesamiento y lectura de muestras	Bacteriólogos encargadas de cada sección, citohistotecnólogo, patólogo	Una vez esté lista la muestra para procesar o para lectura por parte de: Bacteriólogo, patólogo o citohistólogo	02AD10 Procesamiento análisis y reporte de resultados	Laboratorio clínico y Laboratorio de patología	Generar un resultado de apoyo diagnóstico para dar continuidad en la atención del paciente	En promedio 1 hora después de llegar la muestra al laboratorio clínico Patología y microbiología: dependiendo el grado de complejidad
Análisis y reporte de resultados	Bacteriólogos encargadas de cada sección, citohistotecnólogo, patólogo	Una vez se haya procesado la muestra	02AD10 Procesamiento análisis y reporte de resultados	Laboratorio clínico y Laboratorio de patología	Garantizar la confiabilidad y seguridad del reporte para dar la continuidad en la atención del paciente	Laboratorio clínico: Menos de 30 minutos Patología: Promedio 30 minutos

	CARACTERIZACIÓN		
	PROCESO	APOYO DIAGNÓSTICO	
	NOMBRE:	CARACTERIZACION DE APOYO DIAGNOSTICO	
	CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	00AD01-V2	
			05GC02-V2

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES						
7.1. QUÉ	7.2. QUIÉN	7.3 CUÁNDO	7.4. CÓMO	7.5 DÓNDE	7.6. POR QUÉ / PARA QUÉ	7.7 DURACIÓN
Reporte de datos críticos	Bacteriólogo encargado de cada sección. Patólogo Citohistotecnólogo	Cada vez que sea necesario	02AD10 Procesamiento análisis y reporte de resultados	Laboratorio clínico y Laboratorio de patología	Alertar al personal médico de la condición del paciente	En promedio 15 minutos
Recepción y análisis reporte de resultados procesados en laboratorio externo	Bacterióloga encargada de remisiones	Una vez se cumple el tiempo establecido de procesamiento del laboratorio externo	02AD07 Recepción y análisis reporte de resultados procesados en laboratorio externo	Laboratorio clínico	Garantizar la confiabilidad y seguridad del reporte para dar la continuidad en la atención del paciente	Menos de 10 minutos
Entrega de resultados	Secretaría del servicio auxiliar de laboratorio Bacteriólogo Patólogo citohistotecnólogo	Una vez esté listo el reporte para entrega	02AD11 Entrega de resultados	Laboratorio clínico Y Laboratorio de patología	Dar continuidad en la atención del paciente	Menos de 10 minutos

8. RIESGOS DEL PROCESO	9. CONTROLES DE LOS RIESGOS
Ver Mapa de Riesgos	Ver Mapa de Riesgos

10. REQUISITOS LEGALES	11. INDICADORES DEL PROCESO
<ul style="list-style-type: none"> Resolución 2003 de 2014 Resolución 123 de 2012 ISO 9001:2008 Resolución 2013038979 de 2013 Decreto 2323 de 2006 	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de muestras rechazadas para procesamiento en el laboratorio Clínico Porcentaje de resultados del laboratorio clínico con valores Críticos Oportunidad en la Entrega de resultados de laboratorio clínico para el servicio de Urgencias

12. CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	JUSTIFICACIÓN
01	16/12/2014	N/A	Inicial

Estado de documento: VIGENTE	Fecha de próxima revisión: Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	Tipo de copia:	Nº	Tabla de Retención:	Página 6 de 7
-------------------------------------	--	-----------------------	-----------	----------------------------	----------------------

CARACTERIZACIÓN

PROCESO

APOYO DIAGNÓSTICO

NOMBRE:

CARACTERIZACION DE APOYO DIAGNOSTICO

CÓDIGO DEL DOCUMENTO:

00AD01-V2



05GC02-V2

12. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	JUSTIFICACIÓN
02	16/06/2017	2. 7. 8. 10. 11.	Se incluye oportunidad y seguridad para facilitar la medición. Se realiza actualización de los códigos de procedimientos en cada ítem. Se incluyen ver mapa de riesgo, para los riesgos y controles Se actualizan requisitos legales Indicadores del proceso