CARACTERIZACION DEL PROCESO

ENTRADAS

Usuario que requiere atención por el servicio de laboratorios clínico.

Analista de cuentas
Liquidación de facturación servicios ambulatorios y consulta externa.

Aux. Administrativo de caja
Recaudo monetario por caja

Aux. enfermería laboratorio y/o bacteriólogo
Toma y transporte de muestras

Aux. enfermería laboratorio
Preparación de muestras

Bacteriólogo
Validación del resultado

Aux. enfermería laboratorio y/o bacteriólogo
Entrega de resultados

SALIDAS

Usuario atendido bajo condiciones de accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, continuidad, humanización, eficiencia y eficacia.

COPIA CONTROLADA

1. OBJETIVO

Fortalecer los servicios de atención ambulatoria del HUHMP mediante la realización de los análisis clínicos que orienten en el diagnóstico, evolución y pronóstico de los pacientes atendidos en condiciones de accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, continuidad, humanización, eficiencia y eficacia; procurando la satisfacción del paciente y su familia.

2. ALCANCE

El proceso general de laboratorio clínico inicia con la facturación y finaliza con la entrega de resultados por parte del Aux. enfermería del laboratorio y/o bacteriólogo.

3. MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL

Ver “Normograma Institucional”

4. UBICACIÓN EN EL MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL

Apoyo Diagnostico y terapéutico.

5. DEFINICIONES

- **BIOSEGURIDAD:** Se define como el conjunto de políticas y procedimientos adoptados para garantizar la segura aplicación de la biotecnología en salud y ambiente.

- **ANTICOAGULANTES:** Son sustancias que previenen la formación de coágulos. Existen diferentes tipos de ellos en polvo o líquidos.

- **HEMOLISIS:** Se define como la salida de los componentes de las células sanguíneas al plasmo o suero. Se reconoce comúnmente por su aspecto más o menos rojizo de plasma o del suero después de la centrifugación ocasionado por la hemoglobina liberada desde los eritrocitos.

COPIA CONTROLADA

- **TOMA DE MUESTRA:** Es el conjunto de procedimientos destinados a obtener una parte representativa cuantitativamente, provenientes de personas, estas incluyen sangre, fluidos y secreciones.

- **CONSENTIMIENTO INFORMADO:** Procedimiento mediante el cual se garantiza que el paciente ha expresado voluntariamente su intención de recibir atención médica y permitir la realización de procedimientos que permitan definir un diagnóstico de la enfermedad, iniciar tratamiento y hacer el seguimiento a la evolución de la enfermedad, después de haber comprendido la información que se le ha dado, acerca de los objetivos de los análisis, los beneficios, las molestias, los posibles riesgos y las alternativas, sus derechos y responsabilidades. En todos los casos, el consentimiento informado debe ser presentado por escrito y firmado por el paciente.

  Bajo ciertas circunstancias, se presentan excepciones al consentimiento informado. Los casos más frecuentes son las emergencias médicas donde se requiere atención médica inmediata para prevenir daños serios o irreversibles, así como en casos donde por razón de incapacidad de hecho o biológica, el sujeto no es capaz de dar o negar permiso para un examen o tratamiento.
  También se garantiza que el paciente ha expresado voluntariamente su intención de consultar sus resultados de exámenes a través de la pagina web del Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo.

- **CONFIDENCIALIDAD:** La confidencialidad es la garantía de que la información personal será protegida para que no sea divulgada sin consentimiento de la persona. Dicha garantía se lleva a cabo por medio de un grupo de reglas que limitan el acceso a esta información. Cada individuo tiene derecho a proteger su información personal.

- **CONCEPTOS DE ESTUDIOS CLINCOS:** Un estudio clínico es un proyecto de investigación que analiza la eficacia de un nuevo tratamiento o procedimiento médico en los pacientes. Los estudios clínicos comienzan solo después de que los resultados de los estudios preclínicos permiten suponer que el nuevo tratamiento o procedimiento ayudará a las personas y, además, que no tendrá riesgos.

- **ESTUDIOS PRECLÍNICOS:** Otros estudios, que se realizan únicamente sobre las células en placas de Petri o en animales. Los estudios preclínicos pueden brindar a los investigadores información muy valiosa. No obstante, estudiar la

COPIA CONTROLADA

eficacia de un tratamiento o procedimiento en seres humanos no es igual que estudiarla en ratas o en células en un laboratorio.

- **PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN:** es un procedimiento científico destinado a recabar información y formular hipótesis sobre un determinado fenómeno social o científico. Como primer paso, se debe realizar el planteamiento del problema, con la formulación del fenómeno que se investigará.

6. CADENA CLIENTE PROVEEDOR

ENTRADA	PROVEEDOR	REQUISITO DE LA ENTRADA	PROCEDIMIENTO	SALIDA	CLIENTES	CONDICIONES DE LA SALIDA
Usuario que requiere atención por el servicio de laboratorios clínico. Usuario con autorizaciones de servicios posteriores a la atención inicial de urgencias, por la ERP, según normatividad vigente, Contratación y/o acuerdos de voluntades. Soportes de todas las atenciones,	Medico. EAPB. IPS Hospital Universitario de Neiva Personal asistencial (Medico, Especialista, enfermería, Farmacia). Auxiliar administrativo en admisiones y autorizaciones	**Consulta Externa y Servicio Ambulatorio:** Cita para el servicio asignada. Orden de servicio. Autorización vigente. Fotocopia documento de identidad. Presentarse una (1) hora antes para facturar el servicio. Para el caso de medicinas prepagadas pólizas de salud y ARL el paciente debe presentarse con código asignado vía telefónica para ser verificado en la	**Liquidación y facturación de servicios**	Pre-Factura Factura	Auditor de cuentas medicas Auditor médico. Usuario o acompañante.	Pre-Factura del usuario liquidada y soportada. Factura del usuario liquidada y soportada.

COPIA CONTROLADA

ENTRADA	PROVEEDOR	REQUISITO DE LA ENTRADA	PROCEDIMIENTO	SALIDA	CLIENTES	CONDICIONES DE LA SALIDA
insumos y procedimientos realizados al usuario.		plataforma.				
Pre-Factura. Factura Cliente externo que requiere realizar el pago por prestación de servicios.	Cliente externo (Usuario o acompañante) Analista de cuentas	Factura o pre-factura del procedimiento con firma y sello del analista de cuentas. **De acuerdo con el tipo de Ingreso:**(Anticipos servicios de salud pacientes - entidades, Cancelación facturación a particulares, Pago de servicios no operativos, entre otros) debe presentar liquidación de la factura y el pago. **De acuerdo al medio de pago debe presentar:** **Si el pago es en efectivo:** dinero en pesos.	**Recaudo monetario por caja**	Recibo de caja firmado con su respectivo sello	Usuario o acompañante Aux. enfermería laboratorio y/o bacteriólogo	Recibos de caja con N° consecutivo, firmados por el auxiliar de caja y con su respectivo sello. Usuario orientado al servicio requerido para recibir la atención.

COPIA CONTROLADA

ENTRADA	PROVEEDOR	REQUISITO DE LA ENTRADA	PROCEDIMIENTO	SALIDA	CLIENTES	CONDICIONES DE LA SALIDA
		Si el pago es con tarjeta de crédito: tarjeta crédito y cédula de ciudadanía del titular. **Si el pago es con tarjeta débito:** tarjeta débito. **Si el pago es con cheque:** cheque con el visto bueno de subgerente financiero.				
Recibo de caja firmado con su respectivo sello	Aux. Administrativo de caja	Recibos de caja con N° consecutivo, firmados por el auxiliar de caja y con su respectivo sello.	**Toma y transporte de muestra**	Muestra biológica tomada. Muestra en condiciones que garanticen la calidad de la misma. (ver manual de toma de muestra).	Aux. enfermería laboratorio	Con el fin de realizar el traslado de la muestra de forma oportuna, segura confiable en la siguiente hora de la toma de la muestra. El trasporte se adhiera al procedimiento recomendado permitiendo que la muestre conserve las propiedades biológicas de origen.
• Muestra biológica tomada. • Muestra en condiciones que garanticen la	Aux. enfermería laboratorio y/o bacteriólogo	Seguir las recomendaciones para el transporte adecuado de muestras:	**Preparación de la muestra**	Muestra preparada para el análisis	Bacteriólogo	Muestra centrifugada y/o colocada en al lamina porta objeto según corresponda (ver Manual de Laboratorio).

COPIA CONTROLADA

ENTRADA	PROVEEDOR	REQUISITO DE LA ENTRADA	PROCEDIMIENTO	SALIDA	CLIENTES	CONDICIONES DE LA SALIDA
calidad de la misma. (ver manual de toma de muestra).		• Utilizar termo con tapa y gradilla Ubicar los tubos y recipientes en posición vertical con la tapa hacia arriba. Utilizar papel comino para separar las muestras según su origen. Trasladar las muestras al laboratorio en la siguiente hora de la toma de muestra.				
Muestra preparada para el análisis	Auxiliar enfermería de laboratorio	Muestra centrifugada y/o colocada en al lamina porta objeto según corresponda (ver Manual de procedimientos de Laboratorio).	**Validación del resultado**	Resultado validado	Aux. enfermería laboratorio y/o bacteriólogo	A fin de verificar de forma oportuna los datos del usuario, con la muestra y la orden. Procesar el examen solicitado bajo condiciones de accesibilidad y seguridad.
Entrega de resultados	Bacteriólogo	Resultado validado. Resultado que corresponda al usuario correcto. Los exámenes	**Entrega de resultado**	Examen en medio físico impreso. Examen que se visualice en	Usuario IPS EAPB	Resultado del examen bajo condiciones de oportunidad, accesibilidad, confiabilidad, seguridad.

COPIA CONTROLADA

ENTRADA	PROVEEDOR	REQUISITO DE LA ENTRADA	PROCEDIMIENTO	SALIDA	CLIENTES	CONDICIONES DE LA SALIDA
		procesados sean los correspondientes a lo solicitado.		la historia Clínica sistematizada. Examen que el usuario puede consultar en la página web. Examen que se envía a correo electrónico.		

7. ESTANDARIZACÍÓN DEL PROCESO CON METODOLOGÍA 5W1H

N°	WHAT QUÉ	WHO QUIÉN	WHEN CUANDO	HOW CÓMO	WHERE DÓNDE	WHY POR QUÉ
1.	**Liquidación de facturación servicios ambulatorios y consulta externa.**	Analista de cuentas	Una vez el usuario presente los documentos requeridos para la prestación del servicio en Consulta Externa o Ambulatorio.	De acuerdo con el procedimiento **GF-FAC-P-001-003**	En todos los servicios Ambulatorios y Hospitalarios de la institución HUHMP.	Para facturar de manera eficiente y eficaz, los servicios prestados por la institución y que hayan sido evidentemente evidenciados, registrados y soportados por el personal asistencial y que sean facturables desde el punto de vista legal y contractual, generando una factura que cumpla con todos

COPIA CONTROLADA

N°	WHAT QUÉ	WHO QUIÉN	WHEN CUANDO	HOW CÓMO	WHERE DÓNDE	WHY POR QUÉ
						los requisitos legales y contractuales para que sea radicada oportunamente en los tiempos establecidos, a las diferentes entidades responsables del pago.
2.	**Recaudo monetario por caja**	Auxiliar Administrativo de caja	Una vez el cliente requiere realizar el pago por prestación de servicios.	De acuerdo con el procedimiento **GF-T-P-002-001**	Caja de consulta externa y urgencias.	Con el fin de garantizar el recaudo eficaz de los dineros que ingresan a la E.S.E HUHMP por la prestación de servicios médicos y hospitalarios, otras entidades u otros conceptos.
3.	**Toma y transporte de muestra**	Aux. enfermería laboratorio y/o bacteriólogo	. El usuario ambulatorio solicita el servicio de laboratorio.	De acuerdo con el procedimiento **ADT-LC-P-001-001**	Consultorio ambulatorio de Toma de muestras.	Con el fin de tomar y trasladar la muestra adecuadamente para que conserve sus propiedades biológicas.
4.	**Preparación de la muestra**	Aux. enfermería Laboratorio	Recepciona una muestra para examen de laboratorio del auxiliar de laboratorio1	De acuerdo con el procedimiento **ADT-LC-P-002-001**	Servicio de laboratorio	Con el fin de que la muestra sea pertinente al usuario y cumpla requisitos de calidad que permita garantizar la oportunidad del resultado.

COPIA CONTROLADA

N°	WHAT QUÉ	WHO QUIÉN	WHEN CUANDO	HOW CÓMO	WHERE DÓNDE	WHY POR QUÉ
5.	**Validación del resultado.**	Bacteriólogo.	La muestra ya ha sido preparada para el análisis.	De acuerdo con el procedimiento **ADT-LC-P-002-002**	Servicio de laboratorio	A fin de entregar resultados de calidad con oportunidad, accesibilidad, pertinencia.
6.	**Entrega de resultado**	Aux. enfermería laboratorio y/o bacteriólogo	El examen ha sido validado por el bacteriólogo.	De acuerdo con el procedimiento **ADT-LC-P-002-003**	Servicio de laboratorio	Con el fin de garantizar la finalización del proceso que garantiza un resultado óptimo, oportuno, pertinente, efectivo.

COPIA CONTROLADA

8. ADVERTENCIAS GENERALES

- Recuerde que usted hace parte de la imagen de la institución, por lo tanto, siempre debe adoptar una actitud de servicio y amabilidad y brindar un trato digno, amable y cortés.
- Recuerde dirigirse a los funcionarios amablemente y con actitud de servicio aplicando el protocolo de bienvenida, estancia y despedida del paciente y su familia y el manual de atención al usuario para promover el trato humanizado dentro de la institución.
- Tenga en cuenta que la solicitud médica debe estar diligenciada con todos los datos del paciente y claramente definidos los exámenes que se necesitan.
- Recuerde que una correcta interpretación de la solicitud médica permite tomar la muestra correcta al paciente correcto.
- No olvide que se debe aplicar las recomendaciones para la correcta toma de las muestras.
- Recuerde que durante el transporte de las muestras se debe garantizar que éstas conserven sus propiedades biológicas originales.
- Tenga en cuenta que durante la entrega de muestra debe abstenerse de utilizar cualquier equipo tecnológico que interfiera en la entrega correcta de muestras.

- Recuerde que del correcto ingreso de las muestras al sistema interno de información del laboratorio depende la calidad y la oportunidad del resultado que se entrega.
- Recuerde que la preparación adecuada de la muestra garantiza un resultado confiable y de calidad
- Recuerde que el Bacteriólogo también debe verificar la calidad de la muestra y la correcta identificación de la misma antes de procesarla
- No olvide que es indispensable realizar una correcta correlación clínica que garantice resultados confiables, antes de validar el resultado
- Recuerde que, para garantizar la oportunidad de la entrega de resultado, se debe validar una vez se obtiene en resultado
- Tenga en cuenta que existe un Manual Toma de Muestras ADT-LC-M-001A V2.
- Tenga en cuenta que al momento de realizar toma y transporte de muestra de sujetos participantes de proyectos de investigación se deben garantizar la seguridad de las muestras biológicas y la validez de los resultados en los análisis realizados
- Recuerde que durante el proceso de análisis y reporte de resultados se respete los derechos de los participantes en la investigación mediante el diligenciamiento del consentimiento informado para investigación previo a la toma de muestra.
- Tenga en cuenta que, en todos los resultados de las tomas de muestra de las investigaciones clínicas, entre otros, sean documentados, reportados y archivados en el software institucional garantizando la confidencialidad y privacidad de los de los mismos.
- Tenga en cuenta que el software institucional garantiza el archivo de los resultados por un periodo mayor a dos años.
- Recuerde informar cualquier desviación o inconsistencia en los POE de manera oportuna a los profesionales encargados de la investigación.

COPIA CONTROLADA

DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO	**GF – FAC – P – 001 - 003**
NOMBRE	Liquidación de Facturación Servicios Ambulatorios y Consulta externa.
RESPONSABLE OPERACIONAL	Analista de cuentas – Auditor de cuentas medicas - Coordinador del Servicio.

OBJETIVO	Facturar de manera eficiente y eficaz, los servicios Ambulatorios y de Consulta Externa desde el punto de vista legal y contractual, generando una factura que cumpla con todos los requisitos legales y contractuales para que sea radicada oportunamente en los tiempos establecidos, en las diferentes entidades responsables de pago.
RECURSOS NECESARIOS	Infraestructura física (ventanilla de atención y/o puesto, cubículo u oficina), puntos y red de datos, Computador, impresora, Software institucional, acceso a bases de datos, teléfono.
REGISTROS GENERADOS	Factura, Documentos soporte de la factura.
ADVERTENCIAS ESPECÍFICAS	1. Verifique los documentos requeridos para la prestación del servicio en Consulta Externa o Ambulatorio, de acuerdo, a lo establecido en el procedimiento de Asignación de citas. 2. Verifique la identificación que presenta el paciente para evitar suplantaciones y/o documentos falsos. O en casos que no presente ningún documento. 3. Verifique si aplica pago de cuota moderadora o copago por parte del usuario. 4. Tenga presente que el proceso de Gestión de Facturación interrelaciona con áreas asistenciales y administrativas del hospital, actividades de estas áreas que deben ser cumplidas por sus responsables de conformidad al manual de procesos y procedimientos de estas áreas, lo anterior con el fin de garantizar una factura con calidad y que cumpla con todos los requisitos normativos legales y contractuales, actividades fundamentales para poder cumplir el objeto del proceso de Gestión de Facturación.

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Recibir el usuario, dar bienvenida y solicitar documentación	1. Salude amablemente y solicite al acompañante y/o al usuario la documentación requerida para la liquidación del servicio. 2. La documentación que solicitar es la siguiente: • Documento de identidad original (RC, TI, CC, CE, registro de Nacido Vivo). • Autorización del servicio a liquidar. • Orden médica. • Historia clínica y/o epicrisis. Nota: Toda solicitud de servicios ambulatorios y/o consulta externa, requiere de la autorización vigente.
2	Si el usuario NO está creado en el aplicativo institucional.	3. Cree el usuario: Registre en el aplicativo institucional toda la información que aplique que exige el Registro de Paciente. (Nombres, apellidos, documento de identificación, sexo, fecha de nacimiento, ocupación, dirección de residencia, teléfono, etc.)

COPIA CO

3	Si el usuario SI está creado en el aplicativo institucional.	4. Si está creado: Proceda a revisar y/o a actualizar los datos que apliquen del paciente en el registro paciente del aplicativo institucional.
4	Cargar y liquidar servicio en el aplicativo institucional.	5. Ingrese al aplicativo, opción facturación ley 100, orden de servicio, registre el No. de ingreso del usuario y con base a la orden medica cargue el servicio solicitado.
5	Si el usuario SI cancela copago.	6. Oriente al usuario a la caja. Entregue al usuario copia de la factura y oriéntelo a la caja para la realización del respectivo pago. Nota: La actividad de verificación del pago la realizara el auxiliar de enfermería del servicio.
6	Si el usuario NO cancela copago.	7. Oriente al usuario al servicio ambulatorio o de consulta externa. Entregue al usuario copia de la factura con la observación adicional “paciente no cancela”, y copia de la orden medica del servicio a prestar. Oriente al usuario al servicio ambulatorio o de consulta externa.
7	Confirmar reporte del servicio facturado.	8. La confirmación del servicio de realiza de la siguiente forma: **SERVICIO AMBULATORIO:** • Laboratorios: Ingresa al aplicativo LABCORE, digita número de documento y verifica si el servicio se prestó. • Imagenología: Ingresa al aplicativo CARESTREAM, digita número de documento y verifica si el servicio se prestó. • Patologías: Ingresar a la carpeta compartida “patologías” la cual se encuentra en el escritorio del equipo de cómputo y verifica si el servicio se prestó. • Servicios de Neurofisiología: Dirigirse al servicio de Neurofisiología, solicitar el soporte del servicio prestado y sacar fotocopia. Nota: Si el servicio no fue prestado, se procede a la anulación de la factura. **CONSULTA EXTERNA:** Ingrese al software institucional, y verifique en la historia clínica del usuario el servicio prestado.

COPIA CONTROLADA

8	Verificar soportes Vs factura y entregar al auditor de cuentas.	9. Imprimir los soportes los cuales se anexan la factura, verificando el usuario y que el servicio prestado corresponda a lo facturado. 10. Proceda a entregar la factura con sus debidos soportes al auditor de cuentas del servicio, para su respectiva revisión y aprobación.

DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO	**GF-T-P-002-001**
NOMBRE	**Recaudo monetario por caja**
RESPONSABLE OPERACIONAL	Aux Administrativo de caja
OBJETIVO	Realizar el recaudo de dinero que ingresan por medio de la caja de urgencias y consulta externa producto de los servicios médicos y hospitalarios prestados u otros conceptos.
RECURSOS NECESARIOS	**Recurso físico:** Caja registradora, calculadora, caja fuerte y demás implementos de oficina. **Recurso tecnológico**: Equipo de Cómputo, datafono. **Recurso Humano**: Auxiliar administrativo de caja
REGISTROS GENERADOS	Recibo de caja, Boucher, cheques, informe diario de caja.
ADVERTENCIAS ESPECÍFICAS	• Tenga en cuenta que los recaudos en efectivo, tarjetas de crédito y cheques son las únicas formas de pago autorizadas para la recepción en cajas (consulta externa y urgencias). • En caso que exista faltante de talonarios de recibos de caja, previamente con una antelación de tres (3) días, se debe elaborar el requerimiento, indicando la cantidad a utilizar. • Recuerde que el auxiliar administrativo de Tesorería debe registrar en el libro radicado el número de talonarios entregado. • Tenga en cuenta que antes de elaborar el recibo de caja, el Auxiliar de Caja, debe cerciorarse con qué forma de pago (efectivo o tarjeta) lo va a realizar el usuario. • Tenga en cuenta que, en caso de presentarse alguna inconsistencia en el cierre de caja, realizar la reversión del recibo con comprobante de egreso.

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1.	Recibir al usuario	1. Reciba al cliente y de la bienvenida (siguiendo los lineamientos del manual de atención al ciudadano y decálogo del trato humanizado).
2.	Identificar tipo de ingreso	2. Identifique el tipo de Ingreso que corresponde por el pago a recibir, los cuales pueden por prestación de servicios médicos hospitalarios, expedición de constancias, carnet, reintegro de avances, arrendamientos, servicios públicos, concesiones, esterilización, abono, cancelación de pagarés, entre otros. 3. Pregunte al cliente la forma de pago. 4. Reciba la factura y el pago (dinero en efectivo, tarjeta débito o crédito y/o cheque). 5. Si el pago es en efectivo, verifique las condiciones y validez del mismo y acéptelo. 6. Si el pago es en tarjeta de crédito, además de la tarjeta solicite la cédula de ciudadanía del titular, pregunte el número de cuotas a diferir y diríjase al datafono para realizar la transacción. 7. Si el pago es en tarjeta débito, reciba la tarjeta y diríjase al datafono para realizar la transacción. 8. Si el pago es en cheque, recepcione el cheque y verifique que lleve el visto bueno del subgerente financiero.
3.	Elabore recibo de caja	9. Elabore un recibo de caja indicando lo siguiente: fecha, nombre del usuario y número de identificación, valor en números y letras, código del servicio solicitado, descripción del pago, código del cajero, si es cheque nombre del banco. 10. Firme el recibo de caja, coloque el sello y entregue al cliente. (original: paciente o usuario y copia: tesorería). 11. Elabore el informe diario de caja una vez finalice su turno, adjuntando los soportes y los pagos en efectivo. 12. Reporte los boletines de ingresos diarios al profesional universitario de tesorería con motivo del cierre de caja adjuntando los soportes, los pagos en efectivo y demás conceptos

CONTROLADA

DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO	**ADT-LC-P-001-001**
NOMBRE	**Toma y transporte de muestras**
RESPONSABLE OPERACIONAL	Aux. enfermería laboratorio y/o bacteriólogo.
OBJETIVO	Garantizar procedimientos de alta calidad para la toma, trasporte y procesamiento de muestras para usuarios de consulta externa, con el fin de contribuir con la toma de decisiones médicas, atención segura e integral a los usuarios.
RECURSOS NECESARIOS	**Recurso Físico:** orden médica, factura, insumos para la toma de muestras. **Recurso Tecnológico:** equipo de cómputo, impresora de sticker. **Recurso Humano:** Aux. enfermería laboratorio y/o bacteriólogo.

REGISTROS GENERADOS		Registro en el sistema de laboratorio, encuesta previa a toma de muestras.
ADVERTENCIAS ESPECÍFICAS		• Recuerde solicitar la identificación del usuario. • Recuerde que para efectos de estudios de investigación se deben cumplir con lista de chequeo de investigación clínica ver anexo. • Recuerde que, para efectos de estudio de investigación, se debe cumplir con la lista de chequeo de investigación clínica (ver anexo) • Tenga en cuenta que siempre debe ofrecerse a todo usuario mayor de edad, la posibilidad de obtener los resultados sin acudir a la institución, sino a través de la página web • Tenga en cuenta que antes de iniciar las actividades debe verificar que tenga los documentos necesarios para la prestación del servicio • Recuerde que, si se acepta obtener los resultados a través de la página web, debe diligenciar el consentimiento informado diseñado para ese fin, previa explicación y aceptación de su contenido a través de su firma • Recuerde que debe explicarle al usuario, si es necesario, que hay algunos reportes de exámenes que no encontrará en la página web, porque se han clasificado como confidenciales, por tal motivo deberá recamarlos en la ventanilla del laboratorio clínico • Tenga en cuenta que los exámenes clasificados como confidenciales son los siguientes: HIV Pruebas para diagnóstico de sífilis (VDRL y la prueba rápida Treponémica) HCG cualitativa (prueba de embarazo) • Tenga en cuenta que diariamente se debe llevar la carpeta “Consentimientos Informados Página Web”, al consultorio de toma de muestras, cuando esta carpeta se tenga en el laboratorio, debe ubicarse en el cajón de ventanilla junto a las llaves del consultorio de toma de muestras.
N°	**ACTIVIDAD**	**DESCRIPCIÓN**
1.	Recepcionar la orden Médica o la muestra	1. Salude de forma amable y preséntese al usuario. 2. Recepcione la factura 3. Ingrese los datos al sistema (del paciente y exámenes solicitados)
2.	Verificar los datos del usuario	4. Realice la verificación de la información de la factura confrontándola con los datos del usuario. (El personal responsable de la toma de muestra). • Nombre • Identificación • Edad • EPS • Exámenes solicitados

COPIA

		5. Genere el Sticker para identificación del material para toma de muestra.
3.	Alistar y rotular el material	6. De acuerdo con la solicitud de los exámenes del laboratorio, proceda a seleccionar el material recolector de muestra según Manual de toma de muestras. 7. Realice la rotulación de los materiales necesarios para la toma de muestras con los Sticker previamente generados.
4	Informar al usuario sobre el procedimiento	8. Aplique cuestionario previo a Toma de muestras para verificar la condición previa a la toma de muestras según solicitud médica. 9. Aplique el consentimiento informado de venopunción y además el consentimiento de pruebas especial como es el caso HIV SI APLICA para el paciente.
5.	Informar al usuario sobre el uso de la página web para obtener los resultados de exámenes de laboratorio	10. Ofrezca el servicio de obtención de resultados a través de la página web a todo paciente mayor de edad, en caso afirmativo por parte del usuario, entregue y explique el consentimiento informado para que el usuario lo conozca y acepte lo allí escrito con su firma 11. Si el paciente acepta la utilización de la página web, proceda a recoger el consentimiento informado diligenciado y archívelo en la carpeta definida para esta actividad 12. Si el usuario ha aceptado consultar la página web, en el momento de crear las pruebas por opción F2 en Labcore, digite el prefijo USU para que se genere el sticker que contiene el documento del paciente que sería el usuario, la contraseña que se crea automáticamente para cada usuario y la página web que debe consultar
6.	Realizar la técnica para la toma de muestras	13. Realice la toma de la muestra según el examen solicitado y bajo la técnica contemplada en el Manual Toma de muestras ADT-LC-M-001AV2. 14. Tenga en cuenta las condiciones de bioseguridad y el programa de seguridad del paciente. 15. Descarte el material utilizado en la caneca roja, una vez tomada la muestra. 16. Informe al paciente ambulatorio que la entrega de resultados se efectúa en horas de la tarde. y la reclamación deberá realizarse con la presentación del documento de identidad del paciente. 17. Guarde la muestra en el termo cumpliendo las condiciones de trasporte de la muestra.
7.	Realizar el traslado y recepción de muestras	18. Guarde en la gradilla del termo y lleve al Laboratorio Clínico, una vez se toman las muestras. 19. Para la recepción de las muestras tomadas en el laboratorio clínico se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones: • El auxiliar de laboratorio que traslado la muestra al laboratorio clínico entregara al auxiliar de ventanilla, verificando condiciones de los especímenes y que coinciden el número de las mismas con la solicitud ingresando al sistema. Se informará cualquier novedad al auxiliar. • En caso de faltar una muestra se verificará en el termo de transporte y/o el registro en el sistema en opción "observación, el motivo de pendiente. • No se debe llevar las muestras solo en gradilla, deben ir protegidas en el termo con tapa, con el fin de evitar accidentes.

COPIA CONTROLADA

		• El auxiliar que tomó las muestras las trasladara directamente al área de preparación. • No se recibirán muestras transportadas por estudiantes a menos que este acompañado por el docente y/o personal del servicio. • No se recibirán muestras sin documentos e información incompleta. • No se recibirán muestras coaguladas tomadas en tubos tapa lila y/o azul. • No se recibirán muestras con enmendaduras ni tachones en su identificación. • No se recibirán los procedimientos NO POS para el laboratorio sin la documentación requerida. • No se recibirán muestras en tubos o materiales vencidos o en mal estado.

DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO	**ADT-LC-P-002-001**
NOMBRE	**Preparación de las muestras**
RESPONSABLE OPERACIONAL	Aux. enfermería de laboratorio
OBJETIVO	Recepcionar correctamente las muestras biológicas con el fin de garantizar la calidad y preparación de los especímenes para la validación del resultado obtenido.
RECURSOS NECESARIOS	**Recurso Físico: termo,** recolectores de muestras. **Recurso Tecnológico:** Equipo de cómputo, impresora sticker, centrifuga. **Recurso Humano:** Aux. enfermería laboratorio.
REGISTROS GENERADOS	Registro en el sistema los datos del paciente y exámenes correspondientes a la solicitud médica.
ADVERTENCIAS ESPECÍFICAS	• Recuerde que se hacen registros en el libro coprológicos y orinas, para las muestras de heces: número consecutivo, nombre del paciente, edad, color y consistencia de materia fecal, PH, y el resultado de azúcares y reductores y sangre oculta. • Recuerde para las muestras de orina de 24 horas se registra en el libro volúmenes urinarios los datos obtenidos: nombre y volumen de la orina decepcionada. • Tenga en cuenta que el paciente debe garantizar voluntariamente la aceptación de la venopunción a través de la firma del consentimiento informado y además si es el caso para pruebas especiales como HIV.

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1.	Preparar muestra	1. Traslade las muestras hasta el laboratorio clínico para su preparación. 2. Prepare la muestra teniendo en cuenta el tipo de muestra y examen solicitado. Ver Manual de Procedimientos Laboratorio Clínico ADT-LC-M-001C V1

DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO	**ADT-LC-P-002-002**
NOMBRE	**Validación del resultado.**
RESPONSABLE OPERACIONAL	Bacteriólogo
OBJETIVO	Verificar y correlacionar los resultados obtenidos de las muestras analizadas con el fin de entregar resultados oportunos y confiables.
RECURSOS NECESARIOS	**Recurso Físico:** N/A **Recurso Tecnológico:** Equipo de cómputo, software, equipos específicos para cada sección del laboratorio. **Recurso Humano:** Bacteriólogo
REGISTROS GENERADOS	Resultados validados en sistema.
ADVERTENCIAS ESPECÍFICAS	• Tenga en cuenta, que en caso de incoherencia del resultado se llamará al paciente para la toma de nueva muestra para la confirmación de este. • Tenga en cuenta que si el resultado del control de calidad interno de los analitos, no se ajusta a los parámetros establecidos debe repetir el procesamiento.

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1.	Verificar muestra	1. Verifique que la muestra entregada por el auxiliar de enfermería de laboratorio corresponda al paciente registrado. 2. Verifique la calidad de la muestra. 3. Realice procesamiento de controles de calidad internos para todos los analitos. Ver Manual de Calidad ADT-LC-M-001B V2. 4. Verifique que estén dentro del rango establecidos para cada uno. 5. Realice calibración de las pruebas que lo requiera.

2.	Análisis de la muestra	6. Procese las diferentes muestras recibidas en cada sección de trabajo.
3.	Correlacionar resultados	7. Analice los resultados obtenidos de las muestras. 8. Confróntelos con el diagnóstico y los datos históricos que le arroja el sistema. 9. El profesional encargado Valida el resultado dando clic en cada examen procesado, de este modo se garantiza la firma y la fecha del reporte. 10. El software Institucional garantiza que en el laboratorio repose el resultado de las pruebas realizadas a los pacientes del estudio.

DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO	**ADT-LC-P-002-003**
NOMBRE	**Entrega de resultados**
RESPONSABLE OPERACIONAL	Aux. enfermería de laboratorio y/o bacteriólogo.
OBJETIVO	Garantizar la entrega oportuna de los resultados de exámenes de laboratorio que se realizan a los usuarios ambulatorios del HUHMP con el fin de dar continuidad a la atención.
RECURSOS NECESARIOS	**Recurso Físico:** Resultados de muestras. **Recurso Tecnológico:** Equipo de cómputo, impresora. **Recurso Humano:** Aux. enfermería de laboratorio y/o bacteriólogo.
REGISTROS GENERADOS	Resultado de la muestra.
ADVERTENCIAS ESPECÍFICAS	• Solicite la identificación al usuario o acudiente para hacer la entrega del resultado. • Recuerde en los resultados que se evidencie y que tenga una implicación hacia la salud del usuario (hemoglobina por debajo de 7 mg/dl, glicemia menor de 50 mg/dl y mayor de 300 mg/dl), para pruebas de coagulación se tendrá en cuenta resultado de INR mayor de 2 y la historia del usuario como si está recibiendo anticoagulantes. Igualmente, resultados positivos de VIH se informarán de forma inmediata al usuario. El bacteriólogo es responsable de informar al usuario ambulatorio vía telefónica, para que éste se acerque de forma inmediata a realizar los trámites pertinentes de la reclamación y consulta médica. • Tenga en cuenta, que el usuario ambulatorio el resultado se imprimen según solicitud. • Recuerde que se envían exámenes al correo electrónico a las entidades y/o usuarios que lo soliciten previa firma de consentimiento. • Tenga en cuenta, los resultados pueden ser consultados en los diferentes servicios de hospitalización

		inmediatamente se validan y para los usuarios de consulta externa se imprimen según solicitud y/o el usuario lo consulta en la página web • Recuerde que se envían exámenes al correo electrónico a las entidades y/o usuarios que lo soliciten. • El usuario ambulatorio debe firmar consentimiento informado para que se le entregue sticker con el usuario y contraseña en caso de consulta por la página web o para que el resultado se le envié al correo electrónico.
N°	**ACTIVIDAD**	**DESCRIPCIÓN**
1.	Recepcionar al Usuario	1. Recepcione amablemente al usuario ambulatorio a cualquier hora del día. 2. Solicite el número del documento de identificación del usuario a quien se le han realizado exámenes de laboratorio ya sea que reclame él mismo los resultados o un acudiente. 3. Confronte los datos de identificación con los datos del sistema antes de generar la impresión del resultado. 4. Realice el ajuste correspondiente, En caso de inconsistencias. 5. Solicite de forma cordial al usuario que le informe verbalmente el tipo de examen solicitado, si es el caso.
2.	Generar y entregar el Resultado	6. Ingrese al aplicativo de LabCore/procesos Generales y busque el resultado del usuario mediante el registro de la identificación o nombre o apellido del usuario. 7. Registre la información referente a “quién entrega el resultado” y “quién recibe el resultado”. Una vez localizado el resultado correcto. 8. Imprima y entregue la(s) hoja (s) del resultado doblado y grapado. **Resultados de Exámenes realizados en otros laboratorios** 9. Revise el correo electrónico institucional instalado en el computador. 10. Imprima el resultado cuando sea solicitado.

COPIA CONTROLADA

9. INDICADORES DE GESTIÓN

- Proporción de PQRS asociadas a la atención.
- Proporción de usuarios satisfechos con la humanización en la atención en el servicio de laboratorio clínico.
- Proporción de acciones de mejora derivadas del control de calidad
- Índice de errores en la identificación de muestras.
- Proporción de clientes internos satisfechos con el servicio del laboratorio clínico
- Proporción de controles de calidad interno satisfactorios
- Proporción de controles de calidad externo, envió cuatrimestral satisfactorios
- Proporción de controles de calidad externo, envió mensual satisfactorios
- Proporción de controles de calidad externo de envió quincenal satisfactorios
- Índice de eventos adversos y/o incidentes derivados de resultados emitidos por el laboratorio clínico.
- Promedio de tiempo entre el ingreso de la muestra al laboratorio y la validación del resultado en pruebas urgentes.
- Promedio de tiempo entre el ingreso de la muestra al laboratorio y la validación del resultado en pruebas no urgentes.
- Índice de incidentes durante el procesamiento de muestras
- Número de exámenes de laboratorio
- Índice de muestras rechazadas en el laboratorio clínico

10. PROCESOS INVOLUCRADOS

- Proceso de Ingreso Monetario
- Proceso de Facturación
- Atención del servicio de hospitalización en el adulto y Pediátrica.

11. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

Ver Matriz de Riesgos Gestión/Clínicos Laboratorio Clínico

COPIA CONTROLADA

12. ELABORO, REVISO Y APROBÓ

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Diana Janneth Acuña Plata Grace García Mosquera	**NOMBRE:** Esperanza del Pilar Méndez Vargas Leonor Mercedes Otero Lizcano Marleny Quesada Losada	**NOMBRE:** Emma Constanza Sastoque Meñaca
CARGO: Profesional Universitario área de la salud laboratorio clínico Coordinadora de Laboratorio Clínico Profesional Universitario Oficina de Planeación, Calidad y Desarrollo Institucional	**CARGO:** Profesional Universitario área de la salud de Apoyo Técnico de la Subgerencia Técnico-Científica Servicio Ambulatorio Profesional Universitario área de la salud Laboratorio Clínico Jefe Oficina de Planeación, Calidad y Desarrollo Institucional	**CARGO:** Gerente E.S.E.
FECHA: Julio 2021	**FECHA:** **Agosto** 2021	**FECHA:** Agosto 2021

COPIA CONTROLADA

13. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
V1	Abril 2018	Emisión del documento. De acuerdo a la nueva metodología de gestión por procesos, se anulan y se incluyen al presente documento los siguientes procesos y procedimientos: ADT-LC-P-001-012 V2 Entrega de Resultados. ADT-LC-F-001-001C V1 Formatos Criterios para la entrega de Resultados. ADT-LC-P-001-002 V1 Ingreso y Remisión de Muestras al Laboratorio Clínico.
V2	Septiembre 2018	El ajuste del documento se realiza por la necesidad de Informar al usuario sobre el uso de la página web para obtener los resultados de exámenes de laboratorio y además por darle cumplimiento a ley de racionalización de trámites y procedimientos administrativos y la política de Seguridad y confidencial de la información y Gestión de las TICS.
V3	Agosto 2021	Se ajusta el proceso en el numeral 11 Identificación de los riesgos por actualización de los riesgos según nuevos lineamientos de la Metodología de Gestión del Riesgos Institucional vigente. Quedando de la siguiente manera: Ver Matriz de Riesgos Laboratorio Clínico, la cual se encuentra en el icono de Manuales HUN en la carpeta Matrices de Riegos por Macroprocesos – Macroproceso Misional - Gestión De Apoyo Dx Y Complementación - Matriz Riesgos Laboratorio Clínico.

COPIA CONTROLADA