

CARACTERIZACIÓN



PROCESO	APOYO DIAGNOSTICO	
NOMBRE:	CARACTERIZACION DE APOYO DIAGNOSTICO	
CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	00AD01-V3	05GC02-V3

1. APROBACIÓN

	CARGO	NOMBRE	FECHA	FIRMA
ELABORÓ	COORDINADORA LABORATORIO CLÍNICO	RUTH ROJAS	04/05/2020	
	COORDINADOR LABORATORIO PATOLOGÍA	SAMUEL MORALES	04/05/2020	
APROBÓ	DIRECTOR CIENTIFICO	NELSON ARISTIZABAL	08/05/2020	
	JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y GARANTIA DE LA CALIDAD	VIVIAN CASTAÑEDA	08/05/2020	
	GERENTE	JAVIER MANCERA	08/05/2020	

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 atendido en la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana y todas sus unidades funcionales
---------------------	---

3. ALCANCE:	<p>Desde: Que se genera la solicitud médica de solicitud de Apoyo Diagnóstico</p> <p>Hasta: La entrega del resultado de Apoyo Diagnóstico</p> <p>Aplicación: Todos los servicios asistenciales de la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana y todas sus unidades funcionales</p>
--------------------	---

4. RESPONSABLE:	<p>Coordinadora de Laboratorio Clínico</p> <p>Coordinador de Laboratorio de Patología</p>
------------------------	---

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 humanizada (trato amable, información clara), calidad en la atención: Atención segura y confiable
Entidad Responsable de Pago	Paciente atendido	Cobertura de los servicios, Accesibilidad, Soportes de la atención

CARACTERIZACIÓN

PROCESO

APOYO DIAGNOSTICO

NOMBRE:

CARACTERIZACION DE APOYO DIAGNOSTICO

CÓDIGO DEL DOCUMENTO:

00AD01-V3



05GC02-V3

5. CARACTERÍSTICAS DE LAS SALIDAS DEL PROCESO

5.1 USUARIO / CLIENTE	5.2. PRODUCTO	5.3. NECESIDADES DEL CLIENTE
<p>Paciente y su Familia, otras IPS, laboratorios externos, todos los procesos asistenciales, ERP</p>	<p>Reportes de apoyo diagnostico</p>	<p>Seguro (Identificación adecuada), Confidencial, Trazable, confiable (Calidad analítica), fácil entrega, completo y Oportuno Laboratorio: Institucionales: Desde que se ordena hasta la entrega del resultado, Urgentes: Menos de 1 hora. Rutinario: Menos de 6 horas Especiales: De acuerdo con el examen Cultivos: De 3 a 8 días dependiendo del microorganismo Ambulatorios: Menos de 8 horas Patología: Urgentes biopsias por congelación: en promedio 30 minutos Rutinarios: 3 días hábiles Especiales: 4 días hábiles Necropsia: Adulto y fetal: 30 días hábiles, Amputaciones: 10 días hábiles, Procesamiento Óseo: 20 días hábiles, Procesamiento de Medulas 20 días hábiles, estos tiempos son requeridos por procesos de fijación y calcificación de las muestras.</p>
<p>Facturación y Recaudo, ERP (Entidad responsable de Pago)</p>	<p>Factura</p>	<p>Según la normatividad vigente (resolución 3047 de 2008, requisitos de la DIAN (estatuto tributario) código de comercio</p>
<p>Familia, Funeraria, secretaría de salud</p>	<p>Certificado de defunción cuando es por necropsia</p>	<p>Oportuno (Desde que fallece el paciente hasta la expedición del certificado menos de 8 horas), Confiable (Por las causas que realmente falleció), completo (Según decreto 1171 DE 1997), seguro.</p>
<p>Medicina legal, Familia, Funerarias</p>	<p>Entrega de cuerpo de paciente fallecido</p>	<p>Humanizado (Trato amable, acompañamiento al familiar), Que se entregue el cuerpo del paciente fallecido al familiar que corresponda. Registro completo.</p>
<p>Secretaria de salud Cundinamarca, Secretaría de Salud del distrito, instituto nacional de salud, otras IPS, ERP</p>	<p>Muestras, Placas y bloques histológicos</p>	<p>Confiables, completas, seguras, embalaje adecuado. Identificación completa y Datos clínicos necesarios</p>

CARACTERIZACIÓN



PROCESO	APOYO DIAGNOSTICO	
NOMBRE:	CARACTERIZACION DE APOYO DIAGNOSTICO	
CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	00AD01-V3	05GC02-V3

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 (Según manual reglamentación de historias clínicas 01ET01) 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
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, adheridos al programa de Reactivovigilancia
Gestión de la tecnología biomédica Proveedores externos	Equipo biomédico mantenido	Calibrados, mantenimiento preventivo adecuado, funcionamiento correcto, 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) Plan de contingencia 01TB04
Gestión de la infraestructura	Infraestructura mantenida	Que cumpla con los requisitos de la normatividad vigente, cronograma de mantenimiento preventivo de la infraestructura según procedimiento 02GIF06 Mantenimiento preventivo del hospital, tiempo de respuesta en solucionar las fallas de la infraestructura según procedimiento 02GIF02 recepción y ejecución de solicitudes de mantenimiento correctivo (urgentes menos de 2 horas, no urgentes menos de 6 horas) Plan de contingencia 01GIF03
Gestión de la información Proveedor externo	Sistemas de información disponibles	Garantizar la disponibilidad permanente Plan de contingencia de sistemas de información 01GIS01 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 del paciente	Auxiliar de facturación	Cada vez que llega un paciente ambulatorio a la toma de una muestra de laboratorio clínico de lunes a viernes de 6:00 a.m. a 4:00 p.m. y sábados de 7:00 a.m. a 12:00 m. Cada vez que se solicita un examen de apoyo diagnóstico a pacientes hospitalizados y de urgencias a través de la Historia Clínica	Procedimiento 02AD03 Facturación y atención del paciente	Áreas de facturación dispuestas en el Hospital	Orientar al usuario y 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	Personal Asistencial entrenado Auxiliar de enfermería, Enfermero, Médico, Bacteriólogo, entre otros.	Cada vez que el médico tratante requiera estudios de apoyo diagnóstico (Laboratorio Clínico o laboratorio de Patología), en paciente ambulatorio, hospitalizado o de urgencias.	Procedimiento 02AD04 Toma de muestras	En los servicios de hospitalización, urgencias, consulta externa, laboratorio clínico, salas de cirugía, imágenes diagnósticas.	Obtener una muestra biológica adecuada para realizar un examen de laboratorio o de patología	Dependiendo del grado de complejidad de la muestra biológica
Embalaje y transporte de muestras intrahospitalario	Camilleros, Auxiliares de enfermería, enfermería, Médico, Bacteriólogo, entre otros.	Una vez tomada la muestra en los diferentes servicios	Procedimiento 02AD01 Embalaje y transporte de muestras intrahospitalario	En los servicios de hospitalización, urgencias, consulta externa, laboratorio clínico, salas de cirugía, imágenes diagnósticas.	Garantizar el adecuado embalaje y transporte de las 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 laboratorio Auxiliar de patología	Cada vez que llegue una muestra biológica al proceso de apoyo diagnóstico	Procedimiento 02AD05 Recepción de la muestra	Área de recepción del laboratorio clínico y área de recepción del laboratorio de patología	Verificar que la muestra cumpla con las condiciones de calidad requeridas y darle ingreso al laboratorio clínico o de patología para su procesamiento	Menos de 5 minutos (si cumple con condiciones de toma y solicitud médica)
Preparación de la muestra para análisis	Auxiliar de apoyo diagnóstico o citohistotecnólogo	Una vez ingresa la muestra al laboratorio o a patología	Procedimiento 02AD08 Preparación de la muestra para análisis	Laboratorio clínico Laboratorio de patología	Cumplir con las condiciones mínimas necesarias para el posterior análisis	Laboratorio Menos de 20 minutos (puede variar de acuerdo con el examen) Patología 2 días hábiles

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
Embalaje y transporte de muestras para procesamiento a laboratorios externos	Auxiliar de laboratorio Bacteriólogo encargado 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 requiera enviar una muestra a entes externos de control	Procedimiento 02AD02 Embalaje y transporte de muestras para procesamiento en laboratorios externos	Laboratorio clínico y patología	Dar continuidad en la atención del paciente.	Menos de 6 horas
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	Procedimiento 02AD09 Preparación de equipos y reactivos para 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 (Depende del equipo biomédico o tipo de mantenimiento)
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	Procedimiento 02AD09 Preparación de equipos y reactivos para 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	Todos los días antes de empezar el procesamiento de las muestras o según requerimiento	Procedimiento 02AD06 Control de Calidad	Laboratorio clínico Laboratorio de patología	Garantizar la calidad técnica y analítica de los resultados	Promedio de 1 hora
Procesamiento y lectura de muestras	Bacteriólogos encargados de cada sección, citohistotecnólogo, patólogo	Una vez esté lista la muestra para procesar, analizar, revisar o realizar lectura por parte de los profesionales del laboratorio	Procedimiento 02AD10 Procesamiento, análisis y reporte de resultados	Laboratorio clínico Laboratorio de patología	Generar un resultado de apoyo diagnóstico que permita al equipo de salud la toma de decisiones frente al manejo y tratamiento integral del paciente.	En promedio 1 hora, pero depende del grado de complejidad del examen o tipo de prueba, puede ser un tiempo superior
Análisis y reporte de resultados	Bacteriólogos encargados de cada sección, citohistotecnólogo, patólogo	Una vez se haya procesado la muestra	Procedimiento 02AD10 Procesamiento, análisis y reporte de resultados	Laboratorio clínico Laboratorio de patología	Garantizar la confiabilidad y seguridad del reporte para dar la continuidad en la atención del paciente	En promedio 30 min, pero depende del grado de complejidad del examen o tipo de prueba, puede ser un tiempo superior

CARACTERIZACIÓN

PROCESO

APOYO DIAGNOSTICO

NOMBRE:

CARACTERIZACION DE APOYO DIAGNOSTICO

CÓDIGO DEL DOCUMENTO:

00AD01-V3



05GC02-V3

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	Procedimiento 02AD10 Procesamiento, análisis y reporte de resultados	Laboratorio clínico Laboratorio de Patología	Alertar al personal médico de la condición del paciente	En promedio 5 minutos (Cuando se consiga una comunicación efectiva con el personal médico)
Recepción y análisis reporte de resultados procesados en laboratorio externo	Bacteriólogo encargado de remisiones	Una vez se tiene un resultado procesado por el laboratorio externo	Procedimiento 02AD07 Recepción y análisis de resultados emitidos por el laboratorio externo	Laboratorio clínico	Garantizar la confiabilidad y seguridad del reporte para dar la continuidad en la atención del paciente	Promedio de 10 minutos
Entrega de reporte	Secretaria del servicio auxiliar de laboratorio Bacteriólogo Patólogo citohistotecnólogo	Una vez esté listo el reporte para entrega	Procedimiento 02AD11 Entrega de Resultados	Laboratorio clínico Laboratorio de patología	Dar continuidad en la atención del paciente	Menos de 10 minutos

8. RIESGOS DEL PROCESO

Ver mapa de Riesgos del proceso de Apoyo Diagnóstico

9. CONTROLES DE LOS RIESGOS

Ver mapa de Riesgos del proceso de Apoyo Diagnóstico

10. REQUISITOS LEGALES

- Resolución No. 3100 de 2019
- Resolución No. 5095 de 2018
- Resolución No. 2013038979 de 2013 – Invima
- Resolución 1619 de 2015
- ISO 9001:2015
- Matriz de evaluación de aspectos legales ambientales código 05GC52
- ISO 14001 de 2016

11. INDICADORES DEL PROCESO

- Porcentaje de muestras rechazadas para procesamiento en el laboratorio clínico
- Oportunidad en la entrega de resultados de exámenes de patología
- Porcentaje de resultados del laboratorio clínico con valores críticos
- Oportunidad en la entrega de resultados de exámenes de laboratorio clínico

12. ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES

Ver Matriz multicriterio de aspectos e impactos ambientales Apoyo Diagnóstico

13. CONTROLES AMBIENTALES

Ver Matriz multicriterio de aspectos e impactos ambientales Apoyo Diagnóstico

CARACTERIZACIÓN

PROCESO

APOYO DIAGNOSTICO

NOMBRE:

CARACTERIZACION DE APOYO DIAGNOSTICO

CÓDIGO DEL DOCUMENTO:

00AD01-V3



05GC02-V3

12. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	JUSTIFICACIÓN
01	16/12/2014	N/A	INICIAL
02	17/07/2017	2. 3. 7. 8.9.	Cambio de Formato a Versión 2 de Caracterización Actualización de objetivo se suprime "altos estándares de Calidad" Adición de colaboradores de Apoyo Diagnóstico en la aplicación Se dividen las actividades de control de calidad y preparación de equipos Ver mapa de Riesgos del proceso de Apoyo Diagnóstico
03	08/05/2020	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 10. 12. 13.	Cambio de Formato a Versión 3 de Caracterización Se adiciona al Coordinador del Laboratorio de Patología Se modifica el objetivo dando alcance a las unidades funcionales Se de alcance a las unidades funcionales Se adiciona al Coordinador del Laboratorio de Patología Se modifica el tiempo de entrega de reportes del laboratorio de Patología Se actualizan los códigos de los procedimientos de infraestructura y gestión de la información Actualización de la duración de cada actividad 7.7. Se actualizan los requisitos legales a la normativa vigente Ver Matriz multicriterio de aspectos e impactos ambientales Apoyo Diagnóstico