

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.

PROCESO: LABORATORIO CLINICO (LBC).

ÁREA DE GESTIÓN: MISIONAL.

OBJETIVO GENERAL: Satisfacer las necesidades de los clientes que demandan los servicios de apoyo diagnóstico, mediante actividades orientadas a la promoción de la salud y prevención de la enfermedad y al aporte en el diagnóstico, tratamiento y rehabilitación del estado patológico de los usuarios; con calidez humana y cumpliendo con criterios de accesibilidad, oportunidad, seguridad, y confidencialidad.

RECURSOS REQUERIDOS

HUMANOS	FÍSICOS	FINANCIEROS
1. Cuando la Empresa Social del Estado actúa como contratante: ✓ Profesional universitario área salud Bacteriólogo (a). ✓ Enfermera profesional. ✓ Auxiliares de la Salud (laboratorio). ✓ Auxiliares de la Salud (enfermería). ✓ Auxiliares administrativos. 2. Cuando la Empresa Social del Estado actúa como contratista: ✓ Contratos con Laboratorios privados. ✓ Contrato de mensajería. ✓ Convenios Docente asistencial. ✓ Contrato de prestación de servicios con Profesionales de la Salud. ✓ Contratos de medicamentos y material médico quirúrgico. ✓ Contratos de Insumos de laboratorio.	✓ Instalaciones físicas habilitadas. ✓ Mobiliario, equipos de oficina. ✓ Equipos biomédicos de laboratorio clínico. ✓ Suministros de oficina. ✓ Equipos de cómputo y telecomunicaciones. ✓ Insumos de Laboratorio. ✓ Medicamentos. ✓ Material médico quirúrgico.	✓ Las correspondientes asignaciones presupuestales proyectadas para cada vigencia fiscal.

ENTRADAS

- ✓ Requerimientos del cliente interno y externo.
- ✓ Solicitud de examen de laboratorio e imágenes diagnósticas de los usuarios atendidos en los servicios de hospitalización, urgencias y consulta externa.
- ✓ Solicitud de electrocardiogramas y monitoreos fetales en los servicios de hospitalización, urgencias y consulta externa.
- ✓ Los usuarios referidos de otra Institución.
- ✓ Usuarios con solicitud de examen.
- ✓ Contratos con entidades prestadoras de servicios de salud.
- ✓ Muestras de Laboratorio.
- ✓ Insumos de laboratorio.

SALIDAS

- ✓ Resultados de los exámenes de laboratorio, radiografías, electrocardiogramas y monitoreos fetales.
- ✓ Usuarios satisfechos y con necesidades resueltas.
- ✓ Historias Clínicas actualizadas.
- ✓ Control de calidad de las pruebas o muestras de forma interna y externa.
- ✓ Informe de Actividades.
- ✓ Reportes de exámenes remitidos del laboratorio de referencia.
- ✓ Cumplimiento de guías, protocolos y procedimientos.
- ✓ Factura y recaudo.

Salud Integral para Todos

Nit 890907297-3

Carrera 18 N° 16 - 05 Concordia, Antioquia.

Teléfono 844 61 61 - 844 77 23 - 844 77 22 Fax 844 66 06

hospitalconcordia@gmail.com

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.

PASOS ESTABLECIDOS EN EL PROCESO - CICLO PHVA

CICLO	INSUMOS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS
P	✓ Necesidad de los usuarios de los exámenes de laboratorio. ✓ Verificar si los exámenes solicitados se realizan en esta Institución.	1. Solicitar la cita para la realización de los exámenes.	✓ Remisión en forma verbal al usuario a la oficina de admisiones.
	✓ Orden Medica ✓ Factura del Servicio de laboratorio. ✓ Documento de identidad del usuario.	2. Verificación de los documentos que si estén acordes.	✓ Recepción de orden médica y factura para su verificación
H	✓ Muestras en caso que se requieran. ✓ Exámenes anteriores. ✓ Tubos para guardar muestras, jeringa, alcohol y algodón.	3. Atención al usuario en el Laboratorio para la toma de la muestra.	✓ Resultados de los exámenes.
	✓ Software para el registro de usuarios y de exámenes. ✓ Manejo de Historias clínicas. ✓ Registrando en el cuaderno diario los resultados obtenidos	4. Digitación y transcripción de resultados.	✓ Usuario y exámenes digitalizados en el sistema y el cuaderno de control
V	✓ Resultado de los exámenes realizados a los usuarios	5. Validación de resultados.	✓ Exámenes subidos a la historia clínica del usuario Software XENCO
	✓ Informes de vigencias anteriores. ✓ Calendario de fechas de presentación de informes ✓ Cronograma de comités	6. Elaboración y presentación de informes	✓ Certificado de envío y rendición de informes. ✓ Informes elaborados
	✓ Formatos para diligenciar muestras que se van a enviar al control. ✓ Rotulado, empaçado y envío de muestras al laboratorio ✓ La página web www.prevecal.net.co ✓ La página web www.novalab.com.co. ✓ Resultados esperados.	7. Realización de controles de calidad externos.	✓ Revisando después de un tiempo determinado que los resultados enviados si sean los esperados
	✓ Plan de Mejoramiento.	8. Establecer acciones correctivas, de mejora y preventivas si es el caso.	✓ Verificación de las acciones tomadas

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.

REQUISITOS LEGALES: Normograma del procedimiento de Laboratorio.

REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN: Cuadros de Turnos, Plan de Desarrollo Institucional, Manejo de la Historia Clínica, Plan de Gestión Gerencial, Planes Operativos Anuales, Manuales, Guías, protocolos y formatos del procedimiento, Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el estado Colombiano, Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, , Programa de Auditorías para el Mejoramiento de calidad - PAMEC, Tablero de mando de indicadores del procedimiento, Actas del Comité directivo y de grupo primario..

CRITERIOS DE CALIDAD DEL PROCESO: Sistema obligatorio de la garantía de la calidad en salud – SOGS conformada por el Sistema único de habilitación, el plan de auditorías para el mejoramiento de la calidad – PAMEC, el sistema único de acreditación y el Sistema Integral de Comunicación – SIC

INDICADORES DE GESTIÓN

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR
1. Proporción de eventos adversos gestionados laboratorio.	✓ Total de eventos adversos gestionados / Total de eventos adversos
2. Tasa de caídas en el servicio laboratorio (Tasa x 1000).	✓ Número total de pacientes atendidos que sufren caídas en el periodo. / Total de personas atendidas
3. Proporción de concordancia en controles de laboratorio.	✓ Total de controles reportados con resultado satisfactorio / Total de controles reportados
4. Demanda no atendida en el laboratorio	✓ Total de pacientes devueltos en toma de muestras por no cumplimiento de condiciones para toma de muestras u otros / Total de pacientes que asisten para toma de muestras o recepción de las mismas
5. Tiempo promedio de espera para el procesamiento de exámenes de laboratorio de urgencias EN HORAS.	✓ Sumatoria del tiempo transcurrido entre el momento en que llega la muestra al laboratorio para un examen de urgencias y el momento en que se pasa el resultado a la historia clínica o se reporta al servicio / Total de pacientes con exámenes de urgencias solicitados
6. Proporción de fallos en la identificación del paciente.	✓ Total de fallos presentados en la identificación del paciente / Total de usuarios atendidos en el servicio en el periodo

Salud Integral para Todos

Nit 890907297-3

Carrera 18 N° 16 - 05 Concordia, Antioquia.

Teléfono 844 61 61 - 844 77 23 - 844 77 22 Fax 844 66 06

hospitalconcordia@gmail.com

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1.0	Año 2.006	Creación del documento Manual de Procesos y Procedimientos del Hospital donde se incluye la toma de muestras.
2.0	Año 2.011	Se realiza una Modificación a los procesos del Laboratorio Clínico, pero no existe un documento oficial adoptado por acto administrativo. El documento que se tiene parece un borrador.
3.0	10/08/2021	Se elabora un nuevo documento con el procedimiento de toma de muestras de laboratorio.

RESPONSABLE DEL PROCESO: Profesional Universitaria - Bacteriólogo(a).

CÓDIGO DEL DOCUMENTO: 2300 - 32

VERSIÓN: 3.0 – 2021.

PREPARADO POR: Oficina de Control Interno.

FECHA: 10 de Agosto del 2021

APROBADO POR: Gerente Empresa Social del Estado.

