

	PROCEDIMIENTO TOMA Y RECEPCIÓN DE MUESTRAS DEL LABORATORIO CLINICO	Código: 1150.1-19-005
		Versión: 17
		Fecha de actualización: 25/Sep/2019

1. OBJETIVO

Tomar y recibir las muestras de laboratorio de usuarios que requieren el servicio, enmarcado dentro del Modelo de Atención, de una manera segura, oportuna, pertinente y humanizada, favoreciendo la satisfacción del usuario y su familia.

2. ALCANCE

Aplica para todos los usuarios que solicitan ayudas diagnósticas del laboratorio, independiente de su afiliación al Sistema General de Seguridad Social, incluyendo cada uno de los servicios de la ESE (Promoción de la salud y Detección temprana, Urgencias, Hospitalización, Consulta Externa, Vigilancia epidemiológica, Atención domiciliaria y particulares)

3. REPOSABLES

Subgerente científico, Responsable del servicio de laboratorio, PU Bacteriólogo (a) y Auxiliar área de la salud laboratorio.

4. LÍMITES

Inferior: Inicia cuando las solicitudes de exámenes son ingresadas al área del laboratorio clínico con la factura, y/o se generan las ordenes médicas en los servicios de urgencias y hospitalización.

Superior: Finaliza cuando las muestras son ingresadas al área de control pre analítico con las órdenes respectivas.

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- La toma y/o recepción de muestra se debe hacer de acuerdo a los protocolos definidos por la institución y teniendo en cuenta las políticas institucionales y las guías.
- Tener en cuenta las barreras de seguridad definidas en el procedimiento para evitar se presenten incidentes, fallas administrativas y/o evento adversos.

Propiciar una atención humanizada en el procedimiento desde la identificación y atención oportuna a usuarios de acuerdo a política de priorización de la institución. Adultos mayores de 60 años, Niños menores de un año, Gestantes, personas en situación de discapacidad, usuarios con orden de curva de glicemia y glicemia pre y pos carga, usuarios sintomáticos respiratorios. (Admisiones prioriza identificando el ficho, el laboratorio reclasifica e identifica usuarios en sala de espera) y prioriza su atención.

- Se debe informar al usuario sobre procedimientos a realizar, trámites administrativos. Verificar la comprensión.
- Estar atento y resolver las inquietudes presentadas por el usuario y su familia

dando una orientación clara cuando sea requerido.

- Diligenciar adecuadamente todos los registros que se deriven de la atención del usuario y los registros de control del área.
- Dar cumplimiento y conservar las normas de bioseguridad establecidas.
- Se realiza consentimiento informado a los usuarios que tengan ordenada prueba de HIV y no se le haya realizado este durante la consulta, previa verificación con el usuario. Los consentimientos se archivan en el servicio de laboratorio y cada mes deben ser enviados al archivo clínico.
- Si algún usuario se niega a que se le realice un exámen después de haber hecho todo el trámite administrativo de admisiones y facturación se debe dejar constancia en la Historia clínica, mediante una nota aclaratoria por parte del profesional del laboratorio.
- Informar a los usuarios en caso de demora en la atención las causas de retraso y el tiempo máximo que debe seguir esperando (si se requiere).

* Las muestras procedentes de los servicios de urgencias y hospitalización son recogidas y/o tomadas encada uno de los servicios por el personal Auxiliar responsable del usuario, según solicitud médica y de acuerdo al "Manual de toma, remisión, transporte y almacenamiento de muestras de laboratorio clínico"

Nota: Previo a la toma y/o recolección de muestras en los servicios de Urgencias y Hospitalización, se debe realizar el proceso administrativo de cargue de exámenes en el software institucional para efectos de facturación.

* La oportunidad para la atención se mide para la toma y/o recepción de muestras ambulatorias, la medición se hace desde la hora de facturación, hasta la hora de la atención en el laboratorio.

La medición se realiza con una periodicidad mensual con el indicador "Tiempo de Espera de los usuarios para ser atendidos en la Toma y/o recepción de muestras". El estándar es de 10 minutos. Para ello el funcionario responsable de la atención registra las horas en formato. (Consolidado de registro de tiempos de espera para la atención laboratorio clínico - Código: 1150.1-13-039)

* La seguridad se medirá con los incidentes o eventos adversos relacionados con el procedimiento de Toma y/o Recepción de muestras. Se presenta informe en reunión de grupo primario laboratorio y Comité de Seguridad. La medición se realiza trimestral con el indicador "Índice de eventos adversos laboratorio", el estándar es 0.1.

* La pertinencia se medirá con la medición de la adherencia al procedimiento de toma y/o recepción de muestras de laboratorio y al Manual de toma, recepción, almacenamiento y transporte de muestras de laboratorio.

* La satisfacción se medirá con las Encuestas de Satisfacción que realiza la oficina de Atención al usuario trimestralmente y con El Índice Combinado de Satisfacción que se realiza mensualmente.

El estándar de Satisfacción de los usuarios es de 95%

El estándar de ICS es de 0.97

* La medición de la humanización en la atención se realiza mediante el indicador de humanización de la ESE Hospital del del Sur de medición semestral y es clasificado como estratégico. Responsable de la medición la PU Trabajadora social. Incluye aspectos como (vulneración y conocimiento de derechos, proporción de usuarios satisfechos con la atención, con la privacidad, priorización en la atención, comprensión en la educación, seguridad en la atención ambiente físico).

* El resultado de las mediciones se presenta en Reuniones de Grupo primario Laboratorio y en Comité de Gestión y Desempeño.

- Las oportunidades de mejora identificadas en el proceso se gestionan de acuerdo a lo establecido en el Modelo de mejoramiento institucional y cuando se requiera se hace uso de la metodología AMEF para la actualización del procedimiento.

6. GENERALIDADES

CONDICIONES PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO	MATERIALES NECESARIOS
<ul style="list-style-type: none"> - Usuario con el procedimiento de admisión realizado. - Usuario que cumpla con las condiciones de preparación para la toma y recepción de muestras. - Órdenes de laboratorio con el consecutivo asignado. - Personal disponible para realizar el procedimiento. - Conocer y aplicar los diez correctos de laboratorio (Atender al usuario correcto, indagar sobre condiciones de preparación, Tomar todos los exámenes solicitados en la orden, marcar las muestras con el nombre correcto, educar e informar sobre los exámenes tomados, informar procedimientos postoma de muestra) 	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo de cómputo con conexión a red local - Acceso al software asistencial. - Acceso al chat interno - Equipo de comunicación: Teléfono - Acceso a los aplicativos del reporte de los sistemas informáticos de la ESE - Insumos para toma de muestra que cumplan las especificaciones de calidad. - Formatos aplicables en el procedimiento. - Impresora de código de barra. - Instructivos de preparación para la realización de exámenes de laboratorio.
BASE LEGAL	PRODUCTOS O RESULTADO ESPERADOS
<p>Ley 100 de 1993 Ley 841 DE 2003 (R. Bacteriología) Decreto 1011 de 2006, Decreto 4741 de 2005. (Manejo de desechos peligrosos) Decreto 3770 de 2004. (Reactivos) Decreto 3616 2005 (Aux. Sal.) Decreto 2676 de 2000 (Gestión int. Residuos) Decreto 1669 de 2002. (Modifica</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Muestra recibida y/o tomada de forma segura, oportuna y pertinente. - Usuario satisfecho con la atención.

<p>parcialmente el 2676 de 2000) Decreto 4547 de 1998 (Ex. int. SP) Decreto 3518 de 2006 (sivigila) Decreto 2323 de 2006 (Red Lab) Resolución 2003 de 2014 (Condiciones de inscripción y de habilitación) Resolución 5095 de 2018 (Adopta manual de acreditación Versión 3.1)</p>	
--	--

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD (Debe incluir el cómo)	Responsable	Registro
1	<p>Recibir las órdenes de los exámenes, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De usuarios Ambulatorios: se recibe la orden y la factura que corresponde. - De usuarios de los servicios de urgencias y hospitalización se generan las ordenes medicas <p>Nota No 1: Si es usuario ambulatorio (a) continuar con la actividad siguiente Nota No 2: Si es de usuarios de urgencias y hospitalización continuar con la actividad 4.</p>	<p>Auxiliar área de la salud laboratorio Auxiliar área de la salud enfermería P U. Bacteriólogo</p>	<p>Orden médica y factura</p>
2	<p>Clasificar las ordenes según política de priorización e identificación desde admisiones.</p> <p>Nota 1. Admisiones prioriza la atención con identificación en el ficho de laboratorio. Nota 2. El laboratorio reclasifica para priorizar revisando órdenes previo a la atención. Nota 3. El personal del laboratorio identifica en sala de espera usuarios que requieren ser priorizados y agiliza su atención.</p>	<p>Auxiliar área de la salud laboratorio Auxiliar área de la salud enfermería P U. Bacteriólogo</p>	<p>Orden médica y factura</p>
3	<p>Llamar al usuario por el nombre completo, saludar y hacerlo pasar al área de toma y/o recepción de muestras para su atención.</p> <p>Para usuarios que tengan cita asignada para laboratorio y/o</p>	<p>Auxiliar área de la salud laboratorio, Citohistotecnóloga P U. Bacteriólogo (a)</p>	<p>No aplica</p>

	<p>citología: llamar por el nombre completo, según agenda.</p>		
4	<p>Presentarse ante el usuario, revisar documento de identidad, realizar la verificación redundante (Nombre completo, fecha de nacimiento, documento de identidad). Revisar los exámenes solicitados en la orden, e informar sobre procedimiento a realizar. Revisar que las ordenes y las facturas coincidan tanto en nombre como en exámenes facturados.</p>	<p>Auxiliar área de la salud laboratorio Auxiliar área de la salud enfermería Citohistotecnóloga P U. Bacteriólogo (a)</p>	<p>Orden Factura</p>
5	<p>Verificar las condiciones de preparación para la toma de la muestra y/o forma de la recolección de las muestra</p> <p>Cumple: Continúa con la actividad siguiente No cumple: Hacer el registro en el aplicativo de seguimiento a riesgos e informar motivo de no realización del examen, dar indicaciones para la realización del nuevo procedimiento y verificar su comprensión. (entregar instructivo)</p>	<p>Auxiliar área de la salud laboratorio Auxiliar área de la salud enfermería Citohistotecnóloga P U. Bacteriólogo (a)</p>	<p>Aplicativo de seguimiento a riesgos</p>
6	<p>Actualizar información del usuario en la orden (Fecha de nacimiento, No de teléfono) y proceder de la siguiente manera:</p> <p>1. Para usuarios ambulatorios, asignar consecutivo a la orden, así: - Según ficho de atención, ej: 001, se le asigna el 1 - Muestras pendientes facturadas previamente se asigna el 300. - Muestra de atención domiciliaria a partir del 980 - Usuarios con ficho prioritario se identifican a partir del 100. - Baciloscopias, no se le asigna Número (este se hace cuando son ingresadas al libro diario, según consecutivo interno).</p> <p>2. Para usuarios de Hospitalización y</p>	<p>Auxiliar área de la salud laboratorio Auxiliar área de la salud enfermería P U. Bacteriólogo (a)</p>	<p>Orden médica</p>

	<p>Urgencias NO se le asigna consecutivo (Este le será asignado cuando la muestra y la orden ingresen al laboratorio)</p> <p>Urgencias, a partir del 200</p> <p>Hospitalización a partir del 500</p>		
7	<p>Preparar el material para la toma y/o recepción de las muestras e Identificar los recipientes de acuerdo al protocolo de marcación de muestras.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los tubos se marcan con el nombre completo, documento de identidad y consecutivo si aplica. - Las láminas y placas de CITOLOGÍA se marcan con las iniciales de los nombres y apellidos del (a) usuario (a) y el documento de identidad. - Diligenciar consentimiento informado para los usuarios que se van a realizar la prueba de HIV y este no se haya diligenciado durante la atención médica. 	<p>Auxiliar área de la salud laboratorio</p> <p>Auxiliar área de la salud enfermería</p> <p>Ctohistotécno loga</p> <p>P U. Bacteriólogo (a)</p>	<p>Orden médica</p> <p>Consentimiento informado</p>
8	<p>Tomar la(s) muestras(s) de acuerdo al Manual de toma, remisión, transporte y almacenamiento de muestras de laboratorio clínico , solicitarle al usuario la(s) muestra(s) que trae y/o se le indico fueran recogidas, y marcarlas según protocolo de marcación de muestras (nombre completo, documento de identidad, consecutivo (si aplica).</p>	<p>Auxiliar área de la salud laboratorio,</p> <p>Auxiliar área de la salud enfermería</p> <p>P U. Bacteriólogo (a)</p>	<p>No aplica</p>
9	<p>Dar recomendaciones al usuario posteriores a la atención como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sitios de remisión de la muestra si aplica - Cuidados posteriores al procedimiento de toma - Tiempo de entrega y reporte de resultados. - Procedimiento para reclamar resultados (Reclaman resultados usuarios que consultan en institución diferente a la ESE, los exámenes se pueden consultar en el software de laboratorio por parte del 	<p>Auxiliar área de la salud laboratorio</p> <p>Auxiliar área de la salud enfermería</p> <p>P U. Bacteriólogo (a)</p>	<p>No Aplica</p>

	<p>personal de la institución al momento de la consulta. - Trámites para entrega de muestras pendientes (las cuales al momento de realizarlas, deben traer la factura respectiva).</p> <p>Siempre verificar la comprensión del usuario sobre la información suministrada.</p> <p>Nota: Entregar instructivos si aplica</p>		
10	<p>Identificar las órdenes de exámenes que requieran ser procesados con prioridad y notificar al profesional responsable del procesamiento.</p>	<p>Auxiliar área de la salud laboratorio Auxiliar área de la salud Enfermería. P U. Bacteriólogo (a)</p>	No Aplica
11	<p>Pasar las órdenes con los consecutivos asignados al área de proceso y realizar la admisión en el software de laboratorio. - Se ingresan: Número de documento de identidad, nombres y apellidos, aseguradora, fecha de nacimiento, teléfono, servicio de procedencia de la orden, Número de orden, Exámenes a realizar.</p> <p>Nota: Al realizar la admisión en el software de laboratorio, se genera códigos de barras.</p>	<p>Auxiliar de laboratorio, P U. Bacteriólogo</p>	Software laboratorio
12	<p>Ingresar las muestras al área de control pre analítico con las órdenes respectivas.</p>	<p>Auxiliar área de la salud laboratorio Auxiliar área de la salud Enfermería, P U. Bacteriólogo (a)</p>	No aplica

8. RIESGOS Y PUNTOS DE CONTROL

Producto no Conforme Potencial	Riesgos Potenciales	Punto de Control	Periodicidad de aplicación de puntos de control	Indicador de Proceso
Inoportunidad	-Fallas	-Inducción y	Semestral	Tiempo de

<p>en la atención</p>	<p>relacionadas con la destreza del personal.</p> <p>-Alto volumen de usuarios (concentración)</p>	<p>reinducción del personal.</p> <p>-Medición de tiempos de atención.</p>	<p>Mensual</p>	<p>espera de los usuarios para ser atendidos en Laboratorio para la Toma y/o recepción de muestras.</p>
<p>Muestra tomada de forma NO segura , NO pertinente, NO oportuna</p>	<p>Incidentes y/o eventos adversos debidos a falta de seguridad, oportunidad o pertinencia en la Toma y/o Recepción de muestras de laboratorio.</p>	<p>Lista de chequeo para control de adherencia al procedimiento de Toma y/o recepción de muestras de laboratorio.</p> <p>Registro de seguimiento a riesgos.</p> <p>Estos indicadores se evaluarán con los mecanismos de control del proceso y se presentarán en reuniones de grupo primario y auditorias realizadas al servicio.</p>	<p>Cuatrimestral</p> <p>Mensual</p>	<p>Proporción de incidentes y/o eventos presentados en la toma y/o recepción de las muestras.</p>
<p>Usuario NO Satisfecho con la atención en el procedimiento de toma y recepción de muestras de laboratorio</p>	<p>Incidentes y/o fallas administrativas relacionadas con la atención del usuario y que generen insatisfacción.</p>	<p>Lista de chequeo para control de adherencia al procedimiento de Toma y/o recepción de muestras de laboratorio.</p> <p>Registro de seguimiento a riesgos.</p> <p>Capacitación del personal</p>	<p>Cuatrimestral</p> <p>Mensual</p> <p>Semestral</p> <p>Cuatrimestral</p>	<p>Adherencia a procedimientos de laboratorio</p> <p>Indice Combinado de Satisfacción</p> <p>Satisfacción de usuarios por servicio.</p>

		<p>en humanización en la atención y procedimientos de laboratorio.</p> <p>Encuestas de satisfacción de los usuarios.</p>		
--	--	--	--	--

9. DEFINICIONES

Condiciones para la toma de muestras: Son los requisitos que debe cumplir el usuario para la toma y recolección de las diferentes muestras de laboratorio.

Condiciones para la entrega y reporte de resultados: Son las indicaciones que se le dan al usuario para tener en cuenta con sus resultados, tales como tiempo y modo de reporte y/ entrega, horarios y sitios de entrega.

Evento adverso: Se refiere a cualquier eventualidad que se pueda presentar durante el proceso y pueda inferir negativamente en la prestación del servicio al usuario causando daño

Examen prioritario: Es el análisis de laboratorio clínico que por concepto clínico y científico, dada la gravedad o pronóstico del cuadro clínico del usuario, debe ser realizado lo más rápidamente posible, para que su resultado permita adoptar las conductas terapéuticas y/o quirúrgicas oportunas del caso.

Fase pre-analítica: Son todos los procedimientos que se llevan a cabo previo al procesamiento y análisis de las muestras de laboratorio.

Información al usuario: Todo laboratorio clínico debe contar con un listado de los exámenes que allí se realicen, así mismo debe contar con la información sobre los exámenes que se remiten a otros laboratorios para su procesamiento indicando nombre y ubicación del laboratorio al cual se remiten.

10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Recomendaciones para la toma de muestras
- Manual de toma, remisión, transporte y almacenamiento de muestras de laboratorio clínico
- Modelo integral de seguimiento a riesgos,
- Manual de control de calidad laboratorio clínico.

11. FORMATOS

- Aplicativo de demanda no atendida.
- Aplicativo reporte de fallas, incidentes y/o eventos adversos.
- Formatos de Pregúntame por P y P
- Formatos de escucha activa
- Consentimiento informado para HIV
- Formato Consolidado tiempos de espera para la atención.

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
12	29/Jun/2012	Se actualiza teniendo en cuenta el modelo AMEF, corrido para cada uno de los procedimientos. Se fortalecen actividades. Se actualizaron formatos.
13	20/Ago/2013	La versión 13 del presente documento se actualiza por: Cambios en la plantilla isolucion. Resolución 123 de 2012, nuevos estándares de acreditación.
14	31/Mar/2016	El procedimiento se actualiza por cambios en actividades del procedimiento, actualización de la normatividad, Resolución 2003 de 2014, Inclusión de los Riesgos de acuerdo al Mapa de riesgos.
15	23/Ago/2018	El procedimiento se actualiza por vigencia cumplida, ajustes al procedimiento en Objetivo, actividades, puntos de control y revisión de la normatividad.
16	17/Jun/2019	Se actualiza procedimiento para fortalecer la atención humanizada, desde la recepción de ordenes a los usuarios en el área de admisión del servicio de laboratorio. Se incluye actividad No 2 y adiciona política de operación No 3. Se describe el indicador de medición de la política de humanización. Se incluye en el objetivo el atributo de Satisfacción y en puntos de control.
17	17/Sep/2019	Se actualiza el procedimiento, revisión de puntos de control, satisfacción del usuario, se hacen ajustes a las actividades en lo referente a la identificación de las muestras y la atención con fichos prioritarios a los usuarios que requieren el servicio

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Responsable de área de Laboratorio Cargo: Profesional Universitario Área de Salud Bacteriólogo Fecha: 02/Sep/2019	Nombre: Líder de calidad Cargo: Líder de Calidad Fecha: 25/Sep/2019	Nombre: Gerente Cargo: Gerente Fecha: 25/Sep/2019