

	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN DE AYUDAS DIAGNOSTICAS	Código: 1120.1-19-024
		Versión: 3
		Fecha de actualización: 11/Abr/2019

1. OBJETIVO

Realizar revisión de las ayudas diagnosticas solicitadas en los servicios de consulta externa y algunos programas de protección específica y detección temprana de manera oportuna, segura y pertinente.

2. ALCANCE

Aplica para la revisión de ayudas diagnósticas de Laboratorio e Imagenología, ordenadas en cualquiera de las tres sedes de la ESE.

3. RESPONSABLE

Sub-dirección Científica, Responsable de Consulta Externa, Médico General y Auxiliar de Administrativo.

4. LÍMITES

Inferior: Este procedimiento inicia desde que el médico tratante solicita ayudas diagnosticas de primer nivel o las definidas en la resolución 3280 de 2018 para los programas de Juventud y Adultez.

Superior: El procedimiento termina cuando el médico define e informa la conducta de acuerdo a los resultados de laboratorio y de imágenes.

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Se requiere que la orden de ayudas diagnosticas ya sea de laboratorio, imágenes o electrocardiograma esté registrada en la historia clínica electrónica.
- Los resultados de las ayudas diagnosticas se podrán consultar en las paginas correspondientes o en físico.
- El diligenciamiento se realizará en la plantilla denominada "Historia clínica revisión de exámenes" donde se registrará la interpretación de los resultados y la conducta médica tomada.
- Asignación de un médico diario para revisión de ayudas diagnosticas en las 3 sedes.
- En caso de identificar un evento adverso en el proceso de atención éste debe ser registrado en el aplicativo correspondiente.
- Reportar las patologías de interés epidemiológico de manera oportuna en el formato establecido para tal fin.
- Realizar especial énfasis a los familiares en el informe de los resultados de exámenes y de la conducta tomada cuando se trate de usuarios menores de edad o con discapacidad mental.
- Informar al usuario en el momento de la realización del examen que un profesional médico realizará la revisión de los resultados de manera presencial en cualquiera de las 3 sedes en los horarios establecidos.
- Identificar y verificar los mecanismos de alarma establecidos en caso de resultados críticos.
- Si el usuario requiere tener los resultados de laboratorio impresos podrá

solicitar la impresión en la oficina amiga del usuario o en los puestos de información de las diferentes sedes.

- Los resultados de rayos x serán entregados al usuario en el servicio de Imagenología de lunes a viernes de 2 pm a 5 pm y sábados de 7 a a 12 m.

6. GENERALIDADES

CONDICIONES PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO	RECURSOS NECESARIOS
<p>Usuario con orden de ayudas diagnosticas de primer nivel o las definidas en la resolución 3280 de 2018 para los programas de Juventud y Adultez.</p>	<p>Orden de ayuda diagnostica Historia clínica electrónica Equipo de computo con conexión a red local, Internet y con software asistencial Maletín de Contingencia Consultorio dotado con los equipos e insumos necesarios de acuerdo con los requisitos de habilitación. Formatos aplicables al procedimiento</p>
BASE LEGAL	PRODUCTOS O RESULTADOS ESPERADOS
<p>Ley 100 de 1993 Ley 1438 de 2011 Decreto 1101 de 2006 Resolución 123 de 2012 Resolución 1995 de 1999 Decreto 4747 de 2007 Decreto 1101 de 2006 Resolución 2003 de 2014</p>	<p>Usuario con resultados de laboratorio y de imágenes interpretados de manera oportuna y segura Registro en la historia clínica de la conducta médica tomada de acuerdo a los resultados de exámenes Usuario informado acerca del resultado de sus exámenes y de la conducta médica tomada Usuario con formula medica o nueva orden de examen de acuerdo a la conducta médica tomada Usuario con nueva cita para valoración médica con el fin de aclarar diagnostico y definir conducta si el estado de salud del paciente lo amerita. Usuario satisfecho con la atención prestada</p>

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD (Debe incluir el cómo)	Responsable	Registro
1	<p>Llamar en forma personal al usuario en la sala de espera a la hora establecida para la revisión de exámenes y solicitarle que ingrese al consultorio.</p>	Médico General	

2	Saludar amablemente al usuario y su familia, presentarse por su nombre, solicitarle el documento de identidad y verificar que corresponda al usuario. Aplicar el protocolo de verificación redundante.	Médico General	
3	Consultar la historia clínica del usuario ingresando los apellidos y nombre en el software asistencial, consultar las ayudas diagnosticas que le fueron solicitadas previamente.	Médico General	Software Asistencial
4	Consultar en las páginas correspondientes los resultados de laboratorio o revisar de manera física los realizados en laboratorios externos y las imágenes diagnosticas que le fueron solicitadas al usuario.	Médico General	
5	<p>Realizar y concertar plan de diagnóstico y tratamiento con el usuario y/o su familia, teniendo en cuenta las guías clínicas de manejo basadas en la evidencia adoptadas por la institución.</p> <p>Dejar registro en la historia clínica de revisión de exámenes de los resultados, interpretación, impresión diagnóstica y conducta médica tomada.</p> <p>Las conductas medicas a tomar pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realización de formula médica - Solicitud de nuevas ayudas diagnosticas que aclaren el diagnostico - Nueva valoración médica - Remisión para valoración por especialista 	Médico General	Software Asistencial
6	<p>Retroalimentar al usuario y/o familia sobre el diagnóstico y pronóstico y explicar las reacciones adversas del tratamiento.</p> <p>Entregar cuidados al egreso en las situaciones clínicas priorizadas.</p>	Médico General	Software Asistencial Formato de cuidados al egreso
7	Verificar la comprensión del usuario y /o su familia con	Médico General	Software Asistencial

	<p>respecto a la información suministrada y repetir si es necesario. Remitir el usuario a los programas de PEDT y de enfermedades crónicas si es el caso y orientarlo a la taquilla de PEDT y/o admisiones.</p>		Formato de remisión de usuarios a PEDT
8	<p>Orientar al usuario para que pueda acceder a la continuidad de su atención (reclamar fórmula, realización de nuevos exámenes, trámite de remisión, nueva cita u otra que se tome).</p>	Médico General	Software Asistencial Formato de instrucciones para el usuario al salir del servicio
9	<p>Despedirse del usuario de manera amable y cordial.</p>	Médico General	
10	<p>El seguimiento se realizará de acuerdo al diagnóstico realizado al usuario el cual está determinado en cada una de las guías de práctica clínica del servicio.</p>	Médico General	Software Asistencial

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
Falta de adherencia a guías en consulta externa	No adherencia a guías de práctica clínica del servicio de consulta externa	El coordinador médico presentará el informe de adherencia a las guías de atención del servicio de consulta externa cuatrimestralmente en la reunión de servicio y en el comité de Gestión y Desempeño	Cuatrimestral	Adherencia a guías de atención en consulta externa
Atención no pertinente	Reingreso a Consulta Externa	El coordinador médico presentará informe de proporción de reconsultas en el servicio de consulta externa trimestralmente en el comité de Gestión y Desempeño y en la	Trimestral	Proporción de reconsultas

		reunión del servicio de consulta externa		
Usuario y/o familia insatisfechos	Pérdida de fidelización del Usuario Demandas a la institución	El coordinador médico presentará informe de satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa de manera trimestral en el comité de de Gestión y Desempeño y en la reunión del servicio de consulta externa	Trimestral	Indice Combinado de Satisfacción en consulta Externa
Atención insegura	Incidentes o eventos adverso presentados en el servicio de consulta externa		El coordinador médico presentará informe de indice de eventos adversos del servicio de consulta externa de manera trimestral en el comité de de Gestión y Desempeño y en la reunión del servicio de consulta externa.	Trimestral

9. DEFINICIONES

Ayuda diagnóstica: Las ayudas diagnósticas son una serie de exámenes y procedimientos que permiten al médico generar un diagnóstico más acertado sobre la salud del paciente, determinar con precisión las causas de alguna enfermedad y tener los argumentos suficientes para tomar decisiones correctas y eficaces que permitan su correcta y pronta recuperación.

Conducta médica: decisión tomada por el médico con base en las guías de práctica clínica basadas en la evidencia de la ESE.

Páginas de Resultados de Laboratorio: son los sitios web donde se pueden consultar los resultados de laboratorio realizados en la ESE o por fuera de ella (cobas® infinity central lab, Prolab, Laboratorio Echavarría, etc).

10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Guías de práctica Clínica Basadas en Evidencia Científica
- Modelo de prestación de servicios
- Modelo de gestión de riesgos y eventos adversos
- Modelo de seguridad
- Enfoque de riesgos
- Políticas institucionales relacionadas con el proceso de atención al usuario.
- Programa de fidelización
- Manual de referencia y contrarreferencia
- Manual de servicio al cliente
- Manual de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios

11. FORMATOS

1. Historia clínica electrónica
2. Orden de ayuda diagnóstica
3. Historia clínica de revisión de exámenes
4. Resultados de exámenes de laboratorio y resultados de imágenes

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	24/Ene/2013	No aplica para este documento, ya que es su primera versión. pero es importante referenciar que se diseñó teniendo en cuenta los nuevos estándares del Sistema único de habilitación, Resolución 1441 de 2013 y del Sistema único de acreditación Resolución 123 de 2012
2	09/Mar/2016	Estandarización de las actividades a seguir para la revisión de ayudas diagnósticas de forma virtual, teniendo en cuenta los nuevos estándares del Sistema único de habilitación, Resolución 2003 de 2014 y del Sistema único de acreditación Resolución 123 de 2012
3	08/Abr/2019	La versión 3 del presente documento se actualiza por vencimiento de la versión, cambios en el procedimiento (ya no se realiza virtual) y cambios en el software asistencial. Resolución 5095 de 2018 "Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario de Colombia versión 3.1"

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Coordinación Médica Cargo: Coordinadora Médica Fecha: 08/Abr/2019	Nombre: Líder de calidad Cargo: Líder de Calidad Fecha: 09/Abr/2019	Nombre: Gerente Cargo: Gerente Fecha: 11/Abr/2019