

	PROCEDIMIENTO TOMA DOMICILIARIA DE MUESTRAS DE LABORATORIO	Código: 1150.1-19-010
		Versión: 3
		Fecha de actualización: 02/Oct/2019

1. OBJETIVO

Tomar y recibir las muestras de laboratorio de usuarios del programa de atención domiciliaria de una manera segura, oportuna y pertinente, enmarcada dentro del Modelo de Atención

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los pacientes que solicitan el servicio de toma de muestra sanguínea desde su domicilio, independiente de su afiliación al Sistema General de Seguridad Social.

3. RESPONSABLES

Subgerente científico, PU Bacteriólogo (a) y Auxiliar área de la salud enfermería

4. LÍMITES

Inferior: Este procedimiento Inicia desde que se recibe del usuario o su familia o medico en casa la solicitud para el servicio de toma de muestras de laboratorio clínico a domicilio.

Superior: Este procedimiento finaliza cuando las muestras son entregadas en el servicio de laboratorio.

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- La validación de derechos y la facturación se debe realizar previo a la atención de toma de muestra domiciliaria.
- La toma de muestra se debe hacer de acuerdo a los protocolos definidos por la institución.
- La marcación de las muestras se debe hacer de acuerdo al protocolo de marcación de muestras
- Indicar al usuario las barreras de seguridad definidas en el procedimiento.
- Tener en cuenta las barreras de seguridad definidas en el procedimiento para evitar se presenten incidentes, fallas administrativas y/o evento adversos.
- Se debe informar al usuario sobre los trámites a seguir para el reporte y/o la entrega de los resultados.
- Brindar al usuario y su familia información sobre sus deberes y derechos, verificar la comprensión.
- En caso de que los pacientes infantiles y aquellos que por su condición clínica o mental no permitan su comprensión, se deben informar los Derechos y verificar

la comprensión por parte de sus acompañantes.

- Dar instrucciones al usuario sobre recomendaciones posteriores a la toma de muestra.
- Informar a los usuarios en caso de demora en la atención las causas de retraso y el tiempo máximo que debe seguir esperando.
- La seguridad se medirá con los incidentes o eventos adversos relacionados con el procedimiento.
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 y al Manual de toma, recepción, almacenamiento y transporte de muestras de laboratorio.
- La oportunidad se medirá desde que se genera la orden por parte del médico de atención domiciliaria hasta que se toma la muestra en el domicilio del usuario. El estándar es de 5 días.
- 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
- 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
<p>- Usuario con el procedimiento de admisión realizado.</p> <p>- Usuario que cumpla con las condiciones de preparación para la toma y recepción de muestras</p>	<p>- Equipo de cómputo con conexión a red local e Internet y con software asistencial.</p> <p>- Conexión a red interna e Internet.</p> <p>- Base de datos de aseguramiento actualizada.</p> <p>- Aplicativos para el reporte de incidentes, fallas y/o eventos adversos</p> <p>- Aplicativo para el reporte de Demanda no Atendida.</p> <p>- Manual Tarifario</p> <p>- Contratos vigentes.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Maletín de contingencia - Material de oficina.
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 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)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Muestra recibida y/o tomada de forma segura, oportuna y pertinente. - Usuario satisfecho con la atención.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD (Debe incluir el cómo)	Responsable	Registro
1	<p>Recibir la solicitud del usuario o su familia o medico en casa para el servicio de toma de muestras de laboratorio clínico a domicilio.</p>	Auxiliar Área Salud enfermería	Agenda programada
2	<p>Verificar los exámenes ordenados y dar indicaciones previas de preparación, si requiere y trámites administrativos (proceso de facturación), e indicar fecha y hora para la toma de muestras.</p> <p>Nota: Ofrecer al usuario diferentes posibilidades (hora, fecha) de acuerdo a la disponibilidad en la agenda y registrarla en la agenda.</p>	Auxiliar Área Salud enfermería	Orden Médica Agenda
3	<p>Ingresar al domicilio del usuario, saludar de manera cordial y amable al usuario y su familia</p>	Auxiliar Área Salud enfermería	Manual básico sobre toma, transporte y manejo de muestras de laboratorio.
4	<p>Solicitar el documento de</p>	Auxiliar Área de la	

	identidad y verificar que corresponda al usuario.	salud Enfermería	
5	Verificar el cumplimiento de las condiciones de preparación para la toma de muestra. Y de recolección si aplica para la entrega de muestras. No Cumple: Continuar con la actividad siguiente Cumple: Continuar con la actividad 6	Auxiliar Área Salud enfermería	Manual básico sobre toma, transporte y manejo de muestras de laboratorio clínico marcación de muestras de laboratorio clínico.
6	Explicar al usuario las condiciones de preparación y dar indicaciones para la nueva toma de muestra, verificar su comprensión e informar los trámites para la nueva toma de muestra.	Auxiliar Área Salud Enfermería	
7	Identificar los tubos para la recolección de la muestra y recibir las muestras para entregar y marcarlas de acuerdo al protocolo de marcación de muestras de laboratorio.	Auxiliar Área Salud enfermería	
8	Tomar las muestras de acuerdo a las guías y protocolos de laboratorio	Auxiliar Área Salud Laboratorio	Manual básico sobre toma, transporte y manejo de muestras de laboratorio clínico marcación de muestras de laboratorio clínico.
9	Informar al usuario y/o familia sobre condiciones, tiempo de entrega de los resultados, horario de consulta médica para la revisión de resultados	Auxiliar Área Salud enfermería	Manual básico sobre toma, transporte y manejo de muestras de laboratorio clínico marcación de muestras de laboratorio clínico
10	Dar recomendaciones al usuario posterior a la toma de muestra con respecto a los eventos adversos que se puedan presentar, verificar comprensión y repetir en caso de ser necesario.	Auxiliar Área Salud Enfermería.	Manual básico sobre toma, transporte y manejo de muestras de laboratorio clínico marcación de muestras de laboratorio clínico.
11	Empacar las muestras de acuerdo al procedimiento de remisión y	Auxiliar Área Salud Laboratorio.	Manual básico sobre toma,

	transporte de muestras de laboratorio.		transporte y manejo de muestras de laboratorio clínico marcación de muestras de laboratorio clínico.
12	Despedirse amablemente del usuario agradeciéndole su amabilidad y comprensión en todo el procedimiento realizado.	Auxiliar área de la salud enfermería	
13	Transportar las muestras tomadas y recibidas, de acuerdo a los criterios definidos	Auxiliar Área Salud Enfermería	Manual básico sobre toma, transporte y manejo de muestras de laboratorio clínico marcación de muestras de laboratorio clínico.
14	Ingresar las muestras con las órdenes respectivas al servicio de laboratorio.	Auxiliar Área Salud Laboratorio	Manual básico sobre toma, transporte y manejo de muestras de laboratorio clínico marcación de muestras de laboratorio clínico.

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
Muestra tomada de forma NO segura , NO pertinente, NO oportuna	Incidentes y/o eventos adversos debidos a falta de seguridad, oportunidad o pertinencia en la Toma y/o Recepción de muestras de laboratorio.	Lista de chequeo para control de adherencia al procedimiento de Toma y/o recepción de muestras de laboratorio. Registro de seguimiento a riesgos. Estos indicadores se evaluarán con los mecanismos	Cuatrimestral Mensual	Proporción de incidentes y/o eventos presentados en la toma y/o recepción de las muestras.

		de control del proceso y se presentarán en reuniones de grupo primario y auditorías realizadas al servicio.		
Usuario NO Satisfecho con la atención en el procedimiento de toma y recepción de muestras de laboratorio	Reclamaciones, Incidentes y/o fallas administrativas relacionadas con la atención del usuario y que generen insatisfacción.	<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 en humanización en la atención y procedimientos de laboratorio.</p>	<p>Cuatrimestral</p> <p>Mensual</p>	<p>Encuestas de Satisfacción</p> <p>Indice combinado de satisfacción</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.

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 incidentes, fallas administrativas y/o eventos adversos
- Formatos de Solicitud de citas para Ruta de Atención en Salud (RIAS)
- Formatos de escucha activa

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	21/Ago/2013	La versión 1 del presente documento se realiza teniendo en cuenta las políticas gerenciales de la presente administración y según requisitos del grupo de estándares del Sistema Único de Acreditación de acuerdo a revisión de Manual y posterior al análisis de la metodología AMEF para este procedimiento
2	20/Dic/2018	Se actualiza por vencimiento del documento.
3	25/Sep/2019	Se actualiza procedimiento en Riesgos y puntos de control adicionando la satisfacción, alineado con los productos esperados del procedimiento. Se cambia el formato de preguntame por PyP por el se solicitud de citas de Ruta de Atención en salud

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