



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
Laboratorio clínico**

Código:

Fecha de aprobación:

Versión: 2.0

Página: 1 de 8

**1. MACROPROCESO:**

GESTIÓN DE APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO

**1.1. OBJETIVO DEL MACROPROCESO:**

Contribuir al diagnóstico y terapia de los problemas de salud bajo las mejores condiciones de calidad que aseguren efectividad en la atención del usuario.

**2. NOMBRE DEL PROCESO:**

LABORATORIO CLÍNICO

**2.1. OBJETIVO DEL PROCESO:**

Establecer la prestación de servicio de Laboratorio Clínico en la atención a pacientes del departamento del Guaviare y sus alrededores, utilizando los recursos tecnológicos adecuados de acuerdo a la oferta del servicio con el fin de garantizar resultados oportunos y confiables.

**3. ALCANCE:**

Inicia: Recepción y toma de muestras

Termina: Entrega de resultados

**4. RESPONSABLE:** Coordinador (a) Laboratorio Clínico

**5. CICLO DEL PROCESO**

**5.1 PLANEAR**

No.	Proveedor (es)	Entrada o insumos	Actividades	Productos	Clientes o Usuarios
1	Coordinador (a) laboratorio clínico, Profesional de bacteriología, auxiliares de laboratorio.	Equipos e insumos de oficina, software. Requerimientos del cliente interno y el paciente, Insumos y equipos biomédicos de laboratorio	Preparar el área de trabajo	Área de trabajo en condiciones óptimas.	Paciente, Coordinador (a) laboratorio clínico, Profesional de bacteriología, auxiliares de laboratorio.
2	Profesional de bacteriología, auxiliares de laboratorio.	Orden médica, Factura de servicio, Paciente en condiciones adecuadas, Muestra aceptada, Insumos (agujas, laminas, alcohol, algodón, entre otros)	Recepcionar y verificar las condiciones del paciente para toma e identificación de muestras y/o de las muestras ya recolectadas (Fase pre analítica)	Registro de control de ingreso, Orden de laboratorio, Formato reporte de resultados, Muestra de laboratorio identificada	Paciente



HOSPITAL  
SAN JOSÉ DEL GUAIVARE  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
NIT – 832001968-2

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO Laboratorio clínico

Código:

Fecha de aprobación:

Versión: 2.0

Página: 2 de 8

3	Coordinador (a) laboratorio clínico, Profesional de bacteriología, auxiliares de laboratorio	Equipos e insumos de oficina, internet. Documentos y registros.	Elaborar y/o actualizar procesos, procedimientos, guías, protocolos y demás documentos que requiera el proceso.	Procesos, procedimientos, guías, protocolos y demás documentos que requiera el proceso elaborados y/o actualizados.	Coordinador (a) laboratorio clínico, Profesional de bacteriología, auxiliares de laboratorio.
<b>5.2 HACER</b>					
No.	Proveedor (es)	Entrada o insumos	Actividades	Productos	Clientes o Usuarios
1	Profesional de bacteriología, auxiliares de laboratorio.	Exámenes por área, Muestras , Ordenes de laboratorio identificadas, Insumos de laboratorio, Equipos biomédicos	Programar actividades (fase pre-analítica)	Muestras	Profesional de bacteriología Auxiliares de laboratorio
2	Profesional de bacteriología	Equipos e insumos de oficina, software, internet, insumos y equipos biomédicos de laboratorio. Muestras.	Procesar muestra y realizar análisis de resultados (Fase analítica)	Resultado del examen	Profesional de bacteriología
3	Coordinador (a) laboratorio clínico, Profesional de bacteriología, auxiliares de laboratorio	Equipos e insumos de oficina, internet. Documentos y registros vigentes.	Socializar procesos, procedimientos, guías, protocolos y demás documentos que requiera el proceso.	Actas de socialización	Coordinador (a) laboratorio clínico, Profesional de bacteriología, auxiliares de laboratorio
4	Coordinador (a) laboratorio clínico	Equipos e insumos de oficina, internet. Solicitud de requerimientos internos y/o externo.	Elaborar y entregar informes	Informes de Gestión (mensual) y demás requeridos	Entes de control, Subgerencia de Servicios de salud, Planeación y demás procesos que lo requieran
<b>5.3 VERIFICAR</b>					
No.	Proveedor (es)	Entrada o insumos	Actividades	Productos	Clientes o Usuarios



HOSPITAL  
SAN JOSÉ DEL GUAIVARE  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
NIT – 832001908-2

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO Laboratorio clínico

Código:

Fecha de aprobación:

Versión: 2.0

Página: 3 de 8

1	Profesional de bacteriología	Equipos e insumos de oficina, software, internet, equipos biomédicos de laboratorio.	Validar resultados frente al control de calidad interno y valores de referencia y tomar de acciones inmediatas para solucionar las no conformidades que se presenten en el proceso (Fase analítica)	Criterios de aceptación o rechazo	Profesional de bacteriología
2	Profesional de bacteriología	Equipos e insumos de oficina, formato de resultados, resultados de los análisis realizados	Revisar y verificar datos de usuarios y resultados, generar resultados impresos (Firma, sello y archivo), enviar y/o entregar resultados (Fase post-analítica).	Resultados de laboratorio confiables	Paciente
3	Coordinador (a) laboratorio clínico, Profesional de bacteriología, auxiliares de laboratorio	Equipos e insumos de oficina, internet. Formato de evaluación de adherencia a documentos.	Evaluar la adherencia a los procesos, procedimientos, guías, protocolos y demás documentos que requiera el proceso	Evaluación de adherencia a documentos.	Coordinador (a) laboratorio clínico, Profesional de bacteriología, auxiliares de laboratorio

### 5.4 ACTUAR

No.	Proveedor (es)	Entrada o insumos	Actividades	Productos	Clientes o Usuarios
1	Coordinador (a) laboratorio clínico, Profesional de bacteriología, auxiliares de laboratorio. Personal asistencial de la institución, paciente.	Resultados de auditorías, Quejas y reclamos del cliente, no conformidades del proceso y/o servicios no conformes	Detectar posibles causas de error para mejorar de forma continua la eficacia del proceso	Mejora al proceso y/o servicio	Paciente, Profesional de bacteriología Auxiliares de laboratorio, área de calidad.
2	Coordinador (a) laboratorio clínico, Profesional de	Equipo de cómputo, insumos de oficina, impresora, Plan de	Realizar plan de mejoramiento y seguimiento a las acciones tomadas,	Planes de mejoramiento y seguimiento definidos. Estado de las acciones	Personal de laboratorio, área de calidad, control



HOSPITAL  
SAN JOSÉ DEL GUAIVARE  
EMPRESA PÚBLICA DEL ECUADOR  
NIT – 832001968-2

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO Laboratorio clínico

Código:

Fecha de aprobación:

Versión: 2.0

Página: 4 de 8

bacteriología, área de calidad, control interno de gestión.	acción definido en los formatos de eventos adversos y registro control de no conformidades, formatos de plan de mejoramiento y seguimiento.	evaluando su eficacia y Mejorando continuamente el proceso mediante la aplicación de acciones correctivas, preventivas.	correctivas y preventivas Mejoras a los procesos o productos/servicios Evidencia del cumplimiento y de la eficacia de las acciones.	interno de gestión y entes de control.
---	---	---	---	--

### 6. INDICADOR (ES)

N°	Nombre del indicador	Numerador	Denominador	Responsable	Meta de cumplimiento	Frecuencia de medición y reporte	Fuente de Verificación
1	Oportunidad de entrega de laboratorio clínico	Tiempo transcurrido entre la recepción y/o toma de muestras de laboratorio clínico en urgencias y servicios intrahospitalarios hasta la entrega de resultados.	Total de solicitudes médicas	Profesional de Bacteriología	Menor o igual a 1,5 horas	Trimestral	Sistema de Historia clínica
2	Concordancia en pruebas de notificación en salud pública	Porcentaje de concordancia obtenido de las evaluaciones externas del desempeño emitidos por Laboratorio de salud pública.	No Aplica	Profesional de Bacteriología	100%	Semestral	Resultados de las evaluaciones externas del desempeño emitidos por Laboratorio de salud pública

### 7. RIESGO (S)

7.1. Accidente laboral

**Punto de control:** Aplicando las normas de bioseguridad.



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
Laboratorio clínico**

Código:

Fecha de aprobación:

Versión: 2.0

Página: 5 de 8

7.2. Error en la identificación y toma de la muestra.	<b>Punto de control:</b> Aplicando los protocolos, procesos y procedimientos establecidos en el área. Auditoría interna. Plan de mejoramiento y seguimiento individual.
7.3. Falla en el procesamiento de las pruebas	<b>Punto de control:</b> Aplicando los protocolos establecidos en el área. Auditoría interna. Plan de mejoramiento y seguimiento individual.
7.4. Falta o falla de equipos biomédicos, reactivos y/ o insumos para el procesamiento	<b>Punto de control:</b> Aplicando los protocolos establecidos en el área y el programa de mantenimiento preventivo y correctivo. Adecuada gestión administrativa. Auditoría interna. Plan de mejoramiento y seguimiento individual.
7.5. Instalaciones defectuosas, diseño no ergonómico y falta de espacio	<b>Punto de control:</b> Adecuada gestión administrativa. Auditoría interna. Plan de mejoramiento y seguimiento individual.
7.6. Entrega equivocada de resultados.	<b>Punto de control:</b> Plan de mejoramiento y seguimiento individual. Auditoría interna
<b>8. REQUISITOS DEL PROCESO Y BASE LEGAL</b>	
Ley 9/1997	Por la cual se dictan medidas sanitarias
Ley 23/1981	Por lo cual se dictan Normas en Materia de Ética Médica.
Ley 100/1993	A través de la cual se creó el sistema de seguridad social integral
Ley 36/1993	Por la cual se reglamenta la profesión de Bacteriólogo y se dictan otras disposiciones
Ley 1122/1997	Por la cual se hacen modificaciones al Sistema General de Seguridad Social y se dictan otras disposiciones.
Decreto 77/1997	Por el cual se deroga totalmente el Decreto 1917 del 5 de agosto de 1994 y se reglamenta el título VII de la Ley 9ª de 1979, en cuanto a los requisitos y condiciones técnico-sanitarias para el funcionamiento de los laboratorios clínicos y se dictan otras disposiciones sobre la materia.
Decreto 1543/1997	Por el cual se reglamenta el manejo de la infección por el Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH), Síndrome de la Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA) y las otras Enfermedades de Transmisión Sexual (ETS).
Decreto 1011/2006	Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud
Decreto 2309/2012	Por el cual se define el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.



HOSPITAL  
SAN JOSÉ DEL GUAIVARE  
EMPRESA PÚBLICA DEL ECUADOR  
NIT – 832001968-2

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO Laboratorio clínico

Código:

Fecha de aprobación:

Versión: 2.0

Página: 6 de 8

Resolución 5261/1994	Por la cual se establece el Manual de Actividades, Intervenciones y Procedimientos del Plan Obligatorio de Salud en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
Resolución 2423/1996	Por el cual se determina la nomenclatura y clasificación de los procedimientos médicos, quirúrgicos y hospitalarios del Manual Tarifario y se dictan otras disposiciones.
Resolución 4445/1996	Por el cual se dictan normas para el cumplimiento del contenido del Título IV de la Ley 09 de 1979, en lo referente a las condiciones sanitarias que deben cumplir los establecimientos hospitalarios y similares.
Resolución 320/1997	Por la cual se adopta el manual de normas técnicas, administrativas y científicas para el laboratorio clínico.
Resolución 2676/2000	Por el cual se reglamenta la gestión integral de los residuos hospitalarios y similares.
Resolución 3374/2000	Por la cual se reglamentan los datos básicos que deben reportar los prestadores de servicios de salud y las entidades administradoras de planes de beneficios sobre los servicios de salud prestados.
Resolución 1164/2002	Por la cual se adopta el Manual de Procedimientos para la Gestión Integral de los residuos hospitalarios y similares.
Resolución 1439/2002	Por la cual se adoptan los Formularios de Inscripción y de Novedades para el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud, los Manuales de Estándares y de Procedimientos, y se establecen las Condiciones de Suficiencia Patrimonial y Financiera del Sistema Único de Habilitación de Prestadores de Servicios de Salud y los definidos como tales.
Resolución 1446/2006	Por la cual se define el Sistema de Información para la Calidad y se adoptan los indicadores de monitoreo del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud.
Resolución 1441/2013	Por la cual se definen los procedimientos y condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar los servicios y se dictan otras disposiciones
<b>9. PROCEDIMIENTOS/ LINEAMIENTOS/GUÍAS/ INSTRUCTIVOS/ REGISTROS/ ETC.</b>	
<b>Código</b>	<b>Nombre</b>
	Protocolo Toma De Muestras



HOSPITAL  
SAN JOSÉ DEL GUAVIARE  
EMPRESA PÚBLICA DEL ECUADOR  
NIT – 832001968-2

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO Laboratorio clínico

Código:

Fecha de aprobación:

Versión: 2.0

Página: 7 de 8

	Protocolo Química Clínica - Pruebas Especiales
	Protocolo Hematología
	Protocolo Microscopia - Líquidos Corporales
	Protocolo Microbiología
	Protocolo Transporte Y Remisiones De Muestras
	Protocolo Manejo De Inventario
	Protocolo Limpieza, Desinfección, Esterilización Y Preparación De Material De Laboratorio Clínico
	Protocolo Bioseguridad, Plan De Manejo De Residuos Y Plan De Evacuación
	Protocolo Facturación, Atención Al Paciente, Recepción De Muestras, Y Entrega De Resultados
	Protocolo Solicitud Mantenimiento De Equipos
	Protocolo Eventos Adversos Y Seguimiento Al Riesgo
	Protocolo Control De Calidad Interno Y Externo
	Protocolo Inducción Y Entrenamiento De Laboratorio Clínico
	Registro Estadística Interna
	Registros Diario de Pacientes
	Registros de control de calidad interno y externo
	Registros de control y aseguramiento de la calidad
	Registro de resultados
	Registros de control de reactivos e insumos
	Registros de control de equipos
	Procedimiento de solicitud, recepción y almacenamiento de reactivos e insumos
	Procedimiento de Recepción, toma y procesamiento de muestras del servicio de consulta externa
	Procedimiento de Recepción, toma y procesamiento de muestras de los servicios intrahospitalarios y urgencias.
<b>10. CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCESO</b>	
<b>Fecha</b>	<b>Cambio</b>



**HOSPITAL**  
**SAN JOSÉ DEL GUAVIARE**  
**EMPRESA PÚBLICA DEL ECUADOR**  
NIT – 832001968-2

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**  
**Laboratorio clínico**

Código:

Fecha de aprobación:

Versión: 2.0

Página: **8** de **8**

<b>ELABORO: ANGÉLICA ROBAYO PIÑEROS</b> <i>Bacterióloga</i>	<b>REVISÓ: CARLOS ALEJANDRO VILLEGAS</b> <i>Coordinador Médico</i>	<b>APROBÓ: JORGE ENRIQUE DUARTE</b> <i>Subgerente Científico</i>
	<b>DIANA CAROLINA ORTEGÓN LANCHEROS</b> <i>Asesora de Calidad</i>	