



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ESE HOSPITAL SAN JOSÉ DEL GUAVIARE
Nit. 832001966-2

MAPA DE PROCESOS LABORATORIO CLINICO

TIPO DE PROCESO	MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTOS
MISIONAL	GESTIÓN DE APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPEÚTICO	LABORATORIO CLÍNICO	SOLICITUD, RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE REACTIVOS E INSUMOS
			RECEPCIÓN, TOMA, PROCESAMIENTO DE MUESTRAS Y ENTREGA DE RESULTADOS DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA
			RECEPCIÓN, TOMA, PROCESAMIENTO DE MUESTRAS Y ENTREGA DE RESULTADOS DEL SERVICIOS INTRAHOSPITALARIOS Y URGENCIAS



PROCEDIMIENTO
Solicitud, recepción y almacenamiento de reactivos e insumos

Código:
Fecha:
Versión: 2.0

AREA: Laboratorio Clínico

ESTADO
DOCUMENTAL VIGENTE

1. CONTROL DE REVISION Y APROBACION

JERARQUIA	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORO	ANGÉLICA ROBAYO PIÑEROS	Bacteriologa	
VALIDO	CARLOS ALEJANDRO VILLEGAS	Coordinador Médico	
APROBO	JORGE ENRIQUE DUARTE VASQUEZ	Subgerente de Servicios de Salud	

2. OBJETIVO

Describir en forma detallada los procesos, procedimientos y actividades relacionados con el manejo del kardex, almacenamiento, distribución, conservación y mantenimiento de los reactivos e insumos, del laboratorio clínico con el fin de garantizar un adecuado funcionamiento.

3. MATERIALES Y EQUIPOS QUE INTERVIENEN

Plantilla de excel (Kardex), equipos de cómputo, insumos de oficina, impresora.

4. ALCANCE

Inicia: La solicitud de reactivos e insumos al área de almacén.

Termina: Almacenamiento interno de reactivos e insumos.

5. ACTIVIDADES RELACIONADAS

5.1 Remisión o factura de venta

6. DEFINICIONES

REACTIVO: Toda sustancia que interactua con otra en una reaccion quimica que da lugar a productos de reaccion

ALMACEN: Es el sitio donde se guardan o almacenan los reactivos y dispositivos médicos garantizando condiciones de temperatura y humedad.

KARDEX: Registro de entrada o salidas de reactivos o insumos que se tienen en el laboratorio, que permite tener control del inventario.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

TIEMPO DE RETENCION (AÑOS)	2 años	ALMACENAMIENTO	SITIO	Laboratorio clínico y calidad	CONSERVACION	ACTIVO	X	DISPOSICION FINAL	Conservación
			AREA			MUERTO			
			Laboratorio clínico y calidad						
			Laboratorio clínico y calidad						

8. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

Nº	QUE DEBE HACER	FLUJO/ RUTA	QUIEN LO DEBE HACER	COMO LO DEBE HACER	CUANDO LO DEBE HACER	DOCUMENTO GENERADO
8.1	Enviar pedido al área de Almacén		Profesional de bacteriología	Realizando un oficio donde se registran los reactivos y/o insumos requeridos y sus respectivas cantidades, de acuerdo a los meses proyectados por Almacén	Según la periodicidad para los pedidos establecida por Almacén	Oficio radicado
			Auxiliar de Laboratorio Clínico	Cuando se trata de insumos de aseo, papelería y material para toma de muestras, se diligencia un formato de pedido interno y se envía a Almacén.	Mensualmente	Formato de pedido interno
8.2	Recepcionar los reactivos o insumos		Profesional de bacteriología o Auxiliar de Laboratorio Clínico	Recibiendo de Almacén los reactivos e insumos y verificando las cantidades entregadas con la respectiva remisión.	Al momento de recibir el pedido	Oficio de recibido
			Profesional de bacteriología	En caso de no recibir el pedido completo, se llamara vía telefónica al proveedor, se confirmará y solicitará nuevamente el pedido	Luego de verificar la recepción del pedido	Oficio radicado Correo electronico

8.3	Verificar la condiciones técnicas		Profesional de bacteriología o Auxiliar de Laboratorio Clínico	<p>Revisando en cada reactivo o insumo la fecha de vencimiento, el lote, el registro INVIMA, la presentación y las condiciones del empaque.</p> <p>En caso de no Cumplir con las condiciones técnicas se realizará el proceso de devolución y se informará al proveedor con el fin de que se realice el envío de los reactivos que cumplan con las condiciones</p>	<p>Antes de ingresar el pedido al Kárdex</p> <p>Luego de verificar las condiciones técnicas de los reactivos e insumos</p>	<p>Ninguno</p> <p>Oficio radicado</p>
8.4	Semaforizar los reactivos o insumos		Profesional de bacteriología o Auxiliar de Laboratorio Clínico	<p>Aplicando las técnicas de semaforización establecidas para el Laboratorio (amarillo, verde y rojo. Ver Protocolo Manejo del Kardex e Instructivo de Almacenamiento) y marcando cada insumo o reactivo con el color correspondiente según la fecha de vencimiento.</p>	Cuando la verificación es correcta	Ninguno
8.5	Ingresar al Kárdex del Laboratorio		Profesional de Bacteriología	<p>Ingresando los datos de fecha de recepción, concepto, casa comercial, lote, registro INVIMA, fecha de vencimiento, presentación y cantidad, cada reactivo e insumo en la plantilla de excel. Igualmente se ingresan los datos correspondientes al Instructivo de Almacenamiento (Temperatura de almacenamiento, estabilidad, condiciones de almacenamiento, precauciones, aceptación o rechazo, proveedor, número de contrato, remisión o factura y valor)</p>	Al momento de tener todos los reactivos e insumos semaforizados	Registro en plantilla de excel
8.6	Almacenar y distribuir internamente		Profesional de bacteriología o Auxiliar de Laboratorio Clínico	<p>Distribuyendo los reactivos e insumos en el depósito de reactivos y en cada área según la necesidad.</p>	Al finalizar el registro en el kárdex y en el Instructivo de Almacenamiento	Ninguno

9. RIESGO

- 9.1 Pedido incompleto según solicitud.
- 9.2 Error en la entrega de reactivos e insumos según remisión.
- 9.3 Error de digitación en registro en Kárdex o Instructivo de Almacenamiento.
- 9.4 Entrega de reactivos o insumos defectuosos.

10. CONTROL DE REVISIONES Y CAMBIOS DE DOCUMENTOS

Nombre del documento revisado:		Recepción de Necesidades	Código del documento	Área responsable del documento
FECHA DE REVISION		RESULTADOS DE LA REVISION		TIPO DE MODIFICACION
DD	24	1. Actualización documental	6. Inclusión exigencia	Total
MM	06	2. Mejora del documento	7. Anulación de todo el documento	Parcial
AAAA	2013	3. Inclusión de registros	8. Sin cambios ni modificaciones	Ninguna
		4. Omisión de registros	9. Otra ¿cuál?	¿se asigna nuevo código?
		5. Cambio de registros		Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
				¿cuál?
				Comentarios:
PARTICIPARON EN LA REVISION DOCUMENTAL.				AUTORIZACION DE LA MODIFICACION
NOMBRE Y APELLIDO		CARGO	FIRMA	El responsable del documento autoriza la modificación.
ANGÉLICA ROBAYO PIÑEROS		Bacteriologa		Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
CARLOR ALEJANDRO VILLEGAS		Coordinador Médico		
JORGE ENRIQUE DUARTE VASQUEZ		Subgerente de Servicios de Salud		Firma del responsable del documento
DIANA CAROLINA ORTEGON LANCHEROS		Asesora de Calidad		



PROCEDIMIENTO
Recepción, toma, procesamiento de muestras y entrega de resultados del servicio de consulta externa

Código:

Fecha:

Versión: 2.0

AREA: Laboratorio Clínico

ESTADO DOCUMENTAL

VIGENTE

1. CONTROL DE REVISION Y APROBACION

JERARQUIA	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORO	ANGÉLICA ROBAYO PIÑEROS	Bacteriologa	
VALIDO	CARLOS ALEJANDRO VILLEGAS	Coordinador Médico	
APROBO	JORGE ENRIQUE DUARTE VASQUEZ	Subgerente de Servicios de Salud	

2. OBJETIVO

Recepcionar y tomar las muestras de pacientes que llegan al laboratorio clínico derivadas de Consulta Externa, efectuar la debida identificación, procesamiento y análisis y entregar resultados de los exámenes solicitados en forma oportuna con altos índices de calidad.

3. MATERIALES Y EQUIPOS QUE INTERVIENEN

Equipos biomédicos, reactivos e insumos, formatos establecidos, equipos de cómputo, insumos de oficina, impresora, internet.

4. ALCANCE

Inicia: La recepción del paciente en el área de toma de muestras.

Termina: La entrega de resultados al paciente.

5. ACTIVIDADES RELACIONADAS

Facturación: Facturación del servicio.

6. DEFINICIONES

EXAMEN DE LABORATORIO CLINICO: Es aquella prueba realizada en un laboratorio clínico, que requiere de recurso humano y tecnológico idóneo para su procesamiento.

7- CONTROL DEL DOCUMENTO

TIEMPO DE RETENCION (AÑOS)	2 años	ALMACENAMIENTO	SITIO	Laboratorio clínico y calidad.	CONSERVACION	ACTIVO	X	DISPOSICION FINAL	Conservación
			AREA			Laboratorio clínico y calidad.	MUERTO		

8- DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

Nº	QUE DEBE HACER	FLUJO/ RUTA	QUIEN LO DEBE HACER	COMO LO DEBE HACER	CUANDO LO DEBE HACER	DOCUMENTO GENERADO
8.1	Recepcionar el paciente		Auxiliar de Laboratorio Clínico	Recibiendo la factura y de ser necesario solicitando orden médica. Interrogando al usuario sobre sus tratamientos y condiciones necesarias para la realización del examen. En caso de no cumplir con los requisitos, se entregará la factura junto con volantes informativos de preparación para el usuario dependiendo del tipo de examen, se indicará el día de realización. Informando a los usuarios sobre las características de los procedimientos a los que serán sometidos, incluyendo sus potenciales efectos adversos, se solicitará su asentamiento o consentimiento para someterse a ellos	Al momento que el usuario se acerca al área de toma de muestras	Ninguno
8.2	Tomar la muestra o recibirla		Auxiliar de Laboratorio Clínico	Registrando los datos del usuario y exámenes a realizar.	Cuando recibe la muestra externa o al momento de revisar la factura.	Registro en libro del servicio de Consulta Externa
8.3	Diligenciar encabezado de formato de resultados		Auxiliar de Laboratorio Clínico	El auxiliar de laboratorio diligencia los formatos establecidos con los datos del paciente, los cuales se convierten en la copia de los resultados.	Luego de tener la muestra para procesar	Formato de resultados según tipo de examen

8.4	Preparar y montar las muestras a procesar.	Preparación muestras	Auxiliar de Laboratorio Clínico	Manipulando las muestras de acuerdo al tipo de examen (ver protocolo de procedimientos)	Luego de tomada e identificada la muestra.	Ninguno
8.5	Verificar datos del usuario	Datos correctos? Si No	Profesional de Bacteriología	Confrontando el nombre del paciente inscrito en la muestra con el nombre del paciente registrado en la formato de resultado diligenciado por la Auxiliar de laboratorio.	Antes de procesar las muestras dejadas por la Auxiliar en cada área	Ninguno
8.6	Procesar las muestras	Procesamiento	Profesional de Bacteriología	Desarrollando los procedimientos de acuerdo con lo solicitado (ver protocolo de procedimientos y Bioseguridad)	Cuando la verificación de datos es correcta	Ninguno
8.7	Registrar los resultados	Registro Libro de registro	Profesional de Bacteriología	Anotando los resultados en el libro de registro de cada área	Al finalizar el procesamiento dependiendo el tipo de examen	Registro en el libro de área
8.8	Elaborar reporte de resultados	Registro resultado el formato	Profesional de Bacteriología	Pasando los resultados de manera manual a los formatos de resultado, firmándolos y colocando el sello. Adicionalmente registrándolos en el computador para imprimirlos y entregarlos al usuario.	Cuando ya se tienen los resultados	Reporte de resultados
8.9	Archivar los resultados	Archivo	Auxiliar de Laboratorio Clínico	Organizando los resultados en un archivador en orden alfabético según el apellido del paciente.	Al momento de recibir el resultado por parte del profesional de bacteriología	Ninguno
8.10	Entregar los resultados	Entrega de resultados Libro de Consulta Externa	Auxiliar de Laboratorio Clínico o Profesional de bacteriología	Buscando el resultado en el archivo y haciendo firmar como constancia de entrega al usuario en el libro del servicio de Consulta Externa	Cuando el usuario se acerca al laboratorio a reclamar los resultados de sus exámenes	Registro en libro del servicio de Consulta Externa

9. RIESGO

- 9.1 Error en la identificación del tubo o muestra a procesar.
- 9.2 Realizar una mala toma de muestra que ocasione lesiones en el paciente.
- 9.3 Error en el diligenciamiento del encabezado o los resultados registrados en el formato de resultado de examen.
- 9.4 Cambio de muestra.
- 9.5 Falta o falla de equipos biomédicos para el procesamiento.
- 9.6 Falta o falla de reactivos o insumos para el procesamiento.
- 9.7 Falta o falla de equipos de cómputo para impresión de resultados.
- 9.8 Falta en el procesamiento de las pruebas
- 9.9 Entrega equivocada de resultados.

10. CONTROL DE REVISIONES Y CAMBIOS DE DOCUMENTOS

Nombre del documento revisado:		Recepción de Necesidades	Código del documento	Area responsable del documento	
FECHA DE REVISION		RESULTADOS DE LA REVISION		TIPO DE MODIFICACION	
DD	24	1. Actualización documental	6. Inclusión exigencia	Total	
MM	06	2. Mejora del documento	7. Anulación de todo el documento	Parcial	
AAAA	2013	3. Inclusión de registros	8. Sin cambios ni modificaciones	Ninguna	
		4. Omisión de registros	9. Otra ¿cuál?	Comentarios:	
		5. Cambio de registros			
PARTICIPARON EN LA REVISION DOCUMENTAL.				AUTORIZACION DE LA MODIFICACION	
NOMBRE Y APELLIDO		CARGO	FIRMA	El responsable del documento autoriza la modificación.	
ANGÉLICA ROBAYO PIÑEROS		Bacteriologa		Si	No
CARLOR ALEJANDRO VILLEGAS		Coordinador Médico			
JORGE ENRIQUE DUARTE VASQUEZ		Subgerente de Servicios de Salud		Firma del responsable del documento	
DIANA CAROLINA ORTEGON LANCHEROS		Asesora de Calidad			



PROCEDIMIENTO
Recepción, toma, procesamiento de muestras y entrega de resultados del servicios intrahospitalarios y urgencias

Código:
 Fecha:
 Versión: 2.0
 ESTADO DOCUMENTAL VIGENTE

AREA: Laboratorio Clínico

1. CONTROL DE REVISION Y APROBACION

JERARQUIA	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORO	ANGÉLICA ROBAYO PIÑEROS	Bacteriologa	
VALIDO	CARLOS ALEJANDRO VILLEGAS	Coordinador Médico	
APROBO	JORGE ENRIQUE DUARTE VASQUEZ	Subgerente de Servicios de Salud	

2. OBJETIVO

Recepcionar y/o tomar las muestras derivadas de los servicios de Hospitalización y/o Urgencias, efectuar la debida identificación, procesamiento y entrega de resultados de los exámenes solicitados en forma oportuna con altos indices de calidad.

3. MATERIALES Y EQUIPOS QUE INTERVIENEN

Equipos biomédicos. reactivos e insumos. formatos establecidos, equipos de cómputo, insumos de oficina, internet, impresora, software.

4. ALCANCE

Inicia: La recepción o toma de la muestra a pacientes hospitalizados o del servicio de urgencias
 Termina: La emisión de resultado del examen

5. ACTIVIDADES RELACIONADAS

Facturación: Facturación del servicio.
 Médico: Elaboración de Orden de solicitud de examen.
 Enfermería: Toma de muestras por parte del personal Auxiliar de enfermería

6. DEFINICIONES

LABORATORIO CLINICO: Establecimiento en el cual se realizan los procedimientos de análisis de especimenes biológicos de origen humano, como apoyo a las actividades de diagnóstico, prevención, tratamiento, seguimiento, control y vigilancia de las enfermedades, de acuerdo con los principios básicos de calidad, oportunidad y racionalidad lógico científica.
 EXAMEN DE LABORATORIO CLINICO: Es aquella prueba realizada en un laboratorio clínico, que requiere de recurso humano y tecnológico idóneo para su procesamiento.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

TIEMPO DE RETENCION (AÑOS)	2 años	ALMACENAMIENTO	SITIO	Laboratorio clinico y calidad.	CONSERVACION	ACTIVO	X	DISPOSICION FINAL	Conservación
			AREA	Laboratorio clinico y calidad.		MUERTO			

8- DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

Nº	QUE DEBE HACER	FLUJO/ RUTA	QUIEN LO DEBE HACER	COMO LO DEBE HACER	CUANDO LO DEBE HACER	DOCUMENTO GENERADO
8.1	Recepcionar las muestras		Auxiliar de Laboratorio Clínico o Profesional de bacteriología	<p>Recibiendo de los Auxiliares de enfermería de los servicios, las muestras con su respectiva orden de solicitud de examen.</p> <p>En los casos que el Auxiliar del laboratorio se desplace a los servicios a tomar la muestra, igualmente se solicita la orden del examen.</p>	<p>Cuando el Auxiliar de enfermería lleva las muestras al laboratorio.</p> <p>Según los horarios de apoyo establecidos para toma de muestras</p>	Ninguno
8.2	Verificar datos del paciente		Auxiliar de Laboratorio Clínico o Profesional de bacteriología	Verificando que las muestras estén tomadas, marcadas correctamente y concuerden con la Orden de solicitud de exámenes respectiva.	Cuando las muestras llegan al laboratorio clínico	Ninguno
8.3	Registrar los datos de pacientes y exámenes		Auxiliar de Laboratorio Clínico o Profesional de bacteriología	Registrando los datos del paciente y exámenes a realizar en el Libro de cada servicio.	Cuando la verificación de datos es correcta	Registro en libro del servicio de Hospitalización o Urgencias
8.4	Generar plantilla en el módulo del software de Historias Clínicas		Auxiliar de Laboratorio Clínico o Profesional de bacteriología	Copiando la plantilla según el tipo de examen para cada paciente en el software de Historias Clínicas	Luego de registrar los datos en el libro del servicio	Plantilla de resultados en software
8.5	Facturar		Auxiliar de Laboratorio Clínico o Profesional de bacteriología	Realizando los procedimientos de facturación en el software, de acuerdo al protocolo establecido	Luego de Generar plantilla en el módulo del software de Historias Clínicas	Captura de exámenes en software

8.6	Preparar y montar las muestras a procesar.	Preparación muestras	Auxiliar de Laboratorio Clínico o Profesional de bacteriología	Manipulando las muestras de acuerdo al tipo de examen (ver protocolo de procedimientos)	Luego de recepcionada y verificada la muestra.	Ninguno
8.7	Verificar datos del paciente		Profesional de Bacteriología	Confrontando el nombre del paciente inscrito en la muestra separada con el nombre del paciente registrado en la Orden de solicitud de examen.	Antes de procesar las muestras dejadas por la Auxiliar en cada área	Ninguno
8.8	Procesar las muestras	Procesamiento	Profesional de Bacteriología	Desarrollando los procedimientos de acuerdo con lo solicitado (ver protocolo de procedimientos y Bioseguridad)	Cuando la verificación de datos es correcta	Ninguno
8.9	Registrar los resultados	Registro Libro de registro	Profesional de Bacteriología	Anotando los resultados en el libro de registro de cada área	Al finalizar el procesamiento dependiendo el tipo de examen	Registro en el libro de área
8.10	Emitir reporte de resultados	Registro resultado en formato	Profesional de Bacteriología	Pasando los resultados a las plantillas del sistema y colocando el código del profesional.	Cuando ya tiene los resultados	Reporte de resultados

9. RIESGO

- 9.1 Error en la identificación del tubo o muestra a procesar.
- 9.2 Realizar una mala toma de muestra que ocasione lesiones en el paciente.
- 9.3 Error en el diligenciamiento de los resultados registrados en el sistema.
- 9.4 Cambio de muestra.
- 9.5 Falta o falla de equipos biomédicos para el procesamiento.
- 9.6 Falta o falla de reactivos o insumos para el procesamiento.
- 9.7 Falta o falla de equipos de cómputo para impresión de resultados.

10. CONTROL DE REVISIONES Y CAMBIOS DE DOCUMENTOS

Nombre del documento revisado:		Recepción de Necesidades	Código del documento	Area responsable del documento
FECHA DE REVISION		RESULTADOS DE LA REVISION		TIPO DE MODIFICACION
DD	24	1. Actualización documental	6. Inclusión exigencia	Total
MM	06	2. Mejora del documento	7. Anulación de todo el documento	Parcial
AAAA	2013	3. Inclusión de registros	8. Sin cambios ni modificaciones	Ninguna
		4. Omisión de registros	9. Otra ¿cuál?	
		5. Cambio de registros		Comentarios:
PARTICIPARON EN LA REVISION DOCUMENTAL.				AUTORIZACION DE LA MODIFICACION
NOMBRE Y APELLIDO		CARGO	FIRMA	El responsable del documento autoriza la modificación.
ANGÉLICA ROBAYO PIÑEROS		Bacteriologa		Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
CARLOR ALEJANDRO VILLEGAS		Coordinador Médico		
JORGE ENRIQUE DUARTE VASQUEZ		Subgerente de Servicios de Salud		Firma del responsable del documento
DIANA CAROLINA ORTEGON LANCHEROS		Asesora de Calidad		