

**MANUAL****VERSION:** 1**CODIGO:** AD-L-M01**ATENCIÓN AL USUARIO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO****FECHA:** 22/05/2017

**PROCESO:** Atención al usuario para la prestación de Servicios de Salud  
**SUBPROCESO:** Prestación de Servicios Ambulatorios  
**PROCEDIMIENTO:** Atención ambulatoria en la Unidad de Apoyo Diagnóstico – Laboratorio Clínico  
**CODIGO:**

**2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Brindar atención al usuario de los servicios de apoyo clínico con la calidez y calidad propia de nuestra organización

**3. BASE LEGAL**

- ▲ Constitución Política de Colombia
- ▲ Ley 10 de 1990 por la cual se reorganiza el Sistema Nacional de Salud y se dictan otras disposiciones.
- ▲ Ley 100 de 1993 por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones y todos sus Decretos Reglamentarios.
- ▲ Ley 87 de 1993 por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- ▲ Decreto 2174 de 1996, por medio del cual se organiza el SOGC del SGSSS.
- ▲ Decreto 77 de 1997, por la cual se reglamenta los requisitos técnicos sanitarios de funcionamiento de laboratorios clínicos.
- ▲ Resolución 0320 de 1997, por medio de la cual se expide manual de normas técnicas, científicas y administrativas para laboratorios clínicos.
- ▲ Acuerdo 001 de 1997, por el cual se establece el Estatuto General de la Empresa
- ▲ Contratos vigentes de prestación de servicios
- ▲ Manual de Toma de Muestras
- ▲ Manual de Bioseguridad

**4. BASE DOCUMENTAL Y DE SOPORTE****De Entrada**

- ▲ Orden Médica (verbal y / o escrita)
- ▲ Y/o sistematizada en software CNT – modulo pacientes- asistencial- enfermería- administración de solicitudes- apoyo diagnostico- laboratorio clínico
- (0) Factura
- (0) Recibo Caja

**De procedimiento**

- ▲ Sistematizado en software CNT – modulo pacientes – administración de pacientes tipo de ubicación piso- ubicación interpiso único- apoyo diagnostico- laboratorio- estado- Ordenado-solicitado – lupa – despliega ventana pacientes y exámenes solicitados.
- ▲ Libro- Registro Diario

**De Salida**

- (0) En software CNT y/o Reporte de resultados

**5. POLÍTICAS GENERALES DE AUTO CONTROL.**

- Documentación de entrada completa para la prestación del servicio
- Verificación de datos de entrada al Sistema

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Patricia Amar <b>Cargo:</b> Bacterióloga <b>Fecha:</b> 22/05/2017	<b>Nombre:</b> Liz Natalia Cely <b>Cargo:</b> Asesor de Calidad <b>Fecha:</b> 22/05/2017	<b>Nombre:</b> Comité de Calidad <b>Cargo:</b> Comité <b>Fecha:</b> 22/05/2017

**MANUAL****VERSION:** 1**CODIGO:** AD-L-M01**ATENCIÓN AL USUARIO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO****FECHA:** 22/05/2017

- Análisis y mejoramiento continuo de los resultados obtenidos en el programa de evaluación externa de calidad del Instituto Nacional de Salud.
- Verificación de puntos de control según lo referenciado en el Manual de Laboratorio clínico.

**6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

<b>PA SO No</b>	<b>Cargo/Dependencia</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
0	Usuario	Presenta documentos de entrada verificación en SIAU y
1	Bacterióloga y/o Auxiliar / Laboratorio Clínico	Verifica preparación del paciente para la toma de la muestra según protocolo de Toma de Muestras R - El no cumplimiento del Protocolo ocasiona alteración en los resultados
2	Bacterióloga y/o Auxiliar / Laboratorio Clínico	Registra información en el software CNT para la verificación de las pruebas ordenadas, marcar tomado cuando así se ha hecho, posteriormente registrar en libro registro Diario
3	Usuario Ambulatorio	cancelación de los exámenes en caja
4	Bacterióloga y/o Auxiliar / Laboratorio Clínico	Toma muestra según protocolo de Toma de Muestra O – Seguir recomendaciones de los protocolos de toma de muestras
5	Bacterióloga / Laboratorio Clínico	Procesa muestra según protocolo correspondiente
6	Bacterióloga y/o Auxiliar	Dispone adecuadamente los residuos generados en la toma de muestras, de acuerdo a lo definido en el PGIRASA
7	Bacterióloga / Laboratorio Clínico	Espera tiempos de incubación según prueba y protocolo correspondiente
8	Bacterióloga / Laboratorio Clínico	Leer resultados dados por equipos y procedimientos según protocolos
9	Bacterióloga / Laboratorio Clínico	Registrar resultados obtenidos en el formato – Registro Diario
10	Bacterióloga y/o Auxiliar / Laboratorio Clínico	Digitar resultados obtenidos en el software CNT
11	Bacterióloga / Laboratorio Clínico	Validar registro de resultados en el software CNT.
12	Bacterióloga y/o Auxiliar / Laboratorio Clínico	Imprimen resultados si son solicitados por el medico.
13	Bacterióloga y/o Auxiliar / Laboratorio Clínico	Archiva resultado en AZ en orden alfabético
14	Bacterióloga y/o Auxiliar / Laboratorio Clínico	Entregar reporte de resultados al usuario
<b>FIN</b>		

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<b>Nombre:</b> Patricia Amar <b>Cargo:</b> Bacterióloga <b>Fecha:</b> 22/05/2017	<b>Nombre:</b> Liz Natalia Cely <b>Cargo:</b> Asesor de Calidad <b>Fecha:</b> 22/05/2017	<b>Nombre:</b> Comité de Calidad <b>Cargo:</b> Comité <b>Fecha:</b> 22/05/2017