

**MANUAL**

VERSION: 1

CODIGO: AD-L-M02

**ATENCIÓN AL USUARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL  
SERVICIO INTERNACION**

FECHA: 22/05/2017

**1. IDENTIFICACIÓN****PROCESO:** Atención al usuario para la prestación del servicio de salud**SUBPROCESO:** Prestación del Servicio de Estancia en Internación**PROCEDIMIENTO:** Atención Laboratorio Clínico al usuario de Internación**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 1011 del 2006, por el cual se establece SOGCS.
- ⤴ Resolución 1043 del 2006, anexos técnicos 1 y 2
- ⤴ Decreto 1441, 2013 por medio del cual los procedimientos y condiciones prestadores de servicio de salud. para habilitar los servicios.
- ⤴ 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 Médico en medio físico.
- ⤴ Y/o sistematizada en software CNT – modulo pacientes- asistencial- enfermería- administración de solicitudes- apoyo diagnostico- laboratorio clínico

**De Procedimiento**

- ⤴ Sistematizada 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**

- ⤴ En software CNT y/o Reporte de resultados

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

**MANUAL**

VERSION: 1

CODIGO: AD-L-M02

**ATENCIÓN AL USUARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL  
SERVICIO INTERNACION**

FECHA: 22/05/2017

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

- ▲ Documentación de entrada completa para la prestación del servicio
- ▲ Verificación de datos de entrada al Sistema
- ▲ 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.
- ▲ Seguir las recomendaciones del fabricante para optimizar resultados

**6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

| PASO No | Cargo/Dependencia                               | DESCRIPCIÓN   |
|---------|---|---|
| 0       | Medico - U. Internación                         | Solicita exámenes de laboratorio clínico en el software CNT y /o orden medica física  |
| 1       | Bacterióloga y/o Auxiliar / Laboratorio Clínico | Verifica en el software CNT la orden de los laboratorios y la adecuada preparación del paciente para la toma de la muestra según indicaciones del Manual de Toma de Muestras    |
| 2       | Bacterióloga y/o Auxiliar / Laboratorio Clínico | Toma muestra según indicaciones del Manual de Toma de Muestra   |
| 3       | Bacterióloga y/o Auxiliar                       | Dispone adecuadamente los residuos generados en la toma de muestras, de acuerdo al PGIRASA  |
| 4       | Bacterióloga y/o Auxiliar / Laboratorio Clínico | Transporta muestras al laboratorio para procesamiento   |
| 5       | 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 registró Diario. |
| 6       | Bacterióloga / Laboratorio Clínico              | Procesa muestra según Indicaciones según POA de Laboratorio Clínico   |
| 7       | Bacterióloga / Laboratorio Clínico              | Espera tiempos de incubación según indicaciones   |
| 8       | Bacterióloga / Laboratorio Clínico              | Lee resultados dados por equipos y procedimientos según técnica   |
| 9       | Bacterióloga / Laboratorio Clínico              | Registra resultados obtenidos libro Registro Diario   |
| 10      | Bacterióloga y/o Auxiliar / Laboratorio Clínico | Digita resultados obtenidos en el software CNT  |

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

**MANUAL****VERSION:** 1**CODIGO:** AD-L-M02**ATENCION AL USUARIO PARA LA PRESTACION DEL  
SERVICIO INTERNACION****FECHA:** 22/05/2017

|            |   |   |
|------------|---|---|
| 11         | Bacterióloga / Laboratorio Clínico              | Valida registro de resultados en el software CNT                |
| 12         | Bacterióloga y/o Auxiliar / Laboratorio Clínico | Imprime resultados si son solicitados por el medico y/o usuario |
| 13         | Medico internación                              | Analiza e interpreta resultados                                 |
| <b>FIN</b> |   |   |

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