



ENTREGA DE RESULTADOS LABORATORIO CLINICO Y PATOLOGIA

M-APD-ML-PT-001

1. OBJETIVO

Garantizar a los usuarios, la consulta en medios electrónicos o entrega oportuna y completa de resultados de exámenes de laboratorio clínico y de patología, confiables para la toma de las decisiones clínicas correspondientes.

2. ALCANCE

Inicia con los resultados de los exámenes validados en el sistema y/o con el alistamiento de los mismos en físico ya validados cuando aplique, o con la inclusión de los resultados de exámenes procesados por laboratorios/clientes externos y termina con la entrega al usuario o con la consulta de estos resultados utilizando los medios electrónicos disponibles.

El presente documento es de aplicación de los Bacteriólogos y Auxiliares de la sede.

El procedimiento se desarrolla con el apoyo de las aplicaciones informáticas OMEGA-ERP.

3. ENFOQUE DIFERENCIAL

El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares debido a su edad, género, raza, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia.

En Cecimin S.A.S se reconoce y amparan los derechos humanos, prestando el servicio a todo paciente al momento de la entrega de resultados de laboratorio, esto sin ningún tipo de discriminación, marginación, violencia, ciclo de vida (niño, adolescente, adulto y vejez), inclusión étnica (afrodescendiente, indígena, Gitano), Orientación sexual e identidad de género (hombre, mujer y población LGTBI), población rural y urbana, Migrantes, nivel educativo y víctimas de conflicto armado. Como está descrito en el procedimiento de ENFOQUE DIFERENCIAL.

4. RECURSOS

- Equipos
No aplica
- Insumos
Computador, impresora, papel
- Personal
Auxiliar de enfermería
Bacterióloga
- Medicamentos
No aplica

ENTREGA DE RESULTADOS LABORATORIO CLINICO Y PATOLOGIA

M-APD-ML-PT-001

5. GENERALIDADES

5.2. MARCO LEGAL

El marco legal que aplica para el presente documento se encuentra en el consolidado del “Marco legal del laboratorio clínico, banco y patología”.

5.3. PAUTAS Y LINEAMIENTOS

1. El manejo adecuado y seguro de materiales biológicos y de residuos, así como el uso correcto de los elementos de protección personal, se debe realizar de acuerdo con lo definido en el “Manual de Bioseguridad” y en el Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares. (PGIRASA)

2. El “Reporte de Resultados” de las pruebas de VIH debe tener manejo especial por parte de los Médicos Patólogos del Laboratorio, Médicos o profesionales de la Salud entrenados en consejería (Directores Médicos, Bacteriólogos, Infectólogos, Enfermera Jefe del programa de VIH) de acuerdo con la organización del programa de VIH en las diferentes ciudades. Ver instructivo técnico “Autorización Toma de Muestras, Confirmación y Notificación de Resultados Para la Prueba del Virus de la Inmunodeficiencia Humana (VIH)”.

3. Cuando los exámenes sean realizados por laboratorios externos o centrales que no se encuentren incluidos en el sistema de información de laboratorio, se debe dejar una copia magnética del “Reporte de Resultados” para el archivo del Laboratorio Clínico.

3.1. Las copias magnéticas deberán archivarse en el computador del Bacteriólogo Coordinador y/o Bacteriólogo encargado por el tiempo definido en las “Tablas de Retención Documental”; siendo de consulta exclusiva de los funcionarios anteriormente mencionados.

3.2. Se debe asegurar que se cuenta con la copia de los resultados de los exámenes de usuarios que fueron remitidos a prestadores externos para la realización de pruebas incluyendo los pacientes que se remitieron para la toma de muestra.

El reporte telefónico de resultados debe ser efectuado únicamente por el Bacteriólogo a personal médico solamente para los casos que se consideren pertinentes. Por ejemplo: reportes urgentes, valores críticos o reportes preliminares que sean solicitados por el médico. Previa verificación del correcto entendimiento de reporte emitido, se debe dejar constancia de este tipo de reportes en el archivo “Seguimiento de casos especiales”. (Aplicación informática OMEGA-ERP.).

4. En la detección de algún resultado que se considere valor crítico, este debe ser informado dentro del tiempo estipulado según la prueba. Ver “Valores Críticos Exámenes Laboratorio Clínico” y se debe registrar el caso y su gestión en el archivo de “Seguimiento de casos”. (Aplicación informática OMEGA-ERP.).

5. Para los reportes de resultados de valores críticos de “Reporte Inmediato” se deben seguir los lineamientos de la Cadena de Reporte de “Valores Críticos Exámenes Laboratorio Clínico”

ENTREGA DE RESULTADOS LABORATORIO CLINICO Y PATOLOGIA

M-APD-ML-PT-001

6. Los “Reportes de Resultados” de exámenes que puedan constituirse en pruebas médico-legal , especialmente los de las pruebas de toxicología realizados a usuarios involucrados en situaciones con repercusiones legales, deben ser entregados únicamente al médico tratante, al paciente o a su representante legal debidamente identificado (cuando se trate de menores de edad o adultos con imposibilidad de reclamarlos por sí mismos) o a la autoridad legal competente que los solicite por escrito, mediante requerimiento oficial.
7. Los “Reportes de Resultados” de exámenes de laboratorio clínico generados por laboratorios externos no reclamados, se deben archivar de acuerdo con lo definido en las “Tablas de Retención Documental” y manejándolo como un documento privado y sometido a reserva.
8. Se podrá efectuar entrega de “Reportes de Resultados” que se encuentren en el sistema, en sedes diferentes a donde se efectuó la toma de las muestras, exceptuando los reportes de exámenes que por sus características requieran soportes anexos que no están disponibles en el sistema de información.
9. Los mecanismos de seguridad para la entrega de resultados dependerán de la vía o medio por los cuales se entreguen, siempre corroborando los datos demográficos del paciente:
 - 9.1. Entrega personal al mismo usuario, presentando cualquiera de los siguientes documentos: “Boleta de Entrega de Resultados”, carné de afiliación o documento de identidad.
 - 9.2. Entrega de resultados a terceros, “Boleta de Entrega de Resultados” diligenciada con la información de la respectiva autorización. Para los casos donde no se presenta la boleta y se trata de los padres o adultos responsables de menores de 15 años, se debe solicitar el carné o documento de identidad del reclamante y en el caso de una persona mayor de edad con discapacidad, la boleta debe estar diligenciada por el funcionario que tomó la muestra indicando la condición del usuario. Para los casos en los cuales el solicitante de los resultados no tenga las calidades descritas ni la “Boleta de Entrega de Resultados”, o que correspondan a resultados de usuarios que estuvieron hospitalizados, se debe presentar la autorización escrita firmada por el usuario, junto con el documento de identidad del solicitante autorizado.
 - 9.3. Consulta de resultados por medios electrónicos (Página Web), a través de los elementos de seguridad informática suministrados institucionalmente para cada usuario (Clave y contraseña personal).
 - 9.4. Entrega de resultados de exámenes tomados a usuarios fallecidos, únicamente a familiares en primer grado de consanguinidad (padres, hijos o hermanos) y primer grado de afinidad (cónyuge), presentando los documentos que lo acrediten como tal; el acta o registro de defunción y la carta firmada por el familiar que solicita el resultado especificando el motivo de la solicitud y en la cual garantiza la confidencialidad con dichos resultados.
10. Para todo resultado que sea entregado en físico deberá quedar registrado en el sistema del



ENTREGA DE RESULTADOS LABORATORIO CLINICO Y PATOLOGIA

M-APD-ML-PT-001

Laboratorio el nombre de la persona que lo reclamó y parentesco, como parte de los mecanismos de confidencialidad.

11. Los resultados catalogados como de “Entrega Personal”, no podrán ser enviados por correo electrónico. (Prueba de Virus de Inmunodeficiencia Humana HIV).
12. Es responsabilidad del Bacteriólogo Coordinador o Bacteriólogo encargado de cada sede, la revisión por lo menos dos veces por semana de la identificación de reportes pendientes de resultados, según la programación definida para la realización de exámenes, así mismo deberá realizar la respectiva gestión para su generación.
13. Las novedades en el procesamiento de la pruebas que puedan afectar el cumplimiento en la fecha prometida de entrega de resultados, deben ser informadas oportunamente por el Bacteriólogo Coordinador o Bacteriólogo encargado de la sede al usuario, al Médico tratante, o a los familiares, según corresponda, así como la nueva fecha de entrega. Estos casos deben ser registrados en el archivo “Seguimiento de casos”.
14. Se tienen definidos los tiempos de entrega de resultados y se informan dentro de un lapso acorde a las necesidades del paciente según lo descrito en “Manual de Referencia” y los acuerdos de servicio con el laboratorio clínico.
15. Se debe realizar seguimiento a los tiempos de entrega de resultados de pruebas urgentes y/o de emergencia.

6. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Resultados Generados por Laboratorios Externos

1. Reciba o consulte los “Reportes de Resultados” emitidos por los laboratorios externos, verifique que los datos de los usuarios o pacientes y los exámenes que aparecen en ellos correspondan a los registrados en el formato “Solicitud de exámenes y remisión de muestras” con el que se les remitió la(s) respectiva(s) muestra(s) y realice el cierre en el archivo “Seguimiento a casos especiales”.
 - 1.1. Si existe alguna inconsistencia en los datos del paciente o usuario y/o exámenes, solicítele al respectivo laboratorio externo su corrección y reporte el incidente con el bacteriólogo de prestadores
 - 1.2. Si el laboratorio externo requiere una nueva muestra para la confirmación de un examen o reporta un resultado no congruente con la información clínica del usuario, infórmele al Bacteriólogo Coordinador o Bacteriólogo encargado de la respectiva sede (según el tipo de examen que corresponda) para que indique las acciones a seguir y regístrelo en el archivo “Seguimiento a casos especiales”.
2. Busque en el sistema los pacientes a los que pertenecen los resultados recibidos y cuando aplique, realice la inclusión en el sistema de información del laboratorio. En los casos en los cuales el resultado no pueda ser anexado al sistema, registre en el examen respectivo el texto “Ver

ENTREGA DE RESULTADOS LABORATORIO CLINICO Y PATOLOGIA

M-APD-ML-PT-001

Resultado Anexo” como señal de haberlos recibido.

3. Incluya dentro de la revisión de pendientes los formatos “Solicitud de exámenes y remisión de muestras” e identifique los “Reportes de Resultados” que a la fecha se debían haber recibido, pero que el respectivo laboratorio externo no haya entregado. Asegúrese que están los casos de aquellos usuarios que han sido remitidos a laboratorios externos para su atención desde la toma de la muestra.
4. Comuníquese con el laboratorio externo responsable de los “Reportes de Resultados” identificados anteriormente, solicite la confirmación de la fecha en la que los entregarán y registre la gestión realizada en el archivo “Seguimiento a casos especiales”.
 - 4.1. Para los casos en los cuales los usuarios han sido remitidos a laboratorios externos para su atención, incluida la toma de la muestra, si detecta demora en la generación del resultado por parte del prestador externo verifique que el paciente haya sido atendido.

Resultados Generados Por los Laboratorios Clínicos y de Patología Centrales o Periféricos

5. Si detecta alguna inconsistencia en la estructura del informe, en los resultados con el histórico del paciente, en los valores de referencia, datos demográficos, entre otros, consulte con el bacteriólogo de la sección que haya validado el resultado. Realice las verificaciones correspondientes contra la respectiva orden médica o solicitud de examen.
6. Si el resultado obtenido se encuentra dentro de los rangos considerados como valores críticos para el respectivo examen y el caso no se gestionó en la fase analítica, comuníquese lo más pronto posible con el usuario, el Médico tratante, el director médico del centro médico, o los familiares, según sea el caso. Coordine la entrega prioritaria del reporte y regístrelo en el archivo “Seguimiento a casos especiales”.
7. El Bacteriólogo de la sede, de acuerdo con los cronogramas de montaje de pruebas, debe identificar los exámenes que debieron ser ejecutados y de los cuales aún no se tienen sus resultados. Se deben registrar en el archivo “Seguimiento a casos especiales” y gestionar con el responsable de la correspondiente sección o laboratorio su pronta generación.

Entrega de Reportes de Resultados

1. Cuando el usuario solicite sus resultados pídale la “Boleta de Entrega de Resultados” que le fue entregada en el momento de la recepción o de la toma de la muestra, realice la impresión a demanda.
2. Si en la “Boleta de Entrega de Resultados” o al entregar el resultado detecta que corresponde a un resultado de “Entrega Personal” solicite el documento de identidad



ENTREGA DE RESULTADOS LABORATORIO CLINICO Y PATOLOGIA

M-APD-ML-PT-001

original o la autorización del usuario para poderlo entregar de acuerdo a lo definido en “Autorización Toma de Muestras, Confirmación y Notificación de Resultados Para la Prueba del Virus de la Inmunodeficiencia Humana (VIH)”.

3. Si el usuario no presenta la “Boleta de Entrega de Resultados” solicítele el carné o el documento de identidad, verifique si la información demográfica registrada en los resultados corresponde a la del documento facilitado.
4. Si la persona que reclama el resultado no es el usuario al que se le realizaron los exámenes, aplique los mecanismos de seguridad correspondientes para la entrega de resultados, según lo definido en las Pautas y Lineamientos de este documento.
5. Verifique que todas las hojas del paquete de resultados correspondan al usuario solicitante, entrégueselo y registre en la opción del sistema “Entrega de Resultados” los datos allí solicitados.
6. Archive las papeletas de “Boleta de Entrega de Resultados” con autorización a terceros o entrega personal de acuerdo con las “Tablas de Retención Documental”.