



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

CÓDIGO: MI-AIS-LC

PROCESO DE ATENCIÓN EN LABORATORIO CLÍNICO Y PATOLOGÍA

VERSIÓN: 05

PÁGINA: 1 DE 8

NOMBRE DEL MACROPROCESO:	NOMBRE DEL PROCESO:
ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD	ATENCIÓN EN LABORATORIO CLÍNICO Y PATOLOGÍA

<b>RESPONSABLE:</b>	Líder de Programa (Banco de Sangre)
<b>OBJETIVO:</b>	Proveer confiable y oportunamente servicios de laboratorio clínico y patología requeridos por los procesos asistenciales, como apoyo a la población objeto en los ámbitos hospitalario y ambulatorio para resolver las necesidades de atención integral en salud.
<b>ALCANCE:</b>	Inicia con un requerimiento asistencial, investigativo o del usuario y termina con la entrega del resultado y seguimiento en caso necesario.

RIESGOS IDENTIFICADOS			
DEL PROCESO		LABORALES	
RIESGOS	CONTROLES	RIESGOS	CONTROLES
Fallas en los subprocesos Preanalíticos, Analíticos y Post-analíticos	<p>Evaluación de adherencia a los procedimientos Preanalíticos, Analíticos y Post-analíticos</p> <p>Seguimiento a la Interface equipos biomédicos con software de laboratorio y con SAP</p> <p>Toma de muestras sanguíneas por parte del personal de laboratorio</p> <p>Verificación de calidad de muestras y criterios de rechazo</p> <p>Análisis de Control de calidad</p> <p>Validación de la Información relacionada con el paciente, muestras, resultados</p>	<p>BIOLÓGICO: Contacto con material corto-punzante contaminado, contacto con microorganismos patógenos (hongos, amebas, bacterias, parásitos, virus), contacto con pacientes con enfermedades infectocontagiosas, Salpicaduras</p>	<p>Gestión de Riesgo Biológico, normas de bioseguridad, inmunización, Higiene de manos, capacitación, manejo de residuos y de la ropa, instructivo de aislamiento, Estándar de punción venosa y arterial, procedimiento de aplicación de medicamentos, guía de procedimiento para la aplicación de medicamentos, elementos de protección.</p>



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

CÓDIGO: MI-AIS-LC

PROCESO DE ATENCIÓN EN LABORATORIO CLÍNICO Y PATOLOGÍA

VERSIÓN: 05

PÁGINA: 2 DE 8

**RIESGOS IDENTIFICADOS**

<b>RIESGOS IDENTIFICADOS</b>			
<b>DEL PROCESO</b>		<b>LABORALES</b>	
<b>RIESGOS</b>	<b>CONTROLES</b>	<b>RIESGOS</b>	<b>CONTROLES</b>
Inoportunidad en la entrega resultados	<p>Seguimiento con el aplicativo de MRP para control de inventario</p> <p>Análisis de Control de calidad</p> <p>Seguimiento al cronograma de mantenimiento preventivo</p> <p>Entrenamiento de los profesionales y auxiliares en el manejo de equipos para evitar daños</p>	<p>BIOMECANICOS: Posturas inadecuadas e incómodas, Fijación visual permanente, movimientos repetitivos, Posiciones prolongadas, sobreesfuerzos</p>	<p>Programa de riesgo osteomuscular, Programa Orden y Aseo</p>



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

CÓDIGO: MI-AIS-LC

PROCESO DE ATENCIÓN EN LABORATORIO CLÍNICO Y PATOLOGÍA

VERSIÓN: 05

PÁGINA: 3 DE 8

RIESGOS IDENTIFICADOS			
DEL PROCESO		LABORALES	
RIESGOS	CONTROLES	RIESGOS	CONTROLES
Incumplimiento de la normatividad vigente (aplicables al Laboratorio clínico y patología).	Autoevaluación en la normatividad respectiva	<p>CONDICIONES DE SEGURIDAD:</p> <p>Eléctricos: Contacto directo (alta y baja tensión),</p> <p>Locativos: Infraestructura física</p> <p>Mecánicos: Caída al mismo y diferente nivel, contacto con superficies calientes, atrapado, contacto con elementos cortopunzantes.</p> <p>Tecnológico: Explosión e Incendio.</p> <p>Público: Agresiones (clientes, jefe, compañeros), Violencia en el puesto de trabajo, acoso laboral</p>	<p>Elementos de protección, señalización, instalaciones eléctricas adecuadas.</p> <p>Controles operacionales, Programa Orden y Aseo, Código A, inspecciones, plan de emergencias, mantenimiento de equipos e infraestructura.</p> <p>Controles operacionales, dotación de elementos de protección, señalización y demarcación.</p> <p>Estándares de seguridad trabajo de alto riesgo, cambio y mantenimiento de equipos, SVE Gestión Osteomuscular.</p> <p>Plan de emergencias, red contra incendios, simulacros, capacitación, supervisión tiempo real, programa, inspecciones a las áreas.</p> <p>Programa riesgo público, Centro de control, programa de satisfacción y clima laboral, comité de acoso laboral, estándares y atención del paciente agitado, Código R.</p>



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

CÓDIGO: MI-AIS-LC

PROCESO DE ATENCIÓN EN LABORATORIO CLÍNICO Y PATOLOGÍA

VERSIÓN: 05

PÁGINA: 4 DE 8

**RIESGOS IDENTIFICADOS**

DEL PROCESO		LABORALES	
RIESGOS	CONTROLES	RIESGOS	CONTROLES
Insuficiencia de personal del laboratorio	Seguimiento mensual de horas laboradas por cada funcionario	QUIMICOS: Polvo, material particulado, Contacto con sustancias químicas	Programa manejo seguro de sustancias químicas, elementos de protección, programa orden y aseo, kit de derrames, protocolos de reacción
Incumplimiento de normas de bioseguridad y manejo de residuos hospitalarios	Seguimiento al uso adecuado de EPP  Realizar Capacitaciones en manejo de residuos y en Bioseguridad	PSICOSOCIAL: Características del grupo de trabajo (relaciones, cohesión, trabajo en equipo, calidad interacciones). Altos ritmos de trabajo, Sobrecarga de trabajo, Contenido de la tarea	Programa de bienestar, satisfacción y clima laboral
Deficiencias en la productividad-sostenibilidad del servicio	Seguimiento a los costos del Laboratorio- Patología		



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

CÓDIGO: MI-AIS-LC

PROCESO DE ATENCIÓN EN LABORATORIO CLÍNICO Y PATOLOGÍA

VERSIÓN: 05

PÁGINA: 5 DE 8

CADENA CLIENTE - PROVEEDOR

PROVEEDOR	ENTRADAS	CONDICIONES	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	CLIENTES	REQUISITOS
<p>Médico Tratante</p> <p>EAPB</p> <p>Usuario, Procesos asistenciales internos y externos</p>	<p>Orden medica</p> <p>Usuario</p>	<p>Orden completamente diligenciada</p> <p>Cumplimiento de condiciones para la toma del examen.</p>	<p>Admisión del Usuario Ambulatorio</p>	<p>Usuario admitido</p>	<p>Auxiliar Laboratorio Toma muestras</p> <p>Auxiliar administrativo</p>	<p>Usuario que cumpla con documentación requerida y condiciones para toma de muestra.</p> <p>Ingreso y apertura de episodio en el software institucional</p> <p>Cargo de exámenes y prestaciones de software institucional para interface con el software de Laboratorio</p>
<p>Auxiliar Administrativo</p> <p>Procesos asistenciales internos</p>	<p>Usuario Admitido</p> <p>Muestra</p>	<p>Ingreso y apertura de episodio en el sistema de información SOFTWARE INSTITUCIONAL</p> <p>Cargo de exámenes y prestaciones de SOFTWARE INSTITUCIONAL a Software del Laboratorio</p>	<p>Recepción y Toma de Muestras</p>	<p>Muestras recibidas y tomadas</p>	<p>Auxiliar Laboratorio Preparación de muestras</p> <p>Histocitotecnóloga</p>	<p>Muestras cumpliendo condiciones de calidad, con mínimo 2 marcadores de identificación y condiciones adecuadas de transporte.</p>

CADENA CLIENTE - PROVEEDOR						
PROVEEDOR	ENTRADAS	CONDICIONES	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	CLIENTES	REQUISITOS
Auxiliar de Laboratorio de Toma de muestras Histocitotecnóloga	Muestras recibidas y tomadas	Muestras cumpliendo condiciones de calidad, con mínimo 2 marcadores de identificación y condiciones adecuadas de transporte	Preparación de Muestras y Remisión a Laboratorio de Referencia	Muestras preparadas y listas para el análisis	Laboratorio de Referencia Bacteriólogos Patólogos	Muestras preparadas con documentación requerida y con el embalaje adecuado. Muestras preparadas según instructivos de cada área de laboratorio clínico y patología.
Auxiliar de laboratorio de preparación de muestras Histocitotecnóloga	Muestras preparadas y listas para el análisis	Muestras preparadas según instructivos de cada área de laboratorio clínico y patología.	Procesamiento y Análisis de Muestras	Reporte de resultados de exámenes de laboratorio	Médico tratante Auxiliar administrativo	Interfase de los equipos biomédicos con el software del Laboratorio Validación de resultados por Bacteriólogos y Patólogos
Laboratorio de Referencia Bacteriólogos Patólogos	Reporte de resultados de exámenes de laboratorio	Validación de resultados por Bacteriólogos, Patólogos y Laboratorio de Referencia	Entrega de Resultados	Resultados entregados	Médico tratante Historia clínica Usuario Otras instituciones	Interfase laboratorio de referencia con el software del Laboratorio Interfase del software del Laboratorio con el software institucional Equipos con conexión en red



## CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

CÓDIGO: MI-AIS-LC

PROCESO DE ATENCIÓN EN LABORATORIO CLÍNICO Y PATOLOGÍA

VERSIÓN: 05

PÁGINA: 7 DE 8

**INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PROCESO**

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>
LC.1	Promedio de tiempo de espera para la toma de muestras de laboratorio en pacientes atendidos por Consulta Externa
LC.2	Promedio de tiempo de espera entre la solicitud del examen y la entrega del resultado de laboratorio
LC.3	Promedio de tiempo en el procesamiento intralaboratorio
LC.4	Proporción de muestras no conformes en laboratorio y patología
LC.5	Tiempo promedio para el reporte de exámenes críticos
LC.6	Tiempo promedio en el procesamiento intralaboratorio de patología
LC.7	Proporción de concordancia en lectura de biopsias
G.13	Proporción de usuarios satisfechos
G.17	Promedio de tiempo de respuesta a reclamos y sugerencias
G.29	Índice de eventos adversos

**MODIFICACIONES**

<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>RAZÓN DE LA ACTUALIZACION</b>
00	01/06/2014	Nueva versión del Sistema de Gestión Integral de Calidad SGIC.
01	15/10/2015	Se adicionan los Riesgos del proceso identificados en el nuevo formato Matriz de Riesgos.
02	28/07/2016	Se adicionan los riesgos del proceso identificados en la matriz de riesgos versión II.
03	12/10/2017	Se ajusta el objetivo, se modifica los controles del riesgo 'Falta de reactivos e insumos suficientes y adecuados' y se cambia la denominación cortopunzante por corto-punzante.

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO: MI-AIS-LC
	PROCESO DE ATENCIÓN EN LABORATORIO CLÍNICO Y PATOLOGÍA	VERSIÓN: 05
		PÁGINA: 8 DE 8

MODIFICACIONES		
VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
04	18/10/2018	Se adicionan los riesgos del proceso identificados en la matriz de riesgos versión III
05	27/09/2019	Actualización del objetivo del proceso, integración al sistema de gestión de calidad, con la articulación de los indicadores identificando y analizando los riesgos.

APROBACIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: EQUIPO ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO LABORATORIO CLINICO Y PATOLOGIA	NOMBRE: RUTH ELENA MOSQUERA CHAVES	NOMBRE: MARIO VALLEJO DE LA PAVA
	Líder Programa Banco de Sangre	Subgerente de Procesos Asistenciales

VIGENTE A PARTIR DE: 20/01/2020