OBJETIVO

Brindar a nuestros colaboradores las pautas de atención para Usuarios y Clientes de COLCAN para el modelo de atención directa a paciente, con el fin de minimizar barreras de accesibilidad y articular la calidad de atención con nuestras políticas organizacionales.

ALCANCE

Este manual aplica para el servicio de Toma de muestras en su modelo de atención directa a Pacientes Sede principal.

RESPONSABLES

Líder de Sedes, Bacteriólogo responsable de sede, auxiliares de sede.

DEFINICIONES

1. **DIGITURNO.** es un sistema de asignación, control y administración de turnos, permite optimizar la asignación de pacientes de acuerdo al tipo y orden de llegada

2. **PRIORIZACIÓN DE PACIENTES.** Es clasificar pacientes de acuerdo a su condición de edad, estado de salud y tipo de servicio requerido.

3. **ATHENEA**. Software misional, Sistema integral de ingreso de pacientes que se encuentra en la red, para ser usado desde cualquier terminal dentro y fuera del laboratorio.

4. **INGRESO.** Proceso por el cual se ingresa el paciente al sistema del laboratorio Athenea para asignar número de ingreso, con datos demográficos, de identificación y de ubicación de pacientes, cargar pruebas al cliente determinado, y generar reporte del laboratorio.

5. **COTIZACIÓN.** Es la primera parte del ingreso, donde se confirma el precio de las pruebas, dependiendo si el paciente es particular de cuenta o contado o para confirmar el copago del ordenamiento (Coomeva).

6. **NUMERO DE INGRESO**. Es el número asignado aleatoriamente por el sistema Athenea, una vez se ha creado el paciente que lo identifica en el laboratorio como único.

7. **CÓDIGO DE BARRAS.** Se genera automáticamente con la asignación del número del ingreso del paciente al sistema Athenea, y que es necesario para pasar la muestra por los lectores de código de barras de los equipos del laboratorio, para su procesamiento e identificándolo para usar las interfaces de los mismos con el sistema Athenea.

8. **RECEPCIÓN PRINCIPAL**. Es el sitio donde se reciben los pacientes para el ingreso de las ordenes medica

9. **CUBÍCULOS TOMA DE MUESTRAS.** Es el sitio exclusivo y privado para la toma de muestras, con los implementos necesarios para la misma.
10. **ORIENTARDOR.** Es la primera persona que atiende a los pacientes que llegan a la sede buscando un servicio, quien los direcciona y asiste para darle oportunamente el servicio buscado.

COPIA CONTROLADA

INTRODUCCION

En COLCAN S.A.S. de acuerdo a los servicios ofertados se han definido los siguientes modelos de atención

1. **Atención directa a pacientes.** Entendido como aquel modelo en donde los Usuarios (pacientes) son atendidos directamente por personal de COLCAN. En este modelo encontramos dos modalidades extramural y domiciliaria.

2. **Modelo de Atención de Referencia.** Entendido como aquel modelo en el cual las muestras son remitidas a la sede de procesamiento, por entidades (laboratorio, clínicas y hospitales).

El laboratorio COLCAN tiene clasificados sus servicios en modelos de atención: 1) Modelo de atención a pacientes, 2) Referencia, 3) Salud ocupacional y 4) atención Domiciliaria

INGRESO AL LABORATORIO

PORTERIA

Al llegar un visitante al laboratorio el personal de seguridad será quien hará el primer direccionamiento a las instalaciones según el servicio y/o dependencia a la que desee dirigirse.

Cuando se trate de un usuario del laboratorio, este deberá guiarlo hacia la recepción principal no sin antes solicitarle de manera amable y respetuosa permitir revisar su bolso o maletín (o cualquier paquete que ingrese al laboratorio).

Si el usuario requiere del uso del parqueadero, se le hará entrega de una boleta que deberá ser sellada en la recepción principal al término de su diligencia en las instalaciones para poder retirar su vehículo del parqueadero.

RECEPCION PRINCIPAL

ORIENTADOR

Una vez el paciente a ingresado a la recepción principal será atendido por el personal de orientación quien se encargara de dar las indicaciones claras de cómo acceder a los servicios del laboratorio.

COPIA CONTROLADA

RUTA DE ATENCION EN MAPA



RUTA DE ATENCION EN LA RECEPCION

La orientadora entregara al paciente un digiturno según el servicio que requiera y según la prioridad en la atención teniendo en cuenta la siguiente clasificación: L turno de laboratorio general, A turno de atención prioritaria (adulto mayor, discapacitados, niños, mujeres en estado de embarazo), P turno para paciente particular y S turno para salud ocupacional.

1. El paciente luego de recibir su digiturno será dirigido a la sala de espera donde aguardara el llamado del auxiliar de ingreso. El llamado de este turno puede ser visualizado en dos pantallas dispuestas de manera estratégica para facilitar su visualización desde la zona de espera de los usuarios.
2. Desde la recepción el auxiliar de ingreso puede visualizar los turnos en espera y sistemáticamente llamarlos para su ingreso al sistema. Se llama el turno y el paciente acude a los módulos de atención.
3. Una vez el paciente es llamado para su atención, la auxiliar de ingreso da la bienvenida (Saludo corporativo) solicita la documentación requerida para iniciar el proceso de ingreso al sistema del laboratorio aplicando como referencia las practicas seguras (ver manual de ingreso)
4. Al finalizar el ingreso de los ordenamientos se le indica al paciente que se dirija a la sala de espera mientras es llamado nuevamente por su nombre para la toma de la (las) muestra (muestras). Internamente los auxiliares de ingreso llevan los ordenamientos con el sticker respectivo al personal de toma de muestras:
5. Utilizando el sistema de altavoz, la bacterióloga o auxiliar de toma de muestras llama al paciente por su nombre e indica a cuál de los módulos de atención debe dirigirse.

En Colcan se ha definido como política que el llamado al paciente debe ser realizado en todo caso por el personal responsable de la atención.

COPIA CONTROLADA

TOMA DE MUESTRA

Iniciando la mañana, la bacterióloga y/o auxiliar de toma de muestras debe revisar que el material de toma de muestras sea el necesario para los requerimientos de la misma.

En cuanto el paciente llegue al módulo de atención se leda la bienvenida, se invita a sentarse.
Teniendo en cuenta las prácticas seguras aplicadas en nuestro laboratorio:

- Paciente correcto: Verificar los datos demográficos del paciente contra los sticker de identificación de muestras
- Examen Correcto: Leer cuidadosamente el ordenamiento verifique los exámenes que le solicitan al paciente,
- Confirmar con el paciente las condiciones y preparación necesaria para el tipo de muestra que se requiera.
- preparar los tubos adecuados para la toma de la muestra (recipientes y cantidad de muestras correcto).
- Diligenciar el formato de control de muestras asegurándose de registrar todos las muestras tomadas (sueros, sangre total, plasma, orinas, materias fecales, frotis vaginales, citologías cultivos etc.
- En caso de muestras pendientes, diligenciar el formato correspondiente.
- Indicarle al paciente fecha y hora de entrega de resultados. En caso de pacientes de Coomeva con exámenes de HIV, Western Blot y citologías vaginales la entrega de estos resultados se hace únicamente en la UBA respectiva directamente en el área de promoción y prevención.

TOMA DE MUESTRAS Ver DOCUMENTO PAns-Man-01

En caso de pacientes con exámenes como HIV, citología o pruebas de estímulo, se debe diligenciar el consentimiento informado para la toma de estas pruebas, en caso de menores de edad, debe ser firmado por alguno de sus padres o adulto responsable.

En pruebas como marihuana, cocaína, drogas de abuso, se debe diligenciar el formato de cadena de custodia y la ficha epidemiológica respectiva, la muestra de orina debe ser recogida directamente en el laboratorio en presencia del personal autorizado para verificar la correcta recolección de esta.

Para pruebas que requieran varias tomas en diferentes tiempos (glicemias pre- pos, curvas de glicemia, pruebas con estimulo) se debe registrar la hora de la toma de muestra basal y anotar en el registro las horas para las próximas tomas, al igual que en el tablero interno de la toma de muestras; también, cuando se suministra el estímulo, este debe ser registrado en el formato Control Pruebas con estimulo.

LISTA DE FORMATOS PARA TOMA DE MUESTRAS
Control de muestras tomadas del dia
Control de muestras pendientes
Control de tiempos
Consentimiento informado para HIV
Consentimiento informado para Citologia Vaginal

COPIA CONTROLADA

Datos de Citología
Control pruebas con estimulo
Cadena de custodia
Ficha epidemiologica

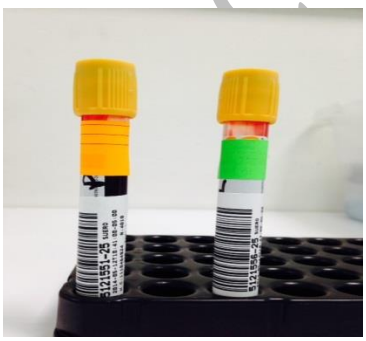
ROTULACION E IDENTIFICACION DE LAS MUESTRAS

- Para el correcto marcaje de las muestras utilice los sticker de identificación teniendo en cuenta que la colocación en el tubo con gel debe iniciar inmediatamente arriba de este evitando tapar el contenido del tubo y en dirección vertical quedando el nombre del paciente en el borde izquierdo, de igual manera en los demás tubos. Adicionalmente anotar las iniciales del nombre del paciente en el tubo para garantizar la seguridad de la identificación de la muestra y permitir la trazabilidad de este proceso.



- Las muestras de ingreso con carácter urgente deberán ser identificadas con un sticker de color naranja el cual se colocara en la parte superior donde la visibilidad permite su fácil ubicación con respecto a las demás muestras.

Las muestras de otros días se distinguirán usando un sticker de color verde.



COPIA CONTROLADA

Las muestras de orina también se deben marcar con el sticker de identificación, además de escribir con marcador sobre la tapa las siglas del examen a realizar de la siguiente manera:

PO: parcial de orina
MA: microalbuminuria

URO: Urocultivo
TX: toxicología



Las láminas para Gram se rotulan utilizando la zona esmerilada anotando las iniciales del nombre del paciente el número de ingreso completo y el tipo de muestra.



TRANSPORTE INTERNO DE MUESTRAS

Las muestras se clasifican dentro de un recipiente ubicando sueros de un lado, sangres totales y plasmas de otro lado, orinas y materias fecales en forma vertical, laminas para Gram dentro de una gradilla y medios de cultivo en otro recipiente. Antes de realizar el envío al área de distribución se pasan por el lector de código de barras para generar un registro de envío de muestra el cual se hará con todos los especímenes tomados y recibidos en la sede.

El envió se hace hará cada 15 minutos, las muestras dentro del ascensor deberán ir en un recipiente cerrado para garantizar la seguridad de estas.

NOTA: Para garantizar que las muestras sean recogidas y llevadas al área de procesamiento el responsable de sede debe dar aviso a la persona encargada de esta tarea ya sea por vía telefónica o por altavoz.

COPIA CONTROLADA

PROCESAMIENTO DE MUESTRAS

Una vez distribuidas las muestras en cada sección se realiza el proceso de las mismas según protocolos y procedimientos establecidos por el laboratorio, velando por el cumplimiento y la oportunidad resultados según tiempos establecidos.

VALIDACIÓN DE RESULTADOS

Ver Pos An-In-S01-1

IMPRESION DE RESULTADOS y ENTREGA DE RESULTADOS

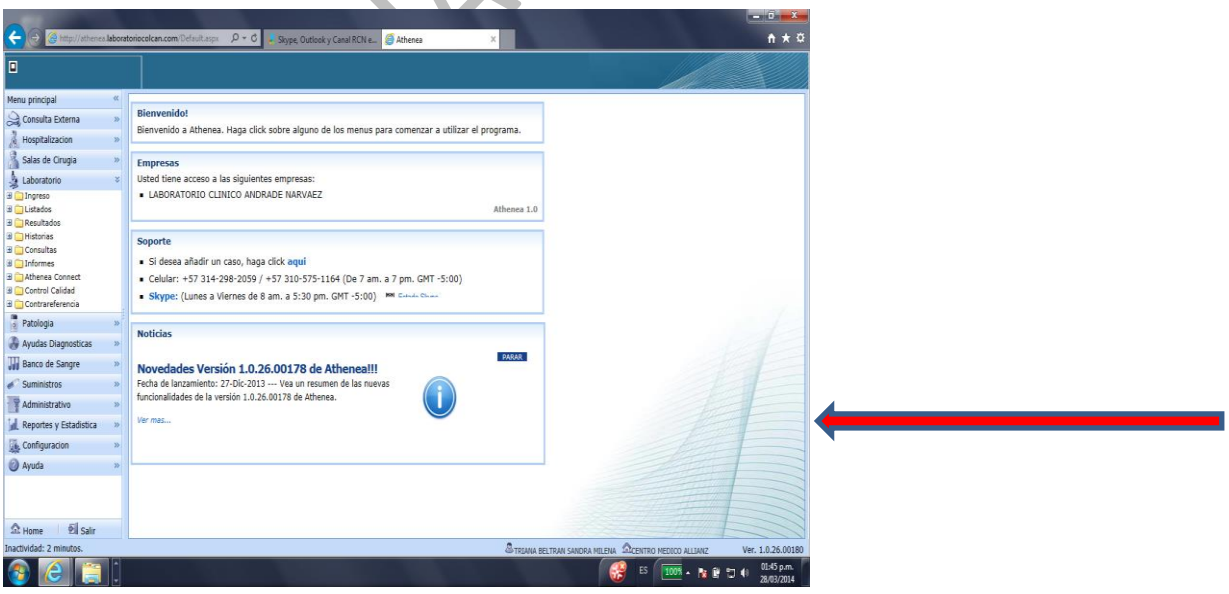
El cliente puede obtener sus resultados por varias rutas:

- Entrega en físico
- Página Web
- **Entrega en físico**: El paciente se acerca a las instalaciones del Laboratorio, recepción principal; con documento de identificación en mano hace su solicitud de resultados, el auxiliar de recepción verifica en el sistema la validación completa de los resultados y según procedimiento hace la impresión de los mismos entregándolos directamente, verificando el nombre del paciente y quien los reclama en caso de no ser el mismo paciente o menor de edad. Esto queda registrado en el sistema. En caso de pacientes de Coomeva con pruebas como HIV, Western Blot y Citologías vaginales, los resultados se entregaran únicamente en la UBA correspondiente en el área de promoción y prevención.

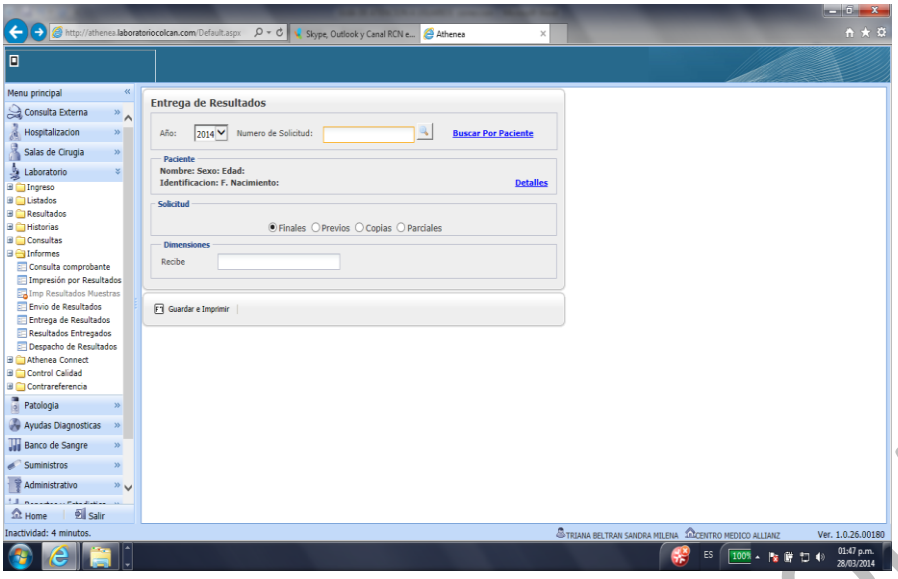
Ver PosAn-Pct-s01-1

Ver Pos An-In-S01-2

Ingresar en laboratorio por informes, luego entrega de resultado

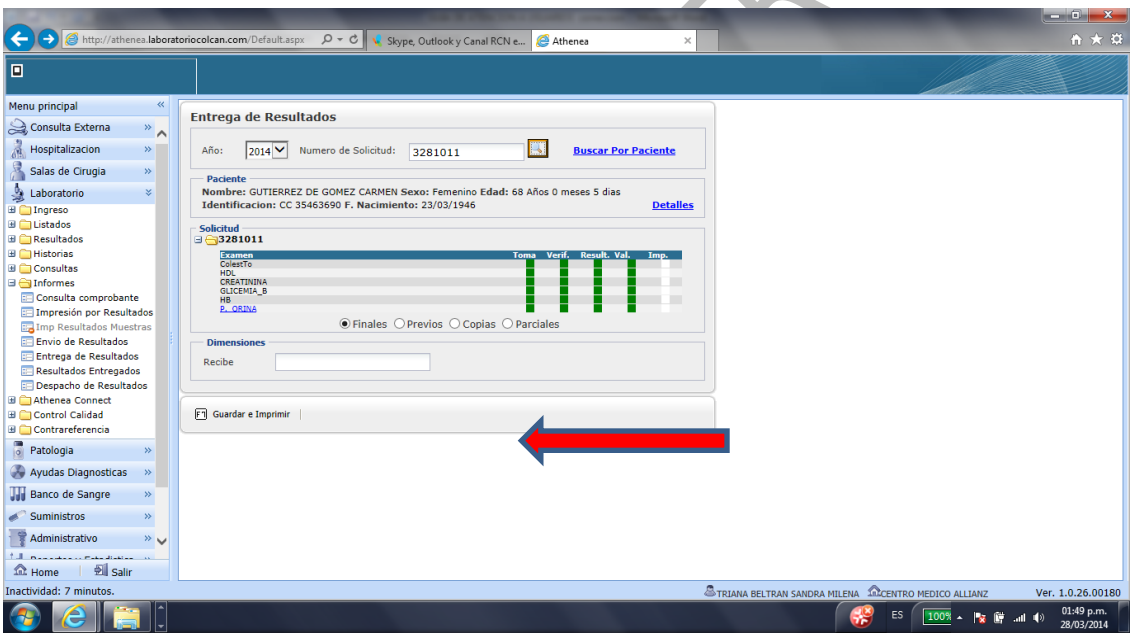


COPIA CONTROLADA

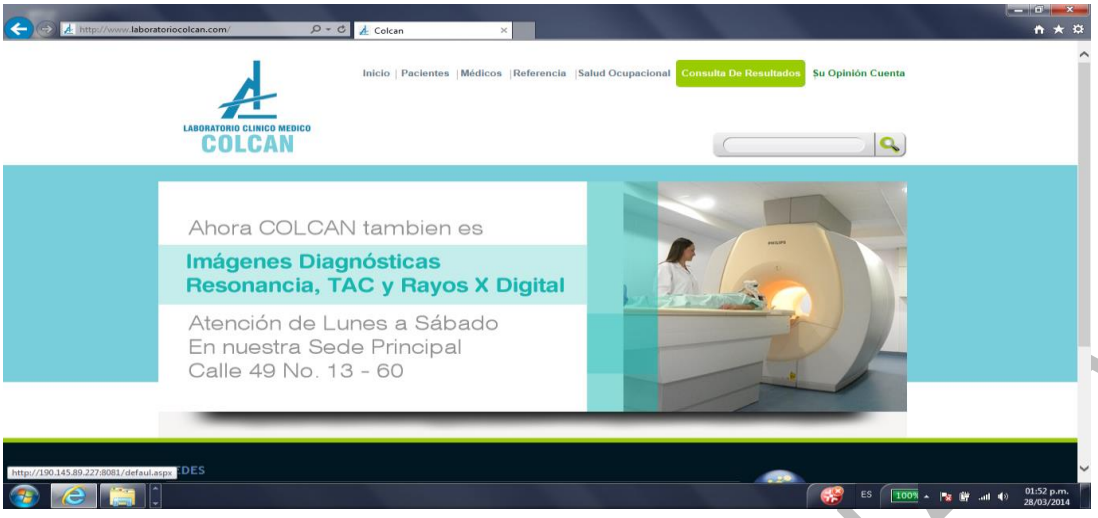


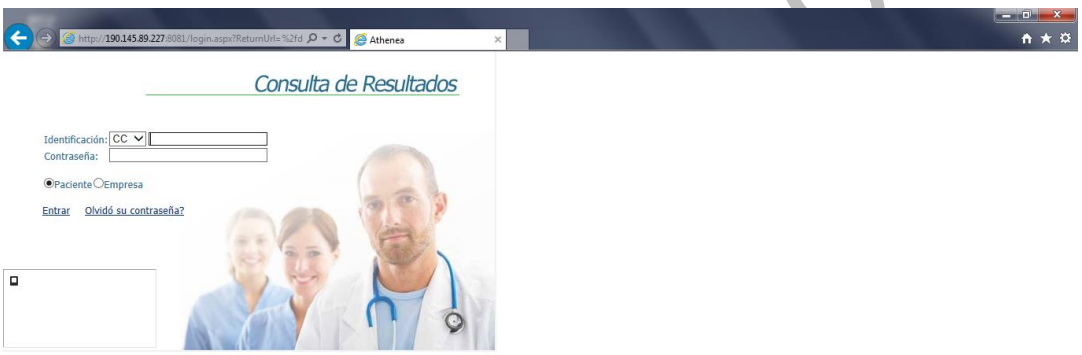
CONTROLADA

Con el número de documento del paciente hacer la búsqueda del resultado y registrar quien hizo la solicitud del reporte



- Página Web: Una vez el paciente informe su correo electrónico, el sistema automáticamente envía una clave a su correo, ingresa a la página del laboratorio colcan www.laboratoriocolcan.com y en consulta de resultados se digita los datos requeridos y descarga sus resultados.





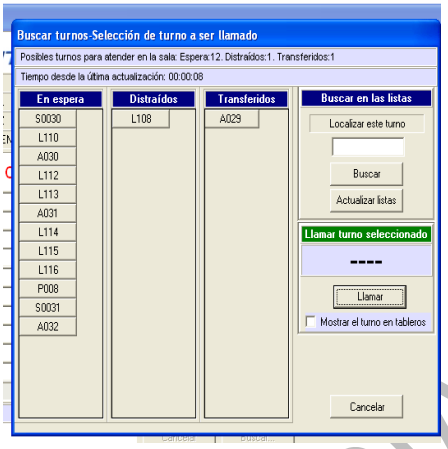


DIGITURNO

Este el dispensador de turnos de la sede principal, el cual por el volumen del paciente es el más grande y completo, el cual prioriza la atención dependiendo del servicio solicitado, el cual nos da la hora en el que el paciente llega a Colcan, este es manejado por la orientadora de la sede.



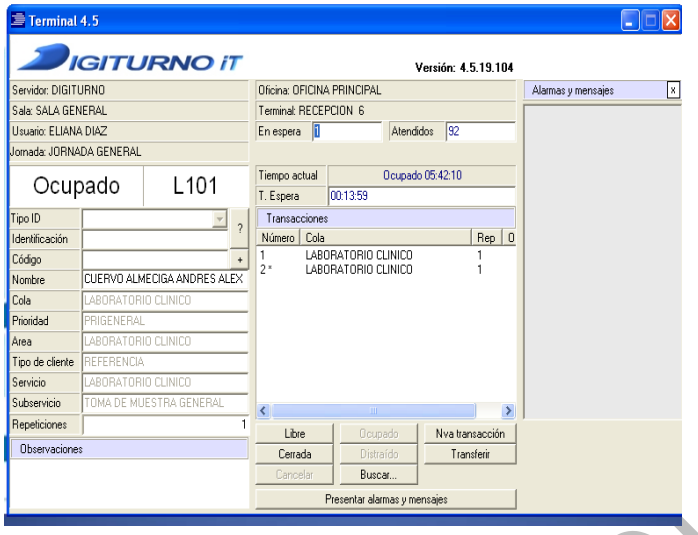
Luego dependiendo del orden de llegada que se ve en cada una de las terminales de ingreso que para el laboratorio son 5, para salud ocupacional son 2 e imágenes diagnosticas 1



Se van llamando los pacientes de acuerdo a la priorización inicial dada por la orientadora, el cual se llama por cada terminal y se refleja en la pantalla derecha que dice recepción de pacientes, para que el paciente entregue sus ordenamientos y proceder al ingreso en el sistema Athenea descrito anteriormente



COPIA CONTROLADA



Las ordenes se van clasificando una vez ingresada en la mesa paralela a la de ingreso para identificar el tipo de paciente, tipo de muestra para dirigirlo mediante llamado por micrófono al cubículo correspondiente según su condición de edad (modulo pediátrico o módulos del 1 al 5), discapacidad (modulo 7), toma ginecológica (modulo 8), o módulo 9 que es el consultorio médico donde se colocan medicamentos de estímulos.



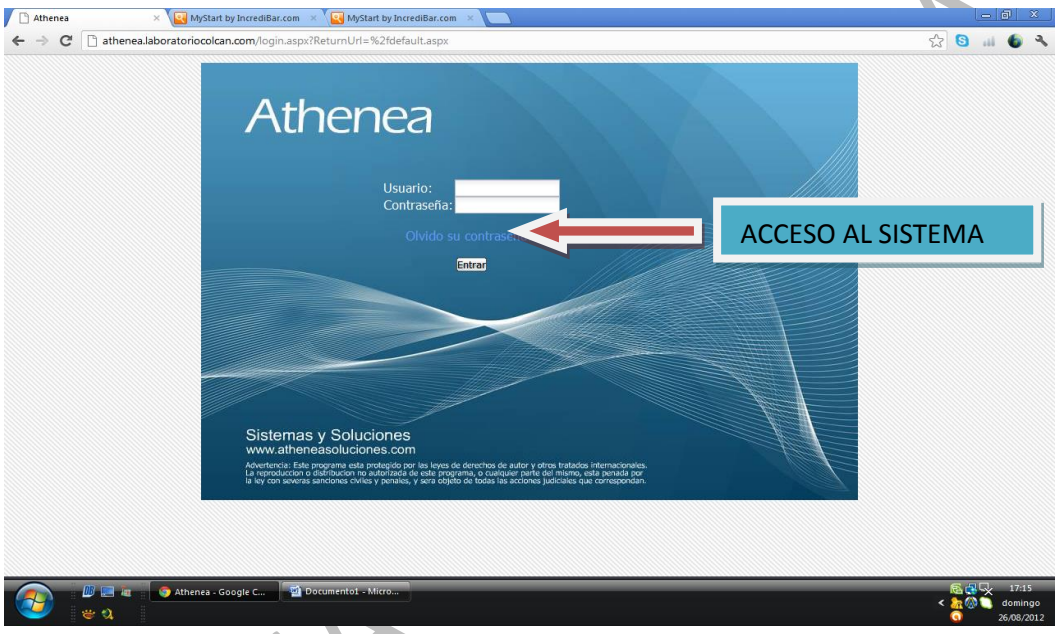


CONTROLADA

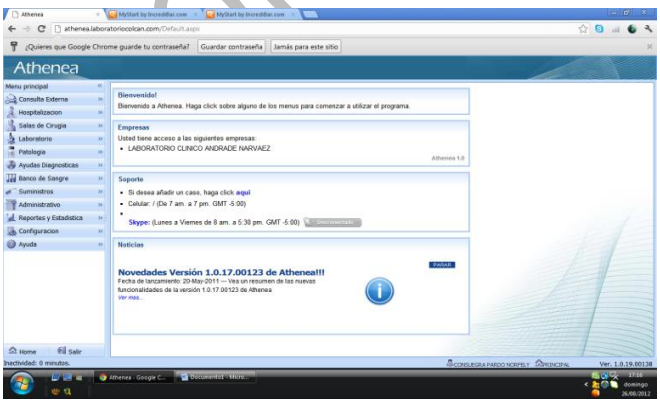
PROTOCOLO DE INGRESO A SOFTWARE ATHENEA

El sistema Athenea es el software de la organización en cual se hace el ingreso de todos los ordenamientos de los pacientes y/o clientes y donde queda consignada toda la informacion referente a codigos de clientes, examenes, dias de montaje, resultados etc, a demas es una herramienta dinamica que permite consultar los ingresos y auditar los mismos.

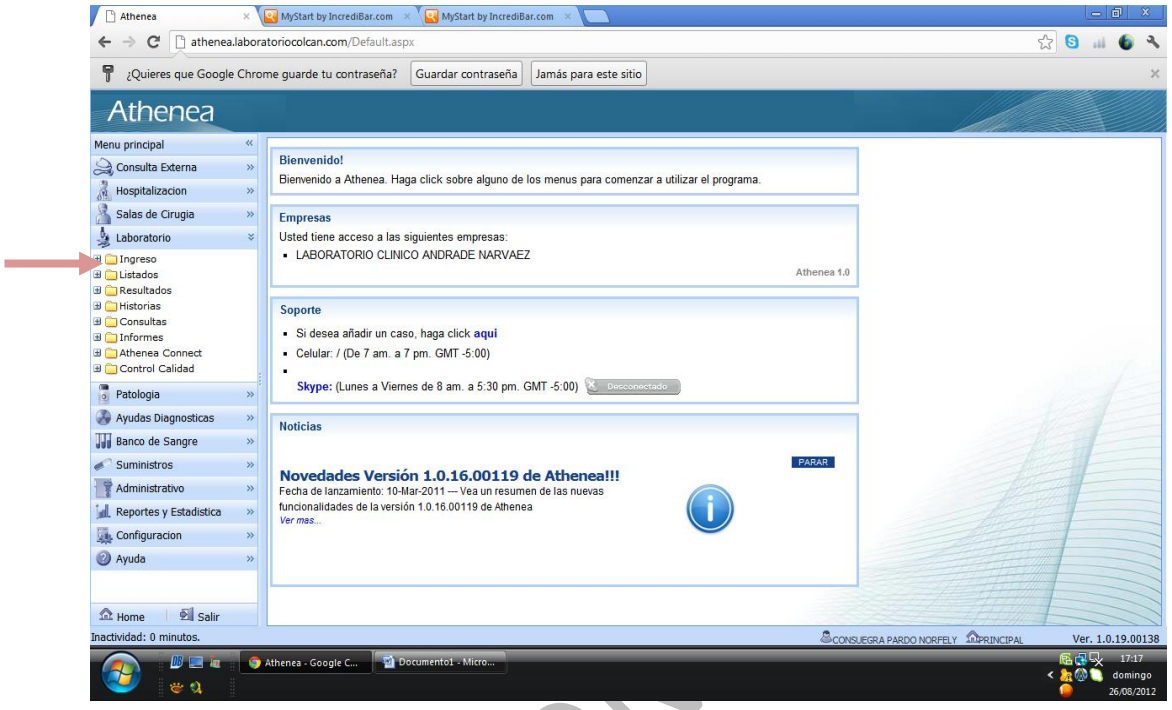
Para ingresar al software a cada colaborador se le asigna un usuario y una clave que da la autorizacion para acceder a los links del sistema que requiera según el area de trabajo del operador. Para ingresar al sistema Athenea digite el usuario y la clave en los espacios correspondientes



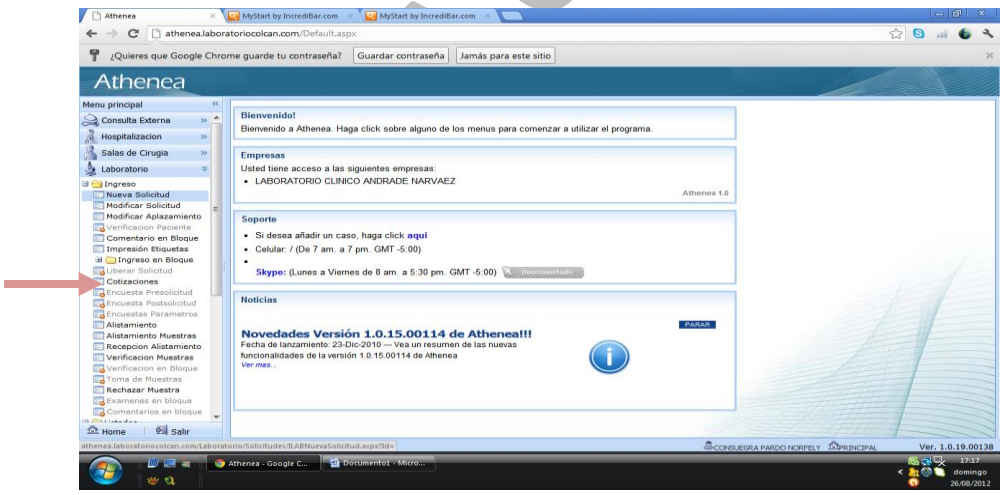
En cuanto se ingresa el usuario y la correspondiente clave de acceso,se despliega en la pantalla el menu principal del software.



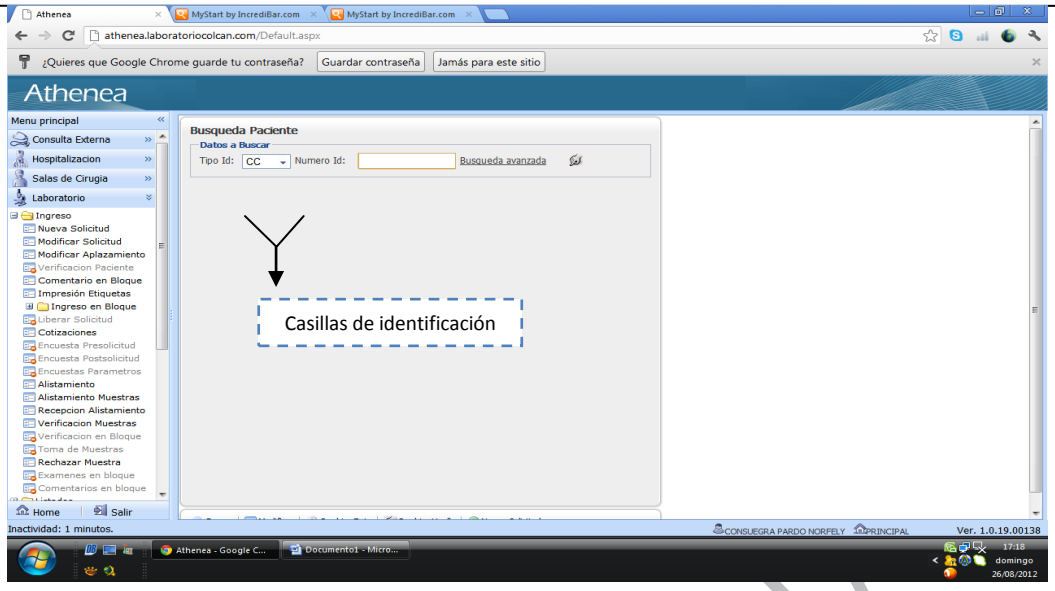
INGRESO DE PACIENTES AL SISTEMA:Es importante que a la hora de recepcionar al usuario debe solicitarle el documento de identidad en fisico a fin de evitar errores en la identificacion. Para ingresar un paciente al sistema se debe dirigir al link **LABORATORIO - INGRESO**



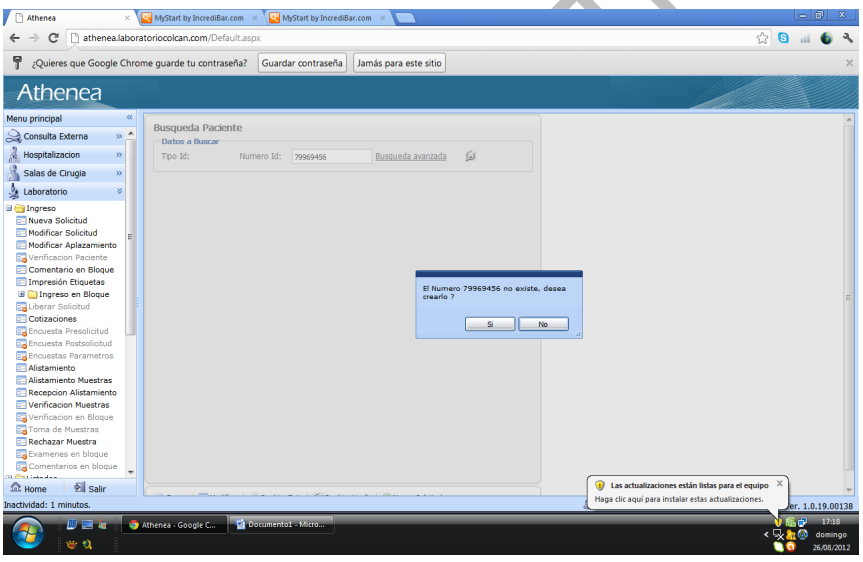
Luego de Click en nueva solicitud…



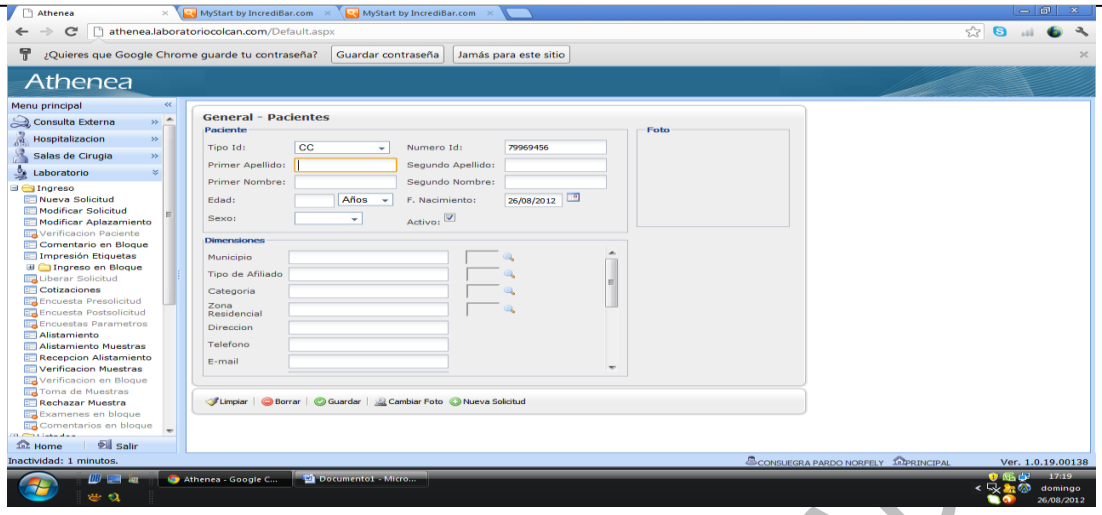
Al acceder por el link de nueva solicitud se abre una ventana en la que se despliegan dos casillas de identificación una para el tipo de documento (seleccionar si es CC, TI, NIT, RC, CE) y una segunda casilla para digitar el número de documento del paciente.



Al ingresar el número de documento el sistema hará la búsqueda en el sistema, de manera que si el paciente ya está creado mostrara en pantalla los datos del usuario ingresados previamente, si no es así le mostrara un cuadro de dialogo que le informara que ese número de documento no existe y preguntara si desea crearlo dándole la opción sí o no



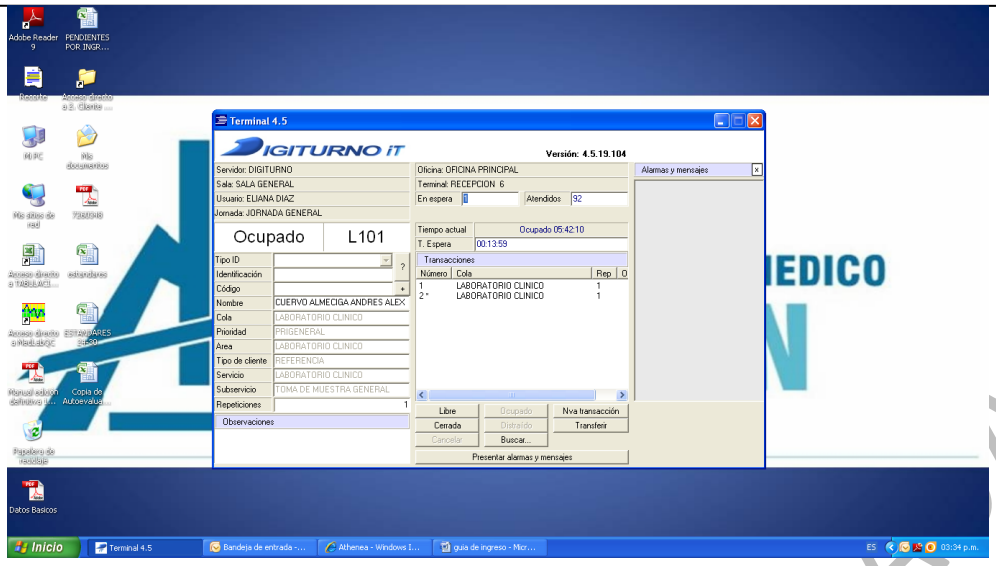
Verifique que el número de documento haya sido digitado correctamente antes de aceptar crear el nuevo paciente. Al dar Click en la opción “S” se despliega en pantalla las casillas para ingresar todos los datos demográficos los cuales digitar teniendo el documento de identidad visible y corroborando la información frente al paciente.



Es importante llenar todas las casillas y confirmar los datos de dirección, teléfono e email. Luego de Click en GUARDAR y NUEVA SOLICITUD para que le de paso a la siguiente ventana….



COPIA CONTROLADA



Las ordenes se van clasificando una vez ingresada en la mesa paralela a la de ingreso para identificar el tipo de paciente, tipo de muestra para dirigirlo mediante llamado por micrófono al cubículo correspondiente según su condición de edad (modulo pediátrico o módulos del 1 al 5), discapacidad (modulo 7), toma ginecológica (modulo 8), o módulo 9 que es el consultorio médico donde se colocan medicamentos de estímulos.





COPIA CONTROLADA

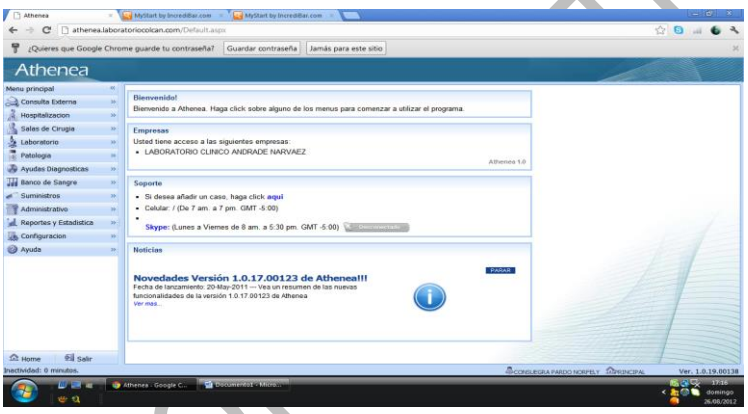
PROTOCOLO DE INGRESO A SOFTWARE ATHENEA

El sistema Athenea es el software de la organización en cual se hace el ingreso de todos los ordenamientos de los pacientes y/o clientes y donde queda consignada toda la informacion referente a codigos de clientes, examenes, dias de montaje, resultados etc, a demas es una herramienta dinamica que permite consultar los ingresos y auditar los mismos.

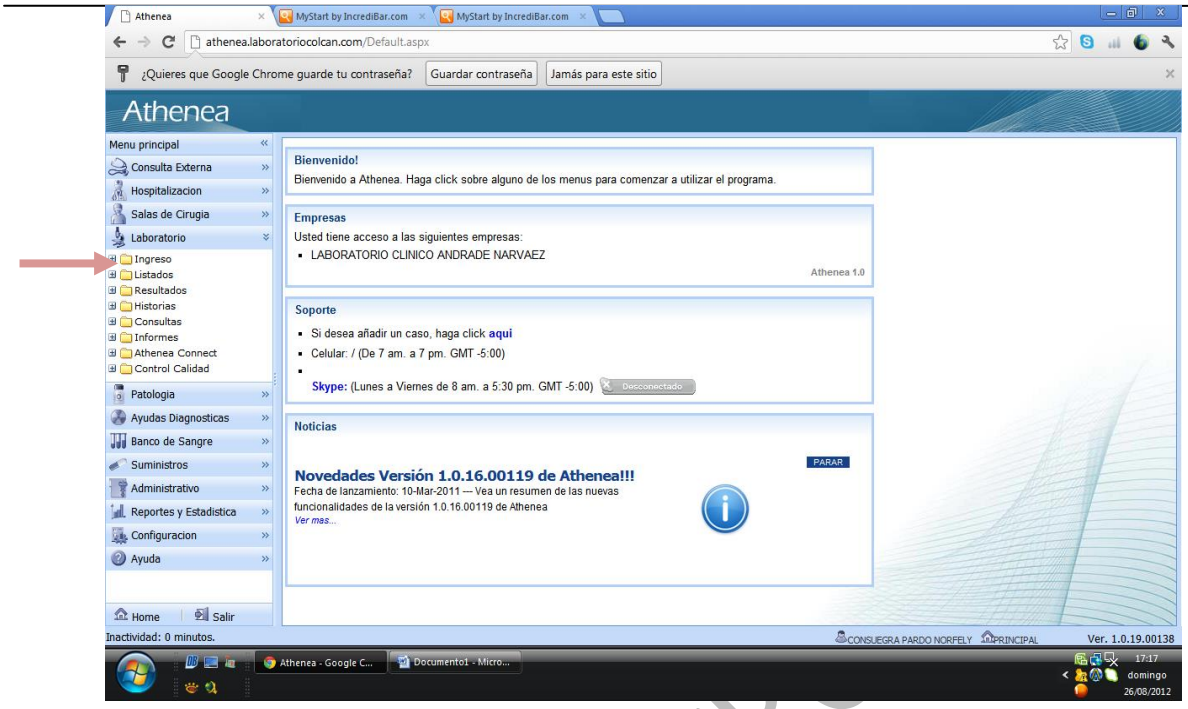
Para ingresar al software a cada colaborador se le asigna un usuario y una clave que da la autorizacion para acceder a los links del sistema que requiera según el area de trabajo del operador. Para ingresar al sistema Athenea digite el usuario y la clave en los espacios correspondientes



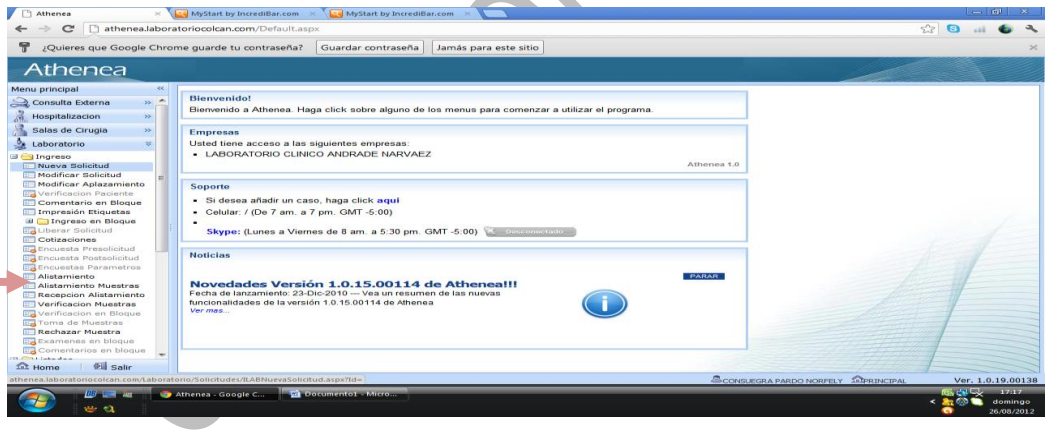
En cuanto se ingresa el usuario y la correspondiente clave de acceso,se despliega en la pantalla el menu principal del software.



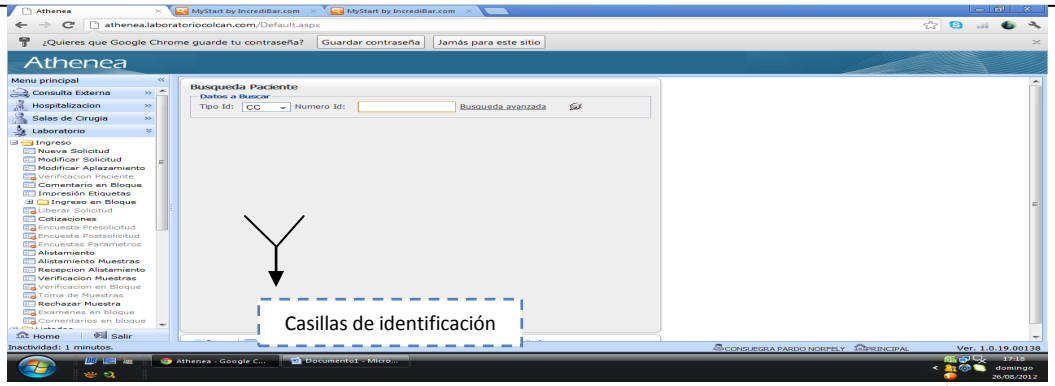
INGRESO DE PACIENTES AL SISTEMA:Es importante que a la hora de recepcionar al usuario debe solicitarle el documento de identidad en fisico a fin de evitar errores en la identificacion. Para ingresar un paciente al sistema se debe dirigir al link **LABORATORIO - INGRESO**



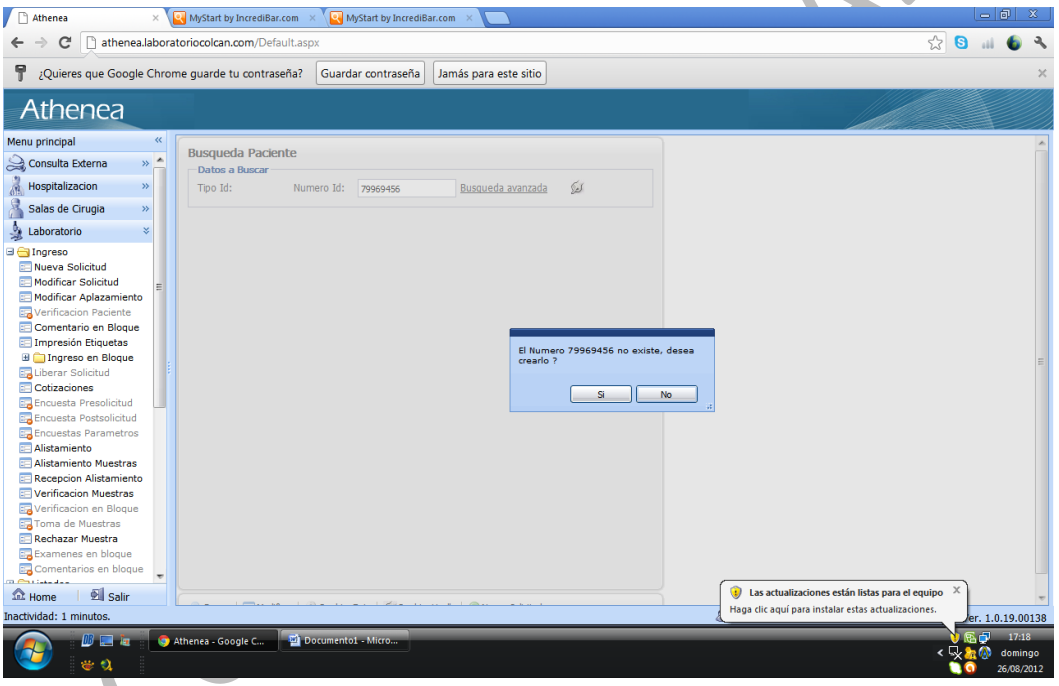
Luego de Click en nueva solicitud…



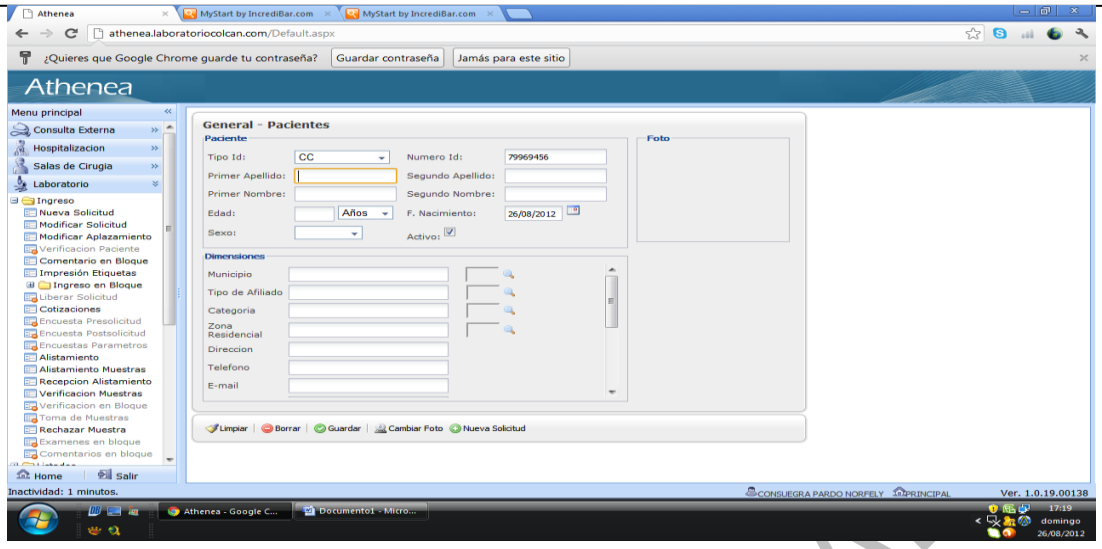
Al acceder por el link de nueva solicitud se abre una ventana en la que se despliegan dos casillas de identificación una para el tipo de documento (seleccionar si es CC, TI, NIT, RC, CE) y una segunda casilla para digitar el número de documento del paciente.



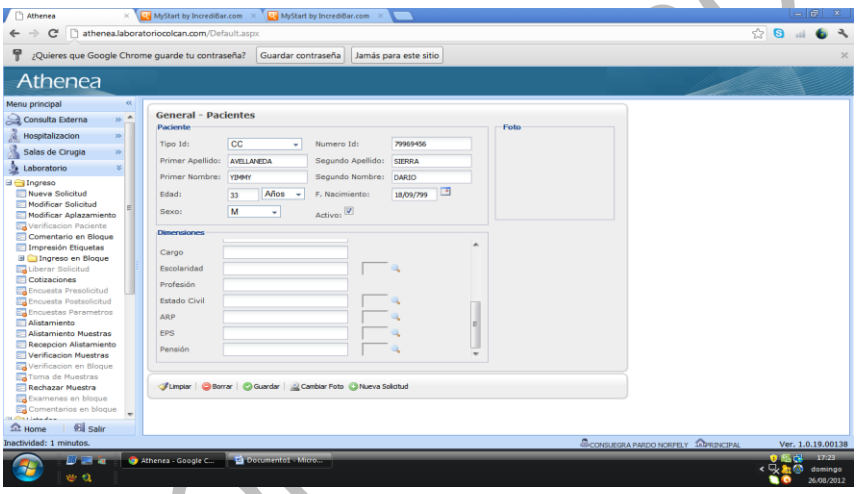
Al ingresar el número de documento el sistema hará la búsqueda en el sistema, de manera que si el paciente ya está creado mostrara en pantalla los datos del usuario ingresados previamente, si no es así le mostrara un cuadro de dialogo que le informara que ese número de documento no existe y preguntara si desea crearlo dándole la opción sí o no



Verifique que el número de documento haya sido digitado correctamente antes de aceptar crear el nuevo paciente. Al dar Click en la opción “S” se despliega en pantalla las casillas para ingresar todos los datos demográficos los cuales digitar teniendo el documento de identidad visible y corroborando la información frente al paciente.



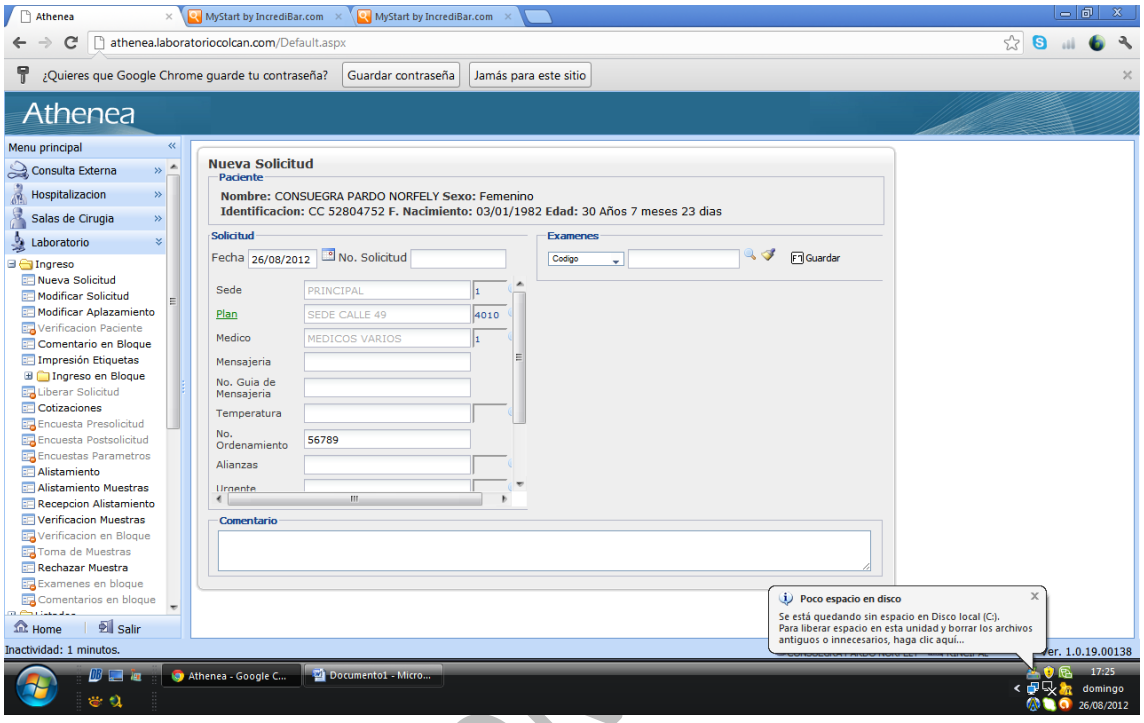
Es importante llenar todas las casillas y confirmar los datos de dirección, teléfono e email. Luego de Click en GUARDAR y NUEVA SOLICITUD para que le de paso a la siguiente ventana….



En este siguiente paso debe ingresar el número correspondiente a la sede o UBA de atención de la siguiente manera:

Sede 1: Principal
Sede 2: Norte
Sede 3: Centro
Sede 4: calle 85
Sede 5: avenida 68
Sede 6: calle 161
Sede 7: calle 80
Sede 8: Lourdes
Sede 9: Suba
Sede 10: Chía
Sede 11: Sogamoso
Sede 13: Villavicencio
Sede 14: Ibagué
Sede 16: Quiroga
Sede 18: Coomeva Prepagada
Sede 19: referencia
Sede 20: Neiva
Sede 23: Coomeva calle 49
Sede 25: Uprec
Sede 26: Salud ocupacional
Sede 28: Coomeva patologías
Sede 32: Américas
Sede Allianz

El plan corresponde al código del cliente o entidad que solicita el servicio (consultar por entidades en Athenea



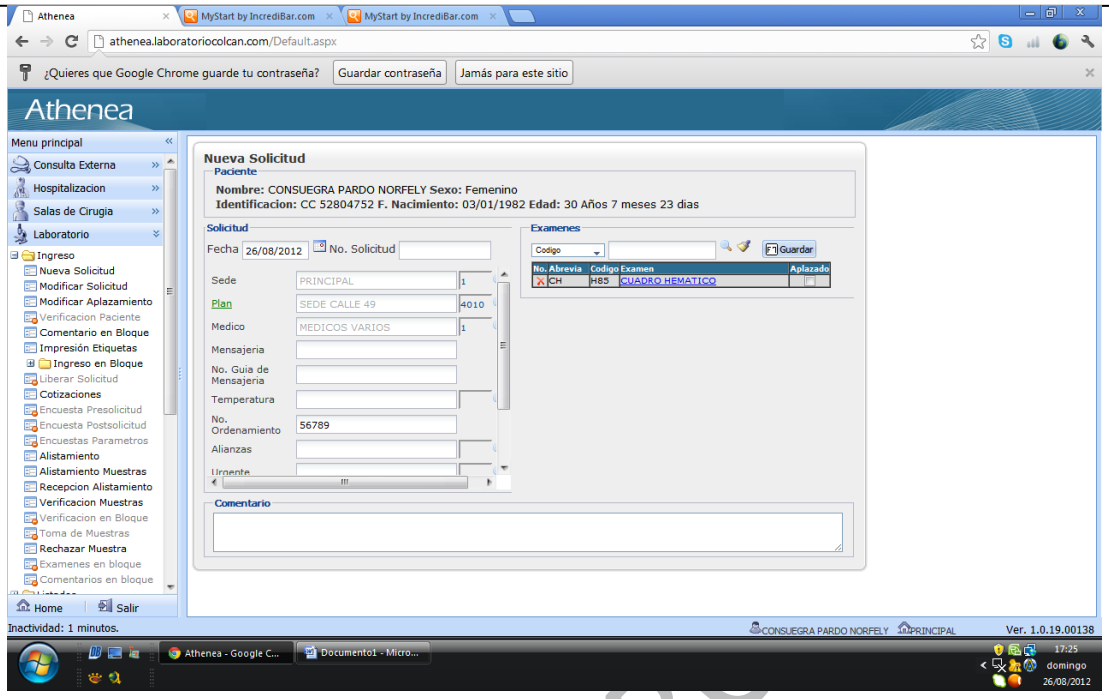
En el espacio de número de ordenamiento escriba el número de la orden y/o remisión, si el ordenamiento tiene prioridad urgente digite el número 2 en la casilla correspondiente y en seguida seleccione en el espacio de discapacidad, la limitación que el paciente presente.

Por último en la parte superior derecha está el casillero para los exámenes los cuales puede buscar con nombre, abreviatura o código. Asegúrese de ingresar la totalidad de exámenes remitidos en el ordenamiento.

Nota: Si tiene alguna duda respecto al examen solicitado consulte con la Bacterióloga responsable de sede o haga uso de las herramientas de consulta (manual de servicios, tarifario o Línea de atención al cliente.

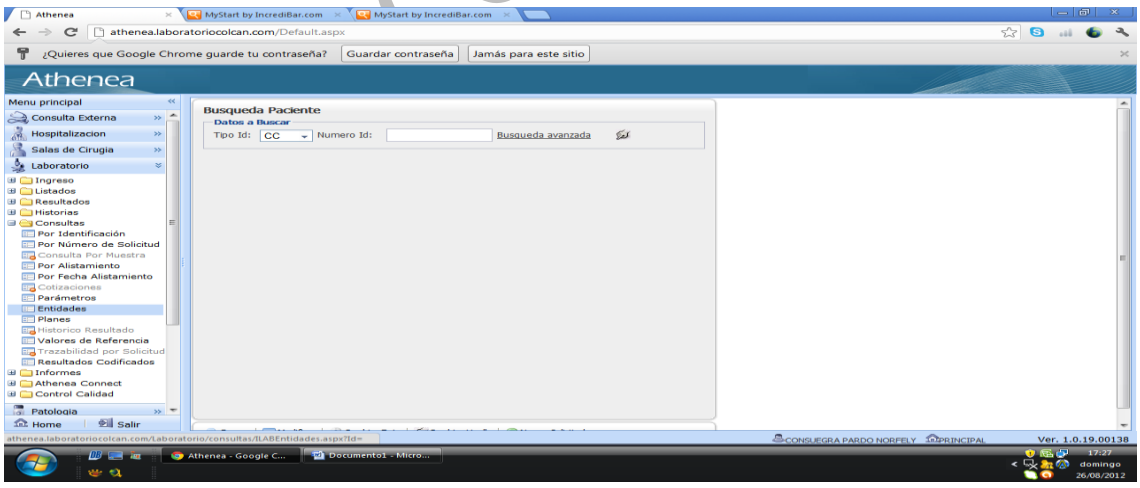
Cuando finalice el ingreso imprima el o los sticker de identificación para las muestras.

COPIA CON

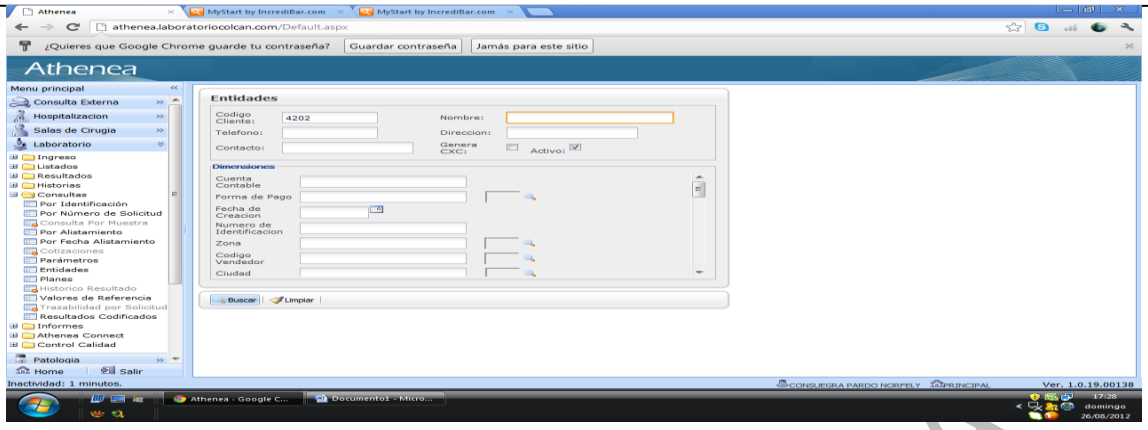


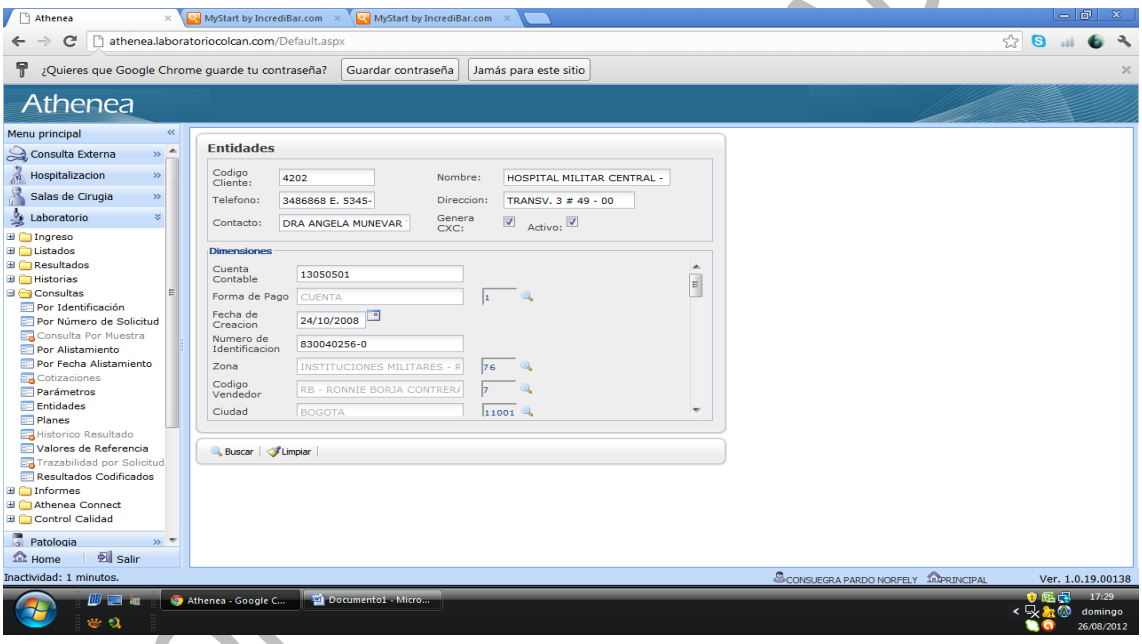
CONSULTA DE PLAN DE ENTIDADES Y / O CLIENTES

Para consultar el código del plan de un cliente o entidad de salud se busca en el menú principal del sistema la carpeta de consultas, luego Click en entidades

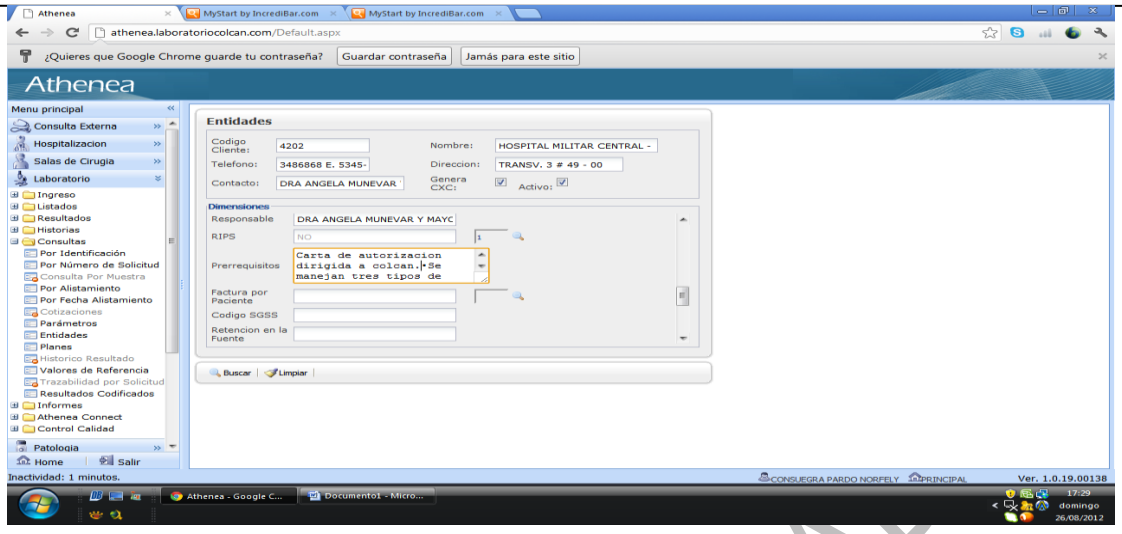


En la pantalla emergente se visualiza una casilla de codigo de cliente y otra de Nombre, las cuales permiten la busquedad del plan y de los requisitos de empresa de ese cliente.Al digitar el codigo del plan seguido de "**BUSCAR**" el sistema hace la pesquiza y muestra en pantalla todos los datos del cliente.



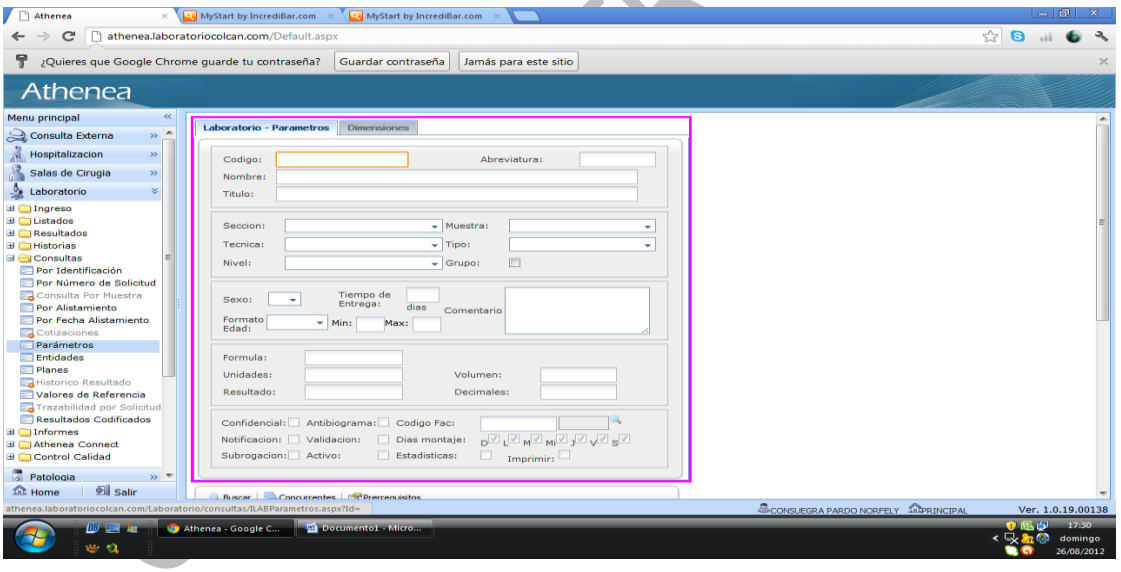


Es importante verificar en la casilla de prerrequisitos todas las exigencias del cliente para la atención de los usuarios y para la facturación de los ordenamientos.

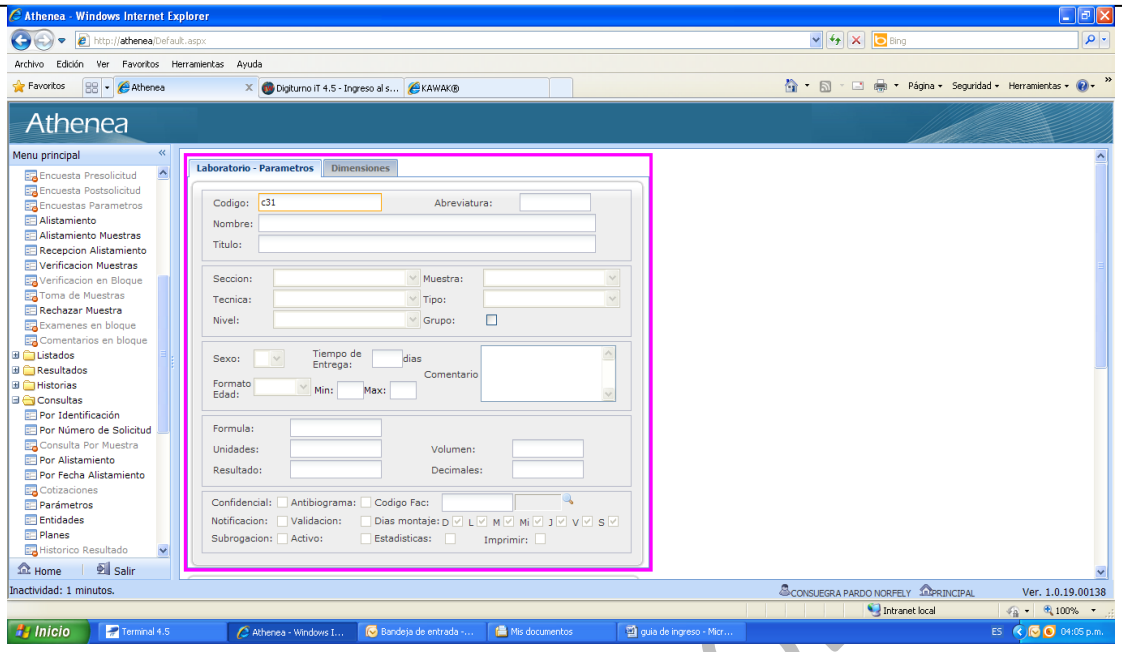


BUSQUEDA DE CODIGOS DE EXAMENES

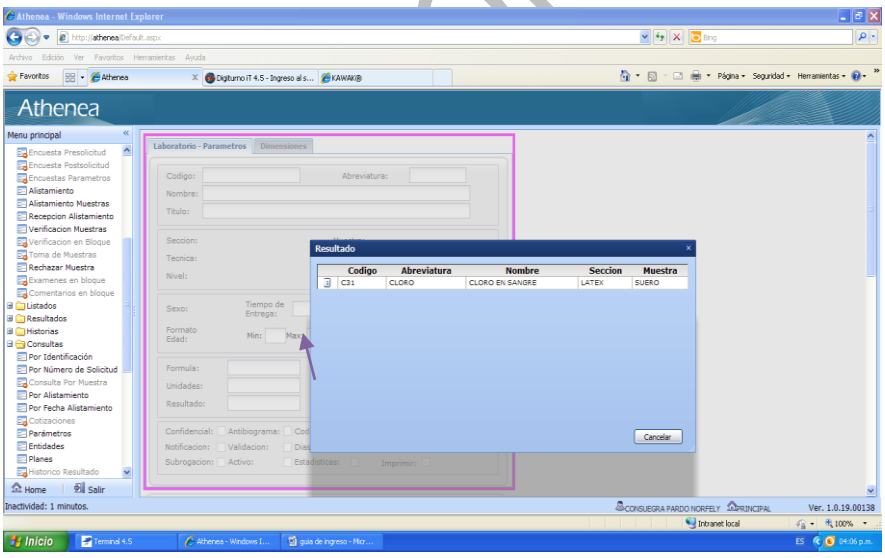
Para la busqueda de codigos de examenes desde el menu principal por la carpeta de consultas, luego Parametros, alli se despliega en la pantalla las casillas con las opciones de busqueda por por codigo, abreviatura, y Nombre.



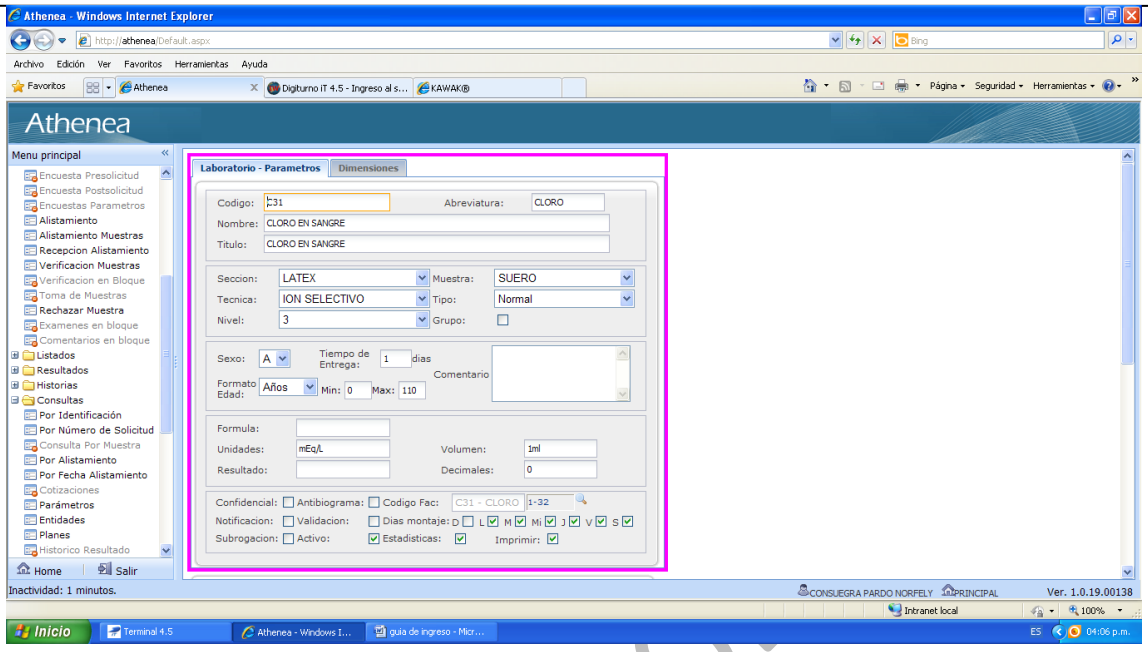
Si la búsqueda es por código de examen se digita en la casilla correspondiente….



Se da Click en **BUSCAR,** en seguida muestra una ventana con el código, abreviatura, nombre del examen, sección y tipo de muestra, se selecciona dando Click en el recuadro que acompaña el código para que despliegue la información correspondiente al examen

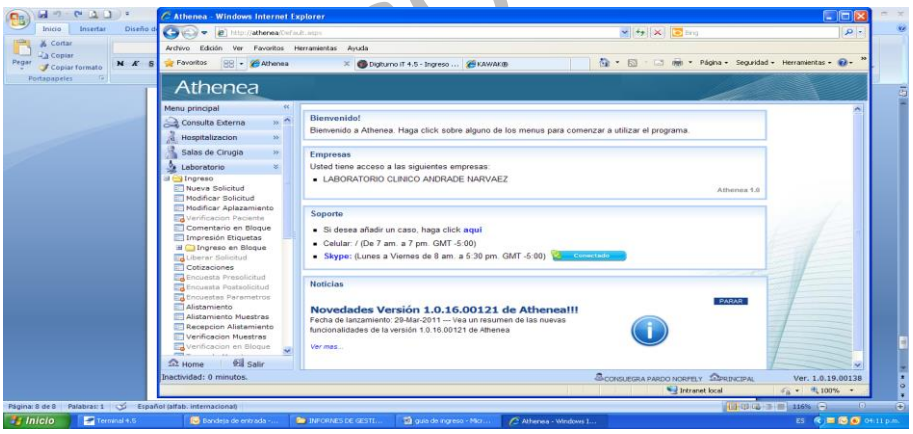


Esta pantalla da la información de día de montaje, tiempo de oportunidad, tipo de muestra y datos concernientes a la sección y técnica de la prueba.

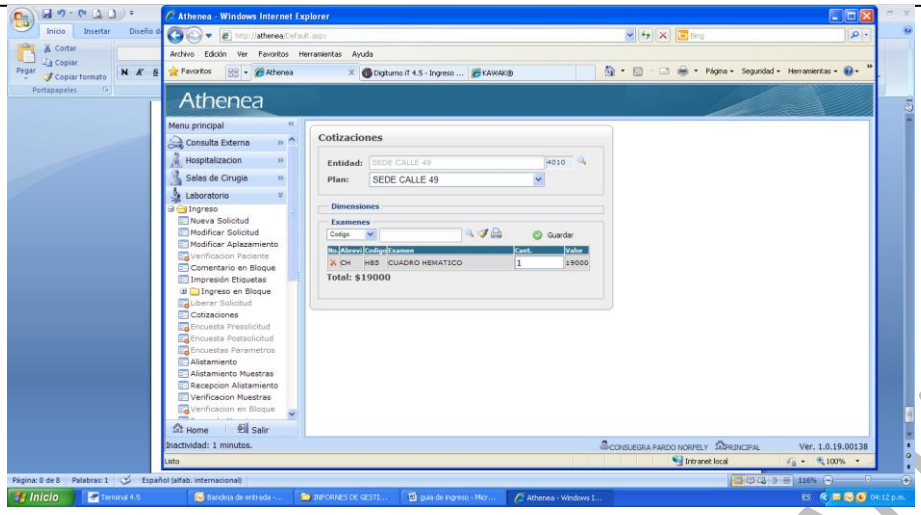


COTIZACIONES

El procedimiento a seguir para realizar cotización de exámenes se hace a través de la siguiente ruta: **INGRESO - COTIZACIONES**



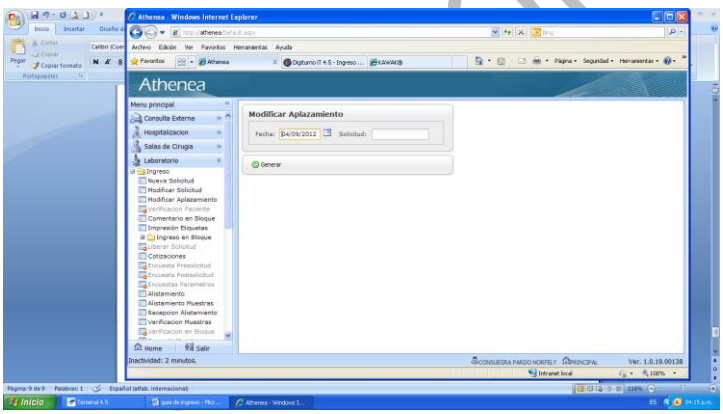
En la ventana de cotizaciones se visualizan unas ventanas para ingresar el código del plan para el cliente que requiera la cotización y la sede, seguido del espacio para ingreso de los códigos de examen a cotizar. Cada vez que se digite un código seguido de ENTER el sistema muestra el valor del examen. Si se solicita cotización de un mismo examen en cantidad diferente a uno, el sistema tiene la opción de asignar las unidades de la prueba que requiera ser valorado.



APLAZAMIENTOS

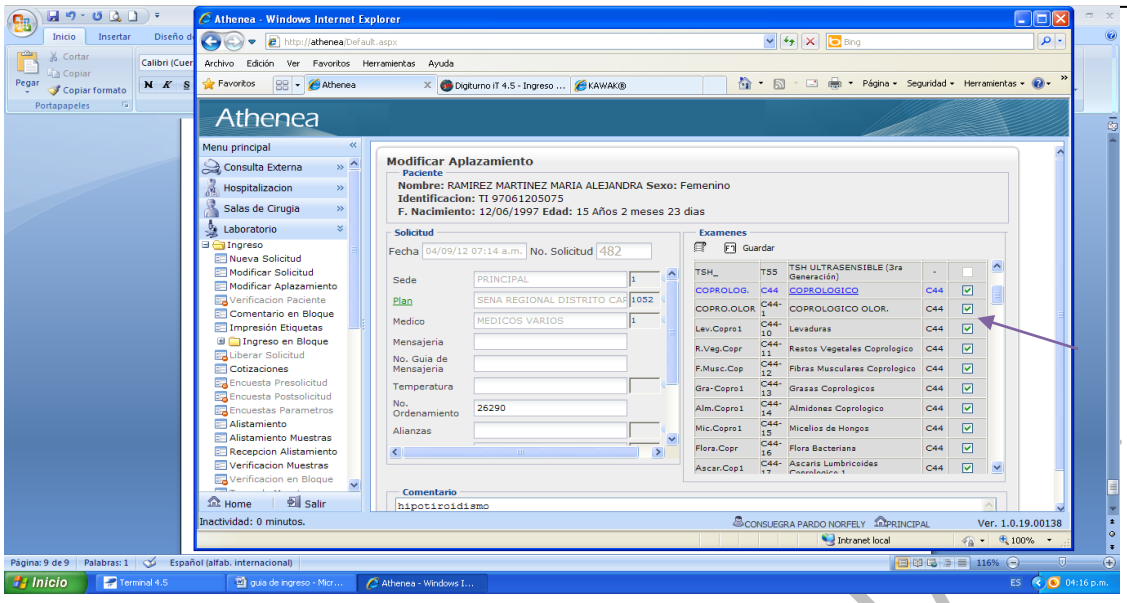
Para garantizar la trazabilidad de las muestras que llegan o que han quedado pendientes por toma, el sistema Athenea cuenta con la opción de aplazamiento de exámenes. Este procedimiento debe realizarse en tiempo real a fin de evitar retrasos en el área de procesamiento.

La ruta a seguir desde el menú principal es: **LABORATORIO – MODIFICAR APLAZAMIENTO**, allí se visualiza una ventana con la opción de modificar la fecha según se requiera y con una casilla para ingresar el numero consecutivo del ingreso a aplazar.



Para llevar a cabo el aplazamiento se digita el numero seguido de ENTER para que muestre el listado de examenes que se ingresaron en ese ordenamiento, se busca el codigo de la prueba a aplazar y se hace click en el recuadro ubicado en la columna izquierda del listado.

CONTROLADA



Para continuar con el aplazamiento de Click en guardar y seleccione la opción que corresponda al motivo del aplazamiento

