
	HOSPITAL ISMAEL SILVA E.S.E Y SU RED DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Código
	PROCEDIMIENTO ENTREGA DE RESULTADOS	ADT-PR-10
	PROCESO APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO SUBPROCESO LABORATORIO CLINICO	Versión V02-2021

PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE RESULTADOS



Elaboró (Octubre-2021)	Revisó (Octubre -2021)	Aprobó (Octubre -2021)
Lider del Proceso	Área de Calidad	Gerente
Dra. Diana Yarley Arias	Ing.Ana Elizabeth cely	Dr. Elver Fabian Nope

	HOSPITAL ISMAEL SILVA E.S.E Y SU RED DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Código
	PROCEDIMIENTO ENTREGA DE RESULTADOS	ADT-PR-10
	PROCESO APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO SUBPROCESO LABORATORIO CLINICO	Versión V02-2021

1. OBJETIVO:

Garantizar el acceso oportuno a los resultados de laboratorio, para apoyar un diagnóstico y tratamiento temprano y así facilitar y agilizar la toma de decisiones por parte del equipo de salud.


2. ALCANCE

Se inicia desde la solicitud médica teniendo en cuenta la emisión del resultado, hasta la solicitud de entrega de los resultados por parte del paciente.


Este documento aplica para laboratorio clínico de la ESE HOSPITAL ISMAEL SILVA Y SUS SEDES INTEGRADAS EN RED.

No	CONDICIONES GENERALES
1	Se dará prioridad en la entrega de reportes de los paraclínicos a los usuarios de pueblos o prioritarios y los usuarios que tienen cita médica especializadas.
2	Los resultados se suben al sistema CNT donde el medico tiene acceso a ellos y de este modo, los pacientes solo piden cita médica de revisión.
3	Se debe garantizar el reporte de los resultados de los paraclínicos de interés en vigilancia epidemiológica, teniendo en cuenta el registro de notificación de eventos en salud pública, diligenciado por el médico.
4	Respetar los derechos y deberes de los usuarios.
5	Entregar los resultados de acuerdo a la política de confidencialidad del hospital.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
RESPONSABLE	No	ACTIVIDAD	OBSERVACIÓN
Auxiliar de Enfermería / Bacterióloga	1	Identificar al Usuario que solicitan los exámenes.	Revisar el documento de paciente en el sistema para revisar cuantos y cuales exámenes tiene para su entrega.
Auxiliar de Enfermería / Bacterióloga	2	Si el paciente acude de forma presencial entregar el examen impreso.	Una vez verificado el documento se procede a imprimir los resultados y a entregarlos al paciente al cual se le procesaron los exámenes, dichos resultados se entregan en horarios de 2 a 3pm de lunes a viernes.
Auxiliar de Enfermería / Bacterióloga	3	Si el paciente no puede acudir a la entrega de resultados verificar los documentos de autorización de entrega	Si el paciente no asiste debe enviar a un familiar y/o acudiente con una carta de autorización de entrega de resultados y una fotocopia de la cedula o documento de identidad, de lo contrario no podrá ser entregado el resultado al acudiente.

	HOSPITAL ISMAEL SILVA E.S.E Y SU RED DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS		Código
	PROCEDIMIENTO ENTREGA DE RESULTADOS		ADT-PR-10
	PROCESO APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO		Versión
	SUBPROCESO LABORATORIO CLINICO		V02-2021

Auxiliar de Enfermería / Bacterióloga	4	Entrega de exámenes de confidencialidad	En el caso de exámenes de alta confidencialidad como pruebas de embarazo HIV, o HbsAg el paciente es el único receptor de los resultados; dichos resultados se entregan en horarios de 2 a 3pm de lunes a viernes. También pueden ser consultados por el médico tratante en la plataforma de historia clínica de CNT.
Auxiliar de Enfermería / Bacterióloga	5	Entrega de exámenes de remisión	Se debe imprimir desde la página del laboratorio de referencia como se indica en el procedimiento de referencia. El resultado se entrega de forma personal verificando el documento de identidad o si el paciente no asiste debe enviar a un familiar y/o acudiente con una carta de autorización de entrega de resultados y una fotocopia de la cedula o documento de identidad, de lo contrario no podrá ser entregado el resultados al acudiente; dichos resultados se entregan en horarios de 2 a 3pm y de lunes a viernes.

	HOSPITAL ISMAEL SILVA E.S.E Y SU RED DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Código
	PROCEDIMIENTO ENTREGA DE RESULTADOS	ADT-PR-10
	PROCESO APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO SUBPROCESO LABORATORIO CLINICO	Versión V02-2021

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD CON ENFOQUE DIFERENCIAL

Brindar una atención integral a cada uno de los usuarios, su familia y la comunidad que demanda el servicio del Hospital Ismael Silva de Silvania E.S.E es un propósito institucional; por lo cual la comunicación efectiva y la caracterización adecuada de la población que se beneficia con la prestación de nuestros servicios es la base para la planeación de una atención específica que permita satisfacer las necesidades del usuario, su familia y la comunidad. Cuando se habla de una atención con enfoque diferencial se resalta que cada uno de los usuarios, familias y comunidad en general presenta unas características ya sean individuales, familiares o comunitarias, características que se debe tener en cuenta en el momento de generar la prestación del servicio.

Cuando se habla de enfoque diferencial es el reconocimiento de esas características particulares en razón de su edad, género, orientación sexual, grupo étnico y situación de discapacidad, deben recibir un tratamiento especial en materia de ayuda humanitaria, atención, asistencia y reparación integral.

Bajo este contexto la ESE estableció como población diferencial los siguientes grupos:

- Población de Adulto Mayor con patologías Crónicas
- Población Gestantes
- Población con discapacidad
- Población menos de 5 años
- Población LGTBI
- Población étnica.
- Población Afrodescendiente
- Población Privada de la Libertad
- Población Víctima del conflicto Armado

Con el fin de velar por el cumplimiento de la política institucional de enfoque diferencial La Institución Promueve los siguientes compromisos:


MI COMPROMISO COMO COLBORADOR DE LA DE E.S.E HOSPITAL ISMAEL SILVA DE SILVANIA ES:

Velar por la Eliminación de actos de discriminación, diferencias innecesarias, injustas y evitables en detrimento del estado de la salud, autoestima y supervivencia de nuestros usuarios.

POR GÉNERO Y ORIENTACION SEXUAL: La equidad de género en salud significa, Asegurar que las mujeres, los hombres y las personas LGTBI, tengan las mismas oportunidades para gozar de buena salud de acuerdo con sus necesidades y condiciones de vida sin señalamientos de ninguna clase.

POR ETNIA: La población indígena, Afro descendiente, Población ROM (Gitanos), deben tener igualdad de derechos para acceder a una atención con Trato Digno y actitud amable.

POR CICLO VITAL: El adulto mayor, los niños y niñas, la población infantil a cargo del ICBF u otras instituciones y la población mayor en centros de protección. Debemos estar dispuestos cuanto esté a nuestro alcance para favorecer la satisfacción de sus necesidades, sin sumar obstáculos adicionales a los que la sociedad ha creado.

	HOSPITAL ISMAEL SILVA E.S.E Y SU RED DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Código
	PROCEDIMIENTO ENTREGA DE RESULTADOS	ADT-PR-10
	PROCESO APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO SUBPROCESO LABORATORIO CLINICO	Versión V02-2021

POR CONDICION DE VIDA: Cuando se está e periodo gestacional o el curso de transición o identificación de identidad de género, a su mismo respetar las creencias y costumbres de cada individuo

POR SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD: Asegurar la atención preferencial de nuestros usuarios con algún tipo de situación limitante en nuestras IPS, evitando que su condición (Física, Mental o Sensorial) afecte su potencial desarrollo de cuantas habilidades y destrezas pueda lograr.

POSICIÓN SOCIAL DESVENTAJOSA: Población en condiciones de desplazamiento forzado, menores desvinculados del conflicto armado, personas incluidas en el programa de protección a testigos, población desmovilizada. Significa crear los medios que garanticen la seguridad física, emocional, sexual, social, legal de las víctimas y apoyen los esfuerzos por retomar el control de sus vidas y avanzar en los procesos de curación, justicia y reparación.

Para todos estos grupos poblacionales debemos conocer, entender e informar a los pacientes los beneficios con que cuentan acorde a la normatividad vigente para su salud y bienestar

1. CARACTERIZACION DE LA ATENCION CON ENFOQUE INTEGRAL Y DIFERENCIAL

La atención diferencial e integral debe tener unas características especiales tales como:

1. Siempre brinde un trato respetuoso y diferencial: Dar un trato digno y respetuoso que tenga en cuenta las necesidades de cada persona permite crear una sociedad más inclusiva y brindar un servicio oportuno y adecuado a la población priorizada por la institución

2. Sea un conocedor: Infórmese y prepárese para ayudar a crear una atención en salud más participativa, conociendo, al menos de manera general, las barreras que enfrentan los usuarios y población especial en cada uno de los ciclo de atención.

3. Pregunte antes de ayudar: Identifique cuales son las habilidades y características especiales de cada población y persona antes de ayudar con el fin de identificar si la persona quiera recibir ayuda y así identificar cual es la mejor forma de ayudarle y respetar su autonomía e independencia.

4. No subestimar o exaltar sin razón: Una condición especial o característica especial de cada individuo no define la condición humana del mismo. Por lo tanto, estas personas no son más o menos que otras personas. Subestimar sus capacidades o exaltar sus logros “a pesar de su discapacidad”, acentúa las barreras existentes para su participación y goce efectivo de derechos.

5. Tenga en cuenta el lenguaje: Se debe activar la comunicación verbal y no verbal en cada uno de los momentos de verdad que se tiene con el usuario y su familia por eso las expresiones deben ser respetuosas e incluyentes.

- **Escuche:** Escuche siempre a las personas y permita que expresen sus necesidades. De ser necesario, deles el tiempo que requieran para hacerlo. Su conocimiento, escucha y empatía son las herramientas que le permitirán ayudarles a encontrar soluciones a sus necesidades
- **Utilice herramientas:** Recuerde que no existe una sola forma de comunicarse. Complemente su atención a las personas con discapacidad con el uso de herramientas de comunicación alternas como lápiz, papel, imágenes o ejemplos que le permitan comprender mejor su requerimiento.
- **Disposición:** Escuche, explique con calma y de forma sencilla, y evite comportamientos que puedan hacer sentir incómoda o maltratada a la persona con discapacidad
- **Rectifique:** Verifique que la información suministrada al ciudadano con discapacidad ha sido efectivamente comprendida. Para esto solicite retroalimentación y, si es necesario, repita la información en un lenguaje claro y sencillo, manteniendo la exactitud y veracidad de ésta.

	HOSPITAL ISMAEL SILVA E.S.E Y SU RED DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Código
	PROCEDIMIENTO ENTREGA DE RESULTADOS	ADT-PR-10
	PROCESO APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO SUBPROCESO LABORATORIO CLINICO	Versión V02-2021

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS							
Fecha del cambio	Versión actual	Justificación del Cambio	Parte del Documento donde se requiere el Cambio	Cambio que se le realiza al documento	Versión Nueva	Nombre y Cargo de quien elaboro el Cambio:	Nombre y Cargo de quien Aprobó el Cambio:
04 Octubre de 2021	V01-2020	Es necesario incluir el enfoque diferencial al contenido del documento solicitado por la R. 3100 de 2019	Capítulo de Enfoque Diferencial	Especifico las actividades y recomendaciones que se deben seguir para la atención de los pacientes con enfoque diferencial	V02-2021	Ana Elizabeth Cely – Líder de Calidad	Dr. Elver Fabián Nope - Gerente