



70-44.18

PROCEDIMIENTO PARA PREVENIR ERRORES POR EMISIÓN DE RESULTADOS VERBALES O VÍA TELEFÓNICA



E.S.E HOSPITAL SANTA MARGARITA
La Cumbre - Valle

Aicardo Solís
GERENTE
2024-2028



70-44.18

Contenido

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. LINEAMIENTOS.....	3
4. RESPONSABILIDAD	3
5. DEFINICIONES:	4
6. CONTENIDO:.....	4
7. CONTROL DE CAMBIOS	¡Error! Marcador no definido.



70-44.18

1. OBJETIVO

Describir las actividades que se realizan para prevenir errores por órdenes verbales y telefónicas, en situaciones de extrema urgencia, así como cumplir con la Seguridad del Paciente y mejorar la comunicación efectiva entendiéndose esta como la información oportuna, precisa, completa, inequívoca y comprendida por quien la recibe (receptor) y el prestador de atención que la emite (emisor).

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todo el personal involucrado en Laboratorio clínico.

3. LINEAMIENTOS

El personal de Bacteriología queda facultado para emitir resultados verbales o por vía telefónica, únicamente en situaciones en que se requiera atención inmediata del paciente.

Es responsabilidad del Bacteriólogo registrar lo emitido de manera verbal o vía telefónica, anotando nombre completo del profesional que solicita la información, nombre, número de identificación y número consecutivo del paciente, nombre de quien da la información, fecha y hora.

Es responsabilidad del Bacteriólogo emitir por escrito antes del término de turno, en los formatos establecidos por la Institución, los resultados que haya emitido verbalmente.

4. RESPONSABILIDAD

El personal de laboratorio debe cumplir con el procedimiento para mejorar la comunicación efectiva, con la finalidad de garantizar la precisión de las indicaciones verbales y telefónicas.

El personal de laboratorio debe confirmar los datos del paciente: nombre completo y Número de identificación.

El personal de laboratorio debe confirmar al receptor que la información



70-44.18

5. DEFINICIONES:

Muestra: Todo liquido corporal o muestra de secreciones que se requiera y se haya tomado para determinar un resultado

Recepción: Muestras que llegan de manera efectiva al Laboratorio Clínico.

6. CONTENIDO:

ACTIVIDAD	ACCION
1. Emisión, verbal o vía telefónica de resultado.	Emite al receptor, con voz clara y audible, resultado del análisis clínico confirmando los datos del paciente: Nombre completo y Número de identificación.
2. Verificación de la información emitida.	Lee al emisor, con voz clara y audible, la información recibida.
3. Confirmación de la información emitida	Confirma con el receptor que la información recibida es correcta. PROCEDE: No: Regresa a 1 Si: Confirma con las palabras "Sí, es correcto".
4. Registro de la información emitida de manera verbal o vía telefónica	Anota nombre completo del profesional que solicita la información, nombre, número de identificación y número consecutivo del paciente, nombre de quien da la información, fecha y hora.
5. Emisión escrita del resultado	Emite por escrito antes del término de turno, en los formatos establecidos por la Institución, los resultados que haya emitido verbalmente.



70-44.18

7. CONTROL DE CAMBIOS

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Bacteriólogo	Gerente	Comité Seguridad del Paciente

REGISTRO DE CAMBIOS Y REVISIONES				
VERSIÓN	FECHA	PÁGINAS	SOLICITANTE	OBSERVACIONES
1	01/07/2021	5	Bacteriólogo	<p>Creación del documento por: Juan José Polo – Bacteriólogo</p> <p>Revisado por: Stefany Varón Isanoa – Gerente</p> <p>Aprobado por: Comité Seguridad del Paciente</p>
2	14/08/2025	5	Bacteriólogo	<p>Actualización del documento por: Juan José Polo – Bacteriólogo</p> <p>Revisado por: Duván Felipe Ochoa Toro – Líder de Calidad</p> <p>Aprobado por: Aicardo Solís - Gerente</p>