

MUNICIPIO DE LA CUMBRE  E.S.E HOSPITAL SANTA MARGARITA La Cumbre - Valle <i>Al Servicio de Todos</i> VALLE DEL CAUCA	PROCEDIMIENTO PARA PREVENIR ERRORES POR EMISIÓN DE RESULTADOS VERBALES O VÍA TELEFÓNICA	Código: 800-24
		Actualización: Julio de 2021
		TDR: 70-44.18
		Página 1 de 5

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



STEFANY VARON ISANOA
GERENTE
2020-2023

<p>MUNICIPIO DE LA CUMBRE</p>  <p>E.S.E HOSPITAL SANTA MARGARITA La Cumbre - Valle <i>Al Servicio de Todos</i></p> <p>VALLE DEL CAUCA</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA PREVENIR ERRORES POR EMISIÓN DE RESULTADOS VERBALES O VÍA TELEFÓNICA</p>	Código: 800-24
		Actualización: Julio de 2021
		TDR: 70-44.18
		Página 2 de 5

Contenido

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. LINEAMIENTOS	3
4. RESPONSABILIDAD	4
5. DEFINICIONES:	4
6. CONTENIDO:	4
7. CONTROL DE CAMBIOS	5

<p>MUNICIPIO DE LA CUMBRE</p>  <p>E.S.E HOSPITAL SANTA MARGARITA La Cumbre - Valle <i>Al Servicio de Todos</i></p> <p>VALLE DEL CAUCA</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA PREVENIR ERRORES POR EMISIÓN DE RESULTADOS VERBALES O VÍA TELEFÓNICA</p>	Código: 800-24
		Actualización: Julio de 2021
		TDR: 70-44.18
		Página 3 de 5

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

<p>MUNICIPIO DE LA CUMBRE</p>  <p>E.S.E HOSPITAL SANTA MARGARITA La Cumbre - Valle <i>Al Servicio de Todos</i></p> <p>VALLE DEL CAUCA</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA PREVENIR ERRORES POR EMISIÓN DE RESULTADOS VERBALES O VÍA TELEFÓNICA</p>	Código: 800-24
		Actualización: Julio de 2021
		TDR: 70-44.18
		Página 4 de 5

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

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.

<p>MUNICIPIO DE LA CUMBRE</p>  <p>E.S.E HOSPITAL SANTA MARGARITA La Cumbre - Valle <i>Al Servicio de Todos</i></p> <p>VALLE DEL CAUCA</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA PREVENIR ERRORES POR EMISIÓN DE RESULTADOS VERBALES O VÍA TELEFÓNICA</p>	Código: 800-24
		Actualización: Julio de 2021
		TDR: 70-44.18
		Página 5 de 5

3. Confirmación de la información emitida	<p>Confirma con el receptor que la información recibida es correcta.</p> <p>PROCEDE:</p> <p>No: Regresa a 1 Si: Confirma con las palabras "Sí, es correcto".</p>
4. Registro de la información emitida de manera verbal o vía telefónica	<p>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.</p>
5. Emisión escrita del resultado	<p>Emite por escrito antes del término de turno, en los formatos establecidos por la Institución, los resultados que haya emitido verbalmente.</p>

7. CONTROL DE CAMBIOS

CUADRO CONTROL DE APROBACIONES			
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
Juan José Polo Bacteriólogo		Stefany Varón Isanoa	Comité seguridad del paciente
CUADRO CONTROL DE CAMBIOS			
REVISIÓN	FECHA	QUIEN SOLICITA EL CAMBIO	ESPECIFICAR EL CAMBIO
1	01 julio de 2021	Jacqueline Hurtado Ortiz	Creación
		Cargo: Líder Calidad	