


# idime

Instituto de Diagnóstico Médico S.A.

**IDIME**

Instructivo: Instructivo Solicitud Nuevas Muestras

Copia no controlada

 Instituto de Diagnóstico Médico S.A.	<b>IDIME</b>		<b>Código</b>	ID-ADLAB-IN-01
	<b>Proceso:</b> Apoyo Diagnóstico		<b>Fecha</b>	2020-06-18
	<b>Subproceso:</b> Laboratorio Clínico y Toma de Muestras		<b>Versión</b>	6.0
	<b>Instructivo:</b> Instructivo Solicitud Nuevas Muestras			

<b>Estratégico</b>	<b>Misional</b>	<b>Apoyo Operacional</b>	<b>Evaluación</b>	<b>Gerencial</b>	<b>Asistencial</b>	<b>Apoyo</b>	<b>Atención</b>
--------------------	-----------------	--------------------------	-------------------	------------------	--------------------	--------------	-----------------

## Objetivo

Realizar el llamado oportuno a los pacientes para que asistan nuevamente al servicio para la toma de la muestra que sea necesario confirmar, en caso que los valores normales obtenidos en el laboratorio no correlacionen con los datos clínicos del paciente.

## Desarrollo

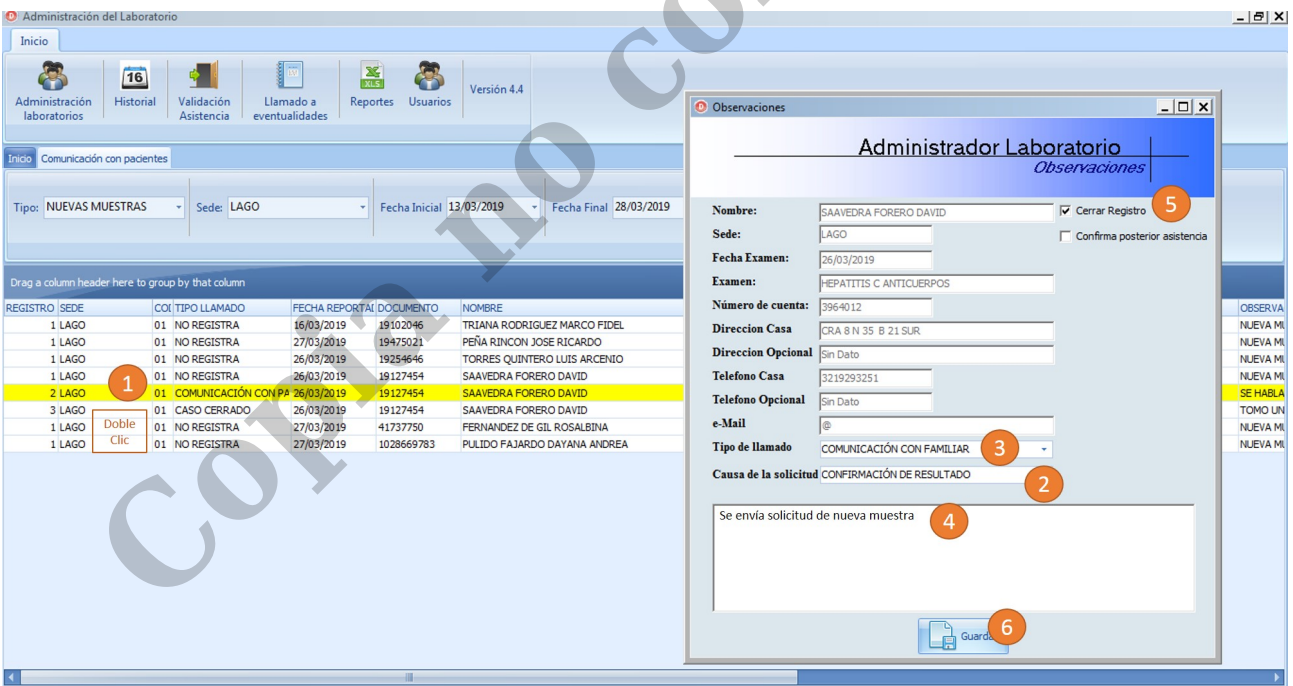
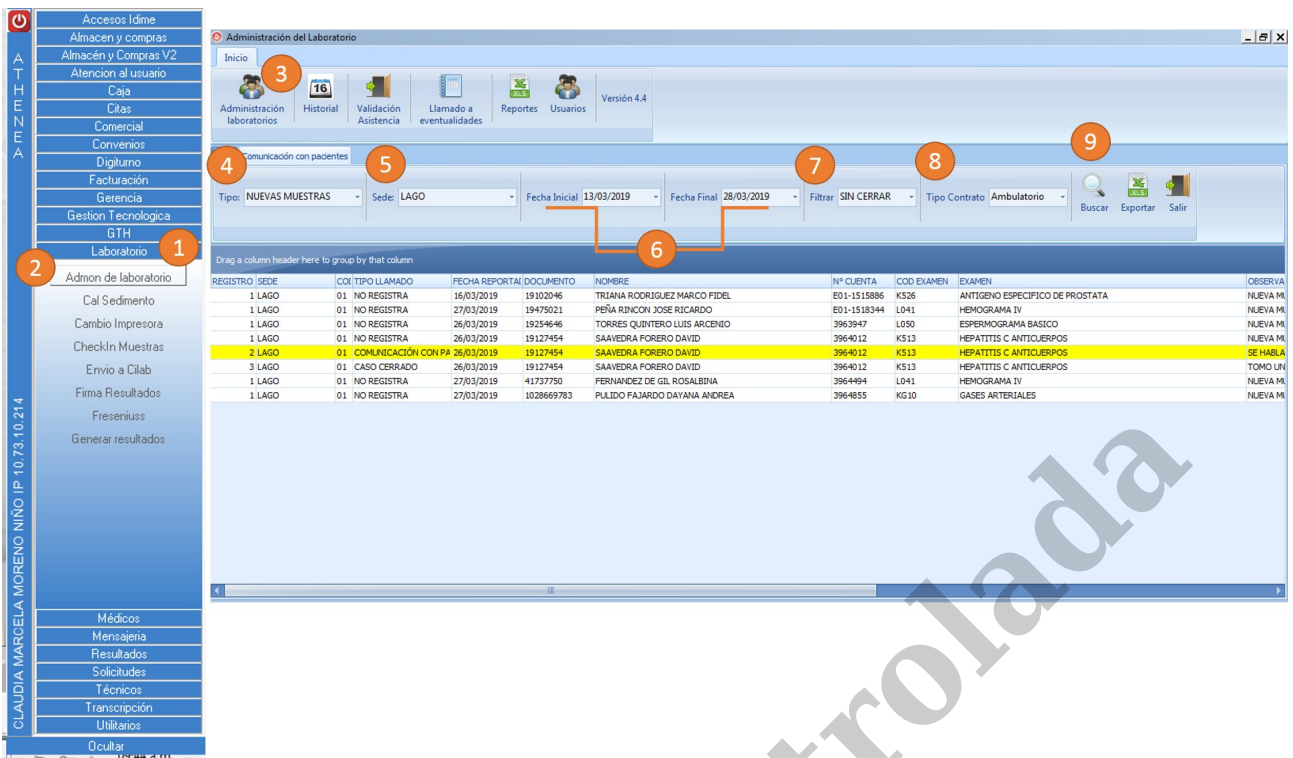
### 1. Descripción:

Las solicitudes de nuevas muestras son generadas desde el área de procesamiento por profesionales en Bacteriología, de acuerdo a los criterios de validación definidos para cada sección o área verificando previamente datos clínicos o históricos de los pacientes. [Ver criterios de validación](#). El profesional del área o sección realizará la solicitud de la nueva muestra seleccionando la prueba y colocando la nota SNM "Se solicita nueva muestra" en el sistema del laboratorio. Esta nota permite que la información migre al aplicativo Athenea de nuevas muestras, desde donde se realiza la gestión, solicitud y seguimiento a estas novedades.

### 2. Manejo del aplicativo:

Se ingresa por la ruta laboratorio, Admón. de laboratorio.

1. Se selecciona tipo : Nuevas Muestras
2. Se selecciona la sede donde se facturo la prueba
3. Se verifica el rango de solicitud: En este caso se debe hacer un barrido de días anteriores para tener en cuenta las muestras especializadas ( 1 mes )
4. Se selecciona el filtro : En esta opción se generan varias alternativas : **TODOS** carga todas las solicitudes efectuadas durante ese periodo de tiempo , **SIN CERRAR** son aquellas que están sin tramitar el llamado Y **CERRADAS** son las peticiones a las cuales ya se realizó el llamado
5. Se define tipo de contrato ambulatorio o referencia: Esta opción nos permite clasificar si el manejo del paciente se hace como ambulatorio o referencia. El fin de este filtro es evitar dar información errónea a pacientes que no fueron atendidos directamente por Idime, que están hospitalizados, o son clientes de referencia, en estos casos se debe hacer un manejo particular desde cada una de las sedes donde se facturo. Ver numeral 5 manejo de convenios especiales.



Se hace doble click sobre el paciente

6. Se llama a los teléfonos registrados en sistema
7. Tipo de llamado : Corresponde a la gestión realizada , esta opción permite seleccionar las siguientes alternativas :

**Buzón Lleno:** Corresponde a los casos que se deja mensaje en buzón, en esta situación debe insistirse hasta que se logre comunicación con el paciente, igualmente se debe dejar mensaje en donde se le dé la información completa del examen como: preparación, horario y sede donde se

debe acercar, e indicar que en caso de alguna duda devuelva la llamada al teléfono que corresponda. Esta opción deja el caso en rojo para hacer seguimiento

**Caso Cerrado:** Se habla con familiar o paciente quien recibe la información y confirma posterior asistencia

**Comunicación con familiar:** Se habla con familiar del usuario es importante dejar los datos completos con quien se estableció la comunicación en el espacio definido para observaciones.

**Comunicación con paciente:** Se comunica directamente con el paciente quien confirma posterior asistencia

**Email:** En el caso de que la notificación de la nueva muestra se realice vía email aplica generalmente para entidades de referencia y RTS.

**Email reportado crítico:** No aplica para nuevas muestras ya que esta opción esta predefinida para reporte de valores críticos.

**Examen validado:** En estos casos el examen ya está validado y no requiere la nueva muestra.

**Mensaje en Buzón:** Corresponde a los casos que se deja mensaje en buzón, en esta situación debe insistirse hasta que se logre comunicación con el paciente, igualmente se debe dejar mensaje en donde se le da la información completa del examen como: preparación, horario y sede donde se debe acercar, e indicar que en caso de alguna duda devuelva la llamada al teléfono que corresponda.

**Mensaje en contestador:** Corresponde a los casos en que se deja mensaje en contestador en esta situación debe insistirse hasta que se logre comunicación con el paciente, igualmente se debe dejar mensaje en donde se le da la información completa del examen como: preparación, horario y sede donde se debe acercar, e indicar que en caso de alguna duda devuelva la llamada al teléfono que corresponda.

**Paciente autoriza validar:** Esta opción se utiliza cuando el paciente refiere que no tiene histórico o diagnóstico previo, pero autoriza validar el examen con el resultado inicial, en estos casos se dejan las siglas SV (se valida resultado bajo solicitud de la "entidad" sin confirmar en nueva muestra, se sugiere correlacionar con historia clínica) se debe cambiar "entidad" por usuario o familiar según corresponda el caso.

**Reportado al servicio:** Cuando el paciente no tiene números de contacto, número equivocado o mal digitado se notifica por correo al jefe o coordinadora de la toma de muestra para que logren la ubicación del paciente. En este caso debe colocarse en observaciones a quien se notifica y fecha.

**Validado por diagnóstico:** Cuando se establece comunicación con el paciente y refiere datos clínicos que permiten validar el reporte.

**Validado por la entidad:** Aplica para casos de nuevas muestras de entidades de referencia, donde la entidad autoriza se valide el reporte. En estos casos se dejan las siglas SV (se valida resultado bajo solicitud de la "entidad" sin confirmar en nueva muestra, se sugiere correlacionar con historia clínica).

8. Causa de la solicitud : Corresponde al motivo de la solicitud , esta opción permite seleccionar las siguientes alternativas :

**Confirmación de resultado:** Corresponde a los casos donde la solicitud se realiza para confirmar resultado de acuerdo a los criterios de validación y solicitud de nuevas muestras de IDIME para laboratorio

**Confirmación Infecciosa:** Aplica a los casos de solicitudes de nuevas muestras de pruebas infecciosas

**Examen no tomado:** Corresponde a los casos donde se solicita la nueva muestra porque el examen no se tomó o quedo pendiente.

**Examen Validado:** En estos casos el examen ya se encuentra validado y no requiere la nueva muestra.

**Falta de correlación clínica:** Este caso corresponde a solicitudes que se realizan por que no

correlaciona el dato con los datos clínicos suministrados o con los históricos.

**Muestra Coagulada:** Corresponde a los casos donde la solicitud se realiza por muestra coagulada debido a condiciones inherentes del paciente (paciente oncológico, renal, difícil venopunción)

**Muestra Hemolizada:** Corresponde a los casos donde la solicitud se realiza por muestra hemolizada debido a condiciones inherentes del paciente (paciente oncológico, renal, difícil venopunción)

**Muestra Insuficiente:** Corresponde a los casos donde la solicitud se realiza por muestra insuficiente debido a condiciones inherentes del paciente (paciente oncológico, renal, difícil venopunción)

**Muestra mal Marcada:** Corresponde a los casos que se evidencie mal rotulación de la muestra o alteraciones en la misma.

**Muestra Mal Tomada:** Corresponde a las muestras mal tomadas o en tubos que no corresponden en esta situación debe manejarse con prudencia la información que se entregue al paciente.

**Muestra Perdida o Derramada:** Corresponde a las muestras extraviadas o derramadas en este caso debe manejarse con prudencia la información que se entregue al paciente.

**Muestra pierde las condiciones de almacenamiento:** Corresponde a aquellas muestras que durante el transporte pierden estabilidad en este caso debe manejarse con prudencia la información que se entregue al paciente.

9. En espacio de observaciones se coloca información adicional y fecha de la solicitud
10. Se verifica si es cerrar registro o confirma posterior asistencia
11. Se guarda toda la información

### 3. Perfil del personal que realiza la solicitud de nuevas muestras

La Labor del llamado de nuevas muestras es realizada por un profesional en Bacteriología, auxiliar de laboratorio o auxiliar administrativo capacitado en el manejo del aplicativo, y con previo conocimiento de atención al cliente. [Ver instructivo de SIAU](#), igualmente con conocimiento sobre los criterios de validación y nuevas muestras de IDIME para laboratorio con el fin de filtrar y dar manejo a cada una de las solicitudes

### 4. Protocolo para solicitud e Nuevas muestras

Para pacientes de consulta externa o ambulatorio se debe hacer el llamado telefónicamente antes de que se cumpla el horario y fecha en la que el paciente debe acercarse al área de entrega de resultados por su reporte. La solicitud quedará registrada en el aplicativo de Athenea - administración de laboratorio - nuevas muestras. (Ver numeral 2 del presente instructivo) Las observaciones que quedan registradas en Athenea debe ser copiadas y pegarlas en notas de Labcore para que el personal de toma de muestras tenga conocimiento de lo que se habló con el paciente, quien lo llamo y la fecha.

Se deben seguir los siguientes pasos para la solicitud telefónica:

Saludo: Buenos días, Buenas tardes,

Por favor con el/el señor (a) nombre del paciente; en el caso de un menor de edad: Por favor con el acudiente o familiar mayor de edad de nombre del paciente.

Le habla nombre del funcionario que está realizando la llamada del Laboratorio Clínico del Instituto de diagnóstico médico Idime (se debe corroborar que haya estado tomándose exámenes en Idime para evitar confusiones cuando existan homónimos)

El motivo de mi llamada es para informarle que le están solicitando nueva muestra para uno de los

exámenes que se realizó en nuestra institución, debido a que el resultado (use estas sugerencias según sea el caso): esta por fuera del valor esperado /no correlaciona con los datos clínicos suministrados / no correlaciona con los históricos que registran en el sistema.

Debe dirigirse directamente a la toma de muestras con su documento de identidad e informar que viene para la confirmación de reporte, no debe pasar a Caja ni al SIAU ni debe tomar digiturno.

Por favor asista en las siguientes condiciones: Léale al paciente la preparación del examen en Athenea, agregue recuerde que esta nueva muestra no tiene ningún costo. Es muy importante que se acerque a realizar esta retoma, antes de 10 días calendario. Al finalizar la conversación, confirme con el paciente o la persona que esté hablando que haya comprendido la información suministrada. Cierre la conversación agradeciendo la atención.

En caso de no lograr comunicación

Se debe enviar correo a la Jefe de enfermería, coordinadora de la toma de muestra o personal encargado para que tengan conocimiento del caso y traten de ubicar al paciente.

## 5. Convenios Especiales

La solicitud de nuevas muestras de referencia y RTS se realiza utilizando el formato de solicitud de nueva muestra referencia y solicitud de nueva muestra RTS enviando la notificación a la entidad, igualmente debe realizarse el barrido diario por el aplicativo de nuevas muestras con el fin de determinar en tiempo real las solicitudes, y dar cierre a las mismas. Esta verificación debe realizarse de manera continua para evitar demoras en las solicitudes.

Así mismo deben cerrarse los casos para evitar reproceso o duplicidades en los envíos

### 5.1 Para el caso de las sedes Hospitalarias:

**1. Cuando la muestra es tomada por personal de Idime:** Las bacteriologas (o) del área de procesamiento que solicitan la nueva muestra, deben ingresar al aplicativo diligenciar y avisar verbalmente a la auxiliar del laboratorio IDIME encargada de la toma de muestras de dicha solicitud para que esta se dirija al servicio correspondiente y realice la toma de la nueva muestra. La auxiliar antes de tomar la nueva muestra debe:

- Avisar al jefe del servicio el motivo por el cual se va a realizar la nueva muestra.
- Explicar al paciente la necesidad de la nueva muestra.

**2. Cuando la muestra es tomada por personal de la clínica:** Las bacteriologas (o) del área de procesamiento que solicitan la nueva muestra, deben ingresar al aplicativo diligenciar y llamar al servicio correspondiente, hablar con la jefe del servicio o con el médico tratante y solicitar la nueva muestra, explicando el motivo de la misma, en el módulo se debe dejar escrito con la persona que se habló y a quien se le solicito la nueva muestra. El servicio será el responsable de la toma de esta nueva muestra y de la llegada al laboratorio clínico de la misma.

## 6. Llegada de Nuevas muestras

La nueva muestra debe ser rotulada con sticker gris y esta debe estar registrada en el caso de nuevas muestras de consulta externa en el formato "[recepción de muestras pendientes y nuevas muestras toma de muestras](#)" en el caso de nuevas muestras de referencia- RTS estas deben estar registradas en la remisión y se debe diligenciar el formato "[recepción de muestras pendientes y nuevas muestras referencia](#)"

<p><b>NUEVA MUESTRA</b></p>  <p>No. _____</p> <p>Lab. remitente: _____</p> <p>Paciente: _____</p> <p>Exámenes: _____</p>	<p><b>NUEVA MUESTRA</b></p>  <p>No. _____</p> <p>Lab. remitente: _____</p> <p>Paciente: _____</p> <p>Exámenes: _____</p>	<p><b>NUEVA MUESTRA</b></p>  <p>No. _____</p> <p>Lab. remitente: _____</p> <p>Paciente: _____</p> <p>Exámenes: _____</p>
<p><b>NUEVA MUESTRA</b></p>  <p>No. _____</p> <p>Lab. remitente: _____</p> <p>Paciente: _____</p> <p>Exámenes: _____</p>	<p><b>NUEVA MUESTRA</b></p>  <p>No. _____</p> <p>Lab. remitente: _____</p> <p>Paciente: _____</p> <p>Exámenes: _____</p>	<p><b>NUEVA MUESTRA</b></p>  <p>No. _____</p> <p>Lab. remitente: _____</p> <p>Paciente: _____</p> <p>Exámenes: _____</p>
<p><b>NUEVA MUESTRA</b></p>  <p>No. _____</p> <p>Lab. remitente: _____</p> <p>Paciente: _____</p> <p>Exámenes: _____</p>	<p><b>NUEVA MUESTRA</b></p>  <p>No. _____</p> <p>Lab. remitente: _____</p> <p>Paciente: _____</p> <p>Exámenes: _____</p>	<p><b>NUEVA MUESTRA</b></p>  <p>No. _____</p> <p>Lab. remitente: _____</p> <p>Paciente: _____</p> <p>Exámenes: _____</p>
<p><b>NUEVA MUESTRA</b></p>  <p>No. _____</p> <p>Lab. remitente: _____</p> <p>Paciente: _____</p> <p>Exámenes: _____</p>	<p><b>NUEVA MUESTRA</b></p>  <p>No. _____</p> <p>Lab. remitente: _____</p> <p>Paciente: _____</p> <p>Exámenes: _____</p>	<p><b>NUEVA MUESTRA</b></p>  <p>No. _____</p> <p>Lab. remitente: _____</p> <p>Paciente: _____</p> <p>Exámenes: _____</p>

1. Se debe diligenciar en el formato todos los espacios definidos de manera clara y legible
2. Se debe colocar en Labcore la llegada de la nueva muestra y el nombre de la persona que recibe.
3. Debe verificarse en Labcore se encuentre habilitada la prueba como "fijar como normal estudio seleccionado" de lo contrario mandaría la muestra a archivo
4. El personal de firmas debe verificar a diario el procesamiento de las nuevas muestras y pendientes contra el formato "recepción de muestras pendientes y nuevas muestras toma de muestras" y "recepción de muestras pendientes y nuevas muestras referencia" con el fin de garantizar el procesamiento y salida de reporte . Esto se hace resaltando sobre el formato cada vez que se cierre o verifique el procesamiento de la muestra y planillando las pruebas especiales . El manejo con la entidad RTS se hace siguiendo lo definido en el instructivo de validación clínica .

Ordenes de Laboratorio - LAB SIN NUMBRE: Estacion: EGLAB044

Ordenes Pruebas Historia Herramientas Ver Reportes LabCore...

Verificada Pendiente Búsqueda Inform Orden

No Orden 3385 Fecha Toma 04/01/2017 o\_empresa 4838-SINERGIA Sede 152 - BARRANCAB  
 Fecha Creado 04/01/2017 08:00:31 a.m. Servicio 0 Cuenta 27697

Identificación 63560684 Edad 32 a F.Nac 14/11/1984 Prioridad R - Rutina E-mail:  
 Tipo Doc Sexo F Cajero TOVLAD

Apellido 1 SALAS TOLOZA Embar 0  
 Apellido 2  
 Nombres EDILMA JANETH Dir: CLL 37 A CASA 06  
 Notas 4 ENERO PENDIENTE TOMA DE TEST O SULLIVAN PCT REFIERE NO DISPONE DE

ENTREVISTA  
 \*\*\*\*\* Datos Clínicos \*\*\*\*\*  
 MEDICAMENTOS  
 VITAMINAS PRENATALES  
 NO TIENE OTRO NUMERO  
 \*\*\*\*\* Historia Clínica \*\*\*\*\*  
 II - FECHA DE ENTREGA :  
 12 ENERO 1PM 4PM  
 EXAMEN DE CONTROL  
 PRENATAL PCT REFIERE  
 21 SEMANAS DE

F2 - Estudios | F3 - Pruebas | F4 - Consultas | Usuario: soljen

Estudio: Beg F10

Muestras de la orden: [Color indicators]

Estudios Seleccionados:

Código	Nombre	Cancelado	Fija como Normal estudio seleccionado...
L041	CUADRO HEMATICO	<input type="checkbox"/>	0
L151	GLUCOSA TEST O SULLIVAN 2M PRESUNTIVA	<input type="checkbox"/>	0
L172	URONANALISIS	<input type="checkbox"/>	0
L176	CULTIVO DE ORINA	<input type="checkbox"/>	0
K153	TOXOPLASMA GONDII AC IG M	<input type="checkbox"/>	0
K157	TOXOPLASMA GONDII ANTICUERPOS IG G	<input type="checkbox"/>	0

Nombre Código Cod Alieno

- Grupo: ANALIZADORES RANGOS
- Grupo: BIOLOGIA MOLECULAR
- Grupo: CITOLOGIAS
- Grupo: CITOMETRÍA DE FLUJOSION SANGUINEA
- Grupo: COAGULACION
- Grupo: COPROANALISIS
- Grupo: HEMATOLOGIA
- Grupo: HORMONAS
- Grupo: IFI
- Grupo: INMUNOLOGIA
- Grupo: MICROBIOLOGIA
- Grupo: MICRODELISAS
- Grupo: PATOLOGIA
- Grupo: PRUEBAS ESPECIALES
- Grupo: QUIMICA CLINICA
- Grupo: REMISIONES
- Grupo: SERVICIO DE TRANSFUSION SANGUINEA
- Grupo: UROANALISIS

- En el área de procesamiento se debe entregar las nuevas muestras al personal de la sección, quien debe responsabilizarse del proceso y validación de las mismas firmando el formato para tal fin.
- La validación de la prueba se realiza según lo definido en el instructivo de validación clínica del laboratorio.

## 7. Manejos Especiales

- Pacientes RTS consulta externa: En caso de solicitud de nueva muestra no debe llamarse a pacientes, debe notificarse directamente a la entidad usando el formato predeterminado para solicitud de nuevas muestras (**ID-ADLAB-IN-16-F09 Solicitud Nueva Muestra RTS**). La unidad renal se encargara de verificar el reporte y autorizar la solicitud de nueva muestra o la validación del mismo.
- SIAM: En casos de solicitud de nueva muestra o datos clínicos debe enviarse el formato de solicitud de nuevas muestras referencia (**ID-ADLAB-IN-31-F14 Solicitud de Nueva Muestra Referencia**) a los correos [soportetecnico@fundacionsiam.org](mailto:soportetecnico@fundacionsiam.org), [direccion.cientifica@fundacionsiam.org](mailto:direccion.cientifica@fundacionsiam.org), [luisa.samboni@idime.com.co](mailto:luisa.samboni@idime.com.co). Aplica para pacientes de consulta externa como referencia
- AVENIR: Debe enviarse correo a [contramuestras@avenirsalud.com](mailto:contramuestras@avenirsalud.com) usando el formato de solicitud de nueva muestra referencia (**ID-ADLAB-IN-31-F14 Solicitud de Nueva Muestra Referencia**) tanto para pacientes de consulta externa como referencia.
- PRUEBAS INFECCIOSAS POSITIVAS: Si no se logran comunicación con paciente (dejar mensaje de voz en lo posible) para que se acerque a la toma de muestras. Tomar pantallazo del Labcore y notificar a la jefe o coordinadora de sede para que ubiquen al paciente. Adicionalmente se debe copiar el correo a la Jefe que lidera el programa de paciente seguro o Capitas.

## 8. Plazo de llegada de nuevas muestras

Lo acordado para entidades y referencia es un plazo de 5 días hábiles (10 días de corrido). Después de este tiempo se procederá hacer lo definido en el instructivo de anulaciones. Ver instructivo de

anulaciones

BIBLIOGRAFÍA  
Procedimientos Idime S.A

**Copia no controlada**