



E.S.E.

RAFAEL TOVAR POVEDA

NIT. 900211477-1

PROCEDIMIENTO ENTREGA DE RESULTADOS DE LABORATORIO

1. OBJETIVO:

Establecer el procedimiento post-analítico para la generación, validación, emisión, aprobación y entrega de informes de resultados del laboratorio clínico, definiendo responsabilidades, canales de reporte (electrónico, telefónico y, de forma excepcional, impreso), y las directrices de protección, confidencialidad y trazabilidad; garantizando oportunidad, integridad y seguridad de la información, conforme a la política institucional de entrega electrónica y lectura médica dentro de la E.S.E., con excepciones debidamente registradas para remisiones externas.

2. ALCANCE

Aplica a todas las áreas del laboratorio y a los servicios clínicos que consultan sus resultados dentro de la E.S.E., desde la validación técnica y en el sistema de información de laboratorio, hasta la entrega por el canal autorizado. Incluye notificación de resultados críticos, reemisiones/correcciones, registros de entrega electrónica/presencial y reportes telefónicos.

3. DEFINICIONES

- **SIL:** Sistema de Información de Laboratorio.
- **Validación técnica:** Revisión de integridad de datos analíticos, controles de calidad e incidencias instrumentales.
- **Validación biológica:** Correlación clínico-analítica y verificación de plausibilidad por bacteriólogo(a).
- **Liberación/Emisión:** Aprobación final con firma electrónica en el SIL.
- **Resultado crítico:** Valor que implica riesgo inminente y requiere notificación inmediata al servicio tratante.
- **Read-back:** Verificación verbal por repetición literal del resultado por parte del receptor.
- **Rectificación:** Anulación/re-emisión documentada por hallazgos post-emisión con trazabilidad en el sistema de información de laboratorio.
- **Canal autorizado:** Medio institucional aprobado (SIL/correo institucional, teléfono).

4. RESPONSABLES

- Bacteriólogo(a) validador(a):** Validación biológica, liberación de resultados, notificación de críticos, rectificaciones.
- Auxiliar de laboratorio:** Verificación de identidad, gestión de formatos de entrega presencial, custodia de registros.
- Coordinador de laboratorio:** Supervisión del proceso, indicadores, auditoría, control de cambios.
- Sistemas:** Administración de usuarios/roles, copias de seguridad, continuidad del servicio, logs.
- Atención al usuario:** Orientación sobre lectura médica y excepciones de entrega física.

5. ENFOQUE DIFERENCIAL

LA ESE Rafael Tovar Poveda, reconoce que hay poblaciones particulares debido a su edad, género, orientación sexual, pertinencia étnica, embarazadas y en situación de discapacidad y ubicación geográfica. Basado en esto, la prestación de los servicios de salud de nuestra entidad responde a las necesidades de cada uno de estos grupos cerrando las brechas existentes, enfocando las atenciones de acuerdo con las características de los usuarios y sus familias.

Los lineamientos para seguir atención se encuentran descritos en el documento *Protocolo Para La Atención Con Enfoque Diferencial Y Preferencial*.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROVEEDOR	ENTRADAS	CONDICIONES DE ENTRADAS
1. Servicios clínicos ordenadores	1. Orden médica, historia clínica relevante	1. Datos completos, legibles y consistentes
2. Paciente/usuario		2. Identidad verificada;



E.S.E.
RAFAEL TOVAR POVEDA

PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE RESULTADOS

Código: AS-ADT-LC-PD21

Versión: 02

Fecha de Aprobación:
28/8/2025

Página 3 de 8

<p>3. Laboratorios de referencia 4. Área de laboratorio 5. Sistemas</p>	<p>2. Identificación, autorización si aplica 3. Resultados remitidos, informe adjunto 4. Datos analíticos, CIQ/CEQ, trazabilidad de muestras 5. Usuarios, roles, plantillas de informe</p>	<p>consentimiento cuando corresponda 3. Integridad del reporte y concordancia con convenio 4. Controles conformes, sin incidencias no resueltas 5. Roles vigentes, logs activos, respaldos operativos</p>
---	--	---

CONTENIDO			
ACTIVIDAD / COMO	RESPONSABLE	DOCUMENTO	CONTROL
Recepción de datos analíticos: Consolidar datos en SIL; verificar integridad; revisar CIQ/CEQ	Auxiliar de Laboratorio	Registros CIQ/CEQ; log SIL	
Validación técnica: Confirmar controles dentro de rango; revisar alertas de instrumento; resolver incidencias.	Auxiliar de Laboratorio	Registro de repetición si aplica.	
Validación biológica: Correlación clínico-analítica; confirmar identidad; decidir necesidad de repetición/confirmación.	Bacteriólogo(a)	Marca de validación biológica en SIL.	Firma del Validador en el sistema
Liberación/Emisión: Aprobar con firma electrónica en sistema; generar informe en PDF.	Bacteriólogo(a)	Informe liberado; emisión en SIL.	Resultado en el sistema validado
Publicación electrónica/lectura interna Publicar en portal/SIL;	Bacteriólogo(a) / Atención al usuario	Sistema - agenda de lectura.	Lectura de Resultados



E.S.E.

RAFAEL TOVAR POVEDA

PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE RESULTADOS

Código: AS-ADT-LC-PD21

Versión: 02

Fecha de Aprobación:
28/8/2025

Página 4 de 8

notificar agenda de lectura médica dentro de la E.S.E.			
Envío electrónico (si aplica): Enviar PDF con contraseña a cuenta verificada; registrar envío y rebotes.	Auxiliar de laboratorio	Registro en Formato de envíos electrónicos; leyenda de confidencialidad	Respuesta al correo de recibido.
Notificación telefónica de críticos: Contactar servicio; verificar identidad del receptor; comunicar resultado e interpretación breve; exigir read-back.	Bacteriólogo(a)	Formato de resultado Crítico AS-ADT-LC-F030 con read-back	Auditoria al proceso de reporte, registro de resultados críticos.
Entrega impresa (excepcional): Verificar causal (remisión externa/otra ciudad); confirmar identidad/relación; diligenciar formato y firma.	Auxiliar de laboratorio	Formato de entrega de resultado AS-ADT-LC-F029	Entrega presencial; sello profesional, 'Copia controlada'
Rectificación/Reemisión: Anular informe si procede; re-emitir; documentar causa; repetir notificación si ya fue comunicada.	Bacteriólogo(a)	Nota de rectificación en el sistema	Registro de los resultados y la corrección.
Archivo y retención: Escanear Formatos de registro; archivar formatos; garantizar retención conforme PGD.	Auxiliar / Líder de laboratorio	Listado Maestro de registros; Tablas de retención documental PGD	Verificación del cumplimiento a la gestión documental – Auditoria Interna al proceso.

CONSIDERACIONES ESPECIALES

1. Canal de Entrega: por defecto ELECTRÓNICO; telefónico solo para críticos; IMPRESO únicamente por causal de remisión externa/otra ciudad con verificación documental.
2. Pruebas sensibles: para resultados con alta sensibilidad (p.ej., VIH, HBsAg, treponémicas, hemoparásitos), reforzar asesoría clínica y restringir entrega impresa, salvo orden médica.



3. Riesgos por canal y controles:

- Envío a correo no autorizado → Verificación de cuenta, PDF cifrado, doble chequeo.
 - Suplantación telefónica → Protocolo de verificación + read-back obligatorio.
 - Acceso no autorizado al SIL → Roles mínimos, logs, bloqueo de pantalla, MFA.
 - Homónimos → Doble verificación de identidad (nombre completo + documento + servicio).
 - Tiempos de referencia → Seguimiento al convenio y TAT documentado en Anexo.
4. Enfoque diferencial/intercultural: otorgar ajustes razonables (intérprete, acompañante autorizado, explicación en lenguaje claro) y registrar el ajuste en el formato correspondiente.
5. Contingencia: ante caída del SIL/telecomunicaciones, activar ruta de contingencia y registrar posteriormente en el sistema.
6. En caso de enviar resultado por correo tener en cuenta dejar el siguiente Logo:

Texto modelo para pie de informe y correos (usar tal cual)

Confidencialidad. Este informe contiene información protegida por normas de salud y de protección de datos personales. Si usted no es el destinatario autorizado, notifíquelo al remitente y elimine el mensaje. La copia impresa es válida únicamente para verificación contra el SIL de la E.S.E. Rafael Tovar Poveda.

RECURSOS: Si aplica, describa el uso de medicamentos, dispositivos, equipos biomédicos o insumos requeridos

Equipo de Cómputo, Impresora- Formatos , lapiceros, Línea telefónica

SALIDAS	CLIENTES	REQUISITOS DE SALIDA
Informe electrónico liberado	Médico tratante / Servicios clínicos	Integridad, oportunidad, firma electrónica, disponibilidad en SIL
Notificación de resultado crítico	Servicio tratante	Verificación de identidad + read-back, registro completo en Formato resultado critico AS-ADT-LC-F030
Copia impresa excepcional	Paciente/tercero autorizado	Formato entrega de resultado
		Trazabilidad en Formato registro diario de pacientes AST-ADT-LC-

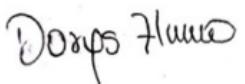
 <p>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE RESULTADOS</p>	<p>Código: AS-ADT-LC-PD21 Versión: 02 Fecha de Aprobación: 28/8/2025 Página 6 de 8</p>
--	--	---

<p>Registros completos</p> <p>Rectificación/re-emisión</p>	<p>Auditoría / Calidad</p> <p>Médico tratante / Paciente</p>	<p>F032 – SIL</p> <p>Anulación del informe previo, nota de rectificación, re-notificación si aplica</p>
--	--	---

7. ANEXOS

- Formato de registro de reporte de Leishmania AS-ADT-LC-F035
- Formato de Resultados críticos AS-ADT-LC-F030
- Formato de entrega de resultados AS-ADT-LC-F029

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del Cambio	Fecha de aprobación
01	Elaboración de formato para entrega de resultados	Septiembre 2024
02	Se cambia el documento a nueva plantilla documental, se cambia de protocolo de procedimiento institucional para garantizar la estandarización operativa, trazabilidad. Se ajusta descripción teniendo en cuenta los requisitos de los estándares de calidad de laboratorio.	28/8/2025
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Nombre: Heidy Tatiana Torres Morales Cargo: Líder de Laboratorio	Nombre: Dorys Enith Almario Estrada Cargo: Asesora de Calidad	Nombre Marlio Andrés Posada Muñoz Cargo: Representante Legal