

<b>OBJETIVO:</b>	Establecer la prestación de servicio de Laboratorio Clínico en la atención a pacientes, utilizando los recursos tecnológicos adecuados de acuerdo a la oferta del servicio con el fin de garantizar resultados oportunos y confiables.					
<b>ALCANCE:</b>	Inicia con la recepción y/o toma de la muestra y termina con el proceso de entrega de resultados					
<b>LIDER DE PROCESO:</b>	Coordinador de laboratorio clínico					
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	CICLO	SALIDAS	CLIENTE	DOCUMENTOS
Profesional de Bacteriología	Normatividad vigente	Identificar las necesidades del Laboratorio Clínico para la debida prestación del servicio	P	Diagnostico de necesidades del Laboratorio Clínico	Laboratorio Clínico Almacén Subdirector Científico	
Laboratorio Clínico	Requerimiento de insumos	Solicitar insumos para la realización de los exámenes de laboratorio	P	Insumos Solicitados	Almacén Farmacia	
Almacén Farmacia	Insumos solicitados.	Recibir insumos para la realización de los exámenes de laboratorio	P	Insumos Suministrados	Laboratorio Clínico	Formato salida de almacén firmado
Gestión de Calidad Laboratorio Clínico	Procedimiento para la elaboración de documentos Normatividad vigente Protocolos Guías Manuales de usuario	Elaborar y/o actualizar guías de manejo, protocolos, procedimientos y demás documentos necesarios para el área	P	Sistema de gestión documental actualizado Guías de manejo, protocolos, procedimientos y documentos disponibles	Laboratorio clínico Gestión de Calidad	Procedimientos, Guías y Protocolos Listado maestro de documentos internos
Profesional de Bacteriología	Valores de referencia para los controles internos de calidad	Validar resultados frente al control de calidad interno y valores de referencia, y tomar acciones inmediatas para solucionar las no conformidades que se presenten en el proceso (Fase analítica)	P	Aceptación o rechazo de los controles internos de calidad	Laboratorio Clínico	Registro de controles internos de calidad
Area de facturación Personal medico Paciente	Orden médica, Factura de servicio, Paciente en condiciones adecuadas	Recepcion y/o toma de muestras del paciente debidamente identificadas (Fase pre analítica)	H	Muestra de laboratorio identificada	Laboratorio clínico	Registro de control de ingreso. Orden de laboratorio.
Laboratorio Clínico Paciente	Muestras	Procesar muestra y realizar análisis de resultados (Fase analítica)	H	Resultado del examen	Laboratorio clínico Paciente	Validación de resultados
Laboratorio Clínico Estadística	Resultado del examen	Entregar resultados (Fase post analítica)	H	Resultado del examen entregado al paciente	Paciente Medico tratante	Registro de entrega de resultados
Laboratorio Clínico Gestión de Calidad	Implementación de procesos, procedimientos, guías y protocolos	Evaluar la implementación y apropiación del conocimiento de los procesos, procedimientos, guías, protocolos y demás documentos que requiera el proceso	V	Auditorias internas de calidad Auditorias internas de control interno	Gestión de calidad Control Interno Gerencia Subdirección científica	Informe de auditoria interna de calidad Informe auditoria de control interno
Laboratorio Clínico Planeación	Mapa de riesgos de procesos	Evaluar y gestionar los riesgos de procesos	V	Riesgos controlados	Laboratorio Clínico Planeación Control interno	Mapa de riesgos de procesos

Gestión de Calidad	Programa Seguridad del Paciente	Identificar incidentes y eventos adversos durante la atención del paciente	V	Reporte de incidentes y eventos adversos	Subdirector Científico Laboratorio Clínico	Reporte de incidentes y eventos adversos
Laboratorio Clínico	Indicadores de gestión	Análisis y seguimiento de los indicadores del servicio	V	Resultados de indicadores	Laboratorio clínico Laboratorio departamental Áreas Interesadas Gestión de Calidad	Ficha técnica de indicadores
Control interno Gestión de Calidad EAPB	Resultados de auditorías Desviación de indicadores Identificación de riesgos Análisis de comités	Elaborar planes de mejoramiento	V	Planes de mejoramiento	Laboratorio Clínico Gestión de Calidad Control Interno Áreas Interesadas	Planes de mejoramiento
Laboratorio Clínico	Planes de mejoramiento	Ejecutar planes de mejoramiento	A	Resultados del plan de mejoramiento	Laboratorio Clínico Gestión de Calidad Control Interno Áreas Interesadas	Evidencias de los planes de mejoramientos
Laboratorio Clínico	Reporte de incidentes y eventos adversos	Documentar incidentes y eventos adversos durante la atención del paciente	A	Reporte de incidentes y eventos adversos documentados	Subdirector Científico	Reporte de incidentes y eventos adversos documentados