

	CODIGO: HSC-AOC – 18.2	Versión: 06
	CARACTERISTICA : AOC 1.3	Vigencia: 5 años
	Protocolo de Notificación de Resultados Críticos de Laboratorio	Fecha Aprobación: Octubre de 2019 Fecha Término Vigencia: Enero 2024

PROTOCOLO DE NOTIFICACIÓN DE RESULTADOS CRÍTICOS DE LABORATORIO

HOSPITAL SANTA CRUZ
 Documento Original
 Fecha: 16 / 10 / 2019
 Calidad y Seguridad del Paciente

	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado por:	Carolina Contalba Cáceres Tecnólogo Médico	Agosto 2019	
Revisado por:	Vanessa Cavieres Álvarez Tecnólogo Médico	Septiembre 2019	
	Sandra Fuenzalida Gaete Encargada de Dpto. de Calidad y Seguridad del Paciente	Octubre 2019	
Aprobado por:	Cesar Rodríguez Duque Jefe Laboratorio Clínico Hospital Santa Cruz	Octubre 2019	 

Nota: Los documentos exhibidos en formato impreso o copia de ellos son documentos controlados.

	CODIGO: HSC-AOC – 18.2	Versión: 06
	CARACTERISTICA : AOC 1.3	Vigencia: 5 años
	Protocolo de Notificación de Resultados Críticos de Laboratorio	Fecha Aprobación: Octubre de 2019 Fecha Término Vigencia: Enero 2024

1.- OBJETIVOS

Este documento tiene la finalidad de normar el aviso oportuno de los resultados o valores críticos detectados a través de exámenes de laboratorio hacia los profesionales responsables del cuidado del paciente de los diferentes servicios y establecimientos que derivan muestras al laboratorio clínico del Hospital Santa Cruz.

2.- ALCANCE

Este documento es aplicable a las diferentes áreas del laboratorio, donde se registre algún valor crítico, descritos en la tabla N°1. Comienza desde que se valida un resultado con valor crítico por parte del Tecnólogo Médico, hasta el aviso a quien corresponda.

3.- RESPONSABLES

- Tecnólogo Médico de Laboratorio Diurno y de Turno: Responsables de la realización del examen, validación del valor crítico, de dar aviso telefónico de éste, entrega de resultado (cuando corresponda) y registrar en la planilla Excel "Registro de valores críticos".
- Tecnólogo Médico Encargado de Calidad será responsable de medir el cumplimiento del umbral.
- Profesional Médico, no Médico y/o TENS encargado del paciente: Recibir la información del o los valores críticos entregados. En caso de paciente ambulatorio se incluye al paciente propiamente tal o su familiar.

4.- DEFINICIONES

- **Resultado o Valor Crítico (VC):**

Es el valor de un analito que esta de tal manera alejado de lo normal que constituye una amenaza para la vida, a menos que se inicien acciones correctivas inmediatas. Los analitos se muestran en la siguiente tabla N° 1:

 Hospital Santa Cruz Colchagua	CODIGO: HSC-AOC – 18.2	Versión: 06
	CARACTERISTICA : AOC 1.3	Vigencia: 5 años
	Protocolo de Notificación de Resultados Críticos de Laboratorio	Fecha Aprobación: Octubre de 2019 Fecha Término Vigencia: Enero 2024

TABLA N° 1: Listado de valores críticos reportados por el Laboratorio Clínico HSC

VALORES CRITICOS ADULTOS			
PRUEBA	Valores Críticos		
	Límite Bajo ≤ a	Límite Alto ≥ a	Unidades
QUIMICA CLINICA			
POTASIO	2,5	6,5	mEq/L
GLUCOSA	45	450	mg/dl
TROPONINA I	-	0,31	ng/ml
pH	7,2	7,6	-
HEMATOLOGIA CLINICA			
HEMOGLOBINA	6,5	20	g/dl
COAGULACION			
INR (se excluye a pacientes del programa TACO, con resultados de equipos POC)		≥ 5.0	
MICROBIOLOGIA			
GRAM DE HEMOCULTIVO		Positivo	
GRAM DE LCR			

VALORES CRITICOS PEDIATRICOS			
PRUEBA	Valores Críticos		
	Límite Bajo ≤ a	Límite Alto ≥ a	Unidades
QUIMICA CLINICA			
POTASIO	2,5	6,5	mEq/L
GLUCOSA	45	450	mg/dl
TROPONINA I	-	0,31	ng/ml
pH	7,2	7,6	-
HEMATOLOGIA CLINICA			
HEMOGLOBINA	6,5	20	g/dl
COAGULACION			
INR		≥5.0	
MICROBIOLOGIA			
GRAM DE HEMOCULTIVO		Positivo	
GRAM DE LCR		Positivo	

	CODIGO: HSC-AOC – 18.2	Versión: 06
	CARACTERISTICA : AOC 1.3	Vigencia: 5 años
	Protocolo de Notificación de Resultados Críticos de Laboratorio	Fecha Aprobación: Octubre de 2019 Fecha Término Vigencia: Enero 2024

- **Validación:** Es la acción que realiza el profesional Tecnólogo Médico para que el resultado de un examen sea válido y pueda ser informado.
- **Notificación oportuna:** Tiempo en el cual el Tecnólogo Médico debe dar aviso a un valor crítico:
 - Tiempo inferior a 1 hora de validado el examen en los casos de **pacientes Hospitalizados y de Urgencias.**
 - Tiempo inferior a 3 horas de validado el examen en casos de pacientes de policlínico adosado, convenios y derivaciones.
- **Paciente Hospitalizados y de urgencias:**
Para fines de este documento serán aquellos pacientes provenientes de las unidades de Pediatría (PED), Neonatología (NEO), Maternidad (Mater), Pabellón (PAB), Médico Quirúrgico (MQ), UTI Adulta (UTIA) y Pediatría (UTIP), Urgencias Adulto-Pediátrica (URG) y Maternal (PARTO), Cirugía y Pensionado (PENSIO) del Hospital Santa Cruz.
- **Pacientes Policlínico adosado, convenios y derivaciones:** Se consideran todos aquellos exámenes de pacientes ambulatorios que provienen del Policlínico de Especialidades (POLI ESP) de nuestro Hospital, los centros que han suscrito convenio de exámenes y aquellos provenientes de otros Hospitales y APS de la Microárea.
- **Pacientes de Hospitalización Domiciliaria:** Se consideran todos aquellos exámenes de pacientes que se encuentran hospitalizados en sus domicilios al cuidado de un familiar directo con visitas programadas de un equipo de profesionales del Hospital de Santa Cruz.
- **SIL:** Sistema Informático de Laboratorio
- **Tecnólogos Médicos:** Se usará la sigla del SIL del profesional responsable de la notificación en la planilla Excel de "Registro de Valores Críticos".
- **Numero de petición del SIL:** Número asignado en forma correlativa por el usuario al momento del ingreso de la orden de examen al sistema informático, que sirve para identificar la muestra en el laboratorio.

	CODIGO: HSC-AOC – 18.2	Versión: 06
	CARACTERISTICA : AOC 1.3	Vigencia: 5 años
	Protocolo de Notificación de Resultados Críticos de Laboratorio	Fecha Aprobación: Octubre de 2019 Fecha Término Vigencia: Enero 2024

5.- DESARROLLO

5.1 Procedimiento de Notificación:

Servicios de Hospitalización y Urgencias: Incluyen MQ, Pensionado, NEO, PED, las UPC Adulto y Pediátrica, Servicio de Urgencia (Adulto-Pediátrica y Maternal) y Servicio de Pabellón:

- 1) En presencia de un valor crítico, visualizado de color rojo intenso en SIL, o determinado cualitativamente, el Tecnólogo Médico deberá verificar y validar el resultado.
- 2) Una vez verificado y validado el resultado, el Tecnólogo Médico debe dar aviso vía telefónica al personal responsable del paciente: En primera instancia al Médico, si no está ubicable se notificará al profesional no médico y en última instancia al Técnico Paramédico.
- 3) Indicar el o los analitos con resultado crítico.
- 4) Señale el nombre y los apellidos del paciente (Se debe dar aviso a todo valor crítico obtenido independiente si ya tiene un resultado crítico anterior).
- 5) En los casos que no respondan el llamado, debe insistir 5 minutos por al menos 3 veces. Si en este punto no se logra el contacto telefónico el TM responsable debe entregar en forma presencial el examen al profesional que esté a cargo del paciente en el servicio clínico respectivo.
- 6) Una vez avisado el valor crítico, el profesional que realizó el llamado telefónico o entrega del resultado debe registrar en el número de petición los datos del personal que recibió el resultado y validarlo en las pruebas correspondientes (cargo, nombre, apellido)

Tiempo máximo notificación: 1 horas post validación del resultado obtenido.

5.2 Policlínico de Especialidades Hospital Santa Cruz:

- 1) En presencia de un valor crítico, visualizado de color rojo intenso en SIL, o determinado cualitativamente, el Tecnólogo Médico deberá verificar y validar el resultado.

	CODIGO: HSC-AOC – 18.2	Versión: 06
	CARACTERISTICA : AOC 1.3	Vigencia: 5 años
	Protocolo de Notificación de Resultados Críticos de Laboratorio	Fecha Aprobación: Octubre de 2019 Fecha Término Vigencia: Enero 2024

- 2) Una vez verificado y validado el resultado, el Tecnólogo Médico debe dar aviso vía telefónica al personal responsable del paciente.
- 3) Se dará aviso a la Enfermera del Policlínico o a su subrogante (en caso que no se encuentre) o médico tratante para proceder a su ubicación y derivación según corresponda su patología.
- 4) Indique el o los analitos con resultado crítico.
- 5) Señale el nombre y los apellidos del paciente (Se debe dar aviso a todo valor crítico obtenido independiente si ya tiene un resultado crítico anterior).
- 6) Solicitar nombre, apellido de quien recibe el mensaje y registrar en el número de petición los datos de la persona que recibió el llamado telefónico y validar en las pruebas correspondientes (Cargo, nombre, apellido).
- 7) En caso de no ser posible el contacto de la enfermera o médico tratante se llamará directamente al paciente o familiar.
- 8) Se contacta telefónicamente con el paciente o familiar y se presenta como funcionario del Laboratorio clínico del Hospital de Santa Cruz e informa que: "Usted presenta un examen alterado, por favor concurra a retirarlo a la brevedad para que sea revisado por su médico".
- 9) Solicitar nombre, apellido de quien recibe el mensaje y registrar en el número de petición los datos de la persona que recibió el llamado telefónico y validar en las pruebas correspondientes (cargo, nombre, apellidos).

Tiempo máximo notificación: 3 horas post validación del resultado obtenido.

5.3 Centros de Salud en Convenio y Hospitales de la Microárea:

- 1) En presencia de un valor crítico, visualizado de color rojo intenso en SIL, o determinado cualitativamente, el Tecnólogo Médico deberá verificar y validar el resultado.
- 2) Se dará aviso telefónico al Médico, si no está ubicable se notificará al profesional no Médico (Tecnólogo Médico, Enfermera, Matrona) y en última instancia al Técnico Paramédico.

	CODIGO: HSC-AOC – 18.2	Versión: 06
	CARACTERÍSTICA : AOC 1.3	Vigencia: 5 años
	Protocolo de Notificación de Resultados Críticos de Laboratorio	Fecha Aprobación: Octubre de 2019 Fecha Término Vigencia: Enero 2024

- 3) Indique el o los analitos con resultado crítico.
- 4) Señale el nombre y los apellidos del paciente (Se debe dar aviso a todo valor crítico obtenido independiente si ya tiene un resultado crítico anterior).
- 5) En los casos que no respondan el llamado, debe insistir 5 minutos por al menos 3 veces, si no se logra el contacto telefónico se llamara directamente a los números celulares de los encargados de cada laboratorio o toma de muestra.
- 6) Una vez avisado el valor crítico, el profesional que realizó el llamado debe registrar en el número de petición los datos de la persona que recibió el aviso y validarla en las pruebas correspondientes (cargo, nombre, apellido).

Tiempo máximo notificación: 3 horas post validación del resultado obtenido.

5.4 Hospitalización domiciliaria Hospital Santa Cruz

- 1) En presencia de un valor crítico, visualizado de color rojo intenso en SIL, o determinado cualitativamente, el Tecnólogo Médico deberá verificar y validar el resultado.
- 2) Una vez verificado y validado el resultado, el Tecnólogo Médico debe dar aviso *vía telefónica* al personal responsable del paciente.
- 3) Se dará aviso al profesional encargado del programa (en caso que no se encuentre) o médico tratante, kinesiólogo, enfermera o TENS.
- 4) Indique el o los analitos con resultado crítico.
- 5) Señale el nombre y los apellidos del paciente (**Se debe dar aviso a todo valor crítico obtenido independiente si ya tiene un resultado crítico anterior**).
- 6) Solicitar nombre, apellido de quien recibe el mensaje y completar registro en planilla Excel "Registro de valores críticos".

	CODIGO: HSC-AOC – 18.2	Versión: 06
	CARACTERISTICA : AOC 1.3	Vigencia: 5 años
	Protocolo de Notificación de Resultados Críticos de Laboratorio	Fecha Aprobación: Octubre de 2019 Fecha Término Vigencia: Enero 2024

Tiempo máximo notificación: 3 horas post validación del resultado obtenido.

5.5 Registro Utilizados

Para la notificación de los resultados críticos se utiliza el número de petición del SIL. Cada vez que aparezca un valor crítico se dará de alta en forma automática 3 pruebas según la sección que corresponda:

Sección de hematología

RCH Cargo

RCH Nombre

RCH Apellido

Sección de química

RCQ Cargo

RCQ Nombre

RCQ Apellido

Sección coagulación

RCC Cargo

RCC Nombre

RCC Apellido

Sección microbiología

RCM Cargo

RCM Nombre

RCM Apellido

Sección PH y gases

RCG Cargo

RCG Nombre

RCG Apellido

La prueba RCG Cargo corresponde al registro "Cargo" del personal que recibe el aviso del valor crítico. En caso que el aviso sea a un paciente se debe registrar en "cargo" la palabra "paciente" si fue avisada a este mismo o ingresar en parentesco del paciente si contesta un familiar.

	CODIGO: HSC-AOC – 18.2	Versión: 06
	CARACTERISTICA : AOC 1.3	Vigencia: 5 años
	Protocolo de Notificación de Resultados Críticos de Laboratorio	Fecha Aprobación: Octubre de 2019 Fecha Término Vigencia: Enero 2024

La prueba RCG Nombre corresponde al registro "Nombre" del personal que recibe el aviso de valor crítico.

La prueba RCG Apellido corresponde al registro "Apellido" del personal que recibe el aviso de valor crítico.

Las pruebas para las diferentes áreas corresponden a lo que se indica anteriormente, la diferencia está dada por la letra que acompaña a la prueba "RC" que corresponde a la inicial de cada área.

Una vez validado el valor crítico el tecnólogo médico da aviso telefónico según corresponda y completa los datos de las pruebas: "Cargo", "Nombre" y "Apellido", se deben validar las pruebas, ya que este proceso corresponderá a la hora de notificación del valor crítico.

Para las secciones del SIL que pertenecen al grupo "Laboratorio general": Coagulación, hematología, Ph y gases, Química las pruebas aparecerán en forma automática dentro de la petición y en el área de trabajo correspondiente, además del área de trabajo "Resultados críticos". Para los valores críticos que pertenezcan al grupo "Microbiología" las pruebas aparecerán solo en el área de trabajo "Resultados críticos", por lo que se deben llenar los datos del personal que recibe el aviso en el número de petición correspondiente, grupo "Laboratorio general" área de trabajo "Resultados críticos" y validar los resultados, ya que este proceso corresponderá a la hora de notificación del valor crítico.

Los datos de los valores críticos serán extraídos a través del sistema estadístico del SIL.

	CODIGO: HSC-AOC – 18.2	Versión: 06
	CARACTERISTICA : AOC 1.3	Vigencia: 5 años
	Protocolo de Notificación de Resultados Críticos de Laboratorio	Fecha Aprobación: Octubre de 2019 Fecha Término Vigencia: Enero 2024

Listado telefónico números Centros de Salud en Convenio y Hospitales de la Microárea:

Nombre	Encargado	Fono red fija	Fono celular
Hospital Litueche	Marliere Albornoz	727068	61216272
Hospital Marchigüe	Gustavo Gallardo	726861	87044405
Hospital Lolol	Nicolás Ayala	727815	62779351
Hospital Pichilemu	Andrea Parraguez	726624	93105364
Cesfam Peralillo	Pia Gálvez	861053	99643798
Hospitalización Domiciliaria	Rocío Ávila	722359	953247667

Para los pacientes ambulatorios notificados del servicio de policlínico de especialidades se dejará registro del aviso del paciente por la enfermera a cargo o su subrogante en la carpeta de **“Valores críticos ambulatorios”** y en la ficha clínica. Se deja copia del resultado del valor crítico en la misma carpeta.

6.- REFERENCIAS

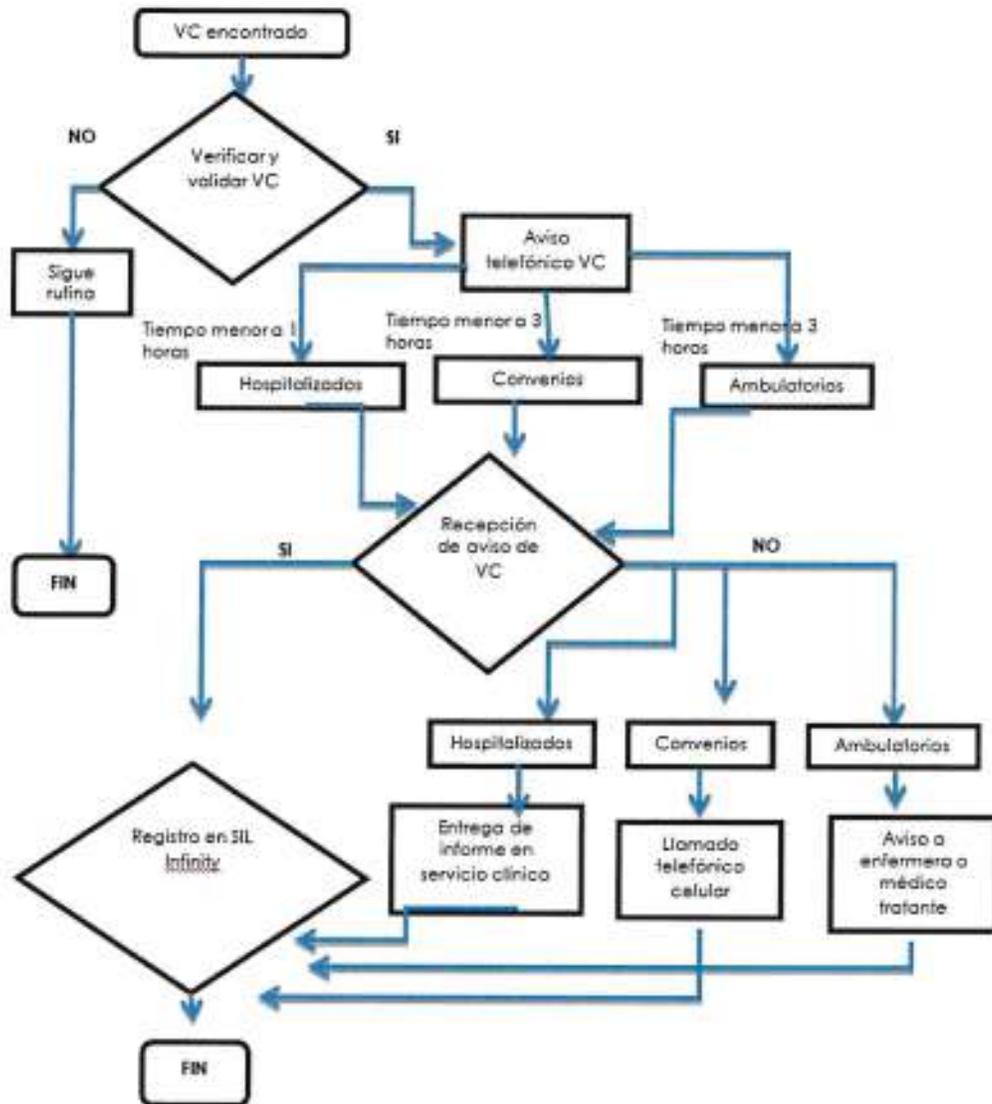
- Ana María Guzmán, Sandra Solari, Marcela Lagos y col. Aviso de valores de alerta por parte del laboratorio clínico en una red de salud universitaria. Revista médica de Chile Santiago septiembre 2009
- Notificación de Valores o resultados críticos. Recomendaciones generales Laboratorio clínico, anatomía patológica e imagenología. Unidad de asesoría técnica subdepartamento de gestión en salud, junio 2013

7.- DISTRIBUCIÓN

- Laboratorio Clínico
- Dpto. de Calidad y Seguridad del Paciente.

	CODIGO: HSC-AOC – 18.2	Versión: 06
	CARACTERISTICA : AOC 1.3	Vigencia: 5 años
	Protocolo de Notificación de Resultados Críticos de Laboratorio	Fecha Aprobación: Octubre de 2019
		Fecha Término Vigencia: Enero 2024

8.- FLUJOGRAMA



	CODIGO: HSC-AOC – 18.2	Versión: 06
	CARACTERISTICA : AOC 1.3	Vigencia: 5 años
	Protocolo de Notificación de Resultados Críticos de Laboratorio	Fecha Aprobación: Octubre de 2019 Fecha Término Vigencia: Enero 2024

9.- REVISIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Página (s)	Fecha	Cambios
Versión 5	8-9	Agosto 2019	Se actualiza registros utilizados.
	11		Actualización de FLUJOGRAMA

10.- INDICADOR

Indicador Notificación de Valores Críticos del Laboratorio Clínico HSC

Nombre Indicador	Porcentaje valores críticos de glucosa notificados de forma oportuna en el servicio clínico de Urgencia adulto pediátrica por el laboratorio clínico del Hospital de Santa Cruz
Objetivo	Asegurar la notificación oportuna de valores críticos de glucosa en el servicio clínico de Urgencias adulto pediátrica por el laboratorio clínico del Hospital de Santa Cruz
Característica que evalúa	AOC 1.3
Dimensión de Calidad	Acceso, Oportunidad y Continuidad de la Atención
Tipo de Indicador	Proceso
Responsable	Jefe Técnico Laboratorio Clínico HSC Encargado de Calidad Laboratorio Clínico HSC
Fórmula	$\frac{\text{Número de valores críticos de glucosa notificados de forma oportuna en el servicio de urgencias adulto pediátrica del Hospital de Santa Cruz}}{\text{Número total de valores críticos de glucosa del servicio de urgencia adulto pediátrica del Hospital Santa Cruz}} \times 100$
Umbral de Cumplimiento	80%
Periodicidad	Trimestral
Fuente de datos	Datos obtenidos a través del programa estadístico del SIL Infinity
Áreas de aplicación	Servicios de Urgencias Adulto pediátrica Hospital Santa Cruz