

ORD. INT. Nº 07 / 2023

ANT. N/E

MAT. Aprueba y oficializa "Procedimiento de notificación de Resultados Críticos"

TOME, 19 ENE. 2023

DE: DIRECCION CESFAM DR. ALBERTO REYES

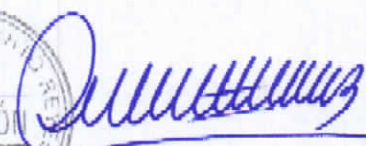
A : SEGÚN DISTRIBUCION

Mediante el presente, Informo a ustedes lo siguiente:

1. Esta Dirección aprueba y oficializa documento **"Procedimiento de Notificación de Resultados Críticos"** en nuestra Institución (CESFAM Dr. Alberto Reyes y Establecimientos dependientes).
2. Vigencia del documento; Desde la presente fecha, hasta enero de 2028.

Lo anterior, para conocimiento y difusión, en los casos que corresponda.

Atentamente,



***OLIVIA MUÑOZ TORRES**
DIRECTORA INTERINA

OMT/jfm.

Distribución

- Encargada de Calidad CESFAM Dr. Alberto Reyes
- Jefaturas de Área (Salud Familiar, Técnica y Administrativa)
- Coordinadoras de Sector (Rojo, Azul y Verde)
- Coordinadora CECOSF El Santo
- Coordinadora CECOSF Cerro Estanque
- Coordinadora SAR

C.c.

- Encargada de Gestión de Calidad DISAM
- Archivo

"Ser un Centro de Salud Familiar confiable y consolidado"

Centro de Salud Familiar Dr. Alberto Reyes
DIRECCION



PROCEDIMIENTO DE
NOTIFICACION DE
RESULTADOS CRITICOS

AOC 1.2

Versión : 01

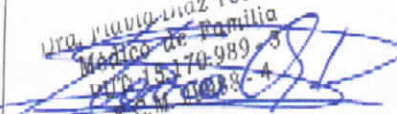
Fecha de Elaboración : 01/2023

Fecha de Revisión: 01/2028

Página : 1 de 17

PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACION DE RESULTADOS
CRÍTICOS

CESFAM DR. ALBERTO REYES Y ESTABLECIMIENTOS
DEPENDIENTES

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
 Laura Campos Sandoval Encargada de Calidad CESFAM Dr. Alberto Reyes	 Fluvia Díaz Yévenes Médico Familia CESFAM Dr. Alberto Reyes	 Olivia Muñoz Torres Directora (I) CESFAM DR. Alberto Reyes
19/01/2023	19/01/2023	19/01/2023
Fecha	Fecha	Fecha

	PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACION DE RESULTADOS CRITICOS	Versión : 01 Fecha de Elaboración : 01 /2023 Fecha de Revisión: 01/2028 Página : 2 de 17
	AOC 1.2	

INDICE

	Página
1	Introducción..... 3
2	Objetivos..... 3
3	Alcance..... 3
4	Responsables..... 4
5	Terminología..... 8
6	Desarrollo del procedimiento..... 9
6.1	Resultados críticos de laboratorio..... 9
6.1.1	CESFAM y establecimientos dependientes..... 9
6.2	Resultados críticos de anatomía patológica..... 11
6.2.1	Resultados de biopsias de Cirugía menor..... 11
6.2.2	Resultados críticos de PAP..... 13
6.3	Resultados críticos de imagenología..... 14
6.3.1	Resultados críticos de mamografías y ECO mamaria..... 14
7	Requisitos de documentación 15
8	Referencias..... 15
9	Equipo participante 15
10	Distribución 16
11	Anexos 16
12	Modificación del documento 17

	PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACION DE RESULTADOS CRITICOS	Versión : 01 Fecha de Elaboración : 01 /2023 Fecha de Revisión: 01/2028 Página : 3 de 17
	AOC 1.2	

1. INTRODUCCION

Un buen nivel en la calidad de la atención brindada al paciente sólo puede lograrse cuando los resultados de pruebas diagnósticas son comunicados a tiempo a los responsables de las decisiones terapéuticas. La notificación de resultados críticos supone un beneficio importante para la salud del paciente y un menor gasto asociado a su atención.

2. OBJETIVOS.

2.1 OBJETIVO GENERAL

- Asegurar la **notificación oportuna** de situaciones de riesgo detectadas a través de exámenes diagnósticos.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Notificar oportunamente los resultados críticos de exámenes de laboratorio.
- Notificar oportunamente los resultados críticos de exámenes de anatomía patológica.
- Notificar oportunamente los resultados críticos de imagenología.

3. ALCANCE

Aplica a todos los resultados definidos como críticos en este protocolo.

	PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACION DE RESULTADOS CRITICOS	Versión : 01 Fecha de Elaboración : 01 /2023 Fecha de Revisión: 01/2028 Página : 4 de 17
	AOC 1.2	

4. RESPONSABLES DE LA APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Será responsabilidad de:

Director/a CESFAM	Aprobar y difundir el documento en CESFAM y establecimientos dependientes
Resultados críticos de Exámenes de Laboratorio:	
Jefe de Área Técnica	- Recepcionar vía correo electrónico los resultados críticos de exámenes de laboratorio del Hospital de Tomé. - Enviar correo electrónico con los resultados críticos de exámenes de laboratorio a: Coordinador/a Sector Encargados de Establecimientos dependientes (CECOSF) según corresponda Coordinador de SAR - De igual forma comunicar vía telefónica el envío de esta información.
Coordinador/a de sector, CECOSF Coordinador/a de SAR	- Recepcionar el resultado en correo electrónico, y priorizar hora para atención con médico. - Gestionar hora médico - Derivar a servicio de urgencia Hospital de Tomé o SAR (en el caso de horario recepción resultado crítico) de acuerdo a criterio médico

	PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACION DE RESULTADOS CRITICOS	Versión : 01 Fecha de Elaboración : 01 /2023 Fecha de Revisión: 01/2028 Página : 5 de 17
	AOC 1.2	

	• En el caso de ser derivado a SAR, se debe avisar a coordinador/a SAR para dar prioridad . • Coordinador/a SAR deriva a enfermera/o turno SAR.
Enfermera/o SAR	• Llama a usuario para que asista a SAR • Registrar notificación en ficha clínica • Registrar en Libro de Registro de Notificación • En caso de no poder establecer contacto telefónico (3 intentos), avisar por correo electrónico del caso a coordinador sector, Cecosf y coordinador/a SAR para sus gestiones al día siguiente
Administrativo de sector	• Agendar a paciente con médico de sector • Contactar telefónicamente a paciente y registrar la llamada en donde se indica citación de paciente con la cita correspondiente • Registrar en Libro de Registro de Notificación • En caso de no poder establecer contacto telefónico (3 intentos), coordinar con jefe/a área técnica para envío de citación al domicilio del paciente.
Médico	• Notificar al paciente del resultado de su examen, dar las indicaciones, definir conducta a seguir, y su derivación a nivel secundario según corresponda.

	PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACION DE RESULTADOS CRITICOS	Versión : 01 Fecha de Elaboración : 01 /2023 Fecha de Revisión: 01/2028 Página : 6 de 17
	AOC 1.2	

	• Médico de Cecosf revisará resultado crítico y si por criterio corresponde, derivará a servicio de urgencia correspondiente en caso necesario.
Exámenes de anatomía patológica: Biopsias de Cirugía Menor	
Jefe/a de Area Técnica	• Recepcionar los resultados críticos de biopsias de cirugía menor. • Escanear resultado de biopsia y subirlo a ficha clínica electrónica • Dar aviso a coordinador/a de sector, para que gestione una hora de atención al paciente con administrativo SOME y realice la citación telefónica .
Cordinaro/a Sector	• Recepcionar resultado crítico • Gestionar hora médico
Administrativo de sector	• Agendar a paciente con médico de sector • Contactar telefónicamente a paciente (3 intentos) y registrar la llamada en donde se indica citación de paciente con la cita correspondiente • Registrar en Libro de Registro de Notificación • En caso de no poder establecer contacto telefónico, coordinar con jefe/a área técnica para envío de citación al domicilio del paciente.
Médico del sector	• Notificar al paciente del resultado y definir conducta a seguir, realizar la interconsulta al nivel secundario según proceda.

	PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACION DE RESULTADOS CRITICOS	Versión : 01 Fecha de Elaboración : 01 /2023 Fecha de Revisión: 01/2028 Página : 7 de 17
	AOC 1.2	

Exámenes de anatomía patológica: PAP	
TENS Procedimientos	• Recepción de todos los resultados de PAP • Revisar resultados recibidos desde Hospital Las Higueras • Los registra en planilla • Los distribuye a matrona de sector y Cecosfs correspondiente
Matronalón de sector o Establecimiento Dependiente	• Revisar todos los resultados distribuidos por TENS • Pesquisar resultados críticos • Gestionar hora con SOME • Llama a usuaria y cita presencialmente • Notifica a paciente del resultado crítico en atención directa entregando resultado crítico • Deriva y realiza interconsulta a nivel secundario para su evaluación con especialista • Registrar en Libro de Registro de Notificación
Resultados críticos de imagenología: Mamografía y Ecografía mamaria	
Matronalón referente mamografías, ecografías mamarias	• Recepcionar resultados críticos vía correo electrónico • Espera recepción de examen impreso (eco mx), si es mamografía lo imprime • Matrona referente entrega examen impreso a matrona de sector o deriva a cecosf.

	PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACION DE RESULTADOS CRITICOS	Versión : 01 Fecha de Elaboración : 01 /2023 Fecha de Revisión: 01/2028 Página : 8 de 17
	AOC 1.2	

Matronalón de sector o Establecimiento Dependiente	• Llama a usuaria y cita presencialmente • Gestionar hora con SOME • Notifica a paciente del resultado crítico en atención directa entregando resultado crítico • Deriva y realiza interconsulta a nivel secundario para su evaluación con especialista • Registrar en Libro de Registro de Notificación
---	--

5. TERMINOLOGIA:

- **Birads:** Informe de imágenes del seno y sistema de datos (*Breast Imaging Reporting and Data System*, BI-RADS).
- **CEREDIM:** Centro Regional de Diagnóstico de la Mama
- **NIE:** Neoplasia intraepitelial.
- **Notificación:** Acto por el cual se realiza la comunicación, recepción del resultado crítico de un examen, formalización de la citación y entrega oportuna del resultado a un paciente.
- **Resultado:** Valor o concepto derivado de la realización de un procedimiento y/o examen.
- **SAR:** Servicio de Atención Primaria de Alta Resolutividad
- **SOME:** Sección de orientación, médica y estadística.
- **Valor crítico:** Indicador numérico y/o conceptual de un estado fisiopatológico alejado de la normalidad que puede poner en peligro la vida del paciente, si no se actúa rápidamente y para el que existe tratamiento.
- **VPH 16 y 18:** son responsables del 70% de los casos de cáncer de cuello uterino a nivel mundial.

	PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACION DE RESULTADOS CRITICOS	Versión : 01 Fecha de Elaboración : 01 /2023 Fecha de Revisión: 01/2028 Página : 9 de 17
	AOC 1.2	

6 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento permite realizar un seguimiento desde la fecha de recepción hasta el “cierre” del caso, cuando el paciente ha sido visto por médico o matrona, según sea el caso y notificado del resultado.

6.1 RESULTADOS CRITICOS DE LABORATORIO

6.1.1 CESFAM y establecimientos dependientes:

- Una vez recepcionado vía correo electrónico el resultado del examen catalogado como crítico, el/la jefe de área técnica o quien la subrogue, debe reenviar el correo a Coordinador/a de sector, Coordinador/a de CECOSF según corresponda.
- En el caso de sectores del CESFAM, el coordinador/a de sector, gestiona con SOME la hora de atención con médico en un plazo **no más allá de 24 horas o antes según criticidad del resultado.**
- El administrativo de SOME, realiza la citación telefónica al usuario, se realizan 3 intentos de llamados, en el caso de no obtener respuesta del usuario, se envía citación al domicilio registrado. Se registra en libro de registros de notificación. **(ANEXO N° 1)**
- En el caso del CECOSF la coordinadora/or una vez recibido correo y llamado telefónico desde el CESFAM, realiza la dación de hora para día siguiente o el mismo día de recibido el examen, avisando telefónicamente al paciente o enviando citación al domicilio si no obtuvo respuesta telefónica.
- De acuerdo a lo crítico del resultado se revisa caso inmediato con médico y derivar a SAR (según horario) o servicio urgencia Hospital de Tomé.
- En sesión con médico se entrega copia de los exámenes al paciente.
- Coordinación con SAR :

	PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACION DE RESULTADOS CRITICOS	Versión : 01 Fecha de Elaboración : 01 /2023 Fecha de Revisión: 01/2028 Página : 10 de 17
	AOC 1.2	

- En el caso de que examen es recepcionado muy cerca de la hora de cierre de atenciones diurna, una vez recepcionado vía correo electrónico el resultado del examen catalogado como crítico, la jefe/a de área técnica o quien la subrogue, copia el correo a Coordinador/a del SAR y Coordinadora/or de Sector (o vía telefónica)
- El Coordinador/a de SAR o jefe/a turno deriva a enfermera/o SAR
- Enfermera/o SAR cita telefónicamente al usuario, en **un plazo no mayor a 24 horas**; después de 3 llamados si no hay respuesta se vuelve a derivar vía correo a coordinador de sector, para ubicar a paciente en domicilio y para enviar citación al domicilio a primera hora del día siguiente y asegurar su entrega a paciente o familiar o tutor o acompañante.
- En turno SAR registrar en el libro de registro de notificaciones (**ANEXO N° 1**). Médico determina si se repite el examen o se deriva a nivel secundario, de acuerdo con criticidad del resultado. Es el médico quien notifica al usuario entregando copia de los resultados y registrándolo en la ficha clínica y toma decisión de abordaje de acuerdo a resultado y evaluación.

Listado de valores críticos de laboratorio

prueba	valores críticos		tiempo máximo para notificar al paciente
	limite bajo	limite alto	
Hematocrito	< a 18% (v/v)	>a 61% (v/v)	
Recuento de plaquetas	<40.000 µL	>1.000.000 µL	
Recuento de leucocitos	> 100.000		

	PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACION DE RESULTADOS CRITICOS	Versión : 01 Fecha de Elaboración : 01 /2023 Fecha de Revisión: 01/2028 Página : 11 de 17
	AOC 1.2	

Glucosa	<40 mg/dl	>500mg/dl	24 horas desde la recepción del resultado crítico
Creatinquinasa (CK)	> 1000 UL		
CK-MB	> 100UL		
Potasio	< 2.2 mmEq/L	>6.6 mEq/L	
Triglicéridos	> 1000 mg/dl		

6.2 RESULTADOS CRITICOS DE ANATOMIA PATOLOGICA

6.2.1 Resultados de biopsias de Cirugía menor

- El tecnólogo médico del Laboratorio de Anatomía Patológica del Hospital Las Higueras mantiene un listado telefónico de referentes de biopsias de la atención abierta (Jefes de Area Técnica).
- El referente de anatomía patológica del CESFAM recibe un correo electrónico con los resultados críticos de biopsias y solicita la gestión de hora con coordinador/a sector o encargado CECOSF según corresponda,
- También TENS de Cesfam hace el retiro de resultados de cirugía menor desde APA (según protocolo) para ser ingresados por jefa/e área técnica, éstos son revisados para también pesquisar resultados críticos, y aquel con diagnóstico crítico es tomado como tal y se procede a su tramitación urgente.
- Jefe/a área técnica sube resultado a ficha de paciente en el soporte digital
- Desde APA igual pudieran subir resultado, pero esto no es dependiente del Cesfam, sólo si ocurre se deja como **documento subido** para su constatación, también puede ser subido por jefe/a área técnica de manera retroactiva si así se determina.
- Una vez recepcionado vía correo electrónico el resultado del examen catalogado como crítico, el/la jefe de área técnica o quien la subrogue, debe

	PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACION DE RESULTADOS CRITICOS	Versión : 01 Fecha de Elaboración : 01 /2023 Fecha de Revisión: 01/2028 Página : 12 de 17
	AOC 1.2	

reenviar el correo a Coordinador/a de sector, Coordinador/a de CECOSF según corresponda.

- En CESFAM y/o Cecosf, el coordinador/a, gestiona con SOME la hora de atención con médico en un plazo **no más allá de 24 horas o antes según criticidad del resultado.**
- Administrativo de SOME y/o de Cecosf adjunta resultado en ficha soporte papel, además gestiona una hora de atención con médico y la comunica telefónicamente al paciente, si no logra comunicarse se envía citación vía papel con estafeta o chofer del establecimiento, y avisa a coordinador/a de la gestión realizada.
- Se registra citación y llamados al paciente.
- En la cita con médico **se notifica al paciente del resultado alterado**, la notificación deberá quedar consignada expresamente en la ficha clínica.
- El médico define conducta a seguir y gestiona la interconsulta a especialidad de nivel secundario.

Examen realizado	Resultado critico	Tiempo máximo para notificar al paciente
Biopsia	Resultado alterado	5 días hábiles desde la recepción del resultado crítico por profesional receptor o encargado de registros

	PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACION DE RESULTADOS CRITICOS	Versión : 01 Fecha de Elaboración : 01 /2023 Fecha de Revisión: 01/2028 Página : 13 de 17
	AOC 1.2	

6.2.2 Resultados críticos de PAP:

Recepción:

- Todos los PAP son recepcionados por TENS de procedimiento, los registra en planilla, y los distribuye a matrona de sector y Cecosf.
- La profesional, matrona receptora del Sector, y/o CECOSF , recibe los resultados distribuidos por TENS y **pesquisa los resultados críticos.**

Notificación de resultados:

- **A usuaria:** La matrona receptora (encargada de registros) de cada sector, y CECOSF , gestiona citación a la usuaria desde SOME, según severidad del caso no excediendo un plazo para la atención de más de **5 días hábiles**, desde la recepción del resultado crítico.
- En atención directa notifica el resultado a la usuaria, registrando este en tarjetón de PAP y ficha clínica.
- Genera la interconsulta a la Unidad de patología cervical del Hospital Las Higueras para su evaluación y manejo.

Examen realizado	Resultado critico	Tiempo máximo para notificar al paciente
• Frotis citológico (Papanicolau) del Cuello uterino o cúpula vaginal • Segundos PAP atípicos • PAP atípicos que no descartan una	Cualquier NIE o cáncer in Situ	5 días hábiles desde la recepción del resultado crítico por profesional receptor o encargado de registros

	PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACION DE RESULTADOS CRITICOS	Versión : 01 Fecha de Elaboración : 01 /2023 Fecha de Revisión: 01/2028 Página : 14 de 17
	AOC 1.2	

Lesión de Alto Riesgo • Test del Virus VPH 16 y VPH 18		
---	--	--

6.3 RESULTADOS CRITICOS DE IMAGENOLOGIA

6.3.1 Resultados críticos de mamografías y ECO mamaria

Recepción:

- La/el profesional encargada/o del subprograma de mamas y Jefa/e de Área Técnica reciben desde CEREDIM o desde la Unidad de Convenios de la DISAM, Tomé, un correo electrónico con el resultado crítico.
- La Matrona receptora, informa y entrega resultado critico a la matrona del sector o envia al ceceosf si correspondo, el examen impreso

Notificación de resultados:

- La matrona tratante de cada sector, CECOSF, gestiona citación a la usuaria desde SOME, no excediendo un plazo para la atención de más de **cinco días hábiles**, desde la recepción del resultado crítico.
- En atención directa se notifica el resultado a la usuaria, registrando este en Tarjetón de Mamas y ficha clínica.
- Genera la interconsulta a la Unidad de patología mamaria del Hospital Las Higueras para su evaluación y manejo.

	PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACION DE RESULTADOS CRITICOS	Versión : 01 Fecha de Elaboración : 01 /2023 Fecha de Revisión: 01/2028 Página : 15 de 17
	AOC 1.2	

Examen realizado	Resultado critico	Tiempo máximo para notificar al paciente
Mamografía	Bi Rads 4 o cualquier resultado mayor a este	5 días hábiles desde la recepción del resultado crítico por profesional receptor o encargado de registros
Ecografía Mamaria	Bi Rads 4 o cualquier resultado mayor a este	

7.REQUISITOS DE DOCUMENTACION

- Libro de registros de notificación

8.REFERENCIAS

- Nota Técnica: Notificación de Valores o Resultados Críticos. *Recomendaciones Generales* Laboratorio Clínico, Anatomía Patológica e Imagenología. Unidad de Asesoría Técnica Subdepartamento de Gestión de Calidad en Salud. Junio 2013.
- Norma de Elaboración y Control de documentos Cesfam Dr Alberto Reyes, Versión 3.

9. EQUIPO PARTICIPANTE:

- Claudia Mosso Fritz, Encargada Comunal Calidad DISAM Tomé.
- Valentina Henríquez . Jefe de Área Técnica del CESFAM Dr. Alberto Reyes.
- Pamela Pérez Sepúlveda, Matrona Sector Verde, Integrante Miniequipos de Calidad, CESFAM Dr. Alberto Reyes
- Ninoska Dunn Torres, Enfermera Procedimientos CESFAM Dr. Alberto Reyes

	PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACION DE RESULTADOS CRITICOS	Versión : 01 Fecha de Elaboración : 01 /2023 Fecha de Revisión: 01/2028 Página : 17 de 17
	AOC 1.2	

12. MODIFICACION DEL DOCUMENTO

Revisión N°	Página/s Modificada/s	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia de Versión Anterior	Autor Versión Anterior
0				