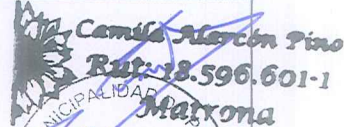


 CESFAM DR. MIGUEL SOLAR	CÓDIGO: AOC 1.2-APA		Vigencia: 5 años
	Protocolo Notificación Valores Críticos de Laboratorio CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar		Fecha de Emisión: Marzo 2024
	Versión: 1	1 de 12	Fecha de Revisión: Marzo 2029
			Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente

PROTOCOLO NOTIFICACIÓN VALORES CRÍTICOS DE ANATOMÍA PATOLOGICA CESFAM DR. MIGUEL ÁNGEL SOLAR

	Nombre	Profesión/Cargo	Firma
Elaborado por:	Camila Alarcón Pino	Matrona, Encargada de Salud Sexual y Reproductiva CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar	 Camila Alarcón Pino Rut: 18.596.601-1 Matrona
	Francisco Hervera Ríos	Enfermero, Encargado de Calidad CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar	
Revisado por:	Rossana Pezoa Urbina	Enfermera, Asesora Comunal Calidad y Seguridad del Paciente	
Aprobado por:	Héctor Osorio Carvajal	Enfermero, Director CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar	 
Fecha:	07 MAR 2024		

 CESFAM DR. MIGUEL SOLAR	CÓDIGO: AOC 1.2-APA		Vigencia: 5 años
	Protocolo Notificación Valores Críticos de Laboratorio CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar		Fecha de Emisión: Marzo 2024 Fecha de Revisión: Marzo 2029
	Versión: 1	2 de 12	Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente

I. TABLA DE CAMBIOS

Versión	Descripción de la Revisión	Elaboró	Revisó	Aprobó
1	Creación del Documento	Camila Alarcón P Francisco Hervera R	Rossana Pezoa U	Héctor Osorio C

	CÓDIGO: AOC 1.2-APA		Vigencia: 5 años
	Protocolo Notificación Valores Críticos de Laboratorio CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar		Fecha de Emisión: Marzo 2024
	Versión: 1	3 de 12	Fecha de Revisión: Marzo 2029
			Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente

II. ÍNDICE

I.	TABLA DE CAMBIOS	2
II.	ÍNDICE	3
III.	INTRODUCCIÓN	4
IV.	OBJETIVO GENERAL	5
V.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
VI.	ALCANCE	5
VII.	RESPONSABLES	5
VIII.	DEFINICIONES	7
IX.	MATERIAL Y EQUIPOS	8
X.	DESARROLLO	8
XI.	DISTRIBUCIÓN	11
XII.	EVALUACIÓN	11
XIII.	DOCUMENTACIÓN REFERENCIA	12

 CESFAM DR. MIGUEL SOLAR	CÓDIGO: AOC 1.2-APA		Vigencia: 5 años
	Protocolo Notificación Valores Críticos de Laboratorio CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar		Fecha de Emisión: Marzo 2024
	Versión: 1	4 de 12	Fecha de Revisión: Marzo 2029
			Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente

III. INTRODUCCIÓN

La calidad en la atención al paciente está estrechamente relacionada con una comunicación efectiva y oportuna de los resultados de las pruebas diagnósticas, especialmente aquellos que requieren una acción inmediata por parte del equipo de salud. En el contexto de la anatomía patológica, donde los diagnósticos pueden ser cruciales para determinar el tratamiento adecuado, es fundamental que los resultados críticos sean comunicados de manera eficiente para minimizar riesgos y garantizar una respuesta rápida.

Los estándares internacionales de acreditación, incluidos los del Sistema Nacional de Acreditación en Chile, exigen que los prestadores de salud implementen procedimientos para la notificación oportuna de resultados críticos. Esto es particularmente relevante en áreas como anatomía patológica, donde la rapidez en la comunicación de ciertos hallazgos puede ser determinante para la evolución del paciente.

Desde que Lundberg introdujo el concepto de "valores críticos" en 1972, los cuales se refieren a resultados diagnósticos que representan un peligro inminente para la vida del paciente, este término se ha expandido a diversas disciplinas, incluida la anatomía patológica. La adecuada notificación de estos valores es clave para garantizar que los diagnósticos que requieren intervención urgente sean gestionados sin demoras.

A pesar de que no existen listas universales de valores críticos, existen recomendaciones internacionales que orientan la definición de los mismos, las cuales deben ser consensuadas por los profesionales involucrados en cada institución. La notificación oportuna de estos resultados no solo mejora la salud del paciente, sino que también optimiza los recursos, reduciendo costos asociados a la atención médica.

	CÓDIGO: AOC 1.2-APA		Vigencia: 5 años
	Protocolo Notificación Valores Críticos de Laboratorio CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar		Fecha de Emisión: Marzo 2024 Fecha de Revisión: Marzo 2029
	Versión: 1	5 de 12	Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente

IV. OBJETIVO GENERAL

Establecer un protocolo institucional para la notificación de valores críticos de anatomía patológica a los profesionales de salud, asegurando una comunicación oportuna, clara y efectiva, que permita al paciente recibir la atención médica adecuada y oportuna frente a diagnósticos que representen un riesgo para su salud.

V. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Definir los valores críticos de anatomía patológica que requieren notificación por los profesionales de salud, según los protocolos y exámenes realizados en el CESFAM.
2. Establecer un procedimiento estandarizado de notificación de resultados críticos de anatomía patológica a los profesionales de salud, que especifique los métodos, plazos y pasos a seguir para asegurar que los resultados sean comunicados de manera adecuada y oportuna.
3. Asignar responsabilidades en el proceso de notificación de resultados críticos de anatomía patológica, asegurando que el personal encargado esté debidamente capacitado y cuente con los recursos necesarios para realizar la notificación de forma efectiva y en tiempo oportuno.

VI. ALCANCE

Personal TENS, Matronas, Enfermera Comunal de Calidad y encargada comunal de resolutiveidad/ cirugía menor, que participan del proceso de trazabilidad de valores críticos. Valores críticos de anatomía patológica descritos en este protocolo.

VII. RESPONSABLES

Director/a CESFAM:

- Velar por el cumplimiento de lo establecido en el presente documento.
- Proveer de los recursos necesarios para el cumplimiento del protocolo.

	CÓDIGO: AOC 1.2-APA		Vigencia: 5 años
	Protocolo Notificación Valores Críticos de Laboratorio CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar		Fecha de Emisión: Marzo 2024
	Versión: 1	6 de 12	Fecha de Revisión: Marzo 2029
			Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente

Encargado/a Comunal Convenios componente cirugía menor:

- Recibir la alerta de valor crítico de biopsia de cirugía menor desde laboratorio de anatomía patológica en convenio.
- Coordinar con TENS Estafeta su retiro máximo en 2 días hábiles desde recepcionado el mail.
- Coordinar entrega a Encargado/a Comunal de Calidad para su notificación.

Matrón/a encargado programa salud sexual y reproductiva (SSyR) del CESFAM o a quién delegue:

- Recepcionar los informes de valores críticos de PAP enviados desde el Laboratorio de anatomía patológica en convenio.
- Toma conocimiento de valores críticos de VPH descargados de plataforma por TENS maternal y gestiona su notificación.
- Registrar los valores críticos en el libro de trazabilidad de PAP/VPH y registrar su nombre y apellido en recepción.
- Supervisar y/o ejecutar la notificación telefónica de valor crítico.
- Supervisar la notificación presencial según lo establecido en este protocolo.

Matrona clínica:

- Informar presencialmente a usuaria de valor crítico de PAP/VPH.
- Realizar interconsulta de derivación según corresponda.
- Registrar en ficha clínica la información entregada a usuario sobre resultado de examen crítico.

TENS Estafeta:

- Entregar el mismo día o máximo 1 día hábil desde que recibe el informe de valor crítico en laboratorio de anatomía patológica, en caso de PAP a TENS Maternal y/o a matrona encargada de programa de SSyR, y en caso de biopsia de cirugía menor a Enfermera Encargada comunal de Calidad.
- Registra su nombre y apellido en libro de trazabilidad correspondiente de la entrega realizada.

TENS Maternal:

- Registrar su nombre y apellido en libro de trazabilidad correspondiente de la recepción de informe de resultado crítico realizada.

	CÓDIGO: AOC 1.2-APA		Vigencia: 5 años
	Protocolo Notificación Valores Críticos de Laboratorio CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar		Fecha de Emisión: Marzo 2024 Fecha de Revisión: Marzo 2029
	Versión: 1	7 de 12	Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente

- Informar a Encargada de Salud Sexual y reproductiva la recepción de resultado críticos.
- Contactar a usuaria para notificación de examen alterado e información de gestión de cita con profesional matró/a para la notificación presencial en detalle del resultado crítico.
- Registrar en ficha clínica la notificación y la gestión de cita realizada.

Encargado/a Calidad Comunal:

- Registrar nombre y apellido en libro de trazabilidad correspondiente de la recepción realizada.
- Registrar el valor crítico en el libro.
- Notificar telefónicamente a usuario/a afectada de resultado de examen alterado.
- Coordinar hora de atención para notificación presencial de valor crítico y derivación correspondiente por médico.
- Registrar en ficha clínica la actividad de notificación de examen crítico.

VIII. DEFINICIONES

Valor crítico de examen de anatomía patológica: aquellos resultados de pruebas diagnósticas, como biopsias y citologías, que indican un alto riesgo de morbilidad para el paciente, aunque no representen una amenaza inmediata para la vida. Estos resultados requieren una notificación efectiva y oportuna para iniciar el tratamiento adecuado.

Metodología Read-Back: proceso de comunicación utilizado principalmente en entornos de atención médica y otros sectores críticos (como aviación o telecomunicaciones), donde la información transmitida por una persona es repetida (o leída de vuelta) por la persona que la recibe, con el objetivo de verificar que la información recibida es correcta y minimizar errores. Emisor envía la comunicación receptora la recibe y repite lo recibido, el emisor confirma o modifica lo enviado según corresponda.

	CÓDIGO: AOC 1.2-APA		Vigencia: 5 años
	Protocolo Notificación Valores Críticos de Laboratorio CEFAM Dr. Miguel Ángel Solar		Fecha de Emisión: Marzo 2024
	Versión: 1		8 de 12
			Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente

IX. MATERIAL Y EQUIPOS

1. Aparato electrónico conectado a red MINSAL para acceder a Rayen y registrar en ficha del usuario.
2. Registro de valores críticos de laboratorio para construcción de Indicador.
3. Teléfono con salida a celulares para poder ubicar a los usuarios.

X. DESARROLLO

A. Resultados que requieren de notificación como Valor crítico

TIPO DE MUESTRA	VALOR CRÍTICO A NOTIFICAR
Citología PAP	<ul style="list-style-type: none"> - PAP Sugerente de Cáncer Invasor - PAP sugerente de Neoplasia intraepitelial (NIE 1, 2, 3 o Ca in situ) - Segundo PAP atípico inespecífico. - Primer PAP Atípico de alto grado glandular
VPH	<ul style="list-style-type: none"> - VPH 16 - VPH18 - 2° VPH Alto Riesgo - VPH OAR + H1
Biopsia Cirugía menor	Biopsia sugerente de melanoma, o que indica melanoma

B. Procedimiento de Notificación y plazos:

Resultado crítico PAP/VPH

- En el caso de **PAP**, laboratorio en convenio envía resultado crítico con TENS Estafeta, quien tiene 1 día hábil para entregar a TENS Maternal, o a quien la subrogue.
- TENS Maternal informará a Encargada de Salud Sexual y Reproductiva o, quien la subrogue, para conocimiento del o los casos y registro de los mismos para consolidación de información pertinente. Igual situación se considerará para los resultados de **VPH** descargados desde plataforma por parte de TENS maternal.
- TENS maternal tendrá **48 horas hábiles** desde la recepción de resultado crítico, para notificar a usuaria vía telefónica la existencia de un examen alterado e

	CÓDIGO: AOC 1.2-APA		Vigencia: 5 años
	Protocolo Notificación Valores Críticos de Laboratorio CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar		Fecha de Emisión: Marzo 2024 Fecha de Revisión: Marzo 2029
	Versión: 1	9 de 12	Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente

informar de la gestión de cita presencial con matrona clínica quien entregará detalles del resultado crítico a la usuaria.

- La cita presencial programada no podrá exceder de 10 días hábiles desde la notificación a usuaria del resultado.
- La notificación de valores críticos quedará registrada en ficha clínica en los plazos establecidos en el presente protocolo, esto es, dentro de las 48 horas hábiles de recepcionado el resultado crítico.

Resultado crítico biopsias de cirugía menor

- Laboratorio de anatomía patológica en convenio envía mail a Encargada Convenios Componente Cirugía menor, alertando que hay un valor crítico para que informe sea retirado.
- Encargada coordinará el retiro por TENS estafeta en un plazo máximo de 2 días hábiles.
- TENS estafeta tendrá un plazo de 1 día hábil para entregar informe a Encargada/o Comunal de Calidad.
- Encargado/a de Calidad tendrá un plazo de **48 hrs hábiles** de recepcionado el informe para notificar de manera telefónica al usuario de la existencia de un resultado alterado.
- Deberá coordinar cita con médico de sector para la información presencial de resultado crítico a usuario/a y derivación correspondiente.
- La cita programada no deberá exceder los 10 días hábiles desde la notificación a usuario/a de resultado por parte de encargada comunal de calidad.

C. Consideraciones generales de la notificación de valores críticos:

- Funcionario encargado de la Notificación de valores críticos debe revisar examen y según los rangos realizar notificación en plazo establecido vía telefónica.
- Además, para efectos de registros debe:
 - Agendar paciente tipo de agenda: Consulta Abreviada.
 - Siempre registrar la actividad Revisión de exámenes, actividad notificación examen crítico.
 - Deberá preagendar hora para evaluación presencial e indicar a usuario fecha, hora y profesional que le entregará detalles de su examen.

	CÓDIGO: AOC 1.2-APA		Vigencia: 5 años
	Protocolo Notificación Valores Críticos de Laboratorio CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar		Fecha de Emisión: Marzo 2024
	Versión: 1	10 de 12	Fecha de Revisión: Marzo 2029
			Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente

- Debe registrar número de teléfono al que se contacta, hora de contacto y nombre de la persona que recibe la notificación. Si no logra contacto en primera llamada, deberá registrar número de intentos de contacto telefónico, hasta 3 llamadas dentro de la jornada, e insistir dentro de los días de plazo de notificación. Si no se logra contactar en los plazos establecidos, se deberá realizar rescate por TENS en domicilio, aunque sea fuera del plazo de notificación.
- El valor crítico se debe notificar al usuario; en caso de menores de edad se notificará a padre o tutores; en caso de usuario del PADDs se notificará al cuidador y en caso de adulto mayor, se podrá notificar a su número de contacto registrado en ficha clínica y/o a acompañante de estrategia ECICEP registrado en la ficha clínica.
- Además, debe registrar el resultado del valor crítico que se está notificando, acción indicada al usuario; debe registrar con qué profesional le agendó la cita, fecha y hora de la misma.
- Si la persona que recibe la llamada, le solicita envío de valor crítico por mail, puede realizarlo, dejando registro de esto en la ficha clínica.

D. Metodología Read-Back:

- Al momento de que le contesten debe presentarse con su nombre, profesión y Centro de Salud.
- Indica que se debe contactar con paciente, en caso de menores de edad, a padre o tutores, a usuario del PADDs al cuidador y adulto mayor a su número de contacto y/o a acompañante de estrategia ECICEP, indicando que usted tiene un valor de examen alterado que requiere de evaluación por profesional médico y o matrón según corresponda y le indicará la hora agendada, nombre de profesional, hora y fecha de la cita, o si se debe trasladar a servicio de urgencia.
- Una vez que entrega la información debe preguntar a usuario que es lo que debe hacer, si responde bien, finaliza llamada, y de lo contrario corrige, y le solicita que le repita nuevamente, hasta cerciorarse que recepciona de manera adecuada la información.

	CÓDIGO: AOC 1.2-APA		Vigencia: 5 años
	Protocolo Notificación Valores Críticos de Laboratorio CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar		Fecha de Emisión: Marzo 2024
	Versión: 1		11 de 12
			Fecha de Revisión: Marzo 2029
			Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente

E. Responsables de la notificación de valores críticos:

- TENS maternal y/o Matrona encargada de Salud Sexual y reproductiva o quien le subroga en casos de citologías PAP/VPH.
- Encargada/o Calidad Comunal en casos de biopsias.

XI. DISTRIBUCIÓN

1. Director/a CESFAM.
2. Referente de Calidad del CESFAM.
3. Jefes de Sector.
4. Encargados de Programas.
5. Encargados de Notificación de Valores Críticos

XII. EVALUACIÓN

NOMBRE DEL INDICADOR	AOC 1.2 APA: Notificación Oportuna de valores críticos de PAP/VPH	
TIPO DE INDICADOR	De Proceso	
FÓRMULA DE CÁLCULO	$\frac{\text{N° de PAP y VPH con resultado crítico recepcionados y notificados dentro del plazo definido en el periodo}}{\text{N° total de PAP y VPH con resultado crítico recepcionados en el mismo periodo}} \times 100$	X100
UMBRAL DE CUMPLIMIENTO	98%	
PERIODICIDAD DE LA EVALUACIÓN	Trimestral	
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	Encargado/a de Salud Sexual y Reproductiva o quien subroga	
FUENTE PRIMARIA	Planilla de resultados críticos de PAP/VPH Libro de trazabilidad PAP/VPH Ficha Clínica	
FUENTE SECUNDARIA	Pauta de Cotejo de Supervisión de valores críticos, e informe trimestral	
METODOLOGÍA	Se considerará el universo de resultados críticos de PAP y VPH recepcionados en el trimestre a evaluar. El universo estará conformado por el total de exámenes PAP y VPH con valores críticos recepcionados e ingresados en planilla Excel en el trimestre a evaluar. Al universo del trimestre a evaluar se le aplicará pauta de supervisión de notificación oportuna de valor crítico, la cual cada caso se dará por cumplido si cumple el plazo de notificación establecido en protocolo.	

	CÓDIGO: AOC 1.2-APA		Vigencia: 5 años
	Protocolo Notificación Valores Críticos de Laboratorio CEFAM Dr. Miguel Ángel Solar		Fecha de Emisión: Marzo 2024
	Versión: 1	12 de 12	Fecha de Revisión: Marzo 2029
			Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente

NOMBRE DEL INDICADOR	AOC 1.2 APA: Notificación Oportuna de valores críticos de biopsias	
TIPO DE INDICADOR	De Proceso	
FÓRMULA DE CÁLCULO	$\frac{\text{N° de biopsias con resultado crítico recepcionados y notificados dentro del plazo definido en el periodo}}{\text{N° total de biopsias con resultado crítico recepcionados en el mismo periodo}} \times 100$	X100
UMBRAL DE CUMPLIMIENTO	100%	
PERIODICIDAD DE LA EVALUACIÓN	Trimestral	
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	Encargado/a Comunal de Calidad o quien subrogue	
FUENTE PRIMARIA	Planilla de resultados críticos de Biopsias Libro de trazabilidad de biopsias Ficha Clínica	
FUENTE SECUNDARIA	Pauta de Cotejo de Supervisión de valores críticos e informe trimestral	
METODOLOGÍA	Se considerará el universo de resultados críticos de biopsias recepcionados en el trimestre a evaluar. El universo estará conformado por el total de biopsias con valor crítico recepcionadas e ingresadas en planilla Excel en el trimestre a evaluar. Al universo del trimestre a evaluar, se le aplicará pauta de supervisión de notificación oportuna de valor crítico, la cual cada caso se dará por cumplido si cumple el plazo de notificación establecido en protocolo.	

XIII. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

1. Ministerio de Salud de Chile. (2017). *Guía de prácticas para la notificación de valores críticos de laboratorio en los centros de salud públicos y privados en Chile*. Recuperado de <https://www.minsal.cl>
2. The Joint Commission. (2015). *National Patient Safety Goals 2015*. Retrieved from <https://www.jointcommission.org>