
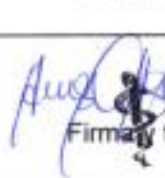





PROTOCOLO DE NOTIFICACIÓN DE RESULTADOS CRÍTICOS

Código: AOC 1.2
Versión: 1
Fecha Elaboración: Abril 2024
Fecha Vigencia: Abril 2029
Página 1 de 9

PROTOCOLO DE NOTIFICACIÓN DE RESULTADOS CRÍTICOS

Elaborado	Revisado	Aprobado
Marcelo Zenteno Silva Encargado de calidad Centro Médico Bioimagen	Ángel Aguirre Médico General Centro Médico Bioimagen	Diego Leyton Tejos Dirección Técnica Centro Médico Bioimagen
Marzo 2024	Abril 2024	Abril 2024
 MARCELO ZENTENO SILVA 8.718.299-1 ENCARGADO DE CALIDAD IMAGENOLÓGICA MEDICA BIOIMAGEN	 Ángel Luis Aguirre MÉDICO CIRUJANO Firma y timbre: 26.457.797-7	 DIEGO LEYTON TEJOS 17.378.090-6 DIRECTOR TÉCNICO IMAGENOLÓGICA MEDICA Firma y timbre BIOIMAGEN



PROTOCOLO DE NOTIFICACIÓN DE RESULTADOS CRÍTICOS

Código: AOC 1.2
Versión: 1
Fecha Elaboración: Abril 2024
Fecha Vigencia: Abril 2029
Página 2 de 10

1. INTRODUCCIÓN

Para realizar diagnóstico de algunas patologías, se considera fundamental la realización de exámenes diagnósticos para definir la conducta a seguir frente a las situaciones en que se debe tratar un cuadro clínico de gravedad.

Para que genere un gran impacto en la prevención de complicaciones de alguna enfermedad, un resultado oportuno permite aplicar tratamientos efectivos, disminuyendo el porcentaje de gravedad y generando la oportunidad de actuar a la brevedad.

Es por lo anteriormente mencionado que se elaboró este documento para guiar en la notificación temprana de los resultados críticos de **Centro Médico Bioimagen**.

2. OBJETIVOS

Estandarizar las conductas y acciones a ejecutar frente a resultados críticos que deben notificarse en forma rápida y oportuna en el **Centro Médico Bioimagen**.

3. ALCANCE

A todos los profesionales: Médico Radiólogo, Tecnólogos Médicos y personal de recepción del Centro Médico Bioimagen y a los pacientes con resultados críticos y sus familiares.

4. RESPONSABLES

Encargado de Calidad: Velar y supervisar el cumplimiento de este documento, elaborar informe mensual de cumplimiento de notificación de resultados críticos.

Médico Radiólogo o Tecnólogo Médico: Responsables de la detección de resultado crítico del examen diagnóstico, y notificación y registro del resultado crítico.

Recepcionista: Responsable de notificar el resultado crítico cuando el Tecnólogo Médico le delegue esta acción.

Encargado de convenios Comunal: Encargado de recibir notificación de resultados críticos desde **Centro Médico Bioimagen** a través de correo electrónico para luego notificar al usuario perteneciente al Centro de Salud de las comunas en convenio.

5. DEFINICIONES

Resultado crítico en una prueba de imagenología: Son aquellos hallazgos nuevos o inesperados que indican que el paciente tiene un elevado riesgo de morbilidad si no se toman las medidas adecuadas de diagnóstico o tratamiento en forma oportuna. También podemos incluir en esta categoría a aquellos hallazgos cuya interpretación difiere de manera significativa de una interpretación e informe preliminar que ya ha sido entregado (discrepancias).



PROTOCOLO DE NOTIFICACIÓN DE RESULTADOS CRÍTICOS

Código: AOC 1.2
Versión: 1
Fecha Elaboración: Abril 2024
Fecha Vigencia: Abril 2029
Página 3 de 10

Notificación Oportuna: Es aquella información de resultado crítico efectuada en un plazo inferior o igual a 3 horas a contar de la hora de emisión del informe por parte del Médico Radiólogo, dejando registro de datos obligatorios en libros de registro de resultados críticos (Anexo 2), desde que el Médico Radiólogo informe el examen, hasta que el Tecnólogo Médico o la secretaria se contacte telefónicamente con el usuario.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Superintendencia de Salud. Manual del estándar general de acreditación para prestadores institucionales de atención abierta. (). Por una salud fuerte. <file:///C:/Users/Laptop/Desktop/CARPETAS%20ESCRITORIO/TRABAJO%202023/CURSO%20DE%20CALIDAD%20MEDICHI/M%C3%93DULO%202/PAUTA%20DE%20COTEJO%20MANUAL%20DE%20ATENCI%C3%93N%20ABIERTA.pdf>

Álvarez, m., Valdés, J., Jiménez, L. (2013). Notificación de valores o resultados críticos recomendaciones generales laboratorio clínico, anatomía patológica imagenología. https://supersalud.gob.cl/observatorio/671/articles-8346_recurso_1.pdf

7. DESARROLLO

7.1. LISTADO DE RESULTADOS CRÍTICOS QUE REQUIEREN NOTIFICACIÓN EN CENTRO MÉDICO BIOIMAGEN

Resultado Crítico a notificar	Metodología	Tiempo de respuesta
ACV accidente cerebro vascular (hemorrágico o isquémico) - 1er diagnóstico	Tomografía	3 horas
TVP (trombosis venosa profunda) - 1er diagnóstico	Tomografía	3 horas
TEP (tromboembolismo pulmonar)	Tomografía	3 horas
Neumonías - 1er diagnóstico	Radiología	3 horas
Displasia de cadera	Radiología	3 horas
Colecistitis aguda	Eco abdominal	3 horas
Apendicitis aguda	Eco abdominal	3 horas



PROTOCOLO DE NOTIFICACIÓN DE RESULTADOS CRÍTICOS

Código: AOC 1.2
Versión: 1
Fecha Elaboración: Abril 2024
Fecha Vigencia: Abril 2029
Página 4 de 10

Diverticulitis complicada	Tomografía	3 horas
Torsión testicular	Eco testicular	3 horas
Embarazo tubárico	Eco Ginecológica	3 horas
Muerte Fetal	Eco Ginecológica	3 horas
Bi rads 4 y 5	Mamografía	3 horas
Bi rads 4 y 5	Eco mamaria	3 horas

7.2. PROCEDIMIENTO DE INGRESO DE USUARIOS EN CENTRO MÉDICO BIOIMAGEN

1. Cuando el usuario es ingresado a la plataforma MEDIWEB en la recepción, la secretaria solicita los datos del usuario, dentro de ellos, su correo electrónico.
2. La secretaria sube la orden médica escaneada a la plataforma MEDIWEB, y si el procedimiento requiere la administración de medio de contraste, sube también el consentimiento informado junto con la encuesta de seguridad para exámenes de tomografía computada.
3. Al término del ingreso se envía un usuario y contraseña al correo del paciente para que pueda revisar su resultado cuando se encuentre listo.

Estimado/a, [REDACTED]

Desde nuestro cliente BIOIMAGEN hemos generado una cuenta para poder acceder a nuestro sitio. A continuación te detallaremos el nombre de usuario y contraseña aleatoria generada para usted.

Usuario: [REDACTED]

Contraseña: [REDACTED]

Por su seguridad esta clave deberá ser cambiada. Ingresa a **Perfil** dentro del sistema y selecciona la opción de **Cambio de Contraseña**. Ante cualquier duda contacte a su administrador.

[Ir al Sistema](#)

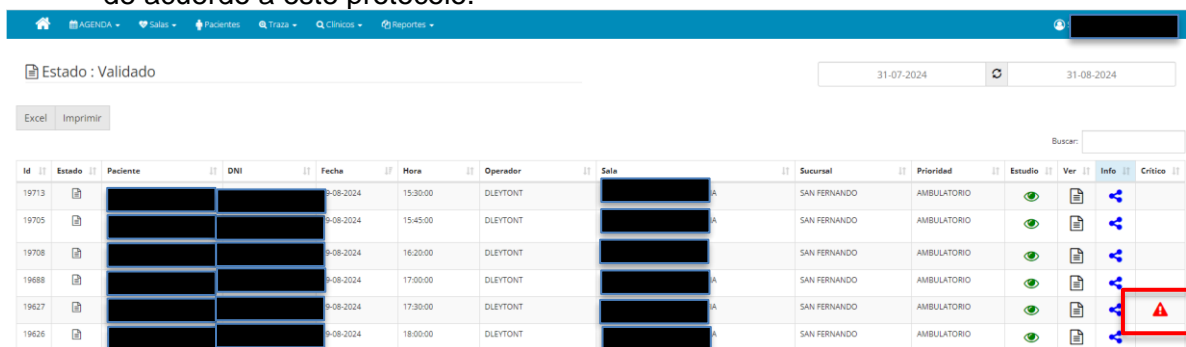
Este es un correo electrónico generado automáticamente. Por favor no responder.

**El tiempo de respuesta del resultado de los exámenes es de 3 días hábiles, solo en caso de resultados críticos son de 3 horas desde que el Médico Radiólogo emite el informe hasta que se notifica al usuario, familiar o representante legal.*

7.3. PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN DE RESULTADO CRÍTICO

a) Cuando el paciente se retira del centro posterior a tomarse el examen.

1. En sala de procedimiento el Tecnólogo Médico durante la realización del examen puede dar una alerta al Médico Radiólogo en caso de detectar una alteración y/o un resultado crítico a través de la plataforma MEDIWEB marcando la opción emergencia, la que será visualizada por el Médico Radiólogo.
2. Esta opción de emergencia se debe marcar al terminar el procedimiento del examen, cuando el Tecnólogo Médico sube las imágenes y la anamnesis del usuario a la plataforma MEDIWEB para que el Médico Radiólogo lo pueda visualizar e informar. (Además, le indica al paciente “que se encuentre pendiente de su celular o de su correo por si fuera necesario comunicarse con él”, solo en el caso de que el paciente se retire posterior a realizarse su examen).
3. Al evidenciar que existe un resultado crítico, el Médico Radiólogo revisará e informará el examen (de TAC, radiografía, ecotomografía, mamografía).
4. El Médico Radiólogo sube el informe del examen a la plataforma MEDIWEB en cuanto se encuentre listo, durante esta acción marca una alerta de resultado crítico para que lo pueda visualizar el Tecnólogo Médico y proceda a realizar la notificación de acuerdo a este protocolo.



Id	Estado	Paciente	DNI	Fecha	Hora	Operador	Sala	Sucursal	Prioridad	Estudio	Ver	Info	Crítico
19713	[Icon]	[Redacted]	[Redacted]	9-08-2024	15:30:00	DLEYTONT	[Redacted]	SAN FERNANDO	AMBULATORIO	[Icon]	[Icon]	[Icon]	
19705	[Icon]	[Redacted]	[Redacted]	9-08-2024	15:45:00	DLEYTONT	[Redacted]	SAN FERNANDO	AMBULATORIO	[Icon]	[Icon]	[Icon]	
19708	[Icon]	[Redacted]	[Redacted]	9-08-2024	16:20:00	DLEYTONT	[Redacted]	SAN FERNANDO	AMBULATORIO	[Icon]	[Icon]	[Icon]	
19688	[Icon]	[Redacted]	[Redacted]	9-08-2024	17:00:00	DLEYTONT	[Redacted]	SAN FERNANDO	AMBULATORIO	[Icon]	[Icon]	[Icon]	
19627	[Icon]	[Redacted]	[Redacted]	9-08-2024	17:30:00	DLEYTONT	[Redacted]	SAN FERNANDO	AMBULATORIO	[Icon]	[Icon]	[Icon]	[Red Triangle]
19626	[Icon]	[Redacted]	[Redacted]	9-08-2024	18:00:00	DLEYTONT	[Redacted]	SAN FERNANDO	AMBULATORIO	[Icon]	[Icon]	[Icon]	

5. Una vez que el Tecnólogo Médico recibe la alerta de resultado crítico, realizará la notificación, y en el caso de que el/ella no puede realizar esta acción, será delegada a la secretaria a través de correo electrónico mesonbioimagen@gmail.com, la que deberá comenzar con el procedimiento de notificación de forma inmediata.
6. El Tecnólogo Médico y/o la secretaria como primera instancia, realizarán la notificación a través de vía telefónica llamando al usuario y/o familiar o tutor. El mensaje que debe entregar se encuentra en el Anexo 1.
7. Si no hay respuesta en tres ocasiones en un periodo de dos horas, se enviará un

- correo electrónico con un mensaje de acuerdo al Anexo 1.
8. Si el usuario es menor de edad, el llamado telefónico es direccionado a sus padres o representante legal, lo mismo ocurre con la necesidad de enviar un correo electrónico.
 9. El resultado se encontrará disponible para cuando quiera acercarse a retirarlo en formato de CD junto al informe impreso.
 10. Si la notificación es a través de vía telefónica, se considera cumplida cuando contesta el paciente, su familiar o tutor (se archivará documento impreso de print de pantalla de la llamada al paciente).
 11. Si la notificación es a través de correo electrónico, se considera cumplida cuando el paciente, su familiar o tutor “acusa recibo” (se archivará documento impreso del correo electrónico enviado).

b) Cuando el paciente se queda a esperar el resultado de su examen.

1. Se realiza el paso 1, 2, 3, y 4 anteriormente mencionados.
2. Una vez que el Tecnólogo Médico recibe la alerta de resultado crítico, el mismo realizará la notificación al paciente que se encuentra esperando su resultado.
3. En el caso de que el/ella Tecnólogo Médico no pueda realizar esta acción, será delegada a la secretaria, quien debe entregar el examen y debe referirle al paciente que “es necesario que el Médico tratante revise el examen, en caso de no ser posible, debe llevarlo con otro Médico para su revisión”.
4. Cada vez que el paciente, su familiar o tutor legal retire un resultado crítico o un resultado no crítico en forma presencial, deberá registrarse en libro foliado de “retiro de exámenes”, el que se encontrará en la recepción.
5. El resultado del examen es entregado en formato de CD junto al informe impreso.
6. Cuando se entregue un resultado crítico, la persona que retira el examen, además de firmar el libro foliado, debe firmar una copia del informe del examen, la que queda archivada en una carpeta en el servicio de imagenología correspondiente (Scanner, rayos, mamografía, ecotomografía, etc).
7. La notificación se considera cumplida cuando firman el libro de retiro de exámenes y la copia del informe.

c) Notificación con Centros de salud en convenio

1. Se realiza el paso 1, 2, 3, y 4 anteriormente mencionados.
2. En el caso de que el resultado crítico sea de un examen de convenio con otro Centro de Salud, la secretaria de **Centro Médico Bioimagen** informará el resultado a través de correo electrónico al encargado de convenios del Centro de Salud correspondiente o a quien sea designado para dicha labor.
3. La notificación se da por cumplida cuando el encargado de convenio o quien esté a cargo de recibir las notificaciones “acusa recibo” dentro de tres horas desde que fue enviado el correo electrónico con la notificación del resultado crítico.

**Es importante mencionar que, desde que se encuentra disponible el resultado del examen*



PROTOCOLO DE NOTIFICACIÓN DE RESULTADOS CRÍTICOS

Código: AOC 1.2
Versión: 1
Fecha Elaboración: Abril 2024
Fecha Vigencia: Abril 2029
Página 7 de 10

en la plataforma MEDIWEB, el paciente puede acceder a revisarlo a través de su usuario y contraseña que fueron enviados en el momento de su ingreso al sistema.

Cada vez que se realice la notificación de un resultado crítico de un examen, el funcionario que realice esta acción deberá registrarla en el libro de notificación de resultados críticos (ANEXO 2) que corresponde a un documento interno de **Centro Médico Bioimagen, el que se encuentra en formato digital en un documento Drive.*

El tiempo de respuesta se mide desde que el Médico sube el informe a la plataforma MEDIWEB hasta que se notifica al usuario, familiar o tutor legal, el cual es de máximo de 3 horas para **Centro Médico Bioimagen.*

8. SISTEMA DE REGISTRO DE NOTIFICACIÓN

El sistema de registro de notificación de resultados críticos corresponde a una planilla que se encontrará en documento DRIVE compartidos con Tecnólogo Médico y secretarías, en la que se registran los siguientes datos:

- Fecha.
- Nombre del paciente.
- RUT.
- Resultado crítico.
- Hora de recepción del informe.
- Hora de notificación.
- Nombre de quien recibe la notificación. (telefónica y/o correo electrónico)
- Parentesco (si aplica).
- Tiempo de respuesta.
- Notificación telefónica.
- Notificación presencial cuando el paciente espera su examen.
- Notificación a través de correo electrónico al paciente.
- Notificación a través de correo electrónico a encargado de convenios.
- Acusa recibo si corresponde (si no hay respuesta telefónica o si es convenio Municipal)
- Cumple (si/no).

9. EVALUACIÓN

Se evaluará el tiempo de respuesta de la notificación de un resultado crítico del **Centro Médico Bioimagen**.

Tiempo definido por **Centro Médico Bioimagen** es de 3 horas.

El procedimiento se medirá con un indicador en forma mensual.

10. HISTORIAL DEL DOCUMENTO



PROTOCOLO DE NOTIFICACIÓN DE RESULTADOS CRÍTICOS

Código: AOC 1.2
Versión: 1
Fecha Elaboración: Abril 2024
Fecha Vigencia: Abril 2029
Página 8 de 10

Versión	Vigencia	Sección	Motivo del cambio
1	2029	N/A	Primera versión para este documento

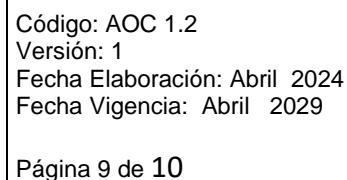
11. DISTRIBUCIÓN

- Gerencia
- Encargado de calidad
- Tecnólogo Médico
- TENS
- Secretarías Administrativas
- Unidad Imagenología

12 ANEXOS:

Anexo 1: Mensaje establecido para notificación telefónica y para notificación a través de correo electrónico.

¿Qué debe decir cuando notifica un resultado crítico por teléfono?	¿Qué debe decir el correo electrónico al notificar un resultado crítico?
<p>Buenas/os (días, tardes, noches), mi nombre es (se identifica el funcionario que está llamando). Estoy llamando de Centro Médico Bioimagen. ¿Me comunico con el/la Sr. ¿O Sra. (nombre del paciente)? /en caso de un menor de edad. ¿me comunico con el padre, madre o tutor legal de..... (nombre del paciente)?</p> <p>El motivo de la llamada es para informar que ya se encuentra disponible el resultado de su examen para que pueda revisarlo en la plataforma con el usuario y contraseña que le enviamos al momento del ingreso. Por favor, se requiere que el resultado del examen sea revisado por su Médico tratante, y en caso de no ser posible, se sugiere llevarlo con otro Médico lo antes posible</p>	<p>Estimado Sr./Sra. (nombre del paciente), en caso de un menor de edad, va dirigido al nombre del padre, madre o tutor legal. Junto con saludar, esperando se encuentre bien.</p> <p>Me comunico con usted desde Centro Médico Bioimagen para informarle que ya se encuentra disponible el resultado de su examen para que pueda revisarlo en la plataforma con el usuario y contraseña que le enviamos al momento del ingreso. Por favor, se requiere que el resultado de su examen sea revisado por su Médico tratante, y en caso de no ser posible, se sugiere llevarlo con otro Médico lo antes posible</p>



Saludos cordiales.

[illegible]

ANEXO 3: Flujograma notificación de resultados críticos.

