SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO

Para el Laboratorio Clínico COLCAN Andrade Narváez SAS, es grato ofrecer a Usted nuestro servicio para la prestación de servicios de exámenes de laboratorio clínico para los pacientes del **DISPENSARIO MÉDICO DE BUCARAMANGA– EJÉRCITO NACIONAL**

Nuestro Laboratorio cuenta con más de 30 años de experiencia logrando mantener altos estándares de calidad gracias a un equipo humano calificado, tecnología de punta y un servicio integral oportuno. Estamos a la vanguardia en el procesamiento de pruebas hormonales, marcadores tumorales, toxicología, biología molecular, citogenética y patología y en la atención directa a pacientes de programas especiales como prevención y tratamiento de enfermedades crónicas, pacientes VIH, renales y poblaciones vulnerables entre otras.

DESCRIPCION DEL SERVICIO

CONTINUIDAD DEL SERVICIO

EL Laboratorio Clínico COLCAN garantiza la calidad de la prestación del servicio al **DISPENSARIO MÉDICO DE BUCARAMANGA– EJÉRCITO NACIONAL** por medio de un recurso humano calificado y a la plataforma estratégica de calidad implementada, para ello contamos con:
Procedimientos en los procesos más críticos orientados a la gestión del riesgo con el fin de asegurar la prestación del servicio de procesamiento de exámenes de laboratorio clínico a los clientes y así asegurar la continuidad de todos los procesos durante la prestación del servicio.

Desde el Direccionamiento de la empresa se realiza la planificación de la prestación del servicio y se dan los recursos para que los diferentes procesos gestionen el riesgo y se tenga estudiado y controlado, es así como los principales procesos involucrados son: Gestión de la información (Sistemas: maneja cuatro software: Athenea, Kawak, SIIGO, Fire Hold) se cuenta con copias de seguridad de la información almacenadas en otros sitios diferentes a la sede principal y mecanismos de barrera que impiden que la información referente a la prestación del servicio pueda ser dañada. Ayudados por el Sistema de Gestión de Calidad se controla el archivo físico, se fortalece mediante el procedimiento de auditoría interna. En el proceso de Gestión de la Tecnología COLCAN cuenta con equipos en backup para realizar montajes además están amparados tanto la infraestructura como los equipos con pólizas que garantizan la recuperación. Se cuenta con una red de apoyo tanto nacional como internacional con el fin de contar con otras posibilidades frente a montajes de pruebas muy especializadas.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

El portafolio de servicios contiene una gama amplia de exámenes y se describen la frecuencia de montaje y la duración del reporte del resultado en días hábiles. Se incluye en el portafolio el código cups con el cual se evidencia el cubrimiento en los exámenes del Plan Obligatorio de Salud, así como aquellos que no están cubiertos por el POS o cualquier solicitud que se presente por parte de ustedes.

RECURSO HUMANO ESPECIALIZADO EN COLCAN

El recurso Humano de COLCAN asciende a los 520 colaboradores distribuidos en tres direcciones; Científica, Calidad y Administrativa. El personal asistencial incluye: médicos patólogos, bacteriólogos, biólogos moleculares, químicos, citohistotecnologos, auxiliares, mensajeros (propios, no es un servicio tercerizado), secretarias y demás personal administrativo.

TECNOLOGIA

COLCAN cuenta con equipos de última tecnología, que cuentan con un programa de mantenimiento y calibración, los cuales pueden ser verificados en cualquier momento por **DISPENSARIO MÉDICO DE BUCARAMANGA– EJÉRCITO NACIONAL** . Si así lo requieren dentro de sus procesos. En caso de cambio de tecnología o implementación de alguna prueba ofertada COLCAN hará llegar a la coordinación al instituto informe de validación de la misma.

OPORTUNIDAD ENTREGA Y VALIDACIÓN DE RESULTADOS

La frecuencia de los montajes de las pruebas muestra la excelente oportunidad que ofrecemos de acuerdo al volumen que manejamos de exámenes especializados.

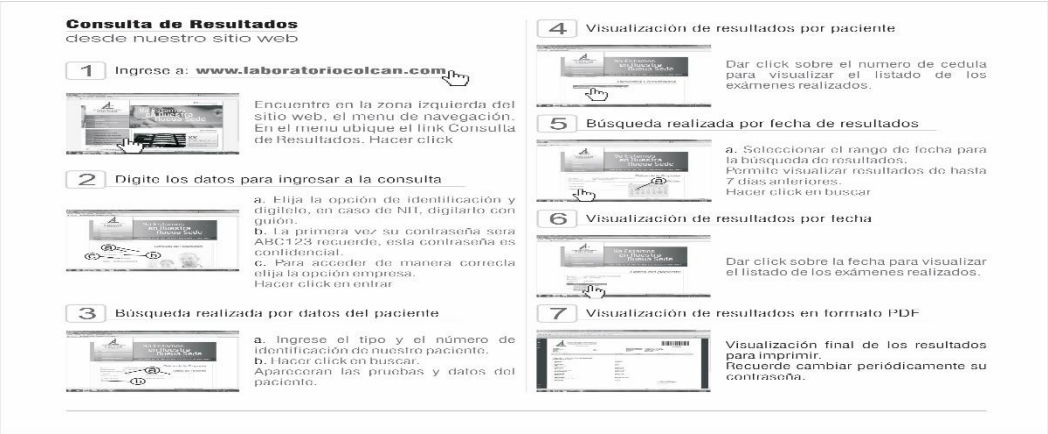
En el portafolio que ofrece Colcan se detalla los días de montaje y los días hábiles de oportunidad para cada una de las pruebas por ser laboratorio de referencia que procesa directamente en Colombia, en exámenes de rutina y especializados se ofrece 24 horas y en alta especialidad y exóticos la mejor oportunidad del mercado por el volumen que se tiene de dichos exámenes.

Todos los resultados tienen un proceso de doble validación: la primera analítica, por parte del bacteriólogo de la sección seguida por la validación clínica a cargo del personal del proceso

Pos-analítico (que incluye médicos patólogos y bacteriólogos) quienes verifican la correlación clínica de los resultados. El sistema que maneja el laboratorio permite verificar el histórico del paciente por eso la importancia de la remisión de todos los datos incluido el número de identificación y la edad.

RESULTADOS A TRAVES DE LA PAGINA WEB

Los resultados estarán disponibles en la página **WEB:** **www.laboratoriocolcan.com** donde podrán consultar sus resultados haciendo uso del Usuario y Clave. Es importante destacar la seguridad de la página, por lo tanto el manejo de la clave es confidencial.



Mecanismos para notificar retrasos en la entrega de resultados

Dentro del proceso de Servicio al Cliente, COLCAN cuenta con un proceso para la notificación de los retrasos en las entregas de los resultados a los clientes. Este registro se llama “comunicaciones con el cliente” es un documento que se diligencia a diario cuando el resultado no se puede validar por fallas, retraso de montajes o confirmaciones. El bacteriólogo responsable de sección informa a coordinación de servicio al cliente quien se encarga de notificar la novedad, el motivo del retraso en la entrega del resultado y registrar con quien se habla en cada entidad.

Sistema de Notificación de Muestras Inaceptables

En COLCAN se cuenta con un proceso pre analítico donde se reciben las muestras y se verifican los criterios de aceptación referidos a cada tipo de muestra, temperatura, cantidad o por incoherencia en la remisión. Cuando se detecta un producto no conforme se registra en el software ATHENEA en tiempo real, el bacteriólogo responsable del proceso realiza la comunicación con el cliente y queda el reporte de la persona que recibió la información y se válida para que el laboratorio remitente pueda ver a través de la página web. Tenemos puntos de control que van desde nuestros mensajeros durante la recolección de las muestras por medio de las planillas de envío y transporte de muestras; el grupo de auxiliares de ingreso y el grupo de bacteriólogos de revisión de órdenes. Todos con el fin de certificar la calidad del ingreso y de la muestra de cada uno de los pacientes remitidos por los clientes.

ESTADISTICAS Y REPORTES

Manejamos el software Athenea con la aplicación Athenea report la cual nos permite generar las estadísticas pertinentes a la prestación del servicio directamente en Excel de manera ágil, oportuna y exacta. La anterior herramienta nos permite entregar los informes requeridos por el Instituto.

PROGRAMA DE CONTROL DE CALIDAD

Mejoramiento Continuo

COLCAN SAS está certificado con la norma ISO 9001:2008, desde el año 2007. Y actualmente se encuentra en proceso de Acreditación en Salud bajo la resolución 123 de 2012; por lo tanto estos

procesos se consolidad para generar los insumos y las estrategias que proveen la mejora de todos los procesos que se realizan dentro de la organización:

- Revisión periódica del SGC por parte de la dirección.
- Auditorías internas con el fin de verificar si las actividades relativas a la calidad y los resultados cumplen con las disposiciones previstas determinando la eficacia del S.G.C.
- Autoevaluaciones
- Seguimiento a ruta critica
- Análisis de Quejas y Reclamos
- Encuestas de Satisfacción
- Control del Producto No conforme
- Aplicación de acciones correctivas y preventivas en cada uno de los procesos
- El área de Talento Humano programa capacitaciones permanentes para todo el personal de COLCAN, de esta manera garantizamos un mejoramiento continuo en todos nuestros procesos
- Seguimiento a los indicadores de gestión de cada proceso, mensualmente se realiza el comité de Gestión de Calidad con los dueños de proceso, donde se verifican el cumplimiento de los indicadores de cada área
- Dentro del proceso de mejora continua en la actualidad nos encontramos en proceso de preparación para la acreditación con base en los estándares de la resolución 1445 de 2006.

SERVICIO DE ASESORIA TÉCNICO-CIENTIFICA

Para brindar a nuestros clientes asesoría técnica detallada concerniente a la toma y envió de muestras a COLCAN o su interpretación clínica contamos con el apoyo científico por parte de un grupo interdisciplinario de médicos patólogos clínicos y bacteriólogos que están a su disposición en el momento que lo requieran.

CAPACITACIÓN

COLCAN ofrece a sus clientes capacitaciones y educación continua en temas de interés, los cuales serán programados de acuerdo a las necesidades y exigencias solicitadas por el **DISPENSARIO MÉDICO DE BUCARAMANGA– EJÉRCITO NACIONAL**

Adicional a esto se ha desarrollo la herramienta virtual llamada Creatic, para ofrecer capacitación virtual en temas tales como toma, preparación y embalaje de las muestras que contará con videos, un marco teórico y actividades que permitan al personal adherirse a los conceptos y ser evaluado una manera fácil y ágil para todos nuestros colaboradores y clientes en temas propios y encaminados a mejorar la prestación del servicio.

El personal del instituto podrá acceder a dicha plataforma para la realización de los cursos disponibles mediante el seguimiento de las siguientes instrucciones.

Acceso Plataforma CREATIC

- Para acceder a CREATIC deberá comunicarse con su asesora comercial Mauricio rivera luna al teléfono 3165224431 por medio del correo electrónico comercial5@laboratoriocolcan.com quien hará el enlace necesario para el acceso a la plataforma y la realización del curso

- A Continuación encontraran adjunto un instructivo en donde se les explicara el paso a paso para realizar cada curso

RED DE APOYO

COLCAN cuenta con una red de apoyo para garantizar el cubrimiento de los exámenes solicitados así que hacen parte de nuestra red algunos laboratorios a nivel local para la remisión de ciertos exámenes que ocasionalmente pueden presentarse, como plan de contingencia y basándonos en la necesidad de contar con aliados que se convierten en proveedores confiables de servicios. Por otra parte tenemos el servicio de remisión de pruebas a nivel internacional**,** para ello contamos con un departamento de referencia y contrareferencia y con el curso y certificación de la IATA.

SERVICIO ATENCIÓN AL CLIENTE

Queremos ofrecerle nuestro total apoyo y colaboración; así cuando Usted presente alguna inquietud o sugerencia con el servicio por favor llame a nuestro Departamento de Atención al Cliente para buscar la solución de forma inmediata. Siempre contara con un Bacteriólogo en la Línea para resolver su inquietud. Nuestro compromiso es con Ustedes.

Estamos en la capacidad de brindar apoyo al CENTRO en cuanto a procesamiento de muestras de rutina en alguna contingencia.

SERVICIO DE REFERENCIA

Contamos con la recepción y procesamiento de las muestras 24 horas en nuestra central de procesamiento ubicada en la Calle 49 No 13-60 Bogotá.

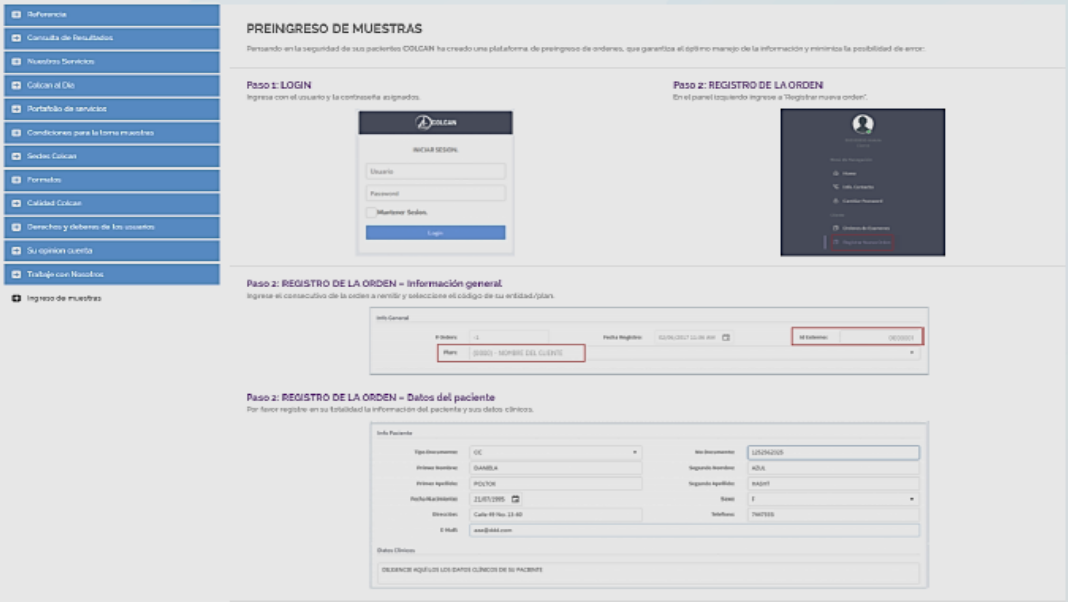
El servicio de mensajería se prestará en la sede del **DISPENSARIO MÉDICO DE BUCARAMANGA–EJÉRCITO NACIONAL.**
Cumpliendo con la normatividad legal vigente y de acuerdo a las frecuencias solicitadas por el instituto.

PRESOLICITUDES

COLCAN cuenta con la posibilidad de realizar el ingreso de las muestras por medio de nuestra página Web, con el uso de la herramienta tecnológica de cargue de pre-solicitudes como se muestra a continuación.

2 En el menú lateral dar clic en “Ingreso de muestras”.

3 Se desplegará el instructivo en donde se detalla paso a paso el manejo de la plataforma para ingresar los datos del paciente correctamente.



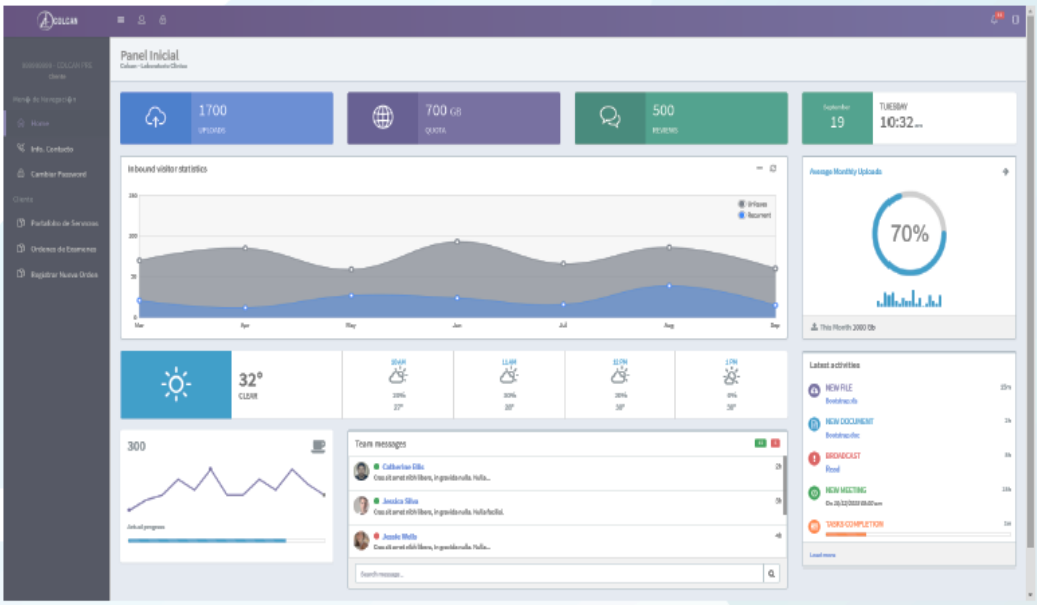
Al final del instructivo encontrará este botón para acceder a la plataforma.

4 Ingresar con el usuario y contraseña entregados.

Paso 1: LOGIN

Ingresa con el usuario y la contraseña asignados.

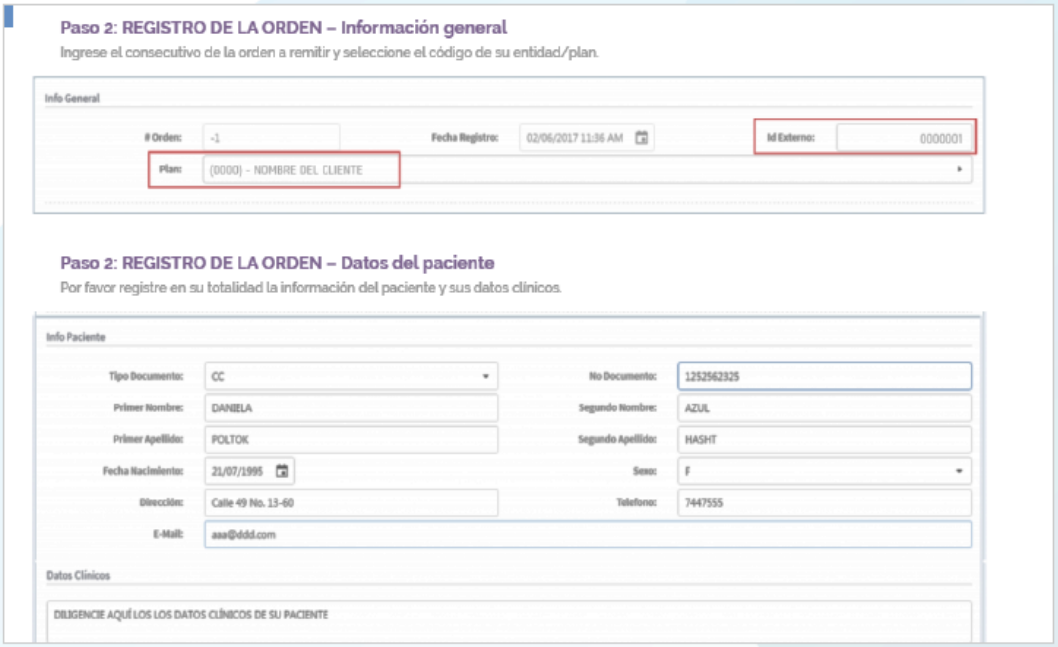
5 Al ingresar a la plataforma encontrará un panel inicial.



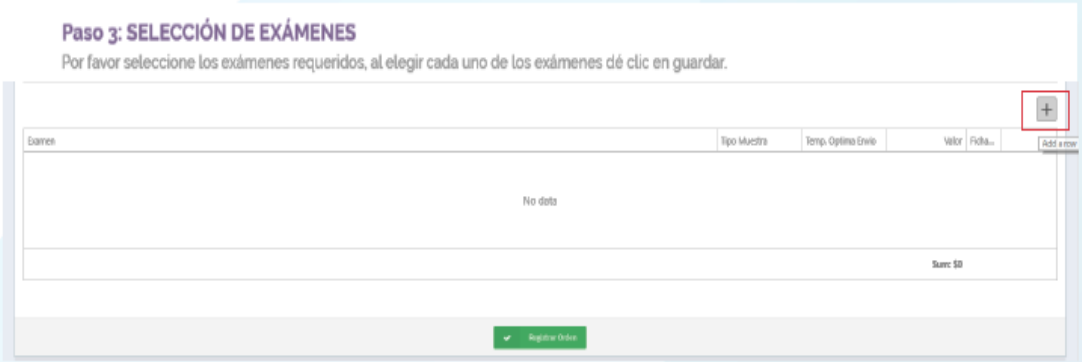
6 En el menú lateral dar clic en "Registrar nueva orden" para dar ingreso al paciente.

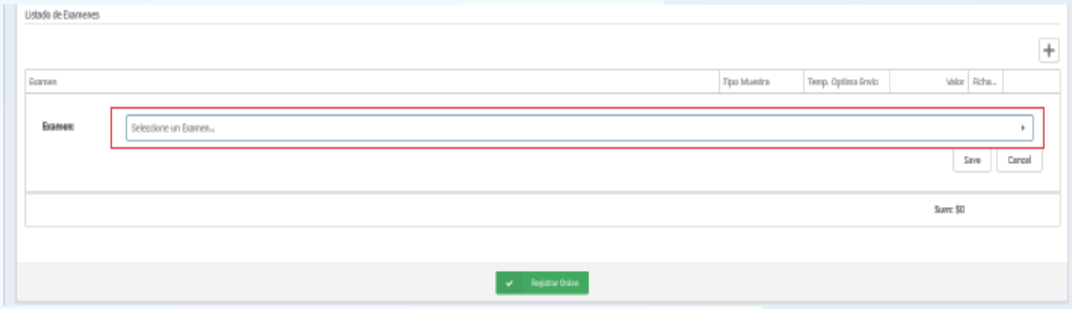
Paso 2: REGISTRO DE LA ORDEN

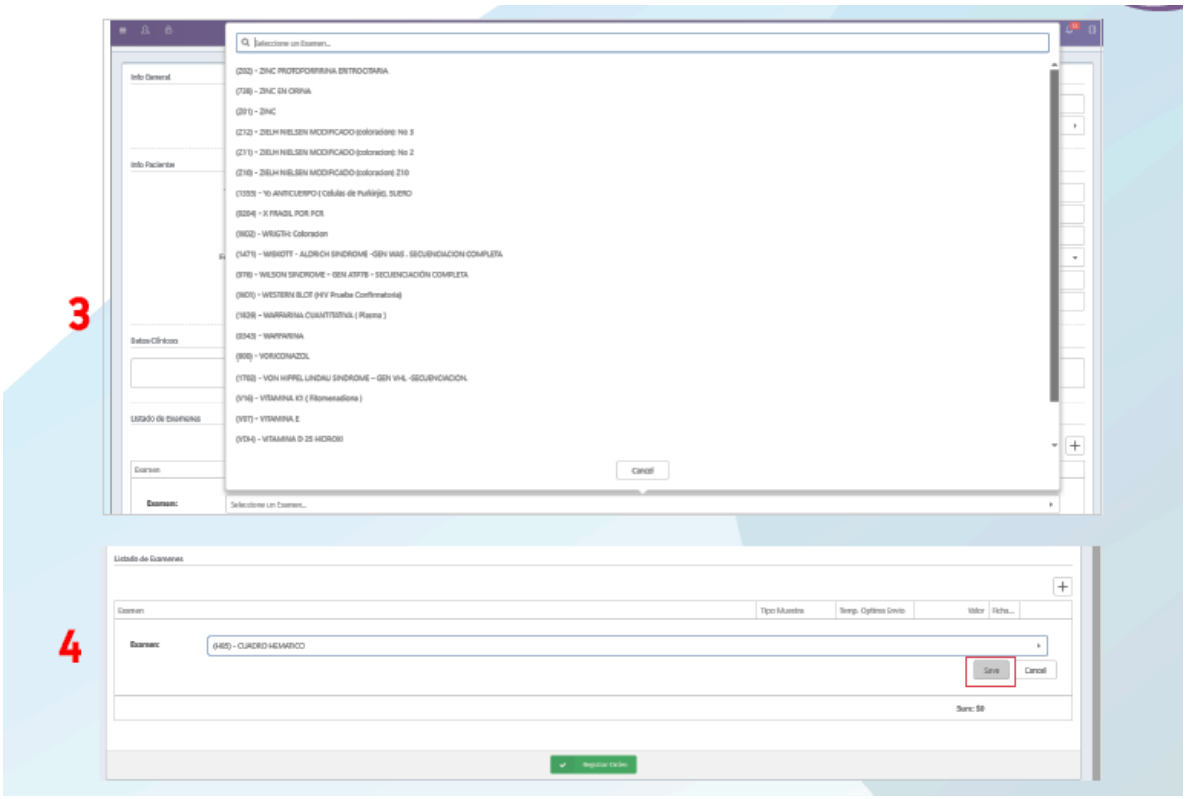
7 Diligenciar los datos solicitados.



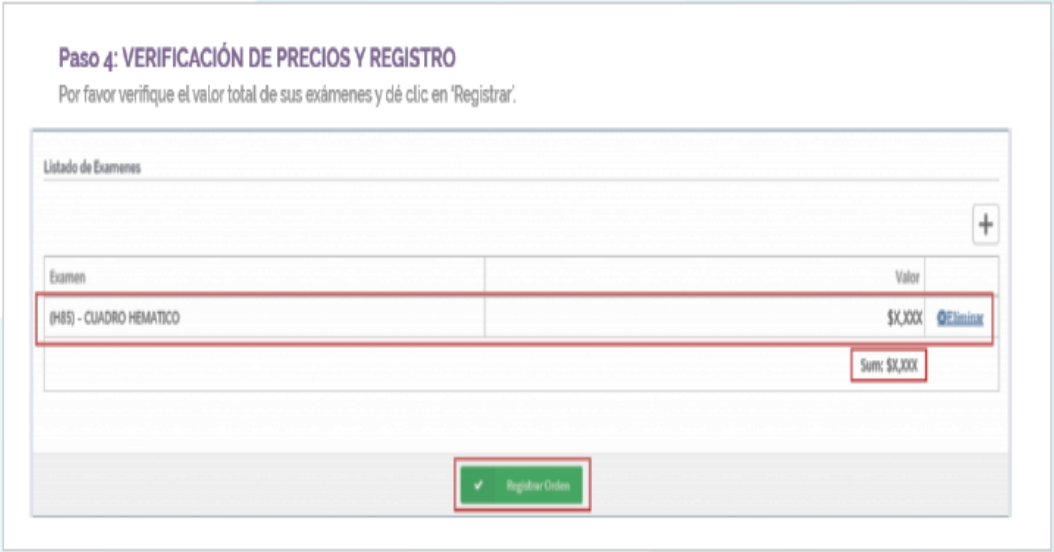
8 Seleccionar el examen a remitir siguiendo estos pasos:







9 Realizar verificación.



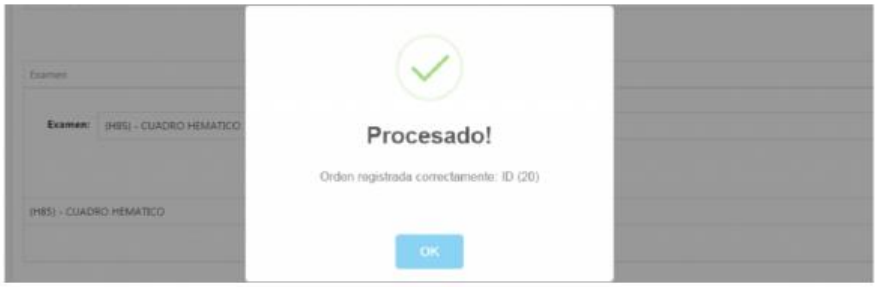
10 Es necesario registrar, y luego confirmar la orden.

1

Paso 5: CONFIRME SU REGISTRO

La plataforma requiere de dos confirmaciones del registro de la orden

Confirmación No. 1

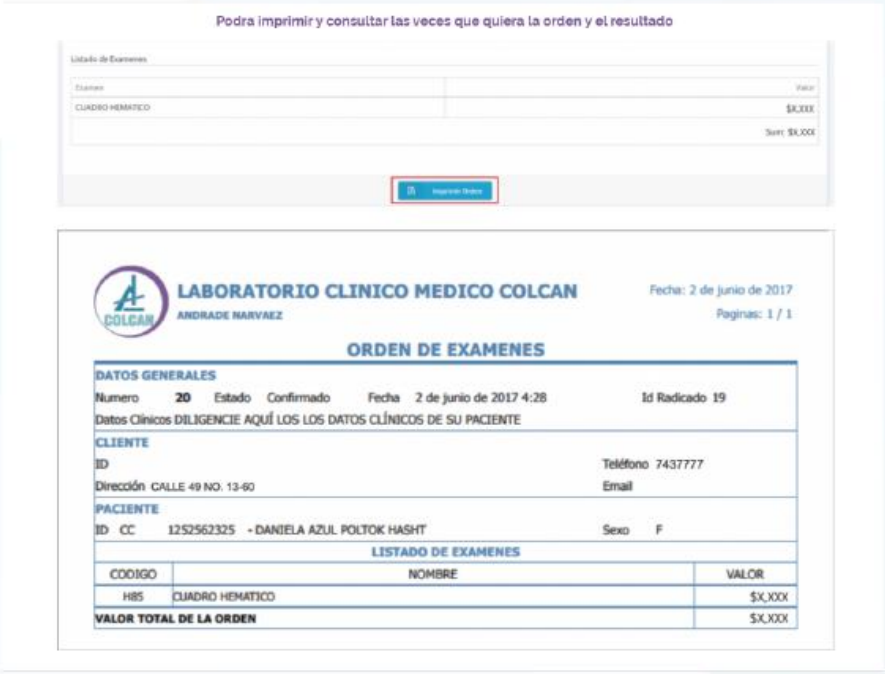


2

Confirmación No. 2

Al recibir este mensaje sabrá que su orden fue ingresada satisfactoriamente

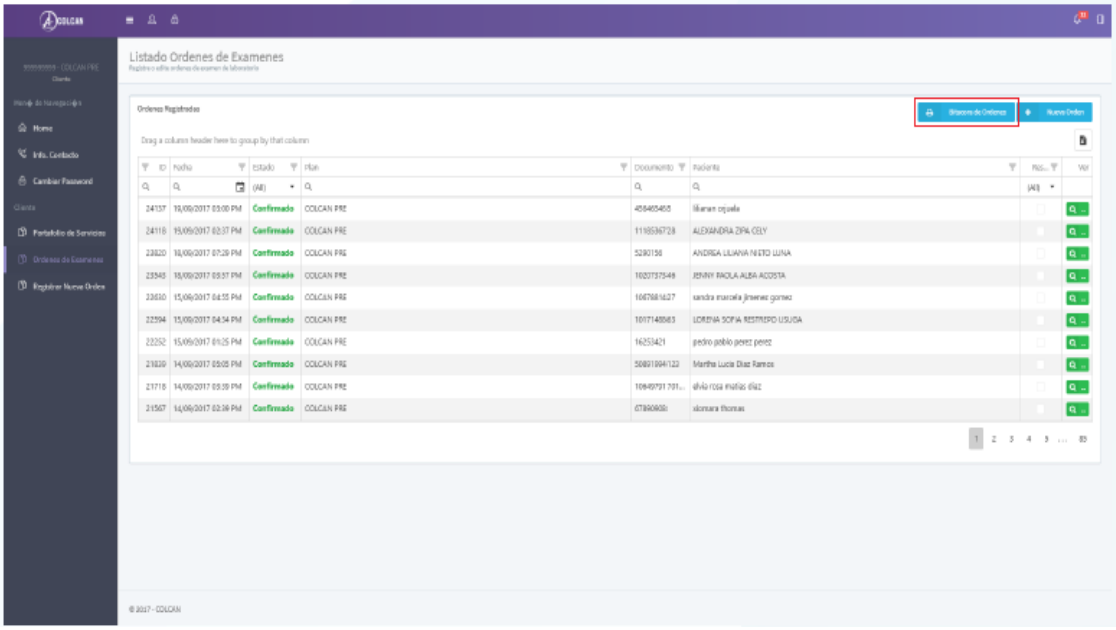
11 Tendrá la opción de imprimir su remisión de forma individual.



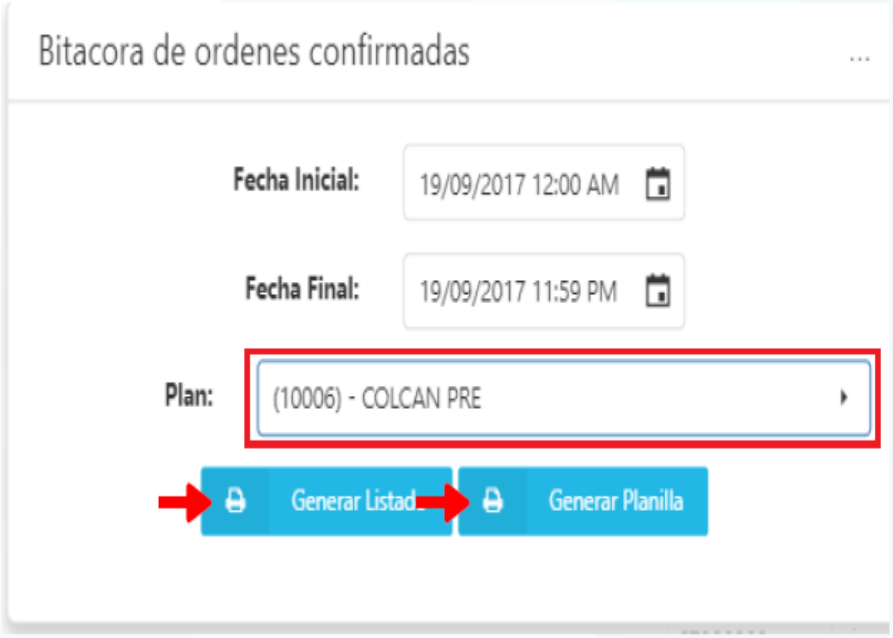
Para generar el consolidado de los pacientes a remitir siga los pasos a continuación:

Paso 1: En el menú lateral dar clic en "Órdenes de exámenes".

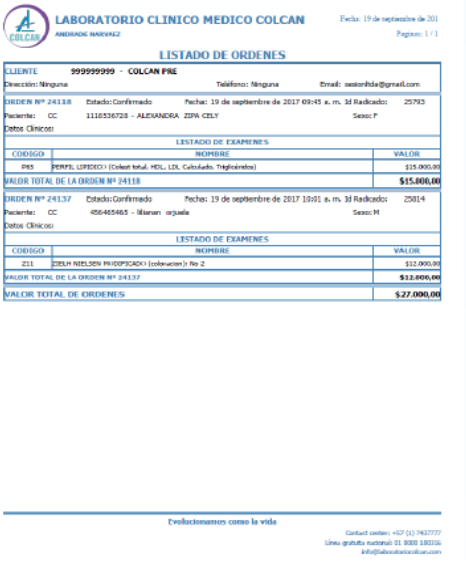
Paso 2: Dar clic en "Bitácora de órdenes".



Paso 3: En la ventana que se despliega por favor ingresar los datos y escoger alguna de las formas de visualización.



LISTADO



LABORATORIO CLINICO MEDICO COLCAN

ANDRADE MARVAEZ

LISTADO DE ORDENES

CLIENTE 999999999 - COLCAN PRE

Dirección: Ninguna Teléfono: Ninguna Email: sesionhtda@gmail.com

ORDEN Nº 24118 Estado:Confirmado Fecha: 19 de septiembre de 2017 09:45 a. m. Id Radicado: 25793

Paciente: CC 1118536728 - ALEXANDRA ZIPA CELY Sexo: F

Datos Clinicos:

LISTADO DE EXAMENES

CODIGO	NOMBRE	VALOR
P65	PERFIL LIPIDICO (Colest total, HDL, LDL Calculado, Triglicéridos)	$15.000,00
VALOR TOTAL DE LA ORDEN Nº 24118		$15.000,00

ORDEN Nº 24137 Estado:Confirmado Fecha: 19 de septiembre de 2017 10:01 a. m. Id Radicado: 25814

Paciente: CC 456465465 - lilianan orjuela Sexo: M

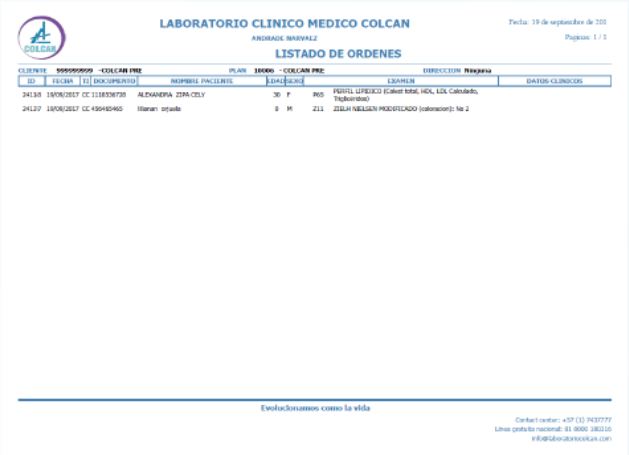
Datos Clinicos:

LISTADO DE EXAMENES

CODIGO	NOMBRE	VALOR
Z11	ZIELH NIELSEN MODIFICADO (coloracion): No 2	$12.000,00
VALOR TOTAL DE LA ORDEN Nº 24137		$12.000,00
VALOR TOTAL DE ORDENES		$27.000,00

Evolucionamos como la vida

PLANILLA



LABORATORIO CLINICO MEDICO COLCAN

ANDRADE MARVAEZ

LISTADO DE ORDENES

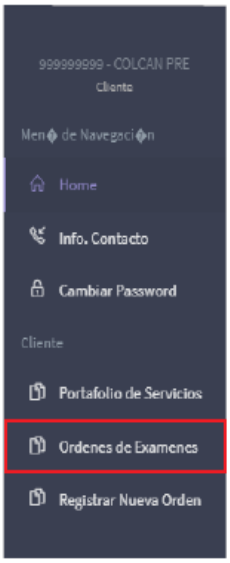
CLIENTE 999999999 - COLCAN PRE PLAN 10006 - COLCAN PRE DIRECCION Ninguna

ID	FECHA	TI	DOCUMENTO	NOMBRE PACIENTE	EDAD	SEXO	EXAMEN	DATOS CLINICOS
24118	19/09/2017	CC	1118536728	ALEXANDRA ZIPA CELY	30	F	P65 PERFIL LIPIDICO (Colest total, HDL, LDL Calculado, Triglicéridos)	
24137	19/09/2017	CC	456465465	lilianan orjuela	0	M	Z11 ZIELH NIELSEN MODIFICADO (coloracion): No 2	

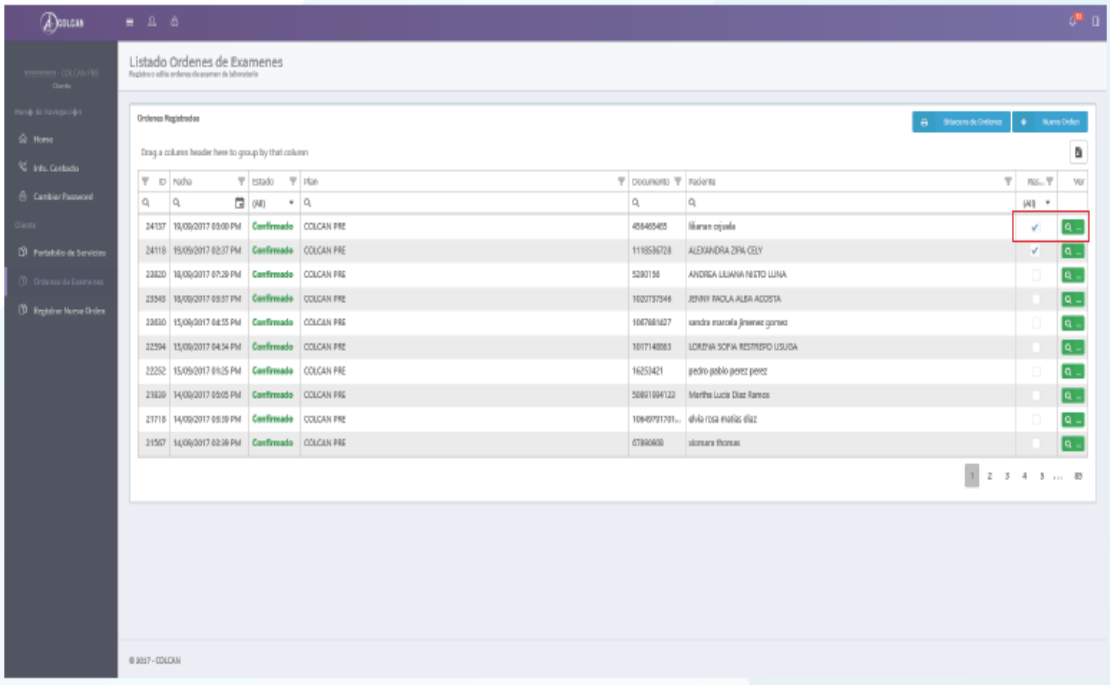
Evolucionamos como la vida

Para consultar los resultados de sus pacientes siga los pasos a continuación:

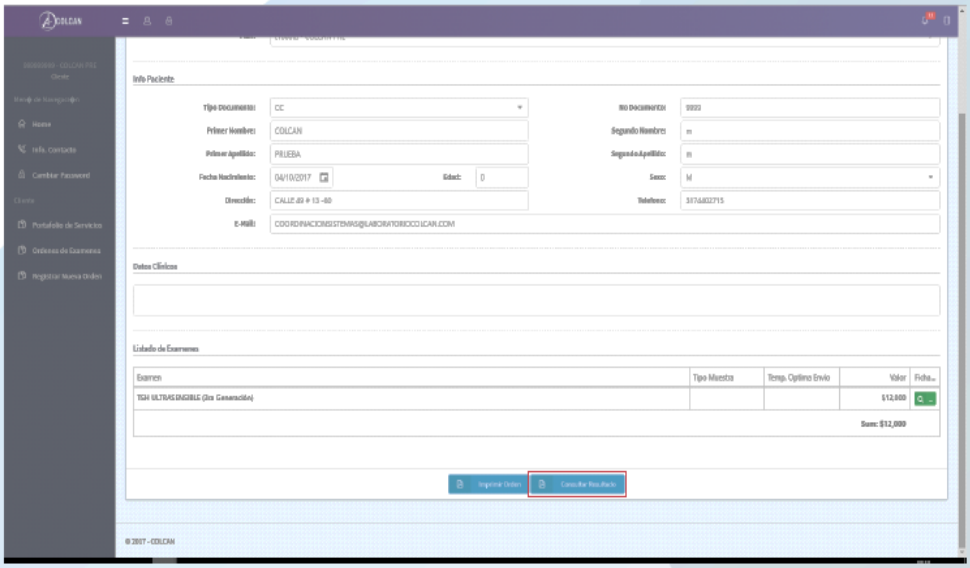
Paso 1: En el menú lateral dar clic en "Órdenes de exámenes".



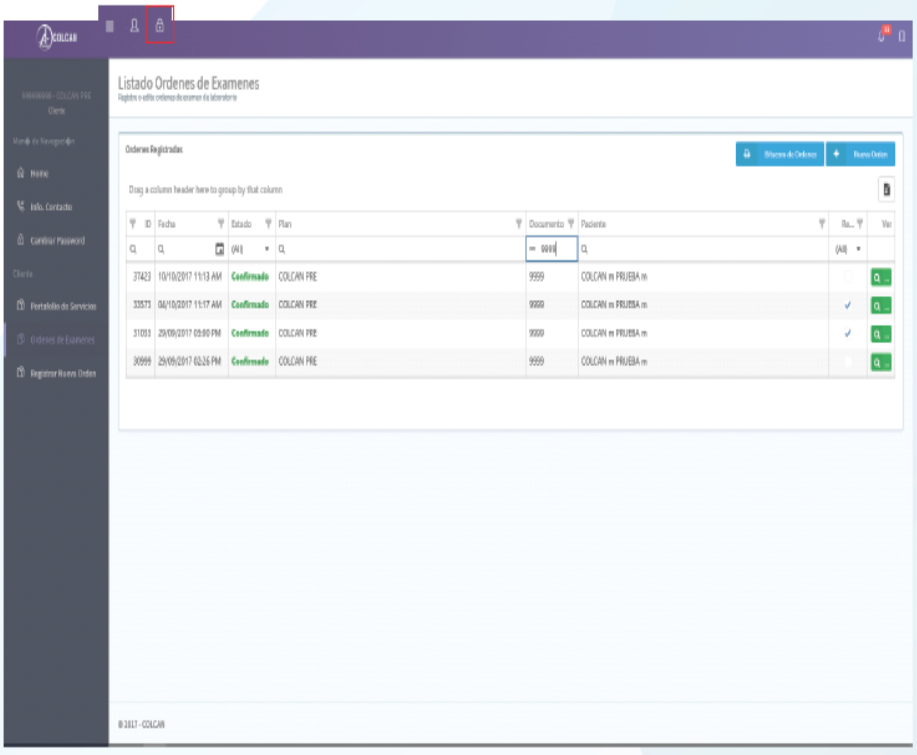
Paso 2: Frente al nombre del paciente aparecerá un ✓ indicando que ya se encuentra disponible el resultado, para descargarlo dar clic en el botón verde.



Paso 3: Para evidenciar su resultado en PDF dar clic en la opción "Consultar resultado".



Para cerrar sesión, hacer clic en el candado que se encuentra en la parte superior izquierda.



PROTOCOLO DE ENVIO Y TRANSPORTE DE MUESTRAS

COLCAN cuenta con un instructivo de embalaje y envío de muestras. Se realizan capacitaciones continuas al grupo de personas que recolectan las muestras para garantizar la aplicación de dicho instructivo.

El montaje de las pruebas, el personal a cargo y la organización logística y operativa de COLCAN están diseñados bajo el cumplimiento de la normatividad legal vigente.

ATENCIÓN DE PACIENTES EN LAS SEDE DE CUCUTA

Para nuestra atención contamos con una sede

- Sede Cúcuta calle 4 # 7 e – 46 teléfono 3184812340

SUMINISTRO MATERIAL

El laboratorio provee del material necesario para la separación de las muestras que se remiten este consta de tubos plásticos, tubos especiales (cariotipos, carga viral, Citometría de líquidos etc) y stiker para marcar las muestras. En caso de necesitar un tubo especial para algún tipo de muestra también se les envía sin ningún costo adicional.

VALOR AGREGADO

Interfase Comunicación Bidireccional

En pro del mejoramiento continuo y con base en las actividades del ministerio y de la Secretaría de salud COLCAN quiere trabajar conjuntamente con el CENTRO en el programa de seguridad del paciente implementando la transmisión de datos de los pacientes desarrollando una interfaz con el software de laboratorio LIS y el software de historia clínica HIS ya que cuenta con la capacidad tecnológica para para realizar la comunicación bidireccional, es decir, datos de ingreso y resultados de los exámenes, es un corto plazo mediante el trabajo en conjunto con el equipo de tecnologías de la información del CENTRO.