

1. Naturaleza y Objetivos.

- 1.1 El Laboratorio de Salud Pública como cabeza de la Red Departamental de Laboratorios, propende por el mejoramiento de la salud de la comunidad, mediante la ejecución de acciones de asesoría, asistencia técnica, control de calidad, investigación, apoyo a la vigilancia en salud pública, vigilancia y control sanitario.
- 1.2 El laboratorio de Salud Pública, se constituye en un laboratorio de referencia, no de diagnóstico, siendo las EAPB las encargadas de garantizar a través de su red la realización de las pruebas de laboratorio que requieran sus afiliados para el diagnóstico individual de los eventos en salud pública

El objetivo de estas políticas es única y exclusivamente el de garantizar la calidad de servicio y operación del Laboratorio en el área de atención a las personas y en el área de atención al ambiente.

2. Política para no participar en actividades incompatibles.

El laboratorio asegura que su personal no interviene en ningún tipo de actividad que pueda disminuir la confianza en su competencia, imparcialidad, juicio o integridad operativa.

3. Obtención, envío y recepción de muestras.

- 3.1 La Red de Laboratorios del Departamento debe garantizar la calidad de la toma, el almacenamiento y el envío adecuado de las muestras conforme a lo establecido en el Manual para obtención y envío de eventos de interés en salud pública y en el Manual de instrucciones para la toma de muestras, preservación y transporte de agua de consumo humano y alimentos.
- 3.2 Los responsables de cada uno de los Laboratorios Clínicos deben brindar capacitación a todos los actores en la toma, conservación, transporte interno y externo de muestras, actualizando la información de cambios generados de acuerdo a los lineamientos del Laboratorio Departamental de Salud Pública.
- 3.3 El Laboratorio de Salud Pública realiza acompañamiento en la capacitación a los técnicos encargados de realizar la toma de muestras de agua potable y alimentos, de acuerdo a los lineamientos entregados por los Entes Nacionales.
- 3.4 Los documentos que acompañan la remisión de las muestras, deberán garantizar la confidencialidad de la información registrada, estar completos y correctamente diligenciados.
- 3.5 Los Laboratorios que conforman la red deben abstenerse de enviar muestras que no cumplan con los lineamientos descritos en los manuales, puesto que serán devueltas. Si tienen algún inconveniente deben comunicarse previamente con los referentes responsables de cada uno de los programas del Laboratorio de Salud Pública.

4. Horario de Atención.

- 4.1 El horario de atención al público en el Laboratorio Departamental de Salud Pública es de 7:30 am a 4 pm de lunes a jueves en jornada continua y viernes de 7:30 am a 3:30 pm.
- 4.2 El horario de recepción de muestras. Para el área de atención a las personas se sugiere que el envío de muestras se realice en lo posible antes de las 2 pm para garantizar el tiempo necesario para la correcta revisión, ingreso, embalaje y envío de las muestras al Ente Nacional.

Para el área de atención al ambiente la entrega de muestras de aguas, alimentos y bebidas alcohólicas debe ser realizada antes de las 10:00 am.

- 4.3 El laboratorio garantiza la disponibilidad de personal durante las 24 horas los 7 días a la semana para la recepción y análisis de las muestras en caso de brotes y enfermedades transmitidas por alimentos. De acuerdo al plan de emergencias del laboratorio, la llamada es realizada por el gerente del programa o quien reciba de primera mano la información a la coordinadora del laboratorio quien direccionará la prestación del servicio de acuerdo al evento.

5. Resolución de quejas.

El laboratorio departamental de salud pública analiza todas las quejas y reclamaciones de clientes u otras partes y adopta las medidas oportunas para su resolución.

En general se rige por las políticas y lineamientos nacionales y departamentales, Instituto Nacional de Salud y Decreto 2323 de 2006.

6. Política de manejo de documentación externa.

El laboratorio a través de los referentes de cada programa revisará con una periodicidad de 6 meses la documentación de origen externo (normatividad, formatos y protocolos) y actualizará de acuerdo al uso del laboratorio.

7. Política de uso de documentos en medio físico en las áreas técnicas.

De acuerdo con la necesidad, el laboratorio utilizará en las áreas técnicas la documentación en medio físico para el desarrollo y seguimiento de las técnicas analíticas. Estos documentos deberán cumplir con las normas de bioseguridad establecidas en el laboratorio para tal fin.

8. Autorización de ingreso de personal externo al laboratorio.

El ingreso al laboratorio de personal externo, se realizará bajo la autorización y supervisión del referente del programa. Los datos del visitante se registran en el formato respectivo, (libro de ingreso), registrando su firma mediante la cual se constata que fue informado sobre los riesgos que asume al ingresar a las áreas técnicas.