	<p align="center">DEPARTAMENTO DE RISARALDA Secretaría de Salud</p> <p align="center">GESTIÓN EN SALUD LABORATORIO DE SALUD PÚBLICA</p> <p align="center">POLÍTICAS DE OPERACIÓN</p>
<p>Versión: 03</p>	<p>Vigencia: 12-2019</p>

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 ser estrictamente los necesarios acordes al evento, letra clara, legible, correctamente diligenciados y se enviarán en sobre cerrado de tal manera que se proteja su contenido.
- 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 7:00 am. a 4:00 pm, de lunes a viernes en jornada continua.
- 4.2 Horario de recepción de muestras es de: 7:00 am. - 3:00 pm.

	<p align="center">DEPARTAMENTO DE RISARALDA Secretaría de Salud</p> <p align="center">GESTIÓN EN SALUD LABORATORIO DE SALUD PÚBLICA</p> <p align="center">POLÍTICAS DE OPERACIÓN</p>
Versión: 03	Vigencia: 12-2019

En el Área de Atención a las Personas se exceptuará los municipios que dependen de la disponibilidad de la ambulancia para transportar las muestras, en cuyo caso la recepción será hasta las 4:00 pm.

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, intoxicaciones y enfermedades transmitidas por alimentos (ETA). 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 PQR:

5.1 El Laboratorio departamental de Salud pública, se acoge a los procedimientos establecidos por el sistema de gestión de calidad de la Gobernación.

5.2 El LDSP en el tratamiento de las quejas debe dar cumplimiento a los requisitos de la norma NTC 17025:2017, numeral 7.9 que establece entre otros, los siguientes criterios:

5.2.1 Al recibir la queja, el laboratorio debe confirmar si dicha queja se relaciona con las actividades de laboratorio de las que es responsable, y en caso afirmativo, tratarlas.

5.2.2 El laboratorio debe ser responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas.

5.2.3 El tratamiento de quejas debe incluir, al menos, los elementos y métodos siguientes: a) una descripción del proceso de recepción, validación, investigación de la queja y decisión sobre las acciones a tomar para darles respuestas, b) el seguimiento y registro de las quejas, incluyendo las acciones tomadas para resolverlas, c) asegurarse de que se toman las acciones apropiadas.

6. Política de manejo de documentación externa:

Esta información se mantendrá actualizada de manera permanente, por cada uno de los referentes de cada programa.

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. De igual manera debe garantizar el cumplimiento de los requisitos relacionados con los registros técnicos, control de los datos y gestión de la información y los demás requisitos en cuanto a la documentación del sistema, consignados en la norma técnica ISO/IEC 17025.

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 serán registrados en el formato respectivo (libro de ingreso), registrando su firma mediante la cual se constata que fue informado sobre los riesgos que tiene al ingresar a las áreas técnicas.

9. Política de trazabilidad metrológica:

El laboratorio de Salud Pública de Risaralda obtiene la trazabilidad metrológica a través de calibraciones de sus instrumentos de medición por laboratorios acreditados en NTC-ISO/IEC 17025 por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia-ONAC o Laboratorios Acreditados en ISO/IEC 17025 de países firmantes de acuerdos de reconocimiento multilateral, así como el Instituto Nacional de Metrología

	<p align="center">DEPARTAMENTO DE RISARALDA Secretaría de Salud</p> <p align="center">GESTIÓN EN SALUD LABORATORIO DE SALUD PÚBLICA</p> <p align="center">POLÍTICAS DE OPERACIÓN</p>
Versión: 03	Vigencia: 12-2019

de Colombia o institutos nacionales de metrología de países firmantes de acuerdos de reconocimiento mutuo, todos los anteriores para los tipos particulares de calibración en el rango que requiere el Laboratorio.

10. Política para el transporte de muestras biológicas altamente contaminantes:

El laboratorio de Salud Pública de Risaralda, deberá solicitar de manera anual, a la Gobernación del Departamento, la contratación del servicio de transporte especializado que cumpla con la normatividad IATA para transporte de sustancias UN 2814, UN 2900, UN 3373, para el envío de las muestras microbiológicas de los eventos de interés en salud pública.

Estos requisitos obedecen a la exigencia de la custodia de la cadena de frío y el aseguramiento de la entrega del material en los laboratorios especializados, dada la potencialidad de estos agentes contaminantes y el riesgo que por pérdida o mal uso de los mismos se les pueda dar y generar daños para la salud de quien lo manipule. La exposición a este tipo de material Biológico, produce enfermedades tales como: meningitis, hepatitis, leptospirosis, EDA, tosferina.

Es importante considerar que las cepas multiresistentes de cultivos puros pueden causar infecciones que no pueden ser tratadas con ningún antibiótico, lo que haría inviable cualquier tratamiento al paciente por la resistencia de las cepas.

Por lo tanto, se debe garantizar la custodia requerida de estas muestras, y en tal virtud el Departamento debe controlar este riesgo, ya que de materializarse podrían sobrevenir demandas por daños a la salud y hasta la muerte, todo generado por el uso de un transporte inadecuado.