

PORTAFOLIO DE SERVICIO

MISIÓN.

Prestar los servicios de Laboratorio Clínico a empresas públicas, privadas, entidades administradoras de planes de beneficios, entidades particulares y en general a todos los clientes potenciales de nuestra área de influencia, con el principal objetivo de entregar resultados de apoyo diagnóstico con calidad, contribuyendo al mejoramiento de salud de nuestros usuarios. Contamos con un talento humano en continua capacitación, tecnología de punta y una infraestructura segura y accesible para los usuarios y empleados.

VISION.

SERVILAB DEL SINU I.P.S S.A.S. tiene como propósito permanecer en el sector salud, siendo reconocidos por la calidad técnico-científica y humana en la prestación de los servicios de laboratorio clínico de forma integral a toda la población, logrando el mejoramiento de la calidad de vida de los mismos, siendo líderes en la prestación de servicios seguros, humanizados y con calidad.

VALORES CORPORATIVOS

- ✓ Responsabilidad
- ✓ Respeto
- ✓ Solidaridad
- ✓ Honestidad
- ✓ Eficiencia
- ✓ Eficacia
- ✓ Oportunidad
- ✓ Calidad

OBJETIVOS ESTRATEGICOS

MEJORAMIENTO CONTINUO DE LOS SERVICIOS: Garantizar que todos los usuarios que utilicen los servicios de nuestra institución reciban una atención pertinente, oportuna, ágil y segura, desarrollada con vocación de servicio, traducida en un trato humanizado, seguro y digno, para lo cual, la IPS desarrollará un Sistema de Gestión de Calidad enfocado en el Mejoramiento Continuo, que responda a las exigencias normativas, a las necesidades y expectativas de usuarios y clientes y a los intereses corporativos de la

institución.

GESTION DEL TALENTO HUMANO: Contar con un equipo de trabajo altamente competente en continuo crecimiento y actualización profesional, que, comprometido con la vocación de servicio de la institución, garantice un trato digno y humanizado a nuestros usuarios.

SOSTENIBILIDAD FINANCIERA: Ampliar y sostener relaciones comerciales sólidas justas y duraderas y de confianza con los clientes del negocio, manteniendo, ampliando y diversificando los servicios del portafolio que se ofrece, con orientación comercial hacia la exploración de nuevos mercados, que le garanticen sostenido en materia de competitividad en el sector.

CUIDADO Y PRESERVACION DEL MEDIO AMBIENTE: Garantizar que todos los procesos de la institución estén enmarcados por un pensamiento de uso racional de los recursos físicos y un aprovechamiento de los recursos renovables, de forma que se puedan desarrollar prácticas efectivas orientadas a preservar el medio ambiente y a estimular procesos de protección de los recursos naturales.

POLITICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

La alta dirección de **SERVILAB DEL SINU IPS.**, se compromete a propiciar el mejoramiento de las condiciones de trabajo, salud y seguridad de todos trabajadores, contratistas y demás partes interesadas de nuestra organización.

Es por ello, que **SERVILAB DEL SINU IPS**, asume la responsabilidad de proteger la salud y la seguridad de todos los trabajadores independientemente de su vinculación laboral en los diferentes ambientes de trabajo, para lo cual mantiene unas condiciones seguras y saludables en los lugares de trabajo mediante el diseño e implementación del sistema de Gestión de la seguridad y Salud en el trabajo que tiene el propósito de gestionar los riesgos laborales y el cumplimiento de la Legislación Colombiana en SST y de otra índole que haya suscrito la empresa.

OBJETIVOS EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

- ✓ Mejorar continuamente la Eficacia, Eficiencia y Efectividad del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.
- ✓ Cumplir la normatividad interna y externa vigente aplicable para la Institución
- ✓ Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los controles a los cuales

los trabajadores se encuentran expuestos.

- ✓ Mantener el SG-SST del laboratorio para la gestión de los riesgos laborales.
- ✓ Proteger la seguridad y salud de todos los funcionarios del laboratorio.

POLÍTICA DE CALIDAD

“**SERVILAB DEL SINU IPS SAS**, está comprometida en generar una cultura de calidad organizacional conservando un alto índice de satisfacción de las expectativas y necesidades de nuestros usuarios internos y externos a través del mejoramiento continuo, la humanización de los servicios, la idoneidad del recurso humano, la gestión efectiva y el análisis permanente de los resultados y riesgos de cada servicio, promoviendo la capacitación constante en todos los niveles de la organización, centrándonos así en la autoconstrucción y el aprendizaje continuo, encaminándonos a mejorar la calidad de vida laboral y personal de nuestros funcionarios y brindando servicios seguros, constituyendo así relaciones contractuales fuertes y de mutuo crecimiento con los clientes y proveedores basadas en el compromiso, seriedad, transparencia, oportunidad y respeto, en cumplimiento de la normatividad vigente y aplicable al sector salud.”

OBJETIVOS DE CALIDAD

Para dar cumplimiento a la política de calidad se establecen los siguientes objetivos de calidad:

- a. Lograr un alto grado de satisfacción de nuestros pacientes determinado por la eficiencia, eficacia y efectividad de los Procesos Administrativos - Asistenciales.
- b. Prestar oportunamente los diferentes servicios para responder a las necesidades de la atención en salud requeridos por nuestros pacientes.
- c. Garantizar la atención de salud bajo condiciones que no pongan en riesgo la vida del paciente.
- d. Asegurar la prestación de los servicios con un equipo humano competente para la atención de los pacientes.
- e. Identificar los peligros existentes en la Institución que puedan causar daño en la salud de los empleados, evaluando la probabilidad y valorando el impacto de su ocurrencia con el fin de establecer los controles respectivos.
- f. Cumplir la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales
- g. Mejorar continuamente el desempeño de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad y de Seguridad y Salud en el Trabajo de SERVILAB DEL SINU IPS.

Se cuenta con indicadores que evalúan el cumplimiento de los objetivos de calidad y su monitoreo se analiza y consolida de forma trimestral.

POLITICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

“SERVILAB DEL SINU IPS SAS, trabaja permanentemente para brindar una atención segura a sus usuarios, a través del fomento y fortalecimiento de la cultura institucional de Seguridad del Paciente, para lo cual ha implementado la identificación y aplicación de barreras de seguridad asistenciales y administrativas que conlleven a la minimización de los riesgos identificados en la atención y a la gestión y reducción de los eventos adversos.

Esto se garantiza con la identificación, gestión y seguimiento a los riesgos inherentes a cada servicio y/o proceso y con la promoción de una cultura institucional que vele por la integridad de nuestros usuarios, así como la capacitación permanente de sus empleados en los temas básicos de este componente y la gestión del autocuidado en pacientes y familiares”.

La coordinación del programa de seguridad del paciente se encuentra a cargo del Referente de Seguridad del paciente y cuenta con la colaboración del Gerente, el Líder de calidad, bacteriólogas y auxiliares, y personal administrativo, quienes aportan al desarrollo e implementación de este programa a través de rondas de seguridad, aplicación de listas de chequeo que permiten verificar el cumplimiento de las estrategias y protocolos, la búsqueda activa de fallas y eventos adversos y la promoción de la cultura de seguridad.

OBJETIVOS DE SEGURIDAD.

- ✓ Prevenir y evitar las fallas de la atención, identificarlas y gestionarlos cuando estos se presenten.
- ✓ Involucrar al personal asistencial, pacientes y a sus familias para que sean conscientes de los riesgos que existen en la atención, para promover atenciones seguras, prevenir incidentes y minimizar las consecuencias.
- ✓ Promover herramientas prácticas dentro de la institución para garantizar la seguridad del paciente (Inspecciones y rondas de seguridad).
- ✓ Garantizar la gestión en los procesos asistenciales, para favorecer la cultura de la seguridad clínica y del reporte, la adherencia a las guías de manejo, para procurar mejoramiento continuo y disminuir la ocurrencia de eventos adversos en la prestación del servicio.
- ✓ Estandarización de procesos clínicos disminuyendo su variación y estandarización con base en evidencia científica.

DERECHOS DE LOS PACIENTES:

El Laboratorio Clínico reconoce y se compromete a velar por el cumplimiento de los siguientes derechos que Usted tiene como paciente:

- ✓ A un trato personalizado, digno, humano y ético
- ✓ A no ser discriminado por razón de raza, política, cultura, credo religioso o por su propia situación de edad
- ✓ A recibir una atención segura y de excelente calidad
- ✓ A ser informado de todo lo relativo a su atención, teniendo en cuenta su estado emocional y nivel de aprendizaje
- ✓ A una comunicación clara y comprensible
- ✓ A la privacidad y al manejo confidencial de la información
- ✓ A expresar y a que se tengan en cuenta sus deseos, necesidades y decisiones relacionadas con el proceso de atención
- ✓ A solicitar una segunda opinión

DEBERES DE LOS PACIENTES.

Usted como paciente, asume también la participación activa en el cumplimiento de los deberes, estipulados por el laboratorio clínico para garantizar su seguridad y una sana convivencia. Sus deberes son los siguientes:

- ✓ Cuidar de su salud y la de los demás
- ✓ Brindar un trato respetuoso y digno al personal asistencial y demás pacientes
- ✓ Participar y responsabilizarse de su proceso de atención y tratamiento
- ✓ Comprometerse con el consentimiento informado
- ✓ Informar de forma clara y oportuna lo relativo a su estado de salud
- ✓ Cuidar y hacer uso racional de los recursos del laboratorio clínico
- ✓ Colaborar con el cumplimiento de normas e instrucciones del laboratorio clínico y del personal que lo atiende.

NUESTROS SERVICIOS:

QUIMICA: Alanina aminotransferasa – ALT, Aspartato aminotransferasa – AST, Bilirrubinas, perfil lipídico, creatinina en suero, depuración de creatinina, microalbuminuria, glicemia en ayunas, carga de glucosa, ácido úrico, urea.

HEMATOLOGÍA: Cuadro hemático tipo IV, velocidad de sedimentación globular (VSG), grupo sanguíneo, extendido de sangre periférica

COAGULACIÓN: Tiempo parcial de tromboplastina (TPT), Tiempo de protrombina (TP).

UROANÁLISIS Y PARASITOLOGÍA.

INMUNOLOGÍA: Prueba de embarazo, VIH, VDRL, hepatitis B, hepatitis C.

MICROBIOLOGÍA: Urocultivos.

PRUEBAS ESPECIALIZADAS: Tiroide estimulante (TSH), Tiroxina T4 Libre, T4 Total, T3 total, antígeno prostático PSA, Prolactina, Beta gonadotropina coriónica, hemoglobina glicosilada.

¿ DESEA CONOCER MÁS SOBRE NUESTROS SERVICIOS?

Servilab del Sinú I.P.S.
Laboratorio Clínico

HORARIO DE ATENCIÓN

ESTAMOS EN SERVICIO

Lunes a Viernes
7:00 am - 12:00 m
2:00 pm - 5:00 pm

Sábados
7:00 am - 12:00 m