



# Manual

de atención  
al usuario



LABORATORIO DE  
GENÉTICA Y BIOLOGÍA  
MOLECULAR LTDA.

**MANUAL DE  
ATENCIÓN AL  
USUARIO**

MN-CM-001 Versión 1

Elaboró: Director de Calidad, 23-05-2014  
Revisó y Aprobó: Comité de Calidad, 23-05-2014  
Implementado el 23-05-2014


Página 2 de 12

Tipo de copia:  
CONTROLADA

	<b>LABORATORIO DE GENÉTICA Y BIOLOGÍA MOLECULAR LTDA.</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>MN-CM-001 Versión 1</b>	
			Elaboró: Coordinadora General del área científica, 12-06-2015 Revisó: Director de Calidad, 12-06-2015 Aprobó: Director Científico, 12-06-2015 Implementado el 12-06-2015	Pagina 3 de 12  Tipo de copia: <b>CONTROLADA</b>

### Tabla de Contenido

<b>OBJETIVO</b>	<b>4</b>
<b>ALCANCE</b>	<b>4</b>
<b>RESPONSABILIDAD</b>	<b>4</b>
<b>¿QUIENES SOMOS?</b>	<b>5</b>
<b>VISIÓN</b>	<b>5</b>
<b>MISIÓN</b>	<b>5</b>
<b>POLITICA DE CALIDAD</b>	<b>5</b>
<b>POLITICA DE HUMANIZACIÓN</b>	<b>6</b>
<b>POLITICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE</b>	<b>6</b>
<b>MODELO DE ATENCIÓN</b>	<b>6</b>
<b>SERVICIOS DE ATENCION AL USUARIO</b>	<b>7</b>
<b>Pruebas de Paternidad</b>	<b>7</b>
<b>Exámenes De Pruebas De Paternidad</b>	<b>7</b>
<b>Citogenética Convencional y Molecular</b>	<b>7</b>
<b>Exámenes de citogenética</b>	<b>7</b>
<b>Pruebas Inmunológicas</b>	<b>7</b>
<b>Exámenes Pruebas Pre-trasplante</b>	<b>7</b>
<b>EL MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO CONTIENE:</b>	<b>8</b>
<b>INFORMACIÓN SOBRE ATENCIÓN PERSONALIZADA Y/O TELEFONICA</b>	<b>8</b>
<b>DOCUMENTOS PARA LA ATENCIÓN DE PACIENTES Y DE MUESTRAS</b>	<b>8</b>
<b>Recepción De Pacientes</b>	<b>8</b>
<b>INFORMACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES A LOS USUARIOS</b>	<b>9</b>
<b>BUZON DE SUGERENCIAS</b>	<b>10</b>
<b>FORMATO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO</b>	<b>10</b>
<b>FORMATO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	<b>11</b>

	<b>LABORATORIO DE GENÉTICA Y BIOLOGÍA MOLECULAR LTDA.</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>MN-CM-001 Versión 1</b>	
			Elaboró: Director de Calidad, 23-05-2014 Revisó y Aprobó: Comité de Calidad, 23-05-2014 Implementado el 23-05-2014	Página 4 de 12  Tipo de copia: <b>CONTROLADA</b>

### **OBJETIVO**

Ofrecer los lineamientos necesarios para la atención de los usuarios para mejorar la prestación de los servicios y dar a conocer los servicios que la institución brinda.

Educar y capacitar a los usuarios sobre los derechos y deberes, e Identificar las necesidades, expectativas y deseos de los usuarios en relación con los servicios ofrecidos por la institución e identificar sus prioridades.

### **ALCANCE**

Este manual se aplica en el Laboratorio de Genética y Biología Molecular Ltda., en el proceso de pre-analítico y pos-analítico y para las personas que intervienen en estas áreas.

### **RESPONSABILIDAD**

El auxiliar de toma de muestra y el bacteriólogo en pre-analítico y el director de calidad tendrán la responsabilidad de llevar a cabo los procedimientos definidos en este manual bajo los estándares de calidad requeridos para la prestación del servicio y además de supervisar la aplicación del presente manual y actualizarlo en la medida que sea necesario.

	<b>LABORATORIO DE GENÉTICA Y BIOLOGÍA MOLECULAR LTDA.</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>MN-CM-001 Versión 1</b>	
			Elaboró: Coordinadora General del área científica, 12-06-2015 Revisó: Director de Calidad, 12-06-2015 Aprobó: Director Científico, 12-06-2015 Implementado el 12-06-2015	Pagina 5 de 12  Tipo de copia: <b>CONTROLADA</b>

## ¿QUIENES SOMOS?

El Laboratorio de Genética y Biología Molecular inició su labor científica y académica en el año de 1999 en la ciudad de Bogotá y desde entonces ha prestado sus servicios de diagnóstico especializado en genética molecular a los principales centros médicos del país. Así mismo, se ha convertido en un importante centro de investigación donde se fomenta el desarrollo científico y biotecnológico impulsando importantes avances locales que van a generar nuevos conocimientos en genética molecular.

## VISIÓN

El Laboratorio de Genética y Biología Molecular, para el 2019 será líder a nivel nacional en el procesamiento de muestras de citogenética, inmunogenética y pruebas de paternidad con desarrollos científicos y biotecnológicos que nos permitan autoabastecer nuestros procesos científicos, proyectando su crecimiento y reconocimiento a nivel internacional.

## MISIÓN

Somos una institución prestadora de servicios de salud, con una base investigativa enfocada al desarrollo de biotecnología propia. Nos clasificamos como un laboratorio clínico de alta complejidad con toma de muestras de baja complejidad. Desarrollamos pruebas de genética y biología molecular, en las áreas de citogenética, inmunogenética y filiación biológica. Para lograr esta misión nos apoyamos en tres pilares inamovibles en el tiempo:

- ▶ *Respeto profundo a la dignidad de cada uno de los miembros de nuestro grupo de trabajo, unido a la inversión de recursos económicos en su formación profesional permanente, que los motive y los comprometa con la empresa.*
- ▶ *Sobre esta base académica e investigativa formaremos profesionales eficientes para que colaboren en el desarrollo de productos de base biotecnológica para autoabastecer nuestros procesos científicos y de esta manera evitar que sigamos siendo completamente dependientes de los países industrializados.*
- ▶ *Uniremos estas dos fortalezas para prestar un servicio idóneo, honesto y altamente especializado en el campo de la genética molecular diagnóstica y comercial a todos nuestros clientes.*

## POLITICA DE CALIDAD

El Laboratorio de Genética y Biología Molecular, brinda sus servicios en lo referente a Pruebas de Filiación Biológica (Paternidad), en lo relacionado con tests de histocompatibilidad y pruebas Pre-Trasplante, Citogenética en general, garantizando en todos estos servicios la integridad, seguridad, confiabilidad, oportunidad y confidencialidad, con altos estándares de calidad, la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad e impulsando la preservación del medio ambiente, capacitación permanente del recurso humano.

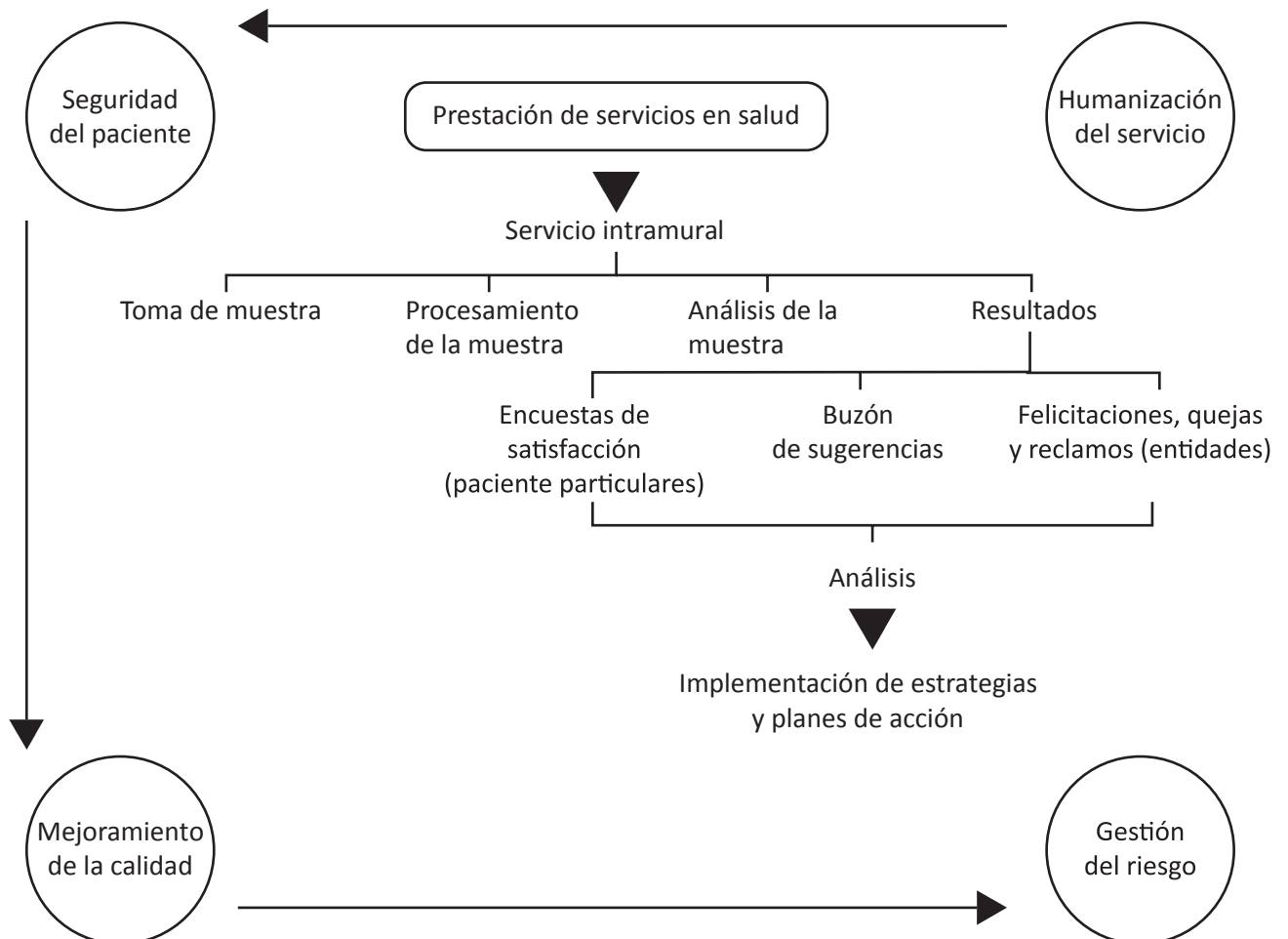
### POLITICA DE HUMANIZACIÓN

El Laboratorio de Genética y Biología Molecular, se compromete a brindar un trato humanizado a todos sus usuarios y sus familias, con respeto a la dignidad humana, que responda a las necesidades y expectativas, garantizando en cada etapa de la prestación del servicio privacidad, confidencialidad, atención cálida, cortes y respetuosa y un dialogo permanente que permita un manejo seguro durante su atención, brindando una infraestructura confortable y segura, así como condiciones de bienestar.

### POLITICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

El Laboratorio de Genética y Biología Molecular y todo su personal, se encuentran comprometidos con la seguridad de sus pacientes en todas las etapas de la prestación del servicio, informando y educando al paciente sobre su responsabilidad frente al autocuidado y desarrollando practicas seguras, reforzando la cultura de identificación de riesgos, así como la de reporte de eventos adversos e implementación y desarrollo de planes de mejora, que como resultado nos permita satisfacer las necesidades de todos nuestros usuarios.

### MODELO DE ATENCIÓN



	<b>LABORATORIO DE GENÉTICA Y BIOLOGÍA MOLECULAR LTDA.</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>MN-CM-001 Versión 1</b>	
			Elaboró: Coordinadora General del área científica, 12-06-2015 Revisó: Director de Calidad, 12-06-2015 Aprobó: Director Científico, 12-06-2015 Implementado el 12-06-2015	Pagina 7 de 12  Tipo de copia: <b>CONTROLADA</b>

## SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

### Pruebas de Paternidad

La identificación precisa de una persona siempre ha sido una preocupación desde tiempos históricos. Hoy en día con las pruebas moleculares conocidas como STRs o huella genética del ADN se puede asegurar con toda certeza la identificación de una persona, ya sea para una prueba de paternidad o maternidad o para encontrar el perfil genético de personas desaparecidas (NN), en accidentes aéreos o en fosas comunes.

#### Exámenes De Pruebas De Paternidad

- *Análisis de paternidad: presunto padre, madre e hijo*
- *Análisis de paternidad: presunto padre e hijo sin la madre*
- *Abuelismo: abuelos paternos, madre del menor y el menor (padre ausente)*
- *Haplotipo mínimo del cromosoma*
- *Análisis de paternidad a partir de restos óseos*
- *Marcadores de cromosoma x (decaplex)*
- *Secuencia ADN mitocondrial región control i – ii*

### Citogenética Convencional y Molecular

Es una de las áreas de la genética médica más antiguas que ha ofrecido un enorme apoyo en el diagnóstico de anomalías cromosómicas o cromosomopatías. A pesar del gran avance de otras tecnologías como la ecografía fetal, y la citogenética molecular, el cariotipo sigue siendo la regla de oro para diagnosticar anomalías numéricas (monosomias y trisomías) y estructurales (traslocaciones, inversiones, deleciones, isocromosomas, duplicaciones y anillos), que afectan a los cromosomas humanos.

#### Exámenes de citogenética


- *Diagnóstico citogenético convencional*
- *Diagnóstico prenatal FISH*
- *Diagnóstico de síndromes de microdeleciones (análisis cromosómico y FISH)*
- *Estudio FISH en enfermedades hematológicas*
- *Síndrome mielodisplásico y Leucemia mieloide aguda*
- *Linfomas no-Hodgkin*
- *Mieloma múltiple*

### Pruebas Inmunológicas

La inmunogenética estudia la compatibilidad del sistema HLA entre un donante y un receptor, necesaria en trasplante de órganos vascularizados o de médula ósea. Las técnicas moleculares empleadas para la tipificación del HLA son: PCR-SSP, PCR-SSOP en media resolución (2 dígitos), mundialmente utilizada en trasplante renal. La técnica SBT (Tipificación Basada en Secuencial), de alta resolución (4 dígitos) se utiliza para trasplantes de células hematopoyéticas y/o células madre de cordón umbilical. Está demostrado que a mayor compatibilidad entre los genes del HLA del donante y el receptor más larga será la sobrevivencia del órgano trasplantado; por lo tanto este es un análisis exigido para este tipo de procedimientos médicos.

#### Exámenes Pruebas Pre-trasplante

- *Tipificaciones en media resolución 2 dígitos*
- *Tipificaciones en alta resolución 4 dígitos*

	<b>LABORATORIO DE GENÉTICA Y BIOLOGÍA MOLECULAR LTDA.</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>MN-CM-001 Versión 1</b>	
			Elaboró: Director de Calidad, 23-05-2014 Revisó y Aprobó: Comité de Calidad, 23-05-2014 Implementado el 23-05-2014	Página 8 de 12  Tipo de copia: <b>CONTROLADA</b>

### EL MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO CONTIENE:

- *Información sobre atención personalizada y/o telefónica*
- *Documentos para la atención de pacientes y de muestras*
- *Información sobre derechos y deberes.*
- *Buzón de sugerencias*
- *Formato de encuesta de satisfacción al usuario*
- *Formato de quejas, sugerencias y felicitaciones*

### INFORMACIÓN SOBRE ATENCIÓN PERSONALIZADA Y/O TELEFONICA

La atención a los usuarios se realiza de la siguiente forma:

- *El usuario se acerca al laboratorio en el edificio el bosque o realiza llamada a las diferentes líneas de atención para solicitar información sobre el servicio dando a conocer la duda, inquietud, problema o pregunta.*
- *La persona de apoyo asistencial da la bienvenida y escucha la duda, inquietud, problema o pregunta del usuario.*
- *La persona de apoyo asistencial da respuesta a lo comentado por el usuario, orienta y da la información solicitada.*
- *El colaborador si esta en posibilidades resuelve la situación del usuario.*
- *De ser necesario el colaborador remite la inquietud al área específica del laboratorio.*

### DOCUMENTOS PARA LA ATENCIÓN DE PACIENTES Y DE MUESTRAS

#### Recepción De Pacientes

- ***Paternidades***
  - *Copia documento de identidad del paciente*
  - *Copia del registro civil del menor*
- ***Citogenética e inmunogenética***
  - *Copia del documento del paciente*
  - *Orden médica*
- ***Recepción De Muestras***
  - *Copia documento de identidad*
  - *Copia de historia clínica*
  - *Cadena de custodia*





LABORATORIO DE  
GENÉTICA Y BIOLOGÍA  
MOLECULAR LTDA.

## MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

MN-CM-001 Versión 1

Elaboró: Coordinadora General del área científica,  
12-06-2015  
Revisó: Director de Calidad, 12-06-2015  
Aprobó: Director Científico, 12-06-2015  
Implementado el 12-06-2015

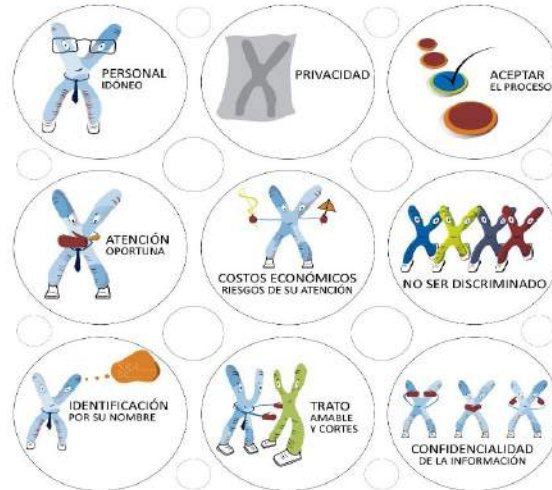
Página 9 de 12

Tipo de copia:  
CONTROLADA

### INFORMACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES A LOS USUARIOS


Durante el tiempo que el usuario se encuentra en la sala de espera el bacteriólogo o el auxiliar de apoyo asistencial informa los derechos y deberes al acceder a nuestros servicios, entre los cuales se encuentran:

#### DERECHOS DEL PACIENTE



#### DEBERES DEL PACIENTE



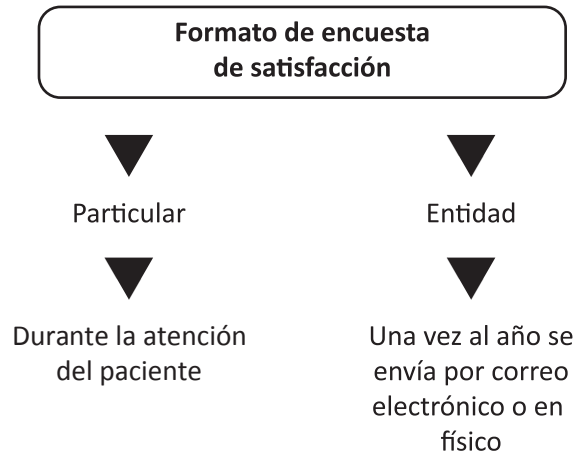
	<b>LABORATORIO DE GENÉTICA Y BIOLOGÍA MOLECULAR LTDA.</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>MN-CM-001 Versión 1</b>		
			Elaboró: Director de Calidad, 23-05-2014 Revisó y Aprobó: Comité de Calidad, 23-05-2014 Implementado el 23-05-2014		Pagina 10 de 12
					Tipo de copia: <b>CONTROLADA</b>

## BUZON DE SUGERENCIAS

Es el método de recolección de la información que implica que sea escrita por el usuario donde exprese sus manifestaciones como quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones, para que la organización crezca continuamente en el mejoramiento de los servicios.

## FORMATO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

La encuesta de satisfacción al usuario se realiza mediante el formato para usuarios particulares y el formato para entidades. En la encuesta de satisfacción se evalúa la humanización del servicio, derechos y deberes y seguridad del paciente.



## FORMATO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Es el formato que se encuentra disponible en buzón de sugerencias ubicado en la sala de espera, en el cual el usuario describe la petición, queja o reclamo, el nombre, la fecha de atención, el servicio prestado, el teléfono, celular y correo electrónico. Se realiza un análisis de la información consignada en los formatos y se clasifican, de acuerdo al tipo de información se realiza el seguimiento:

**Las quejas o reclamos:** Se realizan llamadas telefónicas a los usuarios que entablaron las quejas y se les informa sobre las medidas que se tomaran para la resolución de las mismas el soporte de las llamadas quedara registrado en el formato de solicitud y seguimiento de acciones correctivas.

**Felicitaciones:** Se socializa con las personas relacionadas a la felicitación.

	<b>LABORATORIO DE GENÉTICA Y BIOLOGÍA MOLECULAR LTDA.</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>MN-CM-001 Versión 1</b>	
			Elaboró: Coordinadora General del área científica, 12-06-2015 Revisó: Director de Calidad, 12-06-2015 Aprobó: Director Científico, 12-06-2015 Implementado el 12-06-2015	Pagina 11 de 12  Tipo de copia: <b>CONTROLADA</b>

### **HORARIO DE ATENCIÓN**

Lunes a viernes de 7:30 am hasta 5:30 pm  
 Sábados de 8:00 am hasta 12:00 m

### **CONTACTENOS**

Calle 134No. 7 B-83 Consultorio 124, Edificio el Bosque  
 8052971-8052969-2580219 / Celular 3102141154  
 mercadeo@genetica.com.co

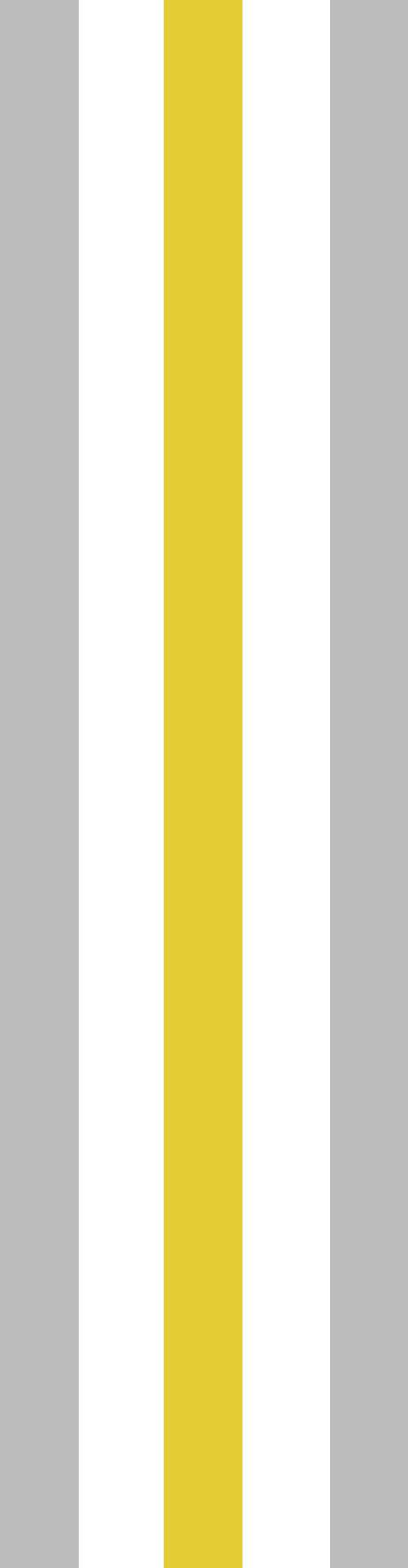
### **Síguenos en:**

**Twitter.** <https://twitter.com/LabGenM>

**Facebook** [Laboratorio De Genética Y Biología Molecular](#)

Señor usuario si usted tiene una sugerencia para mejorar la calidad de nuestros servicios puede hacerlo a través de:

Buzón de sugerencias ubicado en la sala de espera, teléfono 8052969, página web <http://www.genetica.com.co/>



*Dirección: Calle 134 No. 7B-83 Consultorio 124 Edificio El Bosque  
TeleFax: +(00571) 805 2971 +(00571) 258 0219 +(00571) 8052969  
Móvil: 310 214 1154  
Email: [mercadeo@genetica.com.co](mailto:mercadeo@genetica.com.co)  
Web: [www.genetica.com.co](http://www.genetica.com.co)*