

## POLÍTICA DE CALIDAD DE LABORATORIO CLINICO

La dirección de Laboratorio Proclínico Apoyo Diagnóstico y sus colaboradores nos comprometemos a brindar servicios diagnósticos confiables, seguros y oportunos, fundamentados en un sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 15189:2022. Garantizamos la precisión, imparcialidad, confidencialidad y trazabilidad en cada uno de nuestros procesos, apoyados por un equipo humano altamente calificado, conformado por profesionales del laboratorio, auxiliares de enfermería, personal administrativo, expertos en gestión de la calidad y asesoría médica especializada.

Nuestro compromiso con la mejora continua, la innovación tecnológica y el estricto cumplimiento de los requisitos normativos nacionales e internacionales, se refleja en la implementación de estrategias que fortalecen la seguridad del paciente, la satisfacción del usuario, y la eficiencia operativa. A través de alianzas estratégicas con el sector salud y la optimización de tiempos de respuesta, contribuimos de manera significativa al diagnóstico clínico preciso y al bienestar de la comunidad.

Trabajamos de manera constante para consolidarnos como laboratorio líder en Antioquia, aportando valor agregado a los resultados emitidos y promoviendo una cultura organizacional basada en la excelencia, el rigor científico y el servicio humanizado.



### OBJETIVOS DE CALIDAD

- **Imparcialidad:** Garantizar que todos los procesos del laboratorio clínico se desarrollen con total imparcialidad, asegurando la objetividad en los diagnósticos y evitando cualquier tipo de sesgo o influencia externa.
- **Sostenibilidad:** Promover la sostenibilidad del laboratorio clínico a través de la optimización de recursos, la gestión eficiente de residuos biológicos y el uso responsable de insumos y energía. Fortaleceremos nuestras prácticas de responsabilidad ambiental y financiera, garantizando la continuidad del servicio y el impacto positivo en la comunidad.
- **Pertinencia:** Asegurar que nuestros servicios de diagnóstico estén alineados con las necesidades del sector salud, integrando nuevas tecnologías y metodologías analíticas que respondan a las demandas clínicas actuales y a los avances científicos, con un enfoque de mejora continua y excelencia operativa.
- **Accesibilidad- Cobertura:** Ampliar el acceso a nuestros servicios clínicos mediante la implementación de estrategias digitales, expansión geográfica y alianzas estratégicas, garantizando que más pacientes puedan beneficiarse de diagnósticos oportunos y confiables sin barreras económicas, geográficas o tecnológicas.
- **Confiabilidad:** Asegurar que todos los resultados emitidos por el laboratorio sean precisos, analíticos, reproducibles y trazables, mediante la aplicación de controles de calidad internos y externos, la validación de métodos analíticos y la capacitación continua del equipo técnico, en cumplimiento con los estándares de la ISO 15189:2022.
- **Seguridad:** Garantizar la seguridad del paciente, del personal y de la información, mediante la implementación de protocolos estrictos de bioseguridad, confidencialidad y manejo adecuado de muestras, reduciendo riesgos biológicos y mejorando la protección en todas las etapas del proceso diagnóstico.
- **Oportunidad:** Optimizar los tiempos de respuesta en la entrega de resultados sin comprometer la calidad y precisión del diagnóstico, a través de la digitalización de procesos, la automatización de análisis y la mejora en la logística de recolección y procesamiento de muestras.
- **Credibilidad:** Fortalecer la credibilidad del laboratorio clínico mediante la garantía de resultados precisos, imparciales y trazables, soportados por el cumplimiento de los estándares, la competencia técnica y buenas prácticas profesionales del talento humano y la implementación de controles de calidad internos y externos, con el fin de generar confianza en nuestros usuarios, aliados institucionales y profesionales de la salud.
- **Satisfacción:** Garantizar la máxima satisfacción de nuestros usuarios, pacientes y clientes a través de un servicio basado en la excelencia, empatía y calidad, evaluando continuamente sus necesidades y expectativas para implementar mejoras que optimicen su experiencia con el laboratorio.
- **Mejoramiento Continuo:** Implementar un enfoque de mejora continua en todos los procesos del laboratorio, promoviendo la innovación, la actualización tecnológica y la evaluación constante del desempeño, en línea con los requisitos de la ISO 15189:2022, para mantener altos estándares de calidad y eficiencia.