



CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO DE LABOPAT LTDA

Código: CODEBOO1
Versión: 1
Página: 1 DE 10
Vigencia: 3-sept-09

INTRODUCCIÓN

Labopat Ltda. es un laboratorio de diagnóstico clínico, patología y citología con una trayectoria de mas de 60 años. Ha evolucionado de acuerdo con las necesidades de los *usuarios* y clientes, es por ello que hoy cuenta con equipos de tecnología de punta, lo que nos permite procesar alrededor de trescientos tipos pruebas tanto en exámenes de rutina como en exámenes especializados. *Además contamos con la plataforma Web para consulta de resultados on line*

La calidad y precisión en los resultados nos permite identificarnos como una empresa orientada a procurar el bienestar y salud de los colombianos.

En el área de Laboratorio Clínico y Patología contamos con la infraestructura física y personal profesional técnico altamente capacitado y calificado, el cual se encuentra respaldado por un equipo de médicos patólogos con subespecialidades en Oncología, Nefropatología, Dermatopatología y patología pediátrica, utilizando no solo los métodos rutinarios de histoquímica, sino diversas ayudas diagnósticas ampliamente utilizadas en el ámbito mundial.

En el área de citología, también disponemos de la infraestructura técnica y de personal altamente calificado para desarrollar el proceso, lectura y entrega de resultados de citologías vaginales convencionales, citopatología de líquidos, citologías de biopsias por aspiración, entre otros.

Estamos orientados a la satisfacción plena de nuestros usuarios, a través de procesos debidamente analizados y revisados para lograr un diagnóstico clínico con altos estándares de calidad y oportunidad.

Nuestra razón de ser es la de atender a nuestros clientes, respondiendo al cumplimiento de sus necesidades y expectativas.

Elaboró y revisó:	Aprobó:
BLANCA LUISA NIÑO CASTILLO	GABRIEL EDUARDO GALVEZ ROA
Cargo: DIRECTORA ADMINISTRATIVA	Cargo: GERENTE GENERAL
Fecha: 3 de septiembre de 2009	Fecha: 3 de septiembre de 2009



CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO DE LABOPAT LTDA

Código: CODEBOO1
Versión: 1
Página: 2 DE 10
Vigencia: 3-sept-09

CODIGO DE ETICA

CAPÍTULO I: GENERALIDADES

HISTORIA DE LABOPAT LTDA

En el año de 1953 el Doctor Javier Isaza González, médico cirujano especialista en patología pone al servicio del público bogotano sus conocimientos fundando el LABORATORIO DE PATOLOGÍA CENTRO MEDICO DE LA 48.

Años más tarde, el Doctor Isaza junto con su hijo el Dr. Germán Isaza Gaviria amplían su objeto social para iniciar así el LABORATORIO BIOCLINICO Y DE PATOLOGÍA JAVIER ISAZA GONZALEZ LTDA.

Para el año 1991 el Dr. Germán Isaza Gaviria consolida toda su experiencia y conocimiento en el laboratorio clínico de patología y citología con el nombre con el cual nos identificamos hoy, LABOPAT LTDA.

El Dr. Germán Isaza Gaviria se graduó como Médico cirujano en la Universidad Nacional; Médico Patólogo de la Universidad del Rosario con especializaciones en Japón, Estados Unidos, Suiza e Inglaterra. En 1998 muere dejando a su paso un ejemplo de profesionalismo, entrega y calidad humana incomparables; marcando cada uno de los corazones de todos los que tuvimos la fortuna de conocerlo y por siempre en todas las personas que trabajamos en LABOPAT LTDA, pues su espíritu sigue vivo entre nosotros.

PORTAFOLIOS DE SERVICIOS

LABOPAT LTDA, cuenta con la infraestructura y capacidad de resolución para la realización de exámenes de Patología, Citología, y Laboratorio Clínico automatizado de I, II y III Nivel del Plan Obligatorio de Servicios de Salud, al igual que exámenes necesarios y complementarios para el apoyo diagnóstico de las diferentes patologías.

Laboratorio Clínico

Disponemos de la infraestructura técnica y profesional para ofrecerle mas de trescientas pruebas de diagnóstico, tanto de rutina como especializados, contando dentro de este último grupo con técnicas para estudios de fertilidad, recambio óseo, patologías infecciosas, marcadores tumorales y hormonas, entre otros.

Para la realización de nuestras pruebas utilizamos las siguientes metodologías:

- a. Electroquimioluminiscencia
- b. Quimioluminiscencia
- c. Inmunofluorescencia



CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO DE LABOPAT LTDA

Código: CODEBOO1
Versión: 1
Página: 3 DE 10
Vigencia: 3-sept-09

- d. Citometria de flujo y rayo láser
- e. Química líquida (Hitachi 917)
- f. Elisa - Micro Elisa

Patología y Citología

La sección de patología cuenta con una infraestructura física, personal técnico y científico de alto nivel. Estas condiciones nos dan una amplia capacidad para realizar estudios de anatomía patológica que comprende análisis de biopsias simples, biopsias múltiples, resección de órganos por condición no tumoral y por condición tumoral maligno y benigno, utilizando coloraciones de rutina, contando actualmente con ayudas diagnósticas como coloraciones especiales (Histoquímica), Inmunohistoquímica e Inmunofluorescencia ampliamente utilizadas en el ámbito mundial.

En cuanto a coloraciones especiales realizamos:

Gram, Giemsa Pas, Gomori, BAAR, Fontana Masón, Coloración de Hierro, Tricromico, Elástica, Pas con diastasa, Jones Oil Red, Rojo Congo, entre otras.

Hace parte de nuestros recursos propios, el laboratorio de Histotecnología en el cual técnicos especializados procesan los tejidos bajo la dirección y coordinación de uno de nuestros médicos patólogos.

Inmunofluorescencia e Inmunohistoquímica:

Contamos con el montaje de las pruebas de Inmunofluorescencia e Inmunohistoquímica, las cuales hacen parte de las nuevas técnicas en diagnóstico patológico en diversas especialidades. Esto nos permite ampliar nuestra cobertura de servicio y ofrecer a los pacientes con enfermedades mediadas inmunológicamente (Inmunofluorescencia de piel y riñón) y pacientes con tumores benignos y malignos (Inmunohistoquímica), una mayor aproximación diagnóstica con implicaciones terapéuticas y pronósticas. Tenemos receptores hormonales de estrógeno, progesterona y Cerb B2 para cáncer de seno dentro de los marcadores de Inmunohistoquímica disponibles.

Servicios adicionales:

- ✓ Toma y procesamiento de Citologías en los programas de Promoción y Prevención.
- ✓ Disponibilidad de lectura especial para casos urgentes.
- ✓ Carpeta con el seguimiento semanal de los casos especiales del Laboratorio estudiados por los Médicos Patólogos.
- ✓ Remisión de resultados en formatos de planillas con datos del paciente y su diagnóstico, las cuales son útiles en la elaboración de estadísticas.
- ✓ Álbum fotográfico con casos de interés científico, (a consultarse en nuestras oficinas)
- ✓ Disposición para realizar nuevos cortes y coloraciones especiales según el caso
- ✓ Servicio de fax y correo electrónico para envío de resultados urgentes
- ✓ Estamos en capacidad de realizar nuestros servicios mediante la modalidad de outsourcing



CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO DE LABOPAT LTDA

Código: CODEBOO1
Versión: 1
Página: 4 DE 10
Vigencia: 3-sept-09

Toma de muestras a domicilio

Contamos con un equipo de profesionales que de acuerdo con el estado de salud del paciente realiza la toma de muestra y recolección de las mismas en el domicilio del mismo.

Red de Servicios y sedes

La empresa cuenta con una sede principal en la cual esta centralizado el procesamiento de todas las pruebas, que provienen tanto de las sedes propias, como de los convenios que posee. Las sedes se encuentran en los principales centros médicos de la ciudad y en su totalidad son tres (3). Adicionalmente, tenemos otra sede en la ciudad de Villavicencio para dar cobertura a los Llanos Orientales y zonas de georreferenciación.

Dentro de la logística y bajo los criterios de estándares de calidad manejamos un equipo propio, capacitado y con amplia experiencia en el transporte urbano de muestras y en el embalaje de muestras a laboratorios internacionales.

Es de anotar que nuestros profesionales (Médicos patólogos, Bacteriólogas, Médicos Citólogas), verifican día a día el estado y condiciones en las que llega el material que va a ser objeto de estudio.

CAPITULO II: PLATAFORMA ESTRATÉGICA

VISION

La visión de Labopat Ltda es consolidar una excelente imagen, reconocimiento del nombre, aumento de tomas de muestras, una satisfacción total a los clientes, credibilidad y confianza del cuerpo médico *utilizando todos los avances tecnológicos para la comodidad y satisfacción de todos nuestros clientes*

Para ello estamos dispuestos a invertir gran parte de nuestros recursos en el mejoramiento humano, científico y administrativo, en la ampliación de nuestro portafolio de servicios, así como el cubrimiento de otras zonas del territorio nacional.

MISIÓN

Somos una empresa colombiana del sector salud, dedicada a la práctica de ayuda diagnóstica en laboratorio clínico, patología y citología. Buscamos satisfacer las necesidades de nuestros usuarios y clientes ofreciendo el mejor servicio humano, científico y administrativo que nos ha caracterizado por más de 50 años.



CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO DE LABOPAT LTDA

Código: CODEBOO1
Versión: 1
Página: 5 DE 10
Vigencia: 3-sept-09

POLITICA DE CALIDAD

Labopat Ltda., es una empresa Colombiana dedicada a la práctica de ayudas diagnósticas en laboratorio clínico, patología y citología. Continuamente buscamos satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes ofreciendo un servicio oportuno y adecuado, regulado siempre dentro de un marco ético y legal.

Permanentemente trabajamos en el mejoramiento y la excelencia de nuestros procesos teniendo como soporte tecnología de vanguardia, capacitación y formación del recurso humano.

Lo anterior nos permite mantener un liderazgo en el campo de la salud, basados en la calidad de nuestros resultados.

El Gerente general y las Directivas de la empresa, lideran esta política, asignando recursos y esfuerzos encaminados a lograr su cumplimiento

PLAN ESTRATEGICO

El plan estratégico de la empresa está soportado en un modelo gerencial basado en objetivos estratégicos y sus respectivas acciones, los cuales buscarán como primera medida el cumplimiento de las normas éticas y morales y por otro lado, el beneficio económico para su entorno tanto interno como externo. Este modelo se denomina el Balance Score Card, el cual tiene como soporte fundamental el desarrollo de 4 perspectivas, a saber, financieras, del cliente, de procesos internos y de aprendizaje y conocimiento para el logro de las metas organizacionales.

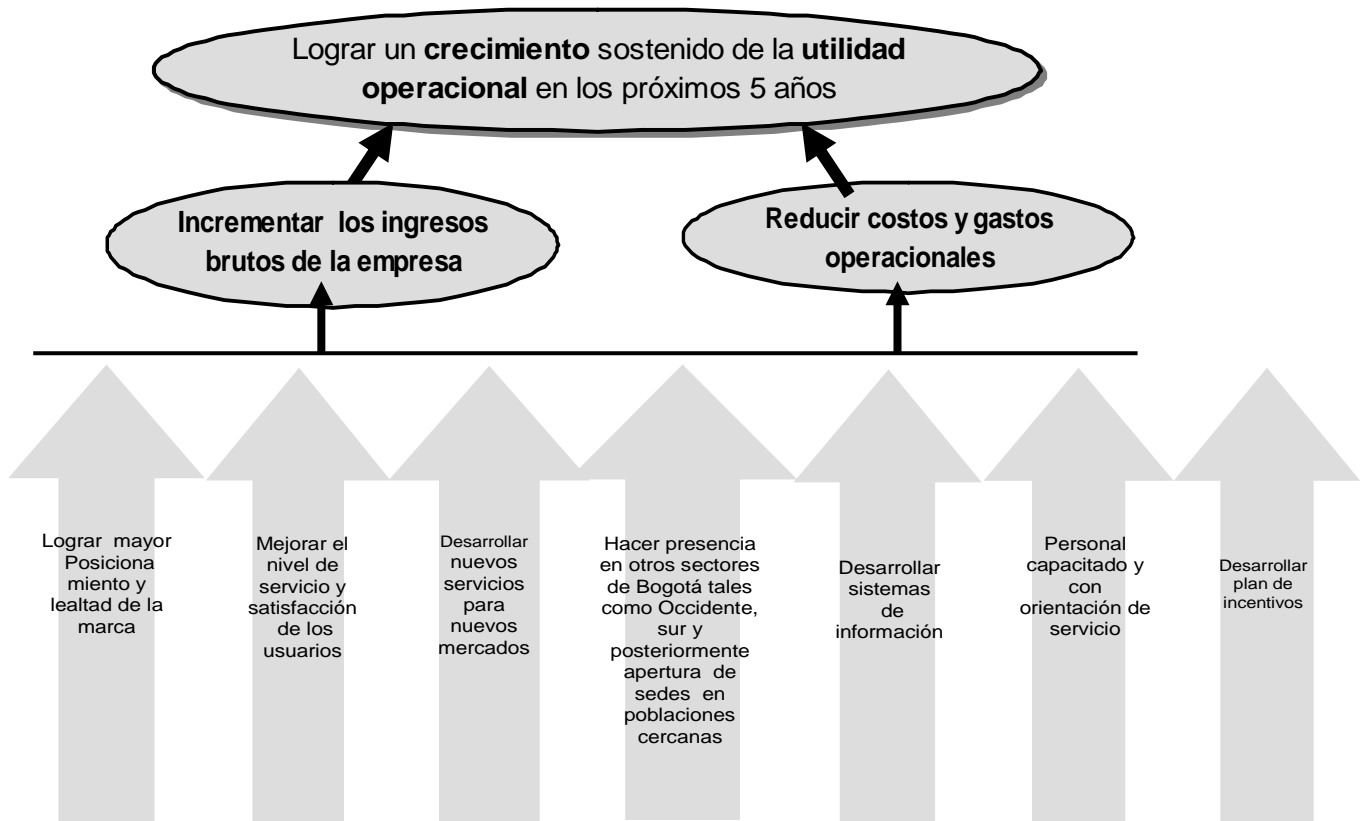
Objetivos Estratégicos:

A continuación se presenta un gráfico ilustrativo con las estrategias que se establecerán para el cumplimiento de los propósitos organizacionales



CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO DE LABOPAT LTDA

Código: CODEBOO1
Versión: 1
Página: 6 DE 10
Vigencia: 3-sept-09



CAPITULO III: PRINCIPIOS ETICOS

- ✓ Todas las personas relacionadas con la Organización, ya sea a través de un vínculo laboral o comercial, deben actuar con fidelidad, lealtad, honestidad, legalidad y verdad en todas las actividades relacionadas con la práctica del negocio y la conducta personal.
- ✓ Se debe velar por los bienes de la Organización, de los clientes y de la comunidad como si fueran propios, respetar a las autoridades, y llevar una vida ejemplar como miembros de familia y como ciudadanos.
- ✓ La imagen empresarial de la Organización y servicios, deben ser sinónimo de tranquilidad y confianza en los clientes y usuarios.
- ✓ Todas las relaciones de la Organización con clientes, proveedores, colegas, Estado y comunidad, estarán enmarcados a través de total transparencia, confianza y desarrollo mutuos.
- ✓ Todos los empleados tienen el compromiso de tomar las acciones necesarias para proteger y garantizar el cumplimiento de las políticas de la Organización, e informar a los entes de control sobre cualquier procedimiento que atente contra la transparencia de alguna de sus actividades, tanto laborales como públicas.
- ✓ La aplicación de los principios del Código de Ética puede no ser siempre clara y a menudo, puede confrontar al individuo con decisiones difíciles o incertidumbre acerca de la línea de conducta



CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO DE LABOPAT LTDA

Código: CODEBOO1
Versión: 1
Página: 7 DE 10
Vigencia: 3-sept-09

apropiada. En estas circunstancias, se debe buscar ayuda, típicamente con el superior directo, o en casos difíciles, con mandos superiores.

CAPITULO IV: VALORES INSTITUCIONALES

- ✓ **Respeto** tanto con cliente externo como con el interno
- ✓ **Ética profesional** en el desempeño de las funciones
- ✓ **Actitud de Servicio** permanente para con los usuarios, clientes y compañeros de trabajo.
- ✓ **Trabajo en equipo** para el logro de los objetivos comunes
- ✓ **Compromiso** con la empresa, la sociedad y el país
- ✓ **Transparencia** en nuestros procedimientos y acciones
- ✓ **Honestidad** en nuestro trabajo y en nuestra vida personal
- ✓ **Equidad** en el trato con todas las personas independientemente de su raza, sexo, creencia, afinidad política, etc.

CAPITULO V: POLITICAS PARA LA GESTION ETICA

1. SOBRE LA PERSONA Y EL EJERCICIO DE SU TRABAJO

- ✓ Respeto por la persona, la justicia, la equidad, de los derechos humanos y la igualdad.
- ✓ Veracidad, transparencia en la conducta e integridad moral.
- ✓ Procesos de selección con honestidad y transparencia.
- ✓ Desarrollo del trabajo con rectitud, profesionalidad, preparación, seriedad, dedicación, compromiso, iniciativa, responsabilidad y sentido de pertenencia.
- ✓ Aporte, orden y esfuerzo requeridos para cumplir sus objetivos y metas, efectuando su trabajo con eficiencia, eficacia y efectividad, para resultados positivos de su área de trabajo y en los de toda la empresa.
- ✓ Reserva profesional.
- ✓ Los resultados, diagnósticos y registros de propiedad de los clientes internos y externos deben mantenerse en alto grado de confidencialidad.
- ✓ Velar por el buen nombre de la empresa, dentro y fuera de la misma.
- ✓ Mejoramiento en el rendimiento, capacitación y desarrollo humano integral.

2. SOBRE LA PERSONA Y SU COMPORTAMIENTO DENTRO DE LA INSTITUCION

- ✓ Relaciones interpersonales: respeto y la buena fe. Sin discriminación alguna.
- ✓ Conducta orientada a la protección de los intereses del laboratorio.
- ✓ Veracidad, exactitud y claridad de los resultados y registros.
- ✓ Competitividad regida por normas de calidad, veracidad, seguridad y adquisición lícita de información sobre la competencia. No se admitirán prácticas de competencia desleal, ni en favor ni en contra del laboratorio.
- ✓ No se harán declaraciones a nombre del laboratorio, salvo las autorizadas.
- ✓ Protección del medio ambiente



CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO DE LABOPAT LTDA

Código: CODEBOO1
Versión: 1
Página: 8 DE 10
Vigencia: 3-sept-09

3. SOBRE LA RELACION CON EL MANEJO DE LA INFORMACION Y EL USO DE LOS BIENES

- ✓ Protección de los bienes del laboratorio, es responsabilidad de todos.
- ✓ Conservar adecuadamente la propiedad del cliente (muestras, bloques, laminas y documentación)
- ✓ Cuidado y conservación de los equipos y herramientas de propiedad de terceros.
- ✓ Cuidado y conservación de los registros de la información existentes en los sistemas de información
- ✓ Cuidado y conservación de la información referente a implementación de nuevas técnicas y procedimientos aplicados en el laboratorio
- ✓ No suministrar información a terceros de los diferentes documentos existentes en la organización.
- ✓ *Reserva de la información del laboratorio en aras de no suministrar datos a terceros inherentes a nuestra operación*

4. SOBRE LA PERSONA Y LA EMPRESA EN SUS RELACIONES EXTERNAS (ACTORES EXTERNOS, SOCIEDAD, ESTADO, COMPETENCIA, MEDIO AMBIENTE)

- ✓ Relaciones regidas por el respeto, la correcta actuación profesional y el esfuerzo por cumplir con las expectativas de los usuarios sobre la calidad del servicio.
- ✓ Respeto por los principios éticos de competencia leal en las relaciones comerciales, protegiendo como es debido los intereses del laboratorio, de los usuarios y de la sociedad.
- ✓ Impedir actos de peligro, la seguridad e integridad contra la moral y las buenas costumbres -acoso sexual, ofensas al honor-.
- ✓ En conflicto de intereses no se obtendrán beneficios personales o en favor de terceros a costa de la empresa.
- ✓ Cumplimiento de deberes profesionales en forma compatible con sus deberes familiares buscando coherencia en su conducta para bien de la familia y de la empresa, sin ninguna interferencia de una en otra.
- ✓ Ejemplo en observancia de deberes cívicos, sociales y políticos; de participación, solidaridad y colaboración, con espíritu de servicio y de compromiso a la comunidad a la cual pertenece.
- ✓ Compromiso en construcción de justicia social, convivencia y paz

5. SOBRE EL BUEN SERVICIO A LOS USUARIOS “DECÁLOGO DEL BUEN SERVICIO”

- ✓ El cliente es la persona más importante en la empresa.
- ✓ El cliente no depende de nosotros, nosotros dependemos del cliente. Nosotros trabajamos en función de nuestros clientes.
- ✓ El usuario no interrumpe nuestro trabajo, sino es el propósito de nuestro trabajo.
- ✓ El cliente nos honra con su visita o su llamada telefónica, cumplimos nuestra misión.
- ✓ El usuario es parte primordial de Labopat, es nuestra razón de ser
- ✓ El cliente no es sólo una estadística, es una persona con sentimientos y emociones, Trate al cliente mejor de lo que desearía que a usted lo trataran.
- ✓ Con el cliente no se discute, se establecen acuerdos mutuos.



CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO DE LABOPAT LTDA

Código: CODEBOO1
Versión: 1
Página: 9 DE 10
Vigencia: 3-sept-09

- ✓ Nuestro trabajo es satisfacer las necesidades, deseos y expectativas de los usuarios, disipar sus temores y resolver sus quejas.
- ✓ El cliente merece que se le trate con la mayor atención, cortesía y profesionalismo que usted pueda brindarle.
- ✓ Labopat trabaja para el beneficio de sus usuarios y clientes,

6. DERECHOS DEL CLIENTE

- ✓ A un servicio profesional, cortés y oportuno.
- ✓ A una atención total y única cada vez que él lo solicite.
- ✓ A un servicio de alta calidad.
- ✓ A la satisfacción de sus necesidades de manera consistente con expectativas razonables de servicio.
- ✓ A tratar con personal competente, amable y bien capacitado.
- ✓ A una atención profesional cada vez que recurra al área de servicio al cliente.
- ✓ A los beneficios de todos los recursos, trabajo en equipo y medios para ofrecer un servicio con excelencia.
- ✓ A medios de comunicación directos para expresar opiniones, quejas o cumplidos.
- ✓ A un costo equitativo y razonable por los servicios solicitados.
- ✓ A un trato respetuoso, amable y cordial.

CAPITULO VI: PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

- ✓ Prestar beneficios de salud a través de un diagnóstico oportuno y con calidad
- ✓ Contar con tecnología de punta para los diferentes procesos científicos
- ✓ Participar en programas de ayuda humanitaria
- ✓ Proteger el medio ambiente a través de una correcta eliminación de los residuos
- ✓ Promover una mejor calidad de vida a sus colaboradores y familias

CAPITULO VII: MECANISMOS PARA LA DIFUSION Y SOCIALIZACION PERMANENTE DEL CODIGO

La Gerencia establecerá reuniones para difundir y socializar el código de ética a toda la organización. De lo cual se llevarán registros que demuestren su cumplimiento. De igual forma, la Gerencia se compromete a divulgar este código a los diferentes grupos de interés a través de los grupos primarios, reuniones, comités y publicaciones.



**CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO
DE LABOPAT LTDA**

Código: CODEBOO1
Versión: 1
Página: 10 DE 10
Vigencia: 3-sept-09

CAPITULO VIII: ESTABLECIMIENTO DE LOS PROCESOS E INSTANCIAS QUE PERMITAN, A TRAVÉS DE INDICADORES, EL CONTROL SOBRE EL SISTEMA DE GESTION ETICA INSTITUCIONAL

- ✓ Índice de Satisfacción: que mide la percepción que tiene el cliente externo frente al servicio prestado por Labopat Ltda.
- ✓ Indicador de oportunidad: Establece la prontitud de respuesta en el diagnóstico solicitado
- ✓ Indicador de pérdida del derecho a la intimidad: Reserva total de los resultados de los exámenes como de la información personal.