

GUÍA DE SERVICIOS

Horarios de Atención

El Instituto de Referencia Andino presta sus servicios de lunes a sábado en el siguiente horario:

Servicio de Atención al Cliente

Lunes a Viernes: 7:00 am a 5:30 pm, en jornada continua

Sábado: 7:00 am a 1:00 pm.

Recepción de Muestras

Lunes a Viernes: 7:00 am a 5:00 pm, en jornada continua

Sábado: 7:00 am a 11:00 am

Servicio de Recolección de Muestras

El horario de recolección es establecido por cada laboratorio, de acuerdo con sus necesidades específicas. La coordinación y seguimiento del cumplimiento de los horarios establecidos está a cargo del Servicio de Atención al Cliente del Instituto de Referencia Andino, quien coordina los recorridos diarios de cada uno de los mensajeros e igualmente verifica el cumplimiento oportuno de los mismos.

Recolección Diaria Fija

Este servicio es ofrecido a todos aquellos laboratorios que así lo soliciten, previa información al servicio de Atención al Cliente. En la solicitud debe indicarse la hora esperada de recolección por parte del Servicio de Mensajería del Instituto de Referencia Andino cuando este servicio es solicitado, el mensajero a cargo realiza el cubrimiento diario de este laboratorio, independientemente de la existencia o no de muestra a referir.

Recolección por Solicitud Telefónica

Este servicio es ofrecido a todos aquellos laboratorios que no requieren la recolección diaria fija de muestras, y es solicitado al Servicio de Atención al Cliente, indicando el día en que es necesario efectuar la recolección, tipo de muestra y prueba a realizar.

Nuestros Teléfonos:

Los siguientes números de telefónicos están disponibles para comunicarse con todas las dependencias:

Colombia:

PBX: (57) 1 2900077 – (57) 15700858 – (57)1 5700929 –(57) 1 4175141/42/43 57) 1 2907353 – (57) 1 5713136

Línea Nacional: 018000114472

Fax: (57) 1 5700920

Celular: 3138167382 – 3102488199

informacion@iralabs.com

Ecuador:

Pacifictel: 1 800 999 170 5919

Andinatel: 1 999 170 5919

Móvil: 99463962

Fijo: (593) 22040105

ecuador@iralabs.com



Certificado No. SC 2591 - 1



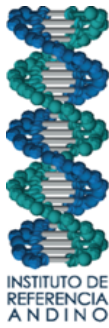
INSTITUTO DE REFERENCIA ANDINO S.A.S.
Calle 13 # 60-49/61, Piso3
PBX: 57-1-290-0077 Fax 57-1-570-0920
Línea Nacional: 01 8000 114472
Bogotá D.C.
informacion@iralabs.com

Ecuador
Móvil 994 63962
Fijo +(593) 220 40105
Líneas gratuitas: Andinatel 1 999 170 5919
Pacifictel 1 800 999 170 5919
ecuador@iralabs.com

Perú
Línea gratuita: 080054600
peru@iralabs.com

Panamá
Móvil (507) 6677 0711
Línea gratuita: 011 00 8005700012
panama@iralabs.com

Guatemala
Móvil: (502)569 04988
fbuendia@iralabs.com
guatemala@iralabs.com



INSTITUTO DE
REFERENCIA
ANDINO

Perú:

Línea Gratuita: 080054600

peru@iralabs.com

Panamá:

Móvil: 6677-0711

Línea Gratuita: 011008005700012

panama@iralabs.com

Guatemala:

Móvil:(502)5690498

guatemala@iralabs.com

En La Red

Nuestro portal en la red www.iralabs.com es renovado periódicamente. La versión actual incluye un servicio de información para la consulta del perfil técnico de cada una de las pruebas que conforman el portafolio de servicios, al que hemos denominado SIPDS. EL SIPDS se constituye en la fuente de información de mayor autoridad acerca de días de procesamiento, condiciones de muestra, valores de referencia y demás información relacionada con las pruebas, cuyo objetivo principal es facilitar la consulta y ubicación de los análisis de laboratorio clínico disponibles para el apoyo diagnóstico de los pacientes.

De igual manera encuentran el link para descargar el **portafolio de servicios ePub** (Publicación electrónica) que ofrece rapidez de consulta desde cualquier lugar a través de un equipo móvil inteligente o de un computador portátil o de escritorio. Una vez es descargado no requiere conexión a internet para su consulta.

Requerimientos para instalar el Portafolio de Servicios ePub

1. Requiere de un equipo móvil inteligente o de un computador portátil o de escritorio.
2. De igual manera, requiere la instalación de un lector especial para formato ePub:

- En los dispositivos móviles iPhones y tabletas iPads, viene instalado el lector iBooks, de lo contrario, lo puede adquirir en forma gratuita en la tienda de aplicaciones.
- Para los dispositivos móviles basados en el sistema operativo Androide, sugerimos la instalación del lector especial para formato ePub denominado ePub Reader for Android de Graphilos Studio, a través de la tienda de aplicaciones.
- Si desea instalar el Portafolio de Servicios ePub en su computador portátil o de escritorio, sugerimos para los equipos basados en Windows, Apple y Linux, instalar el lector para ePub denominado calibre-eBook management, a través de <http://calibre-eBook.com>. Sin embargo, los equipos de escritorio de Apple con Sistema Mavericks (OS X Versión 10.9) traen incorporado el lector para formato ePub en el sistema.

3. La instalación del **Portafolio de Servicios ePub** es sencilla, después de tener el lector especial de su elección descargado en su equipo, debe ingresar a nuestra página web: <http://iralabs.com> ubicar la sección de actualizaciones y seleccionar "Portafolio ePub", donde encontrará siempre la última versión y simplemente con un clic la información del **Portafolio de Servicios en Publicación Electrónica (ePub)** quedará instalado automáticamente.

Si tiene inconvenientes para descargar el **Portafolio de Servicios ePub** puede consultarnos en informatica@iralabs.com

Horario de Procesamiento de Muestras

Las muestras son procesadas en los días indicados para cada prueba en el Portafolio de Servicios. Para su procesamiento, las muestras deben estar en el laboratorio el día anterior. Para mayor información sugerimos consultar el servicio de información de pruebas SIPDS, o comunicarse al servicio de Atención al Cliente-Laboratorio. Las pruebas cuyo procesamiento coincida con un día festivo son procesadas el siguiente día programado de acuerdo con lo publicado en el Portafolio de Servicios.

Reconfirmación de Pruebas

Las pruebas que el Instituto de Referencia Andino, considere pertinente reconfirmar, en caso de valores críticos y cuyo tiempo de proceso



Certificado No. SC 2591 - 1



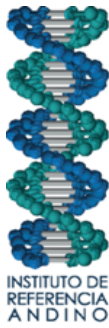
INSTITUTO DE REFERENCIA ANDINO S.A.S.
Calle 13 # 60-49/61, Piso3
PBX: 57-1-290-0077 Fax 57-1-570-0920
Línea Nacional: 01 8000 114472
Bogotá D.C.
informacion@iralabs.com

Ecuador
Móvil 994 63962
Fijo +(593) 220 40105
Línea gratuitas: Andinatel 1 999 170 5919
Pacifictel 1 800 999 170 5919
ecuador@iralabs.com

Perú
Línea gratuita: 080054600
peru@iralabs.com

Panamá
Móvil (507) 6677 0711
Línea gratuita: 011 00 8005700012
panama@iralabs.com

Guatemala
Móvil: (502)569 04988
fbuendia@iralabs.com
guatemala@iralabs.com



analítico sea inferior a una hora, serán nuevamente procesadas e informadas el mismo día. Lo anterior aplica principalmente para las siguientes metodologías: Foto-Óptica (coagulación), Citometría de flujo, inmunoturbidimetría e Ión selectivo (electrolitos). Las pruebas que sea necesario confirmar y cuyo tiempo de proceso sea superior a dos horas, serán repetidas el siguiente día de procesamiento programado. Esto aplica principalmente a las siguientes metodologías: Micro- ELISA, Fluorescencia, Espectrofotometría, Electroquimioluminiscencia, Electroforesis y ELFA. La bacterióloga a cargo de cada sección informará al laboratorio remitente en caso de demoras ocasionadas por reconfirmaciones, muestras inadecuadas, volumen insuficiente o cualquier otra causa.

Consulta y Envío de Resultados

Con el fin de mejorar la oportunidad en la disponibilidad de los resultados, a partir de abril de 2007 está implementada a través de nuestro portal de internet www.iralabs.com la herramienta de servicio de consulta de Resultados "Labcore" que permite a nuestros clientes, obtener en tiempo real resultados parciales y finales, al igual que resultados históricos de pacientes. La interfaz de consulta permite localizar resultados a partir de fechas, nombres, apellidos o número de identificación del paciente. Para el efecto recomendamos remitirse a la Guía de Consulta de Resultados, disponible en el link Consulta de Resultados como **Ayuda del Sistema**.

Adicionalmente para los clientes que lo requieran, los resultados finales son enviados vía fax, y entregados en las siguientes 24 horas por el servicio de mensajería del Instituto de Referencia Andino, en los laboratorios remitentes en la ciudad de Bogotá.

El envío de resultados a ciudades fuera de Bogotá, se realiza a través de correo electrónico según sus indicaciones o por el servicio de mensajería especial y éstos son entregados en las siguientes 24 a 48 horas posteriores a la obtención del resultado final.

Red de Apoyo Nacional e Internacional

Las pruebas no procesadas directamente por el Instituto de Referencia Andino son atendidas a través de los laboratorios de la Red de Apoyo Nacional e Internacional, en cumplimiento de la misión de dar una solución integral a la totalidad de pruebas referidas para el diagnóstico y seguimiento de diferentes patologías. Las muestras enviadas a la Red de Apoyo Internacional son remitidas de lunes a jueves. Las pruebas procesadas mediante esta red son identificadas en el Portafolio de Servicio citando el nombre de Red de Apoyo Internacional.

Los laboratorios de la Red de Apoyo Nacional e Internacional seleccionados como proveedores del Instituto de Referencia Andino son reevaluados a través de los criterios establecidos por la Organización en todos sus procesos internos antes y durante el tiempo de contratación de servicio.

Control de Calidad Interno y Externo

Los procesos de análisis clínicos, su validación y desempeño son garantizados a través de la participación en programas de control de calidad interno y externo que incluyen comparación interlaboratorios. Estos programas son, entre otros:

- Control de Calidad Interno Bio-Rad para pruebas metabólicas, drogas terapéuticas y proteínas específicas.
- Control de Calidad Externo RIQAS para proteínas séricas específicas, químicas sanguínea coagulación, pruebas metabólicas y drogas terapéuticas.
- Control de Calidad Externo del Colegio Americano de Patología Clínica para electroforesis, infecciosas, inmunofluorescencia, inmunología especial, biología molecular y citometría.

Sistema de Gestión de Calidad

Desde el año 2004 el Instituto de Referencia Andino, Obtiene la certificación de calidad NTC-ISO 9001, otorgada por ICONTEC con alcance a la recolección, toma de muestra, transporte y procesamiento de muestras biológicas de apoyo diagnóstico de alto grado de complejidad para laboratorios clínicos, pacientes particulares y de convenio con otras instituciones.

Quejas y Reclamos

Para el Instituto de Referencia Andino, la comunicación permanente con los clientes representa la oportunidad de mejorar continuamente la calidad del servicio que ofrece, por esta razón los invita a utilizar los canales de comunicación disponibles para reportar sus quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones; pueden comunicar estas solicitudes a través de las líneas telefónicas habituales y en particular a través del correo electrónico quejasyreclamos@iralabs.com. Sin importar el medio que elija, usted obtendrá respuestas personalizadas, concretas y oportunas.

Procedimiento para Recolección, Envío y Transporte de Muestras

En la ciudad de Bogotá, la recolección de muestras está a cargo de motorizados subcontratados por el Instituto de Referencia Andino quienes han recibido la capacitación necesaria para la recolección y transporte de muestras biológicas. Igualmente conocen y están familiarizados con las Normas de Bioseguridad y utilizan los elementos y materiales exigidos para su labor de acuerdo con los procedimientos establecidos y certificados.



Certificado No. SC 2591 - 1



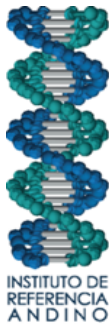
INSTITUTO DE REFERENCIA ANDINO S.A.S.
Calle 13 # 60-49/61, Piso 3
PBX: 57-1-290-0077 Fax 57-1-570-0920
Línea Nacional: 01 8000 114472
Bogotá D.C.
informacion@iralabs.com

Ecuador
Móvil 994 63962
Fijo +(593) 220 40105
Líneas gratuitas: Andinatel 1 999 170 5919
Pacifictel 1 800 999 170 5919
ecuador@iralabs.com

Perú
Línea gratuita: 080054600
peru@iralabs.com

Panamá
Móvil (507) 6677 0711
Línea gratuita: 011 00 8005700012
panama@iralabs.com

Guatemala
Móvil: (502)569 04988
fbuendia@iralabs.com
guatemala@iralabs.com



Antes del inicio de cada recorrido, el personal de servicios generales del Instituto de Referencia Andino prepara las neveras con los materiales y elementos necesarios; verifican y registran la temperatura de neveras y las entregan a cada uno de los motorizados, los cuales revisan su contenido y firman la hoja de registro respectivo de entrega de materiales a satisfacción. Las muestras enviadas directamente al Instituto de Referencia Andino por el servicio de mensajería de los laboratorios remitentes, deben ser entregadas de acuerdo con lo establecido por el Instituto de Referencia Andino en el Portafolio de Servicios.

En ciudades fuera de Bogotá, el envío de muestras al Instituto de Referencia Andino está a cargo de cada laboratorio remitente, quien debe contratar un transportador que garantice la integridad de la muestra en todo su trayecto y que además cumpla con el tiempo de entrega necesario para garantizar la estabilidad de las muestras. El despacho de muestras aeropuerto - aeropuerto debe informarse vía fax, al Servicio de Atención al Cliente, para garantizar la oportuna recolección de las mismas.

Libreta de Solicitud de Exámenes de Referencia

Es entregada por el Instituto de Referencia Andino a cada uno de los laboratorios remitentes, previamente al primer envío. La libreta consta de cincuenta (50) solicitudes en original y copia. Es indispensable diligenciar la totalidad de los espacios y tramitar una solicitud por cada paciente. La solicitud original debe ser enviada al Instituto de Referencia Andino acompañando cada muestra. La copia debe conservarla el laboratorio remitente para control de lo referido al Instituto de Referencia Andino.

Empaque y Envío de Muestras Biológicas desde Bogotá

Materiales y Elementos Provistos por el Instituto de Referencia Andino

- Libreta de Solicitud de Exámenes de Referencia.
- Tubos de polipropileno de 12 x 75 mm con tapa de seguridad.
- Etiquetas para identificación de muestras.

Materiales Necesarios para el Transporte de Muestras por Motorizados del Instituto de Referencia Andino

- Neveras de material resistente tipo Coleman, de 22 cm x 34 cm x 33 cm.
- Cojines de enfriamiento previamente congelados, cubiertos con papel de empaque tipo Kraft, y a su vez colocados dentro de bolsas con cierre de seguridad, lo que garantiza una temperatura interna de la nevera de 2-5 °C.
- Hielo seco para garantizar una temperatura de -20°C, para muestras que exigen congelación en todo el trayecto pre-analítico.
- Guantes de látex.
- Bolsas plásticas con cierre de seguridad, tamaño 28 cm x 20 cm.
- Frasco con hipoclorito de sodio.
- Maletín y/o morral para transporte de documentos
- Cajas de icopor de 25 x 14 cm con capacidad para 8 tubos para transporte de muestras a temperatura ambiente (18 - 25°C).

Muestras a Temperatura Ambiente (18 - 25°C)

- Colocar los tubos de polipropileno contenedores de muestras debidamente tapados e identificados dentro de las cajas de icopor diseñadas para tal fin.
- Tapar la caja de icopor y colocarla dentro de la bolsa plástica con cierre de seguridad.
- Anexar la Solicitud de Exámenes de Referencia para cada paciente.
- Entregar al mensajero del Instituto de Referencia Andino, indicándole que las muestras deben ir a temperatura ambiente.

Muestras Refrigeradas (2 - 8°C)

- Colocar los tubos de polipropileno que contienen las muestras debidamente tapados e identificados dentro de bolsas plásticas con cierre de seguridad.
- Colocar la Solicitud de Exámenes de Referencia para cada paciente dentro de otra bolsa plástica con cierre de seguridad.
- Entregar al mensajero del Instituto de Referencia Andino la bolsa contenedora de muestras con sus respectivas Solicitudes de Exámenes de Referencia, indicándole que las muestras deben ir refrigeradas.

Muestras Congeladas (- 20°C)

- Colocar los tubos de polipropileno que contienen las muestras debidamente tapados e identificados dentro de bolsas plásticas con cierre de seguridad.
- Colocar la Solicitud de Exámenes de Referencia para cada paciente dentro de otra bolsa plástica con cierre de seguridad.
- Entregar al mensajero del Instituto de Referencia Andino la bolsa contenedora de muestras con sus respectivas Solicitudes de Exámenes de Referencia, indicándole que las muestras deben ir congeladas.



Certificado No. SC 2591 - 1



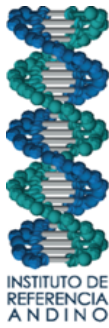
INSTITUTO DE REFERENCIA ANDINO S.A.S.
Calle 13 # 60-49/61, Piso3
PBX: 57-1-290-0077 Fax 57-1-570-0920
Línea Nacional: 01 8000 114472
Bogotá D.C.
informacion@iralabs.com

Ecuador
Móvil 994 63962
Fijo +(593) 220 40105
Líneas gratuitas: Andinatel 1 999 170 5919
Pacifictel 1 800 999 170 5919
ecuador@iralabs.com

Perú
Línea gratuita: 080054600
peru@iralabs.com

Panamá
Móvil (507) 6677 0711
Línea gratuita: 011 00 8005700012
panama@iralabs.com

Guatemala
Móvil: (502)569 04988
fbuendia@iralabs.com
guatemala@iralabs.com



Entrega de Muestras por Mensajeros Externos en Bogotá

Las muestras no recolectadas directamente por mensajeros del Instituto de Referencia Andino y enviadas de cada laboratorio, deben llegar en las condiciones necesarias de acuerdo con lo establecido en el Portafolio de Servicios.

Empaque y Envío de Muestras Biológicas de Ciudades Fuera de Bogotá

Materiales y Elementos Provistos por el Instituto de Referencia Andino

- Libreta de Solicitud de Exámenes de Referencia.
- Tubos de polipropileno con tapa de seguridad.
- Etiquetas para identificación de muestras.

Materiales y Elementos No Provistos por el Instituto de Referencia Andino

Los materiales no provistos por el Instituto de Referencia Andino están a cargo del laboratorio remitente.

- Nevera de icopor con su correspondiente tapa, de tamaño variable dependiendo del número de muestras a enviar por cada laboratorio.
- Caja de cartón que permita colocar dentro de ella, lo más justo posible, la nevera de icopor.
- Bolsas plásticas con cierre de seguridad y papel absorbente.
- Papel de empaque tipo Kraft.
- Papel parafinado.
- Hielo seco en trozos grandes.
- Cojines de enfriamiento para muestras refrigeradas.
- Papel de aluminio.
- Etiquetas Riesgo Biológico.
- Cinta para sellar cajas.

Empaque y Envío de Muestras

Muestras a Temperatura Ambiente (18 - 25°C)

- Forrar totalmente el interior de la nevera de icopor con papel aluminio.
- Colocar los tubos de polipropileno cerrados con sus tapas y asegurados con papel parafinado, dentro de las bolsas plásticas con cierre de seguridad y papel absorbente.
- Cubrir la superficie de la nevera de icopor con papel aluminio.
- Las Solicitudes de Exámenes de Referencia para cada paciente deben venir dobladas dentro de una bolsa plástica con cierre de seguridad.
- Colocar la bolsa con las Solicitudes de Exámenes de Referencia sobre el papel aluminio.
- Rellenar con papel Kraft todos los espacios sobrantes en la nevera de icopor.
- Tapar la nevera de icopor con su correspondiente tapa y sellarla alrededor con cinta de empaque.
- Colocar la nevera de icopor dentro de la caja de cartón.
- Rotular la caja de cartón con el nombre y dirección del Instituto de Referencia Andino, y con el nombre, dirección, ciudad y teléfono del laboratorio remitente.
- Si el remitente solicita la devolución del empaque, incluir el nombre y teléfono de la persona responsable del envío.
- Colocar las etiquetas de riesgo biológico, de designación oficial de transporte ("Muestras para Diagnóstico" o "Muestras Clínicas" o "Sustancia Biológica categoría B"), de requisitos de temperatura de almacenamiento (opcional) y etiquetas de de orientación (Este Lado Arriba) en dos caras del empaque final.

Muestras Refrigeradas (2 - 8°C)

- Forrar la nevera de icopor en su interior totalmente con papel aluminio.
- Colocar los cojines de enfriamiento, previamente congelados y empacados en bolsas plásticas con cierre de seguridad, en el fondo de la nevera de icopor.
- Colocar papel de empaque tipo Kraft sobre los cojines de enfriamiento para evitar filtración de agua a las muestras.
- Colocar los tubos de polipropileno cerrados con sus tapas y asegurados con papel parafinado dentro de bolsas plásticas con cierre de seguridad y papel absorbente.
- Colocar nuevamente papel de empaque tipo Kraft sobre las muestras.
- Cubrir la superficie de la nevera de icopor con papel de aluminio.
- Doblar las Solicitudes de Exámenes de Referencia para cada paciente y colocarlas dentro de una bolsa plástica con cierre de seguridad.
- Colocar la bolsa contenedora de Solicitudes de Exámenes de Referencia sobre el papel aluminio.
- Rellenar con papel Kraft, todos los espacios sobrantes en la nevera de icopor.



Certificado No. SC 2591 - 1



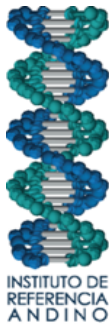
INSTITUTO DE REFERENCIA ANDINO S.A.S.
Calle 13 # 60-49/61, Piso3
PBX: 57-1-290-0077 Fax 57-1-570-0920
Línea Nacional: 01 8000 114472
Bogotá D.C.
informacion@iralabs.com

Ecuador
Móvil 994 63962
Fijo +(593) 220 40105
Líneas gratuitas: Andinatel 1 999 170 5919
Pacifictel 1 800 999 170 5919
ecuador@iralabs.com

Perú
Línea gratuita: 080054600
peru@iralabs.com

Panamá
Móvil (507) 6677 0711
Línea gratuita: 011 00 8005700012
panama@iralabs.com

Guatemala
Móvil: (502)569 04988
fbuendia@iralabs.com
guatemala@iralabs.com



- Tapar la nevera de icopor con su correspondiente tapa y sellarla alrededor con cinta de empaque.
- Colocar la caja de icopor dentro de la caja de cartón.
- Rotular la caja de cartón con el nombre y dirección del Instituto de Referencia Andino, y con el nombre, dirección, ciudad y teléfono del laboratorio remitente. Si el remitente solicita la devolución del empaque, incluir el nombre y teléfono de la persona responsable del envío.
- Colocar las etiquetas de riesgo biológico, de designación oficial de transporte ("Muestras para Diagnóstico" o "Muestras Clínicas" o "sustancia Biológica categoría B"), de requisitos de temperatura de almacenamiento (opcional) y etiquetas de orientación (Este Lado Arriba) en dos caras del empaque final.

Muestras Congeladas (-20°C)

- Forrar la nevera de icopor en su interior totalmente con papel aluminio.
- Empacar trozos grandes de hielo seco en bolsas plásticas con cierre de seguridad, dejando un pequeño orificio de entrada de aire al final del cierre de seguridad.
- Colocar las bolsas contenedoras de hielo seco en el fondo de la nevera de icopor.
- Colocar papel de empaque tipo Kraft sobre las bolsas de hielo seco, para evitar el contacto directo de las muestras con el hielo seco, lo que causa cristalización de los tubos y ruptura de los mismos.
- Colocar los tubos de polipropileno cerrados con sus tapas y asegurados con papel parafinado dentro de bolsas plásticas con cierre de seguridad y papel absorbente.
- Doblar las Solicitudes de Exámenes de Referencia y colocarlas dentro de una bolsa plástica con cierre de seguridad.
- Colocar nuevamente papel de empaque tipo Kraft sobre las bolsas de muestras.
- Cubrir la superficie de la nevera de icopor con papel de aluminio.
- Colocar la bolsa contenedora de la Solicitud de Exámenes de Referencia sobre el papel aluminio.
- Cubrir con papel de empaque tipo Kraft, todos los espacios de la nevera de Icopor para evitar evaporación del hielo seco.
- Tapar la caja de icopor con su correspondiente tapa y sellarla alrededor con cinta de empaque.
- Colocar la nevera de icopor dentro de la caja de cartón.
- Rotular la caja de cartón con el nombre y dirección del Instituto de Referencia Andino y con el nombre, dirección, ciudad y teléfono del laboratorio remitente. Si el remitente solicita la devolución del empaque, incluir el nombre y teléfono de la persona responsable del envío.
- Colocar las etiquetas de riesgo biológico, de designación oficial de transporte ("Muestras para Diagnóstico" o "Muestras Clínicas" o "sustancia Biológica Categoría B"), de requisitos de temperatura de almacenamiento (opcional) y etiquetas de orientación (Este Lado Arriba) en dos caras del empaque final.

Anulación de Solicitud de Pruebas

Cuando sea necesario anular el procesamiento de muestras por parte del laboratorio remitente, favor comunicarlo a la mayor brevedad posible para evitar que sean programadas y procesadas. Las pruebas que no sean anuladas oportunamente, antes de su procesamiento, serán facturadas.

Tarifas

El Instituto de Referencia Andino fija anualmente las tarifas dentro de los tres primeros meses del año. Las modificaciones son informadas por escrito a cada uno de los laboratorios remitentes con un mínimo de quince días de anterioridad a la entrada en vigencia. Las tarifas publicadas anualmente tienen vigencia de un año, con excepción de las pruebas remitidas a la Red de Apoyo Internacional, las cuales están sujetas a la variación de la Tasa Representativa del Mercado.

Facturación

La facturación es consolidada mensualmente. En caso de presentarse inconsistencias en la misma, estas deben informarse directamente al Proceso de Gestión Comercial durante los 15 días siguientes al recibo de la misma. Las facturas deben ser canceladas dentro de los siguientes 30 días, fecha de factura.

Pagos desde otras Ciudades

Los pagos realizados de ciudades fuera de Bogotá, deben realizarse a través del Banco de Bogotá a nombre del Instituto de Referencia Andino S.A.S, cuenta Corriente No. 020-18108-7, Sucursal San José, Bogotá. Los comprobantes de consignación deben ser enviados vía fax o a los correos electrónicos aaarcila@iralabs.com y dgarcia@iralabs.com indicando en el mismo: nombre del laboratorio que realiza la consignación y el número de la factura cancelada o, en caso de pagos de contado, el número de Solicitud de Exámenes de Referencia.

Pagos a través del Servicio de Mensajería del Instituto de Referencia Andino

Los laboratorios que realicen pagos, deben exigir al mensajero encargado la expedición de un recibo de caja provisional, indicando la factura o el número de Solicitud de Exámenes de Referencia cancelado. Posteriormente el Instituto de Referencia Andino enviará la respectiva factura cancelada.



Certificado No. SC 2591 - 1



INSTITUTO DE REFERENCIA ANDINO S.A.S.
Calle 13 # 60-49/61, Piso3
PBX: 57-1-290-0077 Fax 57-1-570-0920
Línea Nacional: 01 8000 114472
Bogotá D.C.
informacion@iralabs.com

Ecuador
Móvil 994 63962
Fijo +(593) 220 40105
Líneas gratuitas: Andinatel 1 999 170 5919
Pacifictel 1 800 999 170 5919
ecuador@iralabs.com

Perú
Línea gratuita: 080054600
peru@iralabs.com

Panamá
Móvil (507) 6677 0711
Línea gratuita: 011 00 8005700012
panama@iralabs.com

Guatemala
Móvil: (502)569 04988
fbuendia@iralabs.com
guatemala@iralabs.com