

## Acuerdo de Servicio Clientes Laboratorio ANIMED LTDA.

Para la ejecución de este acuerdo de servicio se definen las siguientes condiciones generales:

- El cliente debe estar creado y activo en el laboratorio.
- El cliente debe estar al día con los compromisos de cartera.
- Las muestras deben ser enviadas junto con la historia clínica.
- Los precios se actualizan anualmente.

### 1. CONTACTO

El equipo comercial y técnico de Carval atenderá sus requerimientos y solicitudes por Zona.

- **Información de contacto ANIMED.**

Dirección: Laboratorio ANIMED LTDA.

Calle 63 # 19A- 35 – Bogotá D.C., Colombia

Cel: +57 321 803 4002

E-mail: [infoanimed@laboratorioanimed.com](mailto:infoanimed@laboratorioanimed.com)

Web: <https://laboratorioanimed.com/>

- **Horario de Atención**

Lunes a Viernes de 8:00 am a 12:00 m – 2:00 pm a 4:30 pm.

Fuera de este horario queda sujeto a disponibilidad del personal.

### 2. PROCESO DE SOLICITUDES Y ENTREGAS

#### 2.1. Recepción de muestras

Todas las muestras deben ser remitidas al Laboratorio en la dirección: **Calle 63 # 19A- 35 – Bogotá D.C., Colombia.**

- Todas las muestras deben ser remitidas al Laboratorio con la historia clínica diligenciada en el formato definido por el Laboratorio.
- El formato de la historia clínica puede ser solicitado por medio de correo electrónico o puede descargarse en la página web del laboratorio <https://laboratorioanimed.com/>.
- La historia clínica debe ser remitida físicamente junto con las muestras o de manera digital al correo electrónico [infoanimed@laboratorioanimed.com](mailto:infoanimed@laboratorioanimed.com).

## 2.2. Criterios mínimos de aceptación de las muestras.

Tipo de muestra	Análisis	Criterio de aceptación de las muestras
Tejidos	Biología molecular	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conservar cadena de frío (<b>2°C a 8°C</b>)</li> <li>• NO autolisados</li> </ul>
	Microbiología	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conservar la cadena de frío (<b>2°C a 8°C</b>)</li> <li>• NO autolisados</li> <li>• Enviar dentro de las 24 horas de toma de muestra.</li> </ul>
Sueros	Serología	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conservar cadena de frío (<b>2°C a 8°C</b>)</li> <li>• NO hemolizados ver en página web "criterio de aceptación de sueros": <a href="https://laboratorioanimed.com/servicios/">https://laboratorioanimed.com/servicios/</a></li> <li>• NO contaminados</li> </ul>
Tarjetas FTA	Biología molecular	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NO deben estar húmedas</li> <li>• Conservadas a temperatura ambiente</li> </ul>
Hisopos	Biología molecular	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conservar cadena de frío (<b>2°C a 8°C</b>)</li> <li>• Enviar hisopos en medio de transporte adecuado</li> </ul>
	Microbiología	

**Nota: las muestras deben estar correctamente marcadas, con letra legible y bien embaladas para su procesamiento.**

### 3. INFORMACIÓN Y NOVEDADES

- El laboratorio ANIMED LTDA informa para fines epidemiológicos los resultados al ente regulatorio Instituto Colombiano Agropecuario (ICA).
- Todas las muestras que cumplan con los protocolos serán procesadas.
- El Laboratorio ANIMED LTDA ofrece a sus clientes **métodos normalizados descritos en el portafolio de servicios**, cualquier método no descrito en el portafolio el Laboratorio no lo ejecuta.
- En caso que la **muestra sea rechazada**, se informará al correo electrónico registrado indicando el motivo de rechazo.
- El laboratorio debe informar al cliente cualquier novedad durante el proceso. Las novedades serán remitidas al correo electrónico registrado.
- Es responsabilidad del cliente la comunicación con el personal de recepción de muestras, ya sea vía telefónica o correo electrónico **solicitar las modificaciones que considere pertinentes al contrato 24 horas posterior a la llegada de la remisión al correo registrado**, pasado este tiempo si el cliente no solicita ninguna modificación, el contrato

se acepta y este será ejecutado hasta la fase final.

- El Laboratorio ANIMED LTDA se caracteriza por tener métodos normalizados, cumplimiento de ruta crítica y aseguramiento de validez de los resultados.

#### 4. TIEMPOS DE ENTREGA

El laboratorio debe entregar el informe de resultados en los tiempos indicados a continuación:

##### Ruta Crítica Informe de Resultados

		Días hábiles
<b>Microbiología</b>	Cultivo y Antibiograma	3 a 5
	Cultivo y Antibiograma <i>Salmonella</i> spp	5 a 6
	Micología	7 a 8
<b>Serología</b>		2 a 4
<b>Biología Molecular</b>		2 a 4

#### Importante:

- El informe de resultados será enviado al cliente vía correo electrónico desde el software Analítica.
- El Informe de Resultados se entrega en formato PDF.
- El cliente cuenta con **48 horas** posteriores a la recepción del informe de resultados para reportar cualquier novedad y debe hacerlo a través de los correos: [infoanimed@laboratorioanimed.com](mailto:infoanimed@laboratorioanimed.com) y/o [nidia.torres@laboratorioanimed.com](mailto:nidia.torres@laboratorioanimed.com)

#### 5. CONSIDERACIONES

Es importante que toda la información proporcionada por los clientes internos y externos sobre algún cambio que impacte el ingreso de la muestra, el procesamiento y la emisión del resultado debe ser enviada junto con las muestras o en su defecto al correo electrónico [infoanimed@laboratorioanimed.com](mailto:infoanimed@laboratorioanimed.com).

El laboratorio no se responsabiliza por la falta u omisión de información que el cliente no comunique a tiempo.

#### 6. PORTAFOLIO DE SERVICIOS

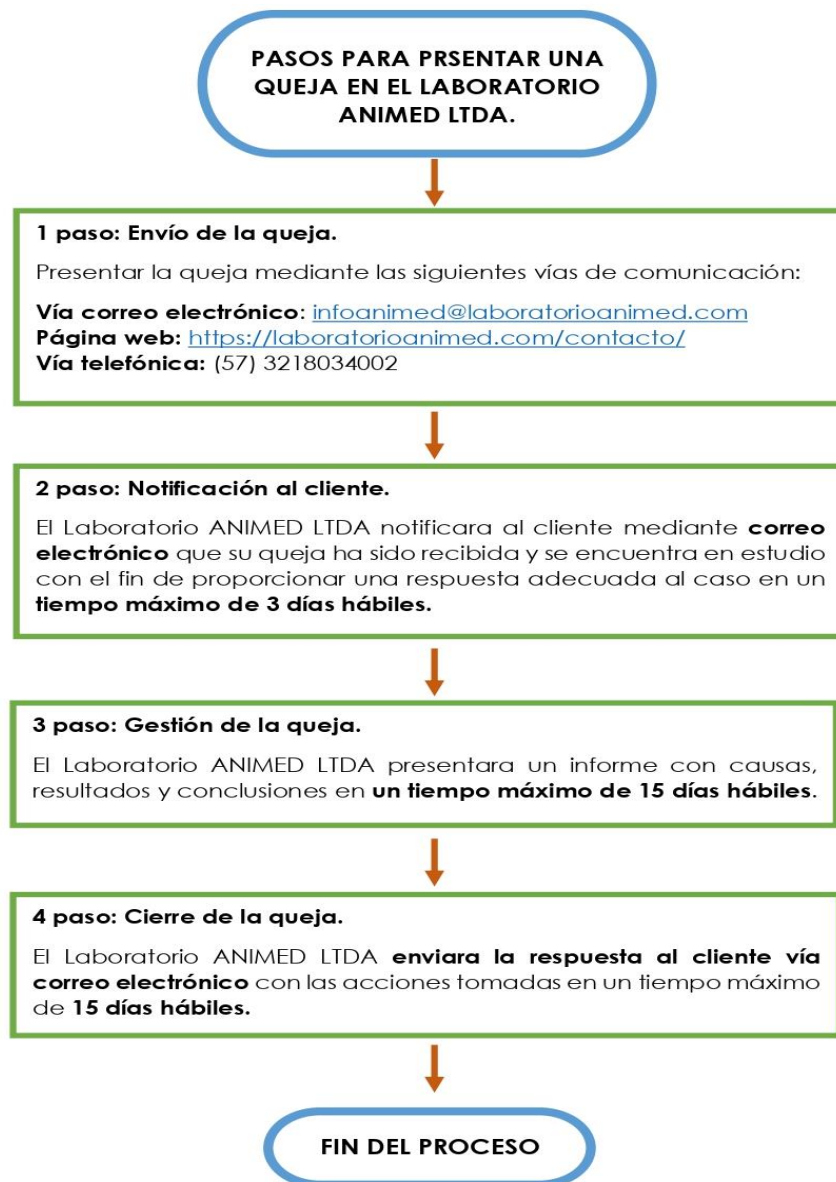
El laboratorio cuenta con un portafolio de servicios para aves y porcinos, para visualizar ver anexos que se encuentran en la página web

- Portafolio de Servicios Aves
- Portafolio de Servicios Porcinos

## 7. QUEJAS

En caso de presentarse alguna queja, el cliente puede reportarlo por los siguientes medios: **ver esquema**

- Correo electrónico: [infoanimed@laboratorioanimed.com](mailto:infoanimed@laboratorioanimed.com).
- Desde la página web del Laboratorio ANIMED LTDA <https://laboratorioanimed.com/contacto/>
- Vía telefónica: (57) 3218034002



## 8. ESTADO DE CUENTA Y PAGO DE FACTURAS

- Los pagos pueden ser realizados por transferencia electrónica, consignación en efectivo o en cheque.
- La facturación se realiza de manera electrónica y se envía al correo confirmado por el cliente.
- Los estados de cuenta o conciliaciones de cartera pueden ser solicitadas al correo electrónico [cartera@carval.com.co](mailto:cartera@carval.com.co).

### CALIFICA TU EXPERIENCIA

\*\*\* La evaluación al desempeño del laboratorio se realizará una vez al año, el laboratorio definirá las fechas de la medición y enviará una invitación en este periodo de tiempo.