

TÉRMINOS Y CONDICIONES SERVICIO “LABORATORIO EN SU PUERTA” TOMA DE MUESTRAS A DOMICILIO:

Si solicita o hace uso de este servicio, Usted indica expresamente que ha leído y acepta de manera previa, voluntaria e inequívoca las disposiciones expuestas en los términos y condiciones pautados a continuación. Así mismo, al hacer uso de este servicio en particular, Usted está sujeto a la normatividad establecida en la guía que corresponde a la toma de muestras del Laboratorio Clínico a domicilio.

Los datos personales que Usted proporcione en el diligenciamiento de formularios y solicitudes a través del sitio web <https://www.cruzrojavalle.org.co/laboratorio-clinico-cali/> se encuentran bajo la normatividad de protección de datos personales por lo cual la Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca podrá utilizar dichos datos para fines comerciales, publicitarios, estadísticos o estratégicos, así como para el contacto a través de medios telefónicos, electrónicos, físicos y personales de acuerdo a los lineamientos establecidos en el aviso de privacidad disponible en www.cruzrojavalle.org.co.

Usted declara que ha sido informado por la Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca del respectivo tratamiento de datos personales y la entidad pone a disposición el correo electrónico info@cruzrojavalle.org.co y la línea telefónica (+57 2) 518 4200 para atender cualquier consulta y/o reclamo referente al tratamiento de datos personales, en virtud de lo consagrado en Ley 1581 de 2012, Ley 1266 de 2008, y demás normas concordantes que regulen la materia, cuya política se encuentra disponible en www.cruzrojavalle.org.co.

DEFINICIONES:

“Sitio web” o “Página web”: Hace referencia al espacio digital donde se encuentra toda la información virtual pertinente para los usuarios de la Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca.

“PSE” (Proveedor de Servicios Electrónicos): Hace referencia a un sistema centralizado y estandarizado desarrollado por ACH COLOMBIA, mediante el cual la Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca brinda la posibilidad a los usuarios de hacer sus pagos a través de Internet.

“AvalPay Center”: Hace referencia a un sistema del grupo AVAL que funciona como plataforma provista por el Banco Occidente, mediante el cual la Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca también brinda la posibilidad a los usuarios de hacer sus pagos a través de Internet con tarjetas de crédito de las franquicias Mastercard y Visa.

“Toma de muestras”: Hace referencia a la acción que realiza el personal certificado del laboratorio clínico de la Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca de recolectar los elementos fisiológicos del paciente necesarios para concretar un análisis efectivo de resultados.

“Usuario”: Hace referencia a toda persona natural o jurídica que haga uso del sitio web www.cruzrojavalle.org.co y de los servicios prestados por esta entidad.

“Paciente”: Hace referencia a toda persona natural que es atendida por un profesional de la salud o personal asistencial de la Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca.

“Normatividad”: Hace referencia al conjunto de reglas o leyes que se encargan de regir el adecuado comportamiento de los usuarios, pacientes y el personal de la Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca.

“Disponibilidad”: Hace referencia a la posibilidad de que un producto, servicio o el mismo personal de la Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca esté disponible cuando se solicite.

REQUISITOS PARA SOLICITAR EL SERVICIO “LABORATORIO EN SU PUERTA” TOMA DE MUESTRAS A DOMICILIO:

Usted declara ser mayor de 18 años y contar con la respectiva cédula de ciudadanía o documento de identidad, también declara tener la autonomía y capacidad para aceptar y cumplir con la normatividad que se establece en los presentes términos y condiciones. En el caso que el servicio se solicite para un menor de edad, debe estar acompañado de su representante legal en todo momento y se debe responsabilizar del respectivo proceso para la prestación del servicio de Toma de Muestras de Laboratorio Clínico a Domicilio.

La Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca se reserva el derecho de negar el servicio a cualquier usuario que no tenga la plena capacidad de cumplir con todas las normas y/o que no tenga la mayoría de edad.

DISPONIBILIDAD DE HORARIOS:

Los horarios en los que se realiza la prestación del servicio de Toma de Muestras de Laboratorio Clínico a Domicilio es de lunes a viernes hábiles de 6:30 a.m. a 3:00 p.m. jornada continua. Se especifica que la toma de muestras que necesitan ayuno sólo se realiza en el horario de lunes a viernes hábiles de 6:30 a.m. a 9:00 a.m.

La Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud que se haga por fuera del horario establecido.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

“LABORATORIO EN SU PUERTA” TOMA DE MUESTRAS A DOMICILIO

La Toma de Muestras de Laboratorio Clínico a Domicilio es una alternativa de servicio directo y personalizado que permite la atención a pacientes que quieren tener un servicio sin complicaciones o que por razones de tiempo no pueden desplazarse hasta las instalaciones del laboratorio en la sede principal de la Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca.

El personal del Laboratorio Clínico va hasta el domicilio del paciente, su oficina o el consultorio médico, con el objetivo de satisfacer sus necesidades y facilitarle el acceso al servicio con mayor eficacia y rapidez.

PROCESOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

1. SOLICITUD:

El contacto con el personal de la Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca es el primer paso en el desarrollo de la prestación del servicio de Toma de Muestras de Laboratorio Clínico a Domicilio, a continuación se establece el orden en el que debe realizar la solicitud:

1. Chat Institucional: Contactar al personal de la Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca por medio del chat activo en el sitio web <https://www.cruzrojavalle.org.co> ubicado en la zona inferior izquierda de la pantalla, esta solicitud debe hacerse en horario de lunes a viernes días hábiles de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
2. Formulario Virtual: En el sitio web <https://www.cruzrojavalle.org.co/laboratorio-clinico-cali/> se encuentra el respectivo formulario de datos personales que debe completar para solicitar el servicio de Toma de Muestras de Laboratorio Clínico a Domicilio, se aclara que dicha solicitud deberá ser tramitada en el periodo de un día hábil como máximo por el personal del Laboratorio Clínico Especializado de la Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca para la respectiva programación del servicio a domicilio.
3. Vía Telefónica: Se debe contactar al personal del Laboratorio Clínico Especializado de la Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca telefónicamente al número (+57 2) 5184245 de Cali para formalizar

directamente la solicitud del servicio, esta método de solicitud es el más efectivo ya que el personal le brindará toda la información de manera oportuna respecto a convenios, descuentos, modalidades de pago... etc.

2. MODALIDAD DE PAGO:

En el proceso de solicitud del servicio el usuario deberá informar al personal del Laboratorio Clínico Especializado de la Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca la modalidad de pago que va a utilizar, si requiere la modalidad de pago con tarjeta débito y/o crédito debe solicitar el uso de datafono; las opciones de pago son las siguientes:

Pago virtual: A través del sitio web <https://www.cruzrojavalle.org.co/laboratorio-clinico-cali/> en el enlace PSE para pagos electrónicos con tarjetas débito y crédito; o mediante el enlace AvalPay Center para pagos electrónicos con tarjetas de crédito de las franquicias Mastercard y Visa.

Pago en efectivo: Cancelar el valor en dinero físico al momento de terminar el servicio de Toma de Muestras de Laboratorio Clínico a Domicilio.

Pago con tarjeta: Cancelar el valor con tarjetas débito y/o crédito mediante el datafono al momento de terminar el servicio de Toma de Muestras de Laboratorio Clínico a Domicilio, se aclara que el usuario debe informar al momento de la solicitud si va pagar el valor del servicio mediante esta modalidad para poder equipar al personal asistencial con el respectivo datafono.

3. PRESTACIÓN:

El personal especializado del Laboratorio Clínico de la Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca acompaña todo el proceso de Toma de Muestras a Domicilio gestionándolo de manera eficaz, segura y completa.

Para exámenes médicos que requieran el uso de sonda, el paciente debe presentar su respectiva orden médica, de igual manera puede contactar al teléfono (+57 2) 5184245 o mediante el sitio web <https://www.cruzrojavalle.org.co/laboratorio-clinico-cali/> para mayor claridad sobre la documentación exigida para algunos exámenes.

4. ENTREGA DE RESULTADOS:

Los resultados de la Toma de Muestras de Laboratorio Clínico a Domicilio serán enviados a través del correo electrónico siempre y cuando el paciente lo apruebe y lo informe al personal del laboratorio, de lo contrario debe dirigirse a la sede

principal de la Cruz Roja Valle ubicada en la Cra. 38 Bis # 5-91 San Fernando de la ciudad de Cali, en horarios de oficina.

LOGÍSTICA:

El servicio de Toma de Muestras de Laboratorio Clínico a Domicilio posee un equipo sincronizado y eficaz, que tiene el respaldo de la Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca por lo cual se mantienen altos estándares de calidad en la prestación del servicio.

Se aclara que existe el cobro de un valor adicional en el costo del servicio, correspondiente al costo que genera el traslado del personal domiciliario, este valor depende del sector desde donde se solicita el servicio, el usuario debe confirmar este valor con el personal al momento de la solicitud de igual manera puede contactar al teléfono (+57 2) 5184245 o mediante el sitio web <https://www.cruzrojavalle.org.co/laboratorio-clinico-cali/> para mayor claridad sobre los costos adicionales por el domicilio.

La Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca manifiesta que si se presenta alguna de las siguientes circunstancias u otras no contempladas, que pudieran retrasar o entorpecer el desarrollo completo y oportuno del servicio, se tomarán medidas para darle una atención adecuada al usuario:

1. Accidentes de tránsito
2. Retenes de autoridades competentes
3. Catástrofes naturales
4. Terrorismo
5. Paros cívicos
6. Dificultades técnicas
7. Pagos electrónicos (En cuyo caso las herramientas como el datafono y/o el sitio web dejen de operar completa o parcialmente)
8. Eventos fortuitos y causas ajenas a la voluntad de la Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca.
9. Entre otros.

Si se presenta alguno de los hechos antes mencionados o cualquier otro, el personal de la Cruz Roja se pondrá en contacto con el usuario para informarle los hechos y reprogramar el servicio.

DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO:

Está comprometido a leer y aceptar los términos y condiciones antes de requerir el servicio de Toma de Muestras de Laboratorio Clínico a Domicilio, el desconocimiento del contenido de estos términos y condiciones, no justifican el

incumplimiento de los mismos, y mucho menos, facultan a los usuarios para tomar medidas particulares o legales que desconozcan lo planteado en estos términos.

Está obligado a suministrar información veraz, completa y oportuna en los formatos y demás solicitudes que se requieran para definir la prestación del servicio. Está comprometido a tratar con respeto y educación en todo momento al personal de la Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca que le proporciona el servicio telefónica y personalmente.

Está obligado a pagar la totalidad del servicio solicitado mediante los distintos medios de pago que la Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca pone a disposición de los usuarios.

Tiene derecho a ser informado y orientado durante todo el proceso recibiendo información clara y oportuna, si se encuentra vinculado a alguna de las entidades las cuales tienen alianzas vigentes con la Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca tiene derecho a recibir los descuentos y ofertas establecidos, siempre y cuando informe de manera oportuna estos datos al momento de solicitar el servicio requerido, de lo contrario la Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca no se hace responsable, ni garantiza el descuento o beneficio en el momento de la prestación del servicio.

RESPONSABILIDADES DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL VALLE DEL CAUCA:

Todo el personal de la Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca está comprometido a brindar un servicio de excelente calidad a los usuarios y pacientes que lo requieran, además deben hacerlo con un buen trato personal y una atención humanizada.

De esta manera, el personal está obligado a suministrar información clara, suficiente y actualizada respecto a los servicios que ofrece. Asimismo, está obligado a informar concretamente sobre los medios habilitados para que los usuarios y pacientes realicen el pago correspondiente.

Está obligado a utilizar la información suministrada por los usuarios únicamente para los fines establecidos en los presentes términos, además la Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca tiene la obligación de poner a disposición de los usuarios los términos y condiciones de uso del servicio de Toma de Muestras de Laboratorio Clínico a Domicilio.