

## POLÍTICA DE CALIDAD

### Objetivo General

- Ofrecer un servicio de excelencia para el diagnóstico, pronóstico, manejo y seguimiento oncológico, basado en el rigor y el compromiso, y lograrlo a través de la mejora continua, para dar respuesta a las necesidades de pacientes, médicos y colaboradores.

### Objetivos Específicos

- Adecuarnos a los requisitos particulares para la calidad y la competencia de los Laboratorios Clínicos, recogidos en la norma UNE-EN ISO 15189:2012.
- Asegurar la confianza de nuestros clientes en cuanto a la adecuación de los análisis a su uso previsto, reproducibilidad de las pruebas, fiabilidad de los resultados, seguridad en la protección de datos, capacidad técnica y diligencia en la prestación de servicios y en el desarrollo de proyectos.
- Disponer de la flexibilidad suficiente para adaptarnos a los requisitos de los clientes en un entorno dinámico, cambiante y competitivo.
- Revisar de forma continua –por parte de la Dirección de Laboratorio– el sistema de gestión de la calidad, a través del Plan de Auditorías Internas.
- Contar con los profesionales más adecuados, suficientemente preparados y comprometidos con las políticas de la compañía.
- Familiarizar al personal con la documentación de calidad, y facilitarle al máximo la implementación de las políticas y procedimientos; en definitiva, motivarle para alcanzar la excelencia del servicio.
- Preservar, incrementar y consolidar la innovación y el aprendizaje en el dominio de los procesos de gestión y operativos en un entorno de mejora continua.

### Directrices

- Cada miembro de la organización contribuye desde su puesto de trabajo a hacer realidad los objetivos de la calidad, por lo que es misión de cada uno realizar un trabajo excelente.
- Cada trabajo debe hacerse correctamente desde el principio. Con ello no sólo mejora la calidad del servicio, sino que se ayuda a cumplir los objetivos de eficiencia.
- Todo el personal debe estar implicado en la detección, análisis y corrección de incidencias, malas prácticas e ineficiencias que originan problemas de calidad, así como en la eliminación de sus causas.
- La prevención de errores tiene prioridad sobre su resolución. El conocimiento de las posibles deficiencias y su corrección se extenderá a toda la organización con un fin preventivo.
- La calidad de los servicios también depende de la calidad de los trabajos que se subcontratan a terceros. Por ello, se seleccionarán laboratorios subcontratistas que se adecuen a nuestros requisitos de calidad.
- Toda la organización estará imbuida de una cultura de mejora continua y de calidad en la atención al cliente, por lo que tanto las incidencias o no conformidades detectadas como las quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas serán consideradas como una fuente de información y de oportunidades para la mejora.
- Estas directrices de calidad son vinculantes a todos los niveles de la organización. La asunción de esta política de calidad y la responsabilización de todos en su implantación, es un requisito imprescindible para el cumplimiento de los objetivos previstos.
- Es responsabilidad de todo el personal familiarizarse con la documentación del sistema de calidad y su puesta en práctica en el trabajo diario.

Dirección General

Firma:

Fecha:

