

Calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad en base a la Norma **UNE-EN ISO 9001** implantado en el Servicio de Análisis Clínicos de la Clínica Rotger y del Hospital Quirónsalud Palmaplanas (IDCQ Hospitales y Sanidad SLU) tiene como puntos fuertes el liderazgo de la Dirección del laboratorio y la gran implicación y colaboración de todo el personal. La asimilación de la sistemática definida como parte del trabajo diario asegura el éxito de este sistema.

Se constituye el Comité de Gestión de la Calidad como órgano de seguimiento del Sistema que se reúne con una periodicidad trimestral. El Comité está formado por los responsables de cada sección, liderado por la Dra. Elena Llompart Santamaría y coordinado por Ana Andolz Cardó, responsable también de la realización de las Auditorías Internas y de la supervisión y actualización constante de la aplicación de los requisitos de la Norma ISO.

Misión, visión y valores

La misión del Servicio de Análisis Clínicos consiste en ofrecer el mejor servicio posible de análisis a sus clientes tanto en atención como en calidad.

Nuestra visión es ser el referente en nuestro sector por calidad e innovación.

Los valores en los que basamos nuestra actividad son:

- Profesionalidad
- Educación
- Rigurosidad
- Colaboración
- Motivación
- Formación continuada
- Visión de futuro

Política de la Calidad

El objetivo primordial del Servicio de Análisis Clínicos es ofrecer y dar el mejor servicio diagnóstico con la máxima calidad tanto técnica como humana, de una manera eficiente, satisfaciendo así las expectativas de los clientes.

El principal activo frente a la competencia es la satisfacción de los clientes, proveedores y partes interesadas. Para conseguir su fidelidad es imprescindible la mejora continua de las relaciones establecidas y la calidad del servicio.

El Servicio de Análisis Clínicos da a su actividad un especial enfoque clínico y diagnóstico, fomenta la actualización de sus técnicas y procedimientos, está atento a la incorporación de los nuevos avances diagnósticos y mantiene una continua relación con el resto de especialistas para conocer y evaluar sus necesidades, poniendo los medios necesarios para satisfacerlas.

Gestión por procesos

La incorporación de una Gestión por Procesos desde el inicio de la implantación del Sistema de Gestión junto con el compromiso de todo el personal, nos ha aportado beneficios en términos de eficiencia, productividad, flexibilidad, control y agilidad, incrementando la capacidad de respuesta a los cambios del entorno, permitiendo una gestión integral de las relaciones con los clientes, proveedores y partes interesadas, reduciendo tiempos y optimizando costes, simplificando la gestión y la toma de decisiones y mejorando los niveles de servicio al cliente, consiguiendo aumentar su satisfacción.

Así mismo, la gestión por procesos nos ha permitido detectar los puntos críticos y así establecer los sistemas de control necesarios para minimizar al máximo la repercusión de las posibles desviaciones sobre el servicio prestado al cliente.

También la identificación y definición de los indicadores para la medición de dichos procesos nos proporcionan una herramienta objetiva para conocer su idoneidad y procurar su mejora, si procediera.

Certificaciones ISO

La International Organization for Standardization (ISO), es el organismo encargado de desarrollar y publicar las normas internacionales, cuya implantación en cualquier ámbito se ha convertido en todo el mundo en un sinónimo de confiabilidad en quienes logran certificar sus empresas en base a dichas normas, las cuales garantizan que los productos y servicios son seguros, fiables y de buena calidad.

El Servicio de Análisis Clínicos obtuvo la certificación por primera vez en el año 2004 y ha ido renovando su certificación hasta la actualidad en base a los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001.

El año 2013 amplía su certificación con un nuevo alcance, incorporando una sección de Verificación Métrica, siendo el único laboratorio de las Islas Baleares que puede ofrecer dicho servicio.

El año 2016 se amplía de nuevo el alcance incorporando el laboratorio del Hospital Quirónsalud Palmaplanas tras su fusión con el laboratorio de la Clínica Rotger.