

El Servei de Microbiologia es compromet a satisfer les necessitats dels seus clients en relació al diagnòstic microbiològic, el tractament i la prevenció de les malalties infeccioses, i, per aquest motiu, aplica la següent política de la qualitat:

- *El Servei té en compte l'opinió dels seus clients per tal de millorar el grau de la Qualitat de les seves prestacions.*
- *El Servei implica a tot el seu personal en la Política de la Qualitat i té en compte tots els seus suggeriments de millora.*
- *El Servei té cura d'optimitzar els recursos per garantir la Qualitat dels productes i dels serveis.*
- *El Servei segueix els documents normatius publicats per les organitzacions científiques i normalitzadores.*
- *El Servei té cura de millorar la formació del personal i actualitzar els seus coneixements.*
- *El Servei estableix anualment uns objectius de la qualitat i uns terminis per assolir-los.*

Les línies generals de la Política de la Qualitat del Servei de Microbiologia, incloses a les línies del LCTMS, té com objectiu satisfer, dintre de les seves competències, les necessitats dels seus clients relacionades amb la prevenció, el diagnòstic, el pronòstic i el tractament de les malalties. Per a aconseguir-ho, es compromet a:

- *Complir els requisits legals i reglamentaris de l'ICS que li són aplicables i seguir els documents publicats per les organitzacions científiques del seu àmbit.*
- *Dedicar tota l'atenció possible a l'Atenció al Client: tenir en compte l'opinió i el grau de satisfacció dels seus clients, potenciar la comunicació amb ells i contribuir a l'adequació de la demanda.*
- *Proporcionar a qui sigui pertinent la informació necessària per a la recol·lecció i transport de les mostres, així com per a la interpretació dels resultats.*

- *Treballar en la millora continua de la gestió.*
- *Implicar a tot el personal en la política de la qualitat i tenir en compte els seus suggeriments.*
- *Procurar per la renovació tecnològica per tal de millorar les seves prestacions i adequar-les a les necessitats de la població atesa.*
- *Vetllar per a la millora de la formació i actualització dels coneixements de tot el seu personal.*
- *Potenciar la comunicació amb l'Administració sanitària i participar en els seus projectes de formació, innovació, recerca i desenvolupament.*

*Dra. M<sup>a</sup> Ángeles Domínguez Luzón  
Cap del Servei de Microbiologia  
Hospital Universitari de Bellvitge*