

POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

El Laboratorio de análisis Dr. Valenzuela fue fundado en el año 1978 siendo pionero en ofrecer un servicio integral al paciente de Diagnóstico Clínico en Pontevedra.

Queremos que nuestro servicio les satisfaga, superándonos día a día, por lo que para asegurar esta mejora continua, hemos reformado nuestras instalaciones de Pontevedra logrando así una mayor fiabilidad y menor demora en nuestro servicio.

Nos comprometemos a realizar los servicios solicitados según sus requerimientos y expectativas, respetando el marco legal vigente aplicable a nuestras actividades, y cumpliendo con todos los requisitos aplicables de la Norma ISO 9001 y la ISO 14001.

Por todo ello queremos:

- **Asegurar un trato personalizado**
- **Mantener una comunicación fluida** con nuestros pacientes y médicos prescriptores.
- **Responder a las expectativas** de todos nuestros clientes, siendo **líderes en la oferta** de pruebas y determinaciones.
- **Dar mayor fiabilidad y rapidez** en la toma de muestras y en la entrega de informes.
- **Mejorar de forma continua la calidad** de nuestros servicios, así como nuestros comportamientos frente a los impactos medioambientales que genera nuestra actividad
- **Involucrar a todo el personal** en la mejora continua que perseguimos en la realización de nuestros servicios, mediante una **formación y sensibilización** encaminadas a concienciar y responsabilizar a todos los miembros de la organización en materia de **calidad del servicio, atención al cliente y protección del medio ambiente**
- **Comunicar a nuestros colaboradores y proveedores** de nuestro **compromiso con el medioambiente y la mejora continua.**

Para ello contamos con:

- **Coordinación entre el personal interno, médicos prescriptores y el Paciente, asegurando en todo momento la confidencialidad y seguridad**
- **Alianzas con proveedores líderes en el sector, que nos permiten disponer de equipamientos y recursos tecnológicos punteros**
- **Un procedimiento simple y ágil de gestión y tratamiento de quejas y reclamaciones**
- **Evaluaciones internas y externas por organismos acreditados.**
- **Un grupo de profesionales especializados y sensibilizados en reducir el impacto medioambiental.**

En Pontevedra a 9 de marzo de 2016,

Fdo. D. Jose M. Valenzuela
Dirección