

NOVEDADES

AÑO 2, NUMERO 3

FECHA DEL BOLETÍN ENERO 2015

NOVEDADES ACERCA DE NUESTRA INSTITUCIÓN

COMENZÓ LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE NUESTROS PACIENTES

RECORDATORIO

- *Tenga en cuenta que puede realizar todas sus consultas a través de nuestra página web, www.laboratoriosddm.com.ar allí podrá contar con preparaciones para estudios, horarios y coberturas con las que trabajamos.*
- *Recuerde que puede solicitar el envío de sus resultados por email, además de poder descargarlos desde nuestra web, puede recibirlos automáticamente en la dirección de correo electrónico que usted desee.*

A partir del corriente mes hemos puesto en marcha un a serie de encuestas orientadas a nuestros pacientes con el fin de perfeccionar los servicios y la atención para con los mismos. En base a otras anteriormente realizadas, hemos logrado ascender en la calidad de los servicios que brindamos, pudiendo orientarnos en el deseo del paciente en relación a su estadía en nuestra institución. Gracias a estas anteriores encuestas logramos brindar un servicio de desayuno a cada uno de nuestros pacientes en forma totalmente gratuita, teniendo en cuenta las necesidades y los tiempos de los pacientes, ya que en muchos casos luego del paso por el laboratorio deben cumplir con su



jornada laboral diaria con muy poco tiempo de margen como para poder parar y desayunar. A su vez estamos prontos a renovar la zona de juegos para niños ya que con el paso del tiempo ah quedado relegada. Incorporaremos nuevos juegos de forma tal que la estadía sea mas distendida tanto para los niños como para sus padres. Por otro lado, por supuesto, la encuesta apunta a la calidad del servicio, buscamos recolectar sugerencias, inquietudes y también quejas si las hubiese. Todas son valiosas y nos ayudan con su aporte a poder mejorar en los servicios y lograr que la próxima vez que vuelva pueda ver que su sugerencia de alguna forma u otra se refleja en nuestro servicio. Le pedimos por favor si dispone de un tiempo completar la hoja adjunta y depositarla en el buzón que se encuentra en recepción



Juegos y accesorios que están próximos a incorporarse a nuestra sala de especialidad pediátrica (Arriba). Servicio de desayuno ya en funcionamiento desde hace mas de cinco meses

SERVICIO DE URGENCIAS DIURNO

Recordamos que sigue vigente nuestro servicio de urgencias diurno. Contamos con personal desde las 7.00 hs hasta las 18.00 hs para resolver todo tipo de casos que requieran atención y resolución en forma urgente

IMPLEMENTACIÓN DE NORMA ISO 15189

Comenzamos con el asesoramiento de una empresa de origen Español, a adecuar nuestros procesos bajo la reglamentación de la Norma ISO 15189. La **Norma ISO 15189** establece los requisitos generales que un laboratorio tiene que cumplir para que se reconozca su competencia para realizar ensayos y/o calibraciones, incluyendo el muestreo. Laboratorios de Análisis Clínicos, debido a las diferencias con el resto de laboratorios, principalmente en las fases pre analíticas (obligaciones hacia los pacientes relacionadas con la preparación, identificación y transporte de muestras y pos analíticas (obligaciones hacia el personal sanitario en relación a la validación, información, interpretación y asesoramiento), ha requerido la publicación de una Norma específica, la Norma ISO 15189:2012 "Laboratorios clínicos-Requisitos particulares para la calidad y la competencia". Esta norma acredita y demuestra de manera objetiva e independiente el compromiso de un laboratorio con la calidad y con la competencia técnica. Se demuestra así una garantía sobre el funcionamiento del laboratorio, un control sobre sus procesos, así como capacidad para satisfacer los requisitos técnicos necesarios para asegurar una información vital para el diagnóstico clínico.