



Le CMETE réunit un centre Médical, un Centre de Vaccinations internationales et un Laboratoire d'analyses médicales. Le laboratoire du CMETE, constitué d'un seul site a pour mission de répondre aux demandes d'analyses émanant des médecins du centre médical CMETE et des autres prescripteurs.

Notre gamme d'analyses couvre les principales familles (biochimie, hématologie, hémostase, groupes sanguins, immunologie, bactériologie, mycologie, parasitologie, sérologie infectieuse) et réalise certaines analyses plus spécialisées (IGRA, Dépistage de drogues urinaires).

Notre finalité est de répondre au mieux aux exigences implicites et explicites de nos patients, prescripteurs et partenaires (entreprises adhérentes, médecine du travail,...) ce qui se traduit par les objectifs suivants :

- ▶ Proposer un large éventail d'analyses médicales et des spécialités, toujours à la pointe des connaissances médicales et des besoins de nos clients
- ▶ Une expertise dans le domaine des pathologies tropicales pour la prise en charge plus spécifique des patients expatriés outremer
- ▶ Une prise en charge rapide et complète des patients
- ▶ Une assistance aux patients dans leurs démarches administratives
- ▶ L'exécution de l'analyse dans les délais médicalement nécessaires et avec le respect de ces délais convenus
- ▶ La qualité et la fiabilité des résultats rendus
- ▶ Une interprétation des résultats pertinente basée sur la recherche active des renseignements cliniques
- ▶ Des horaires de fonctionnement adaptés aux patients et partenaires et la disponibilité des biologistes pour les patients et prescripteurs
- ▶ La recherche de l'amélioration constante pour la satisfaction aux besoins de nos clients
- ▶ L'adaptation systématique aux nouveaux besoins de nos clients
- ▶ L'obtention et le maintien de notre accréditation en répondant aux exigences des référentiels (Norme ISO 15189, SH REF 02, SH REF 08, GEN REF 11) et aux bonnes pratiques professionnelles dans le respect de l'éthique et de la réglementation
- ▶ Respect de l'éthique de la déontologie des bonnes pratiques professionnelles

Pour tenir cet engagement, nous avons défini une Politique Qualité qui s'articule autour des axes suivants :

- ▶ Mesurer de manière régulière la qualité de nos services en exploitant les sources d'informations externes (enquête de satisfaction, fiche de réclamation) et internes (audits, non conformités, indicateurs qualité, suggestions du personnel)
- ▶ Informer l'ensemble du personnel sur la démarche Qualité au travers de ses indicateurs et de réunions d'information
- ▶ Evaluer la contribution du laboratoire aux soins prodigués aux patients
- ▶ Mettre en œuvre les moyens techniques (automates, matériel de communication, informatique, dispositifs de prélèvement assurant la sécurité du personnel et des patients), les moyens financiers pour l'entretien et la modernisation des locaux et les moyens humains (Formation du personnel, Implication dans la démarche qualité) nécessaires à l'atteinte des objectifs.
- ▶ Maintenir le niveau de connaissances et compétences de nos collaborateurs via la formation continue

Pour mener à bien cette politique qualité, la biologiste responsable donne délégation à Mme BENHAROUS, Responsable Assurance Qualité, pour gérer le système de management de la qualité.

La réussite de cette politique passe par la mise à disposition des moyens humains et matériels nécessaires ainsi que la participation active de chaque collaborateur et ce en agissant sans subir aucune pression ou influence commerciale, financière ou autre et en toute impartialité.

Le 01/04/2019

Isabelle TAWA

Biologiste responsable