

Le laboratoire BIOCENTRE de Marrakech a pour mission de participer efficacement à la chaîne de soins en réalisant dans l'état de l'art des analyses de biologie médicale.

Conscient de l'importance et du rôle des analyses de biologie médicale dans le diagnostic, le pronostic et dans le suivi du patient, nous avons placé la qualité et la maîtrise des risques au cœur de notre organisation. Ainsi, nous avons mis en place un **Système de Management de la Qualité** basé sur la **norme ISO 9001 V2015** pour laquelle nous sommes **certifiées depuis 2016**. Cela traduit notre engagement à œuvrer pour une **amélioration continue** des performances du laboratoire dans tous ses secteurs d'activité par une **approche processus**, le principe de **la maîtrise de la qualité**, un **système documentaire** cohérent.

Par ailleurs, cette mission noble ne peut être menée sans un **personnel compétent et hautement qualifié**, des techniques reconnues par les sociétés savantes et les groupes d'experts, des automates qui conservent leur performance initiale.

Notre politique qualité est fondée sur notre **engagement formel** à :

- **Rehausser le niveau de professionnalisme et de technicité du personnel.**
- **Rehausser le niveau de confiance et des engagements pour les différentes parties intéressées.**
- **Respecter la réglementation.**
- **Respecter les règles de bonnes pratiques d'analyses médicales.**
- **Améliorer le système de Management de la Qualité.**
- **Engager les ressources nécessaires au bon fonctionnement du SMQ.**
- **Rehausser le niveau de satisfaction et de fidélisation de nos parties intéressées.**
- **Rendre les résultats dans les meilleurs délais.**
- **Internalisation de nouveaux examens de biologie médicale.**

Notre laboratoire fonctionne dans le cadre d'une biologie de proximité, dont nous défendons la pérennité, et qui se base sur **l'écoute client** et la satisfaction de ses besoins explicites et implicites. **Afin de consolider notre conviction de mettre en application les exigences concernant la qualité et la compétence et d'œuvrer pour les soins prodigués aux patients, notre laboratoire est actuellement accrédité selon la norme NM ISO 15189 V2014. La portée d'accréditation initiale a couvert des paramètres biochimiques et l'objectif d'une extension à de nouveaux paramètres biologiques est planifié.**

Cela même qui nous a incités à définir notre « **Charte Biocentre** » dont les principes et les valeurs sont respectés et appliqués par l'ensemble du personnel du laboratoire sans exception. Parmi les valeurs définies dans cette charte, les informations de nos patients sont protégées par le **secret médical** et le personnel est tenu au **secret professionnel** et assure la **confidentialité des informations**.

