

	POLITIQUE	Référence : Po003
	<b>ENGAGEMENTS DU LABORATOIRE</b>	Date : 31/05/2025 Version : 03

*A travers ce document, nous présentons nos engagements en termes de :*

- *Morale, Ethique et Déontologie,*
- *Impartialité*
- *Sécurité*
- *confidentialité et de protection des données*

*Ces engagements sont destinés à nos patients et tous les utilisateurs de nos services dans l'objectif de communiquer et partager la vision de la direction et l'implication de toute l'équipe du Laboratoire.*



	POLITIQUE	Référence : Po003
	<b>ENGAGEMENTS DU LABORATOIRE</b>	Date : 31/05/2025 Version : 03

## **Morale- Ethique-Déontologie**

*Nous avons la chance d'exercer un métier qui prend soin de ce qu'on a de plus précieux : Notre **santé**.*

*On pourrait résumer notre vision au slogan suivant :*

**« Ceci n'est pas un tube, c'est un patient »**

*Ceci est déployé sur toutes les étapes de notre activité afin d'assurer une prise en charge loyale de nos patients en respectant leur **dignité**, leur **bien-être** sans **discrimination**.*

*Afin de prendre en charge nos patients d'une façon appropriée, de répondre à leurs besoins et aux demandes de leurs prescripteurs, nous nous engageons à être à leur écoute et à leurs communiquer toutes les informations pertinentes relatives à nos prestations.*

*Un consentement éclairé explicite ou implicite du patient ou son représentant témoignent de notre volonté d' créer un contrat de confiance avec nos patients.*

*Nos décisions prennent constamment en considération l'éthique et les exigences déontologiques du métier afin d'assumer de la meilleure façon la responsabilité de l'analyse biologique à partir du processus pré analytique, la délivrance d'un résultat d'analyse valide ainsi qu'une prestation conseil adaptée à chaque patient.*

	POLITIQUE	Référence : Po003
	<b>ENGAGEMENTS DU LABORATOIRE</b>	Date : 31/05/2025 Version : 03

### ***Engagement d'impartialité***

*Notre laboratoire est indépendant, nous déclarons n'avoir aucun intérêt personnel qui pourrait entraver notre impartialité dans la prise en charge de nos patients, dans la validation et la prestation conseil de nos bilans biologiques ainsi que dans nos prises de décision.*

*La direction s'engage à :*

- *L'exercice indépendant et objectif de la biologie médicale.*
- *La surveillance des relations, des activités du personnel et de toutes les personnes qui collaborent indirectement aux services fournis par le laboratoire afin de faire face au risque d'impartialité.*

*Tout le personnel de notre équipe est formé, sensibilisé et engagé à respecter la morale, l'éthique, la déontologie du métier en toute impartialité, et ne privilégier aucun intérêt personnel, financier ou politique en cas de prise de décision.*

	POLITIQUE	Référence : Po003
	<b>ENGAGEMENTS DU LABORATOIRE</b>	Date : 31/05/2025 Version : 03

### **Engagements sécurité**

*A travers notre politique de sécurité notre objectif : zéro préjudice pour notre équipe, nos visiteurs et notre environnement.*

*Notre engagement pour la **sécurité de nos patients, visiteurs et personnel** se reflète sur :*

- *Des locaux constamment surveillés, facilement accessibles aux personnes à mobilité réduite,*
- *Des règles d'hygiène et de sécurité minutieusement respectées,*
- *Des plans de nettoyage et désinfection maîtrisés*
- *La disponibilité de l'équipement de protection,*
- *L'utilisation de consommables stérile à usage unique.*

*Notre engagement pour la **sécurité de notre environnement** est un travail quotidien à travers :*

- *Une stratégie d'économie de l'usage des papiers*
- *Une bonne gestion des déchets*
- *Une maîtrise de la gestion des déchets liés aux soins*
- *Le respect des exigences réglementaires en termes de produits chimiques.*

*La direction s'engage à assurer la disponibilité des ressources nécessaires pour l'application de toutes les exigences en termes d'hygiène, biosécurité et bio sureté et prendre en considération les changements du contexte du laboratoire, ses enjeux externes et internes, convaincue que « Mieux vaut se préparer et prévenir que réparer et se repentir »*

	POLITIQUE	Référence : Po003
	<b>ENGAGEMENTS DU LABORATOIRE</b>	Date : 31/05/2025 Version : 03

## Politique de confidentialité et de protection des données

A travers cette politique, nous exprimons nos engagements relatifs aux dispositions de collecte, de traitement, de partage et de sauvegarde de toutes les informations personnelles recueillies par l'équipe du laboratoire ainsi que celles générées par son activité.

Nous nous engageons à mettre en place les mesures nécessaires au traitement des données personnelles dans le respect de la vie privée des utilisateurs de nos services et des exigences réglementaires.

La confidentialité concerne les données que toute personne peut partager avec nous dans le cadre de notre activité en tant que personnel de soin de la santé.

Ces données peuvent être reçues oralement, par mail, générées en format papier ou informatique.

Nous sommes engagés à l'écoute active, à accuser la réception de toute demande, suggestions ou réclamations et d'y répondre en toute transparence,

Dans l'objectif d'une meilleure maîtrise, nous détaillons ci-dessous les informations concernées par la confidentialité :

- Données personnelles rapportées par le patient, son parent ou le personnel de Santé:
  - Données personnelles : Nom, prénom, sexe, état civil, email, téléphone, adresse, date de naissance, numéro d'affiliation au caisse nationale et aux assurances maladies, Numéro CIN ou passeport), données médicales, login, mot de passe.
  - Données médicales : antécédents médicaux, maladies contagieuses, maladies chroniques, prises médicamenteuses...
  - Données issues de la navigation sur notre site, sur les réseaux sociaux ou autres applications.

Avant d'être habilité à participer aux différentes étapes de notre activité, à contacter les parties intéressées et à avoir accès aux données personnelles des

	POLITIQUE	Référence : Po003
	<b>ENGAGEMENTS DU LABORATOIRE</b>	Date : 31/05/2025 Version : 03

patients, toute personne bénéficie d'une formation technique, une formation qualité et elle s'engage au respect strict de l'impartialité et la confidentialité.

Notre équipe se charge d'informer les utilisateurs des services du laboratoire des motifs de recueil de toutes les informations et veille à avoir leur consentement licite verbal et/ou écrit, dans toutes les étapes de leur prise en charge à travers les actions suivantes :

- Toutes les personnes ayant accès aux données du laboratoire ainsi que les visiteurs ont signé un engagement de confidentialité,
- Les accès à tous les logiciels sont personnalisés, limités et contrôlés,
- Une double sauvegarde des données incluses dans les logiciels est assurée et sécurisée,
- Avant sauvegarde cloud, les données sont cryptées, l'espace est sécurisé sous la responsabilité d'une société Tunisienne spécialisée, conventionnée et engagée à la sécurité et à la confidentialité,
- L'archivage de toutes les informations documentées manuscrites est effectué dans un espace avec accès contrôlé,
- La destruction des archives manuscrites est effectuée avec une périodicité maîtrisée en garantissant une confidentialité absolue,
- Les accès personnels des utilisateurs à leurs comptes ne figurent que sur nos logiciels et le reçu que nous délivrons au moment de la prise en charge,
- Nous éditons les résultats informatisés, pour les transmettre par mail ou les transmettre au médecin, sauf refus exprimé de la part du patient.
- Nous pouvons transmettre les résultats en version papier aux personnes qui présentent le reçu du laboratoire,
- En cas de perte du reçu nous vérifions toutes les données personnelles avant de livrer les rapports d'analyses
- Avant de délivrer un rapport d'analyses à une tierce personne, nous devons avoir l'accord téléphonique à travers les coordonnées confiées par le patient à notre équipe au moment de l'enregistrement.

	POLITIQUE	Référence : Po003
	<b>ENGAGEMENTS DU LABORATOIRE</b>	Date : 31/05/2025 Version : 03

- En réponse à une exigences réglementaires, et dans un objectif de lutte contre les maladies transmissibles nous pouvons avoir recours à une déclaration de résultats à la direction régionale de soins et Santé de base afin de faciliter une prise en charge optimale du problème de santé et permettre le dépistage des personnes à risque.
- En cas d'impact vital sur la santé des patients, nous transmettons les résultats sans attendre un consentement à la personne jugée apte à traiter l'urgence
- Les données portées à notre connaissance ainsi que les dossiers médicaux sont conservées pour une durée de 5 années à partir de notre première collaboration.
- Nous évaluons les modalités de traitement des données confidentielles du laboratoire, en tenant compte des incidents et évènements indésirables comme les pertes de données ou attaques cybernétiques, afin d'améliorer en continue nos moyens d'actions.
- Ainsi, le patient est en droit de demander l'accès à ses informations personnelles, nous ne pouvons les détruire qu'après la période légale de 5 années.
- Toute demande de modification des données personnelles préalablement enregistrées par notre équipe est évaluée par la direction, le cas échéant, le changement est tracé en toute intégrité dans le dossier
- Le droit du patient à la suppression de ses données personnelle n'est possible qu'avant validation de l'enregistrement de son dossier au sein du laboratoire.

Notre politique est revue chaque année en tenant compte de notre contexte légal, réglementaire et normatif.

Nos moyens de garantir la confidentialité ne cessent de s'améliorer pour répondre à vos besoins, pour saisir des opportunités et faire face aux risques identifiés à postériori.

	POLITIQUE	Référence : Po003
	<b>ENGAGEMENTS DU LABORATOIRE</b>	Date : 31/05/2025 Version : 03

Pour toute information supplémentaire nous proposons :

Directeur du laboratoire : Mariem Bahloul, joignable au 27 907 782

Responsable Qualité : Nour Hamzaoui : 57 039 452

Moyens de communications	Coordonnées
Page FB	Laboratoire Mariem Bahloul Kairouan
Site officiel	<a href="http://www.labomariembahloul.com">www.labomariembahloul.com</a>
Numéros de téléphones	27 907 782 / 77 288 280 / 57 039 466
Mails	<a href="mailto:laboratoiremariembahloul@gmail.com">laboratoiremariembahloul@gmail.com</a> . contact@labobahloul.tn