

Carta de Servicios 2022

# Laboratorio Municipal de Salud Pública

Datos 2021

<b>10.626</b> muestras analizadas	<b>139.770</b> resultados analíticos informados	<b>90 %</b> de las muestras analizadas en menos de 15 días	<b>100 %</b> de las muestras analizadas de brotes y alertas en menos de 7 días	<b>1.311</b> parámetros analizados en controles de calidad externos, <b>98 %</b> con resultados satisfactorios
--------------------------------------	--	---	--	---



## Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > **Análisis de alimentos, bebidas y productos alimenticios:** para comprobar que su composición, etiquetado, calidad y seguridad son conformes con los estándares exigibles en la legislación para asegurar su comercialización y consumo con las garantías necesarias.
- > **Análisis de muestras de aguas:** para verificar que su composición físicoquímica y su calidad microbiológica es satisfactoria en aguas de consumo humano, piscinas y spas, pozos, lagos, instalaciones con aerosoles, etc.
- > **Análisis de muestras ambientales:** para evaluar determinados contaminantes relacionados con la calidad del aire atmosférico y verificar el contenido de nutrientes y/o de elementos contaminantes en suelos de huertos urbanos que se ponen a disposición de la ciudadanía para usos comunitarios.
- > **Análisis de sustancias estupefacientes y psicotrópicas:** para determinar su presencia en muestras de fluido oral y muestras decomisadas por la Policía Municipal en sus actuaciones en materia de seguridad vial y seguridad ciudadana, así como en muestras aportadas por otras entidades o servicios de interés para la ciudadanía relacionadas con la salud.
- > **Calibración de equipos de medida:** para evaluar si los termómetros y otros equipos de medida utilizados por los servicios municipales relacionados con la salud reúnen las características de exactitud y precisión de acuerdo con las tolerancias exigibles en función del uso previsto.
- > **Información y asesoramiento técnico:** sobre las cuestiones generales relacionadas con los servicios prestados.
- > **Gestión de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** remitidas por la ciudadanía y el personal municipal.

## Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Prestamos un **servicio global de calidad** con una oferta de ensayos que incluye más de 600 parámetros en 3 anexos técnicos acreditados por la Norma UNE-EN ISO 17025, evaluados periódicamente por expertos de cada área de actividad y por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC). Nuestro objetivo es que la valoración global de nuestros servicios sea igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10.

2. Ofrecemos **información y asesoramiento técnico** personalizado sobre capacidad analítica, métodos de análisis, costes y plazos previstos de entrega de resultados. Esta información se envía con carácter gratuito y sin compromiso en un plazo máximo de 7 días hábiles desde que se recibe la solicitud.
3. Emitimos los informes de resultados, y si se requieren, informes técnicos redactados en **lenguaje claro y comprensible**. El objetivo es facilitar a las personas usuarias su interpretación, de manera que la valoración de la claridad de la respuesta sea de 7 puntos o más en una escala de 0 a 10.
4. Durante las distintas fases del proceso de atención e información personalizada y gestión de las muestras recibidas, proporcionamos un **trato correcto y cordial** a las personas usuarias. El objetivo es que la atención recibida sea valorada con más de 7 puntos en una escala de 0 a 10.
5. Analizamos las muestras recibidas y **comunicamos los resultados de los análisis con rapidez**, dando prioridad a los casos que podrían entrañar grave riesgo para la salud: Emitimos el 100% de los resultados analíticos de las muestras procedentes de brotes y alertas alimentarias en un plazo máximo de 7 días hábiles desde la recepción. Emitimos el 100% de los resultados analíticos de las muestras de aguas de consumo en grifo en un plazo máximo de 7 días hábiles y en un plazo máximo de 20 días hábiles en las muestras procedentes de depósitos y/o análisis completos. Emitimos el 90% de los resultados analíticos del resto de las muestras recibidas en un plazo máximo de 20 días hábiles y el 100 % en menos de 30 días hábiles.
6. Evaluamos globalmente la calidad de los resultados analíticos que emitimos mediante la participación regular en **ejercicios de intercomparación**, que deberá ser satisfactoria al menos para el 90% de los parámetros evaluados.
7. Ponemos el máximo empeño en reducir o evitar posibles incidencias motivadas por **errores en la emisión de resultados**. Para ello se realizan actividades de control de calidad interno, validación y supervisión de resultados antes de su emisión. El objetivo es que el error sea inferior al 1%.
8. Las personas usuarias serán informadas de las causas que motiven el **rechazo de una muestra**. Deberá justificarse adecuadamente el rechazo de muestras en el 100% de los casos.
9. Contestamos el 60% de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en 30 días y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

---

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y lo publicamos anualmente.

---

### Dónde puedes

- Informarte [madrid.es](http://madrid.es); [madridsalud.es](http://madridsalud.es); [msplaboratorio@madrid.es](mailto:msplaboratorio@madrid.es)
- Tramitar [msplaboratorio@madrid.es](mailto:msplaboratorio@madrid.es)
- Sugerir, felicitar, reclamar [madrid.es/contactar](http://madrid.es/contactar)
- Acceder a los datos abiertos [datos.madrid.es](http://datos.madrid.es).
- También en el teléfono gratuito [010](tel:010) (o 914 800 010 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).



Este documento cumple las recomendaciones de [Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid](#)

Carta de Servicios en [www.madrid.es](http://www.madrid.es) Aprobada 22/09/2022