

	POLITICA DE CALIDAD SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	CODIGO PC-SAU_POLITICA DE CALIDAD
		Edición 2
SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO		Fecha de Aprobación 21-09-2021
CUSTODIA DEL DOCUMENTO	RESPONSABLE DE UNIDAD DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	

POLITICA DE CALIDAD SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

GERENCIA DE AREA INTEGRADA DE PUERTOLLANO



Este documento es propiedad de la Gerencia de Atención Integrada de Puertollano. Su difusión total o parcial al exterior no se puede efectuar sin el consentimiento de la Dirección Gerencia

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Paula García González. Supervisora y Responsable de Calidad del Servicio de Atención al Usuario.	UNIDAD DE CALIDAD	CESAREO PECO ALMANSA
Fecha: 09/09/2021	Fecha: 20/09/2021	Fecha: 21/09/2021

	POLITICA DE CALIDAD SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	CODIGO PC-SAU_POLITICA DE CALIDAD
		Edición 2
SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO		Fecha de Aprobación 21-09-2021
CUSTODIA DEL DOCUMENTO	RESPONSABLE DE UNIDAD DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	

POLÍTICA DE CALIDAD

Desde el Servicio de Atención al Usuario se responde a los problemas de salud, desde una aproximación global al ciudadano, teniendo en cuenta el conjunto de sus necesidades sanitarias y sociales, asegurando una prestación continua e integrada de servicios, enfocada en conseguir una mayor accesibilidad e información, que permita a los ciudadanos su mejor utilización.

Participa de la misión, visión y valores definidos por la Gerencia de Atención Integrada de Puertollano.

MISIÓN:

Garantizar la continuidad y personalización en la atención al paciente e incrementar la eficiencia general del sistema mediante una adecuada organización, que comportara participación en la gestión de profesionales y usuarios y una constante relación entre el personal sanitario y no sanitario de ambos niveles asistenciales.

VISIÓN:

1.- Implementación de sistemas de gestión de procesos asistenciales. Rutas asistenciales.

2.- Integración sistemática de parámetros de evaluación y revisión así como la adaptación continua a los cambios del entorno y las expectativas de nuestros pacientes.

3.- Sistema participativo y delegación funcional con implantación progresiva de áreas de gestión clínica.

4.- Determinación de indicadores clave de eficiencia que permitan análisis comparativos con otros centros en la búsqueda de la excelencia.

VALORES:

PROFESIONALIDAD: Conocimiento, ética, disciplina y dedicación.

TRABAJO EN EQUIPO: Implicación e integración entre niveles asistenciales.



Toda copia de este documento diferente a la custodiada por la Unidad Correspondiente, es una copia no controlada. Es responsabilidad del usuario verificar si se trata de la última versión aprobada.

	POLITICA DE CALIDAD SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	CODIGO PC-SAU_POLITICA DE CALIDAD
		Edición 2
SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO		Fecha de Aprobación 21-09-2021
CUSTODIA DEL DOCUMENTO	RESPONSABLE DE UNIDAD DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	

ORIENTADOS AL PACIENTE Y PARTICIPACIÓN SOCIAL: Respuesta dinámica clara y rápida a las diferentes demandas y/o expectativas.

ÉTICA DE LA ORGANIZACIÓN: Respeto de la dignidad personal y valores de nuestros pacientes mediante la adopción de un código ético en el área sanitaria de Puertollano. Transparencia y accesibilidad del equipo directivo de área.

UNIVERSALIDAD Y EQUIDAD en el acceso a prestaciones sanitarias.

El Servicio de Atención al Usuario se ha provisto de una política de Calidad que refleja la misión, visión y valores definidos para toda la organización cuyos principios directores son los siguientes:

- Compromiso de cumplir los requisitos legales, las especificaciones de nuestros clientes.
- Compromiso de controlar de forma efectiva nuestros procesos buscando tanto la eficacia como la calidad en nuestros servicios.
- Compromiso de implementar la mejora continua de nuestros procesos y de la satisfacción de nuestros clientes mediante el establecimiento y revisión de objetivos de calidad.
- Compromiso de promover la comprensión y difusión de la política de Calidad mediante la comunicación con nuestros empleados, nuestros proveedores y nuestros clientes.
- Compromiso de promover la salud de la población de su área de influencia.
- Compromiso de información de las características de nuestros servicios a todos nuestros clientes.
- Compromiso de servicio con excelencia a todos nuestros clientes.

Para ello contamos con un Sistema de Gestión Integrada de Calidad diseñado de acuerdo a los principios establecidos por las Normas UNE-EN-ISO 9001:2015 arraigado en todos los niveles de la organización y con un fuerte compromiso por parte de la Dirección.

	POLITICA DE CALIDAD SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	CODIGO PC-SAU_POLITICA DE CALIDAD
		Edición 2
SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO		Fecha de Aprobación 21-09-2021
CUSTODIA DEL DOCUMENTO	RESPONSABLE DE UNIDAD DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	

La Dirección ha capitaneado la implantación de este Sistema de Gestión Integrada de Calidad, divulgando los principios directores del mismo y comprobando que son respetadas las disposiciones marcadas por él, incluyendo las legales y reglamentarias.

La Supervisora del Servicio de Atención al Usuario (en adelante SAU) velará por el cumplimiento de esta política de Calidad y procederá a revisarla regularmente con el fin de establecer las medidas oportunas para asegurar su continua adecuación a las necesidades de la organización y el entorno en el que desarrolla su actividad.

Estos principios se plasman en las siguientes directrices de nuestra gestión:

- Disponibilidad del personal para atender los requisitos especificados por el cliente.
- Cumplimiento escrupuloso de los requisitos legales y reglamentarios.
- Implicación de todos los trabajadores en la retroalimentación del cliente y satisfacción de las expectativas del mismo.
- Asunción por parte de todo el personal del SAU de los principios de autocontrol de su trabajo.
- Desarrollo de una gestión participativa que posibilite que las habilidades del personal sean utilizadas para el beneficio de la organización.
- Formación continua del equipo, orientada a la mejora del desempeño, la toma de conciencia de la importancia de su aportación a la calidad percibida del servicio.
- Información completa al paciente respecto de las actuaciones llevadas a cabo
- Compromiso escucha y toma de conciencia de las opiniones del cliente respecto a la calidad percibida del servicio.