



POLÍTICA DE QUALITAT. ÀREA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I EXPERIÈNCIA DE PACIENT

La Unitat d'Atenció a la Ciutadania i Participació, Àrea d'Atenció a la Ciutadania i Experiència de Pacient, té com a objectiu principal donar resposta, dintre les seves competències, a les necessitats dels seus clients relacionades amb la satisfacció dels serveis que ofereix, i per aconseguir-ho es compromet a:

- Complir els requisits legals i els reglamentaris de l'ICS que li són aplicables i seguir els documents normatius publicats per les organitzacions científiques i normalitzadores del seu àmbit.
- Tenir en compte de manera activa l'opinió i el grau de satisfacció dels seus clients (interns i externs), potenciar la comunicació amb ells i contribuir a l'adequació de la demanda de serveis, d'acord amb les seves necessitats i expectatives.
- Treballar en la millora contínua de la gestió de les tasques sobre les quals l'Àrea té competència.
- Implicar a tot el seu personal en la política de la qualitat i tenir en compte els seus suggeriments.
- Vetllar per la millora de la formació i actualització dels coneixements de tot el seu personal, amb orientació cap a la innovació, recerca i desenvolupament.
- Potenciar la comunicació amb l'Administració Sanitària i participar en els seus projectes de formació, innovació, recerca i desenvolupament.

Aprovat per: Comitè de Qualitat

SIR-DP-003 rev. 08

Data d'actualització: març 2023