

## **POLÍTICA DE CALIDAD. ÁREA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y EXPERIENCIA DE PACIENTE**

La Unidad de Atención a la Ciudadanía y Participación, Área de Atención a la Ciudadanía y Experiencia de Paciente, tiene como objetivo principal dar respuesta, dentro sus competencias, a las necesidades de sus clientes relacionadas con la satisfacción de los servicios que ofrece, y para conseguirlo se compromete a:

- Cumplir los requisitos legales y los reglamentarios del ICS que le son aplicables y seguir los documentos normativos publicados por las organizaciones científicas y normalizadoras de su ámbito.
- Tener en cuenta de manera activa la opinión y el grado de satisfacción de sus clientes (internos y externos), potenciar la comunicación con ellos y contribuir a la adecuación de la demanda de servicios, de acuerdo con sus necesidades y expectativas.
- Trabajar en la mejora continua de la gestión de las tareas sobre las que el Área tiene competencia.
- Implicar a todo su personal en la política de la calidad y tener en cuenta sus sugerencias.
- Velar por la mejora de la formación y actualización de los conocimientos de todo su personal, con orientación hacia la innovación, investigación y desarrollo.
- Potenciar la comunicación con la Administración Sanitaria y participar en sus proyectos de formación, innovación, investigación y desarrollo.

Aprobado por: Comité de Calidad

Fecha de actualización: marzo 2023

SIR-DP-003 rev. 08