

## **POLÍTICA DE LA QUALITAT**

### **UNITAT D'ATENCIÓ A L'USUARI**

La Qualitat constitueix una de les línies estratègiques de la CLÍNICA DE PONENT i vertebrada el conjunt de la seva activitat assistencial i de suport, a partir de tres grans principis que abasten tots els processos i nivells:

- ✓ Donar la millor resposta possible a les expectatives i necessitats dels nostres clients
- ✓ Fomentar la màxima participació i corresponsabilitat de tots els professionals
- ✓ Generar el màxim nivell de confiança a través d'una comunicació d'excel·lència

A nivell específic de la UNITAT D'ATENCIÓ A L'USUARI, la Política de la Qualitat es concreta en els següents compromisos:

1. Compliment dels drets i deures dels clients
2. Tracte exquisit
3. Intimitat i confidencialitat
4. Fiabilitat en els tràmits
5. Coordinació àgil amb la resta de la Clínica
6. Resolució eficient de dubtes o problemes
7. Foment de la participació activa dels clients
8. Compromís de compliment dels requisits dels grups d'interès
9. Millora contínua del SGQ

La Direcció de la CLÍNICA PONENT impulsa aquesta Política de la Qualitat perquè es difongui i s'apliqui a tots els àmbits relacionals interns i externs de l'organització.