

POLÍTICA DE CALIDAD

FEDERACIÓN ESPAÑOLA PARA LA LUCHA CONTRA LA ESCLEROSIS MÚLTIPLE

La **misión** de FELEM es aglutinar a asociaciones y entidades de Esclerosis Múltiple en España para prestar el mejor servicio que permita a estas entidades mejorar la calidad de vida de las personas con Esclerosis Múltiple que representan, tratando de ser un referente interno hacia ellas y externo hacia las Administraciones Públicas y Sociedad. En este sentido tiene como principal finalidad la defensa de los derechos y la promoción de su salud y calidad de vida.

La **visión** de futuro que plantea FELEM se fundamenta en conseguir una plena igualdad sin discriminaciones de las personas con Esclerosis Múltiple en el acceso y disponibilidad de los servicios que se dispone en la comunidad, una atención continua e integral socio-sanitaria de calidad, una sensibilización social e investigadora eficaz y un movimiento social alrededor de la EM unido, eficaz y eficiente.

En FELEM trabajamos cada día por la calidad de vida de las personas con EM y su entorno a través de servicios y acciones basadas en principios con los más altos estándares de calidad y excelencia. Para ello ha puesto en funcionamiento un programa integral de gestión de la calidad de sus servicios.

El Grupo de Gestión del Sistema de Calidad, presidido por el Gerente de la entidad tiene la responsabilidad de: Definir la Política de Calidad, vigilar su compatibilidad con otras políticas, fijar los objetivos de calidad a los grupos funcionales y asignar los medios necesarios para su cumplimiento. Dedicar periódicamente su atención a las decisiones estratégicas que afectan a la calidad de los servicios de FELEM y revisar la Política de Calidad cuando sea necesario. Mantener un sistema de seguimiento del programa integral de seguridad de la calidad.

El director de Calidad es responsable ante la Junta Directiva de la correcta introducción de los procedimientos del sistema de seguridad de calidad, de la vigilancia del sistema y de su auditoría.

Todo el personal es responsable de superar los niveles de calidad previstos en su trabajo y en particular deben asegurarse de que emplean y conocen la correcta documentación en su edición vigente, y realizan el trabajo de acuerdo con los procedimientos e instrucciones recibidas. Si en cualquier momento un empleado cree que los procedimientos o instrucciones entran en conflicto con los requisitos de calidad de los clientes, debe primero asegurar la satisfacción del cliente e informar a su supervisor de la discrepancia. Nunca un procedimiento o método de trabajo de la compañía puede ir en detrimento de la satisfacción del cliente.

Además de esta Política de Calidad la documentación del sistema integral de seguridad de la calidad incluye el Manual de la Calidad, del que debe haber una copia puesta al día en cada área funcional o centro de proceso y el Manual de Procedimientos e Instrucciones de Trabajo, cuyos procedimientos e instrucciones se distribuirán en función de las responsabilidades de cada puesto de trabajo. Así mismo un sistema documentado de las reclamaciones de los clientes y de las acciones correctivas a que den lugar.

El Grupo de Gestión del Sistema de Calidad revisará cada seis meses la eficacia del sistema integral de seguridad de la calidad y en particular: el cumplimiento del programa de auditorías, el nivel de errores o métodos inadecuados y la rapidez en la corrección. Cuando se encuentre que el programa resulta ineficaz para asegurar la satisfacción de los clientes, La Dirección iniciará el proceso de introducción de los cambios necesarios en el sistema.



Begoña Rueda
Presidenta FELEM