



# POLÍTICA DE CALIDAD



La Asociación Ourensana de Esclerosis Múltiple, E.L.A., Parkinson y Otras Enfermedades Neurodegenerativas (AODEM), basa su actividad desde sus inicios en la prestación de una atención integral e integrada orientada a mejorar la calidad de vida de todos los afectados/as por estas enfermedades y sus familias respondiendo a sus necesidades fundamentales.

En la AODEM somos conscientes de que, en la consecución de los objetivos estratégicos de la asociación, debemos perseguir de forma continua la mejora en la calidad de vida de nuestros asociados y usuarios a través de la prestación de un servicio de calidad y para ello orientamos nuestra organización hacia la satisfacción de usuarios y asociados a través de los siguientes factores diferenciadores:

- ✓ El trato cercano con nuestros usuarios y asociados,
- ✓ la confidencialidad en el tratamiento de toda la información de carácter personal,
- ✓ la planificación y seguimiento controlado de cada una de nuestras actividades
- ✓ y la transparencia y seriedad en el compromiso tanto con los usuarios y asociados, como con las entidades colaboradoras.

La Calidad de Servicio es prioritaria en las actividades de la AODEM, entiendo esta como búsqueda continua de la satisfacción a las necesidades del usuarios y asociados y contando para ello con la participación de todos.

La directriz primordial de la dirección es mejorar continuamente.

Esto nos compromete a:

1. Conseguir la plena satisfacción de usuarios y asociados
2. Cumplir la legislación y reglamentación que es de aplicación a nuestras actividades
3. Proveer de la dotación de medios y recursos humanos y materiales necesarios para la consecución de los objetivos establecidos
4. Fijar objetivos de calidad que serán revisados de forma periódica.

La Presidencia de la AODEM se compromete personalmente en la consecución de su política de calidad.

Ourense, 23 de Julio de 2008.

Fdo./ D<sup>ª</sup>. María Susana Fernández López  
Presidenta