

## POLÍTICA DE CALIDAD

La Asociación de Familiares y Personas con Enfermedad Mental Grave (ASFEME) de la Provincia de Alicante, con alcance:

Programas y actividades, destinados a la rehabilitación e integración social de personas con enfermedad mental grave en Gestión del Centro de Día (C.DIA), del Centro Específico de Enfermos Mentales (CEEM) y las Viviendas Tuteladas (VT.)

Ha decidido implantar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001 para mejorar el servicio y la atención que presta.

ASFEME, es una asociación sin ánimo de lucro, de ámbito provincial.

Nuestra política es **garantizar la calidad y la mejora continua** en nuestros centros, acordes con los requisitos legales y buscando su **satisfacción** de las personas usuarias de los centros, de la administración pública con la que se concierta la gestión de los centros, y la de otras **partes interesadas**.

La Dirección de ASFEME, conscientes de la necesidad de garantizar una Calidad óptima de todos sus servicios, considera la gestión de la calidad un requisito, estableciendo los siguientes principios en su gestión:

- **Cumplir con los compromisos** adquiridos para la concesión del concierto de gestión, adelantándonos a los mismos.
- Obtener la satisfacción de las personas usuarias y profesionales, comprometiéndonos en la **mejora continua** de nuestros servicios, y de las otras partes interesadas.
- **Cumplir con los requisitos legales** y normativos que sean de aplicación, así como otros requisitos que nuestra asociación suscriba.
- **Implicar a todas y cada una de las personas que trabajan** en los centros con la calidad de nuestros servicios, a través de las diferentes áreas de responsabilidad establecidas.
- **Realizar evaluación periódica de nuestros proveedores**, tomando como referencia entre otros los siguientes criterios:
  - Relación calidad/precio
  - Trato en la realización del servicio
  - Calidad de los productos/servicio
  - Cumplimiento de plazos de entrega

Todo ello, con la finalidad de ofrecer el mejor servicio posible a nuestros usuarios y nuestras usuarias.

Nuestra **Misión** es mejorar de la calidad de vida de las personas con enfermedad mental grave y sus familias; así como gestionar con calidad, eficiencia y con cumplimiento de parámetros marcados.

La **Visión** es ser referente y líder en sector y territorio, en la gestión de centros de personas con enfermedad mental, sostenible e impulsora de la mejora de la calidad de vida, de personas con enfermedad mental y sus familias.

Nuestros **Valores** son:

**Responsabilidad social.** Comprometidos con la comunidad e insertos en ella; realizamos acciones que impliquen a la sociedad y procuramos relaciones de colaboración con entidades de finalidad común.

**Justicia y Equidad.** Reivindicando y defendiendo los derechos de las personas con enfermedad mental y sus familias; la promoción y exigencia de la dotación de los recursos necesarios, mediante un modelo de base comunitaria, así como generando mecanismos de normalización.

**Constancia.** Para reivindicar la puesta en marcha de recursos comunitarios que mejoren la calidad de vida de las personas con enfermedad mental y sus familias.

**Autodeterminación: Promovemos la capacidad de las personas para decidir sobre su vida,** promoviendo la máxima autonomía a y capacidad propia individual.

**Compromiso.** Con la humanización del trato desde el respeto, comprensión, atención empática, acompañamiento y apoyo. Atendiendo cada caso de forma individualizada en función de sus necesidades y de las posibilidades de la entidad.

**Igualdad:** Igualdad de oportunidades y de trato entre mujeres y hombres.

**Eficiencia:** Capacidad para desempeñar nuestra misión, empleando los mejores medios posibles. Siendo eficientes como entidad asociativa que trabaja con recursos limitados y persigue su aprovechamiento al máximo.

**Transparencia:** Rendición de cuentas y garantía de acceso información a la administración pública y a la sociedad en general.

**Liderazgo.** Para articular y despertar interés en entes públicos y privados en pro de ser un referente en la gestión de centros de personas con enfermedad mental grave.

**Innovación y Creatividad.** En el desarrollo de nuestra actividad: asumiendo los cambios y promoviendo los mismos; prestando especial atención a las nuevas necesidades generadas.

Todo el equipo de ASFEME es responsable de cumplir y hacer cumplir esta Política de Calidad.

Elche, a 16 de noviembre de 2021

Fdo. Noelia Aznar  
Directora - Gerente

