**1. POLITICA**

Nuestro principal interés es brindar una atención oportuna a nuestros clientes, ofreciendo un servicio amable y con la mayor calidad posible a través de una adecuada infraestructura y soporte documental a nivel país, marcando siempre diferencia en nuestro servicio; generando crecimiento para la institución, obteniendo posicionamiento y reconocimiento a nivel nacional para lograr la satisfacción de nuestros clientes.

LA CLÍNICA NEUMOLOGICA DEL PACIFICO SAS, busca de manera constante mejorar el nivel de vida de nuestros usuarios a través de acciones de bienestar, las cuales generan una mayor rentabilidad económica y social, y nos compromete a tener un talento humano competente que brinde una cálida atención a los clientes, todo esto encaminado a desarrollar el mejoramiento continuo de la institución.

**2. MATRIZ PARA IDENTIFICAR LAS DIRECTRICES DE LA POLITICA DE CALIDAD**

| Metas Organizacionales | Satisfacción | Posicionamiento Nacional | Mejora Continua | Mayor cobertura de servicios | Adherencia al tratamiento | Totales |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Requisitos del cliente |
| Serviciointegral - Valores Agregados | 10 | 5 | 10 | 5 | 10 | 40 |
| Calidez y humanización en la atención | 10 | 1 | 10 | 5 | 10 | 36 |
| Continuidad y Comunicación en el proceso de Atención | 10 | 1 | 10 | 1 | 10 | 32 |
| Seguridad | 10 | 10 | 10 | 1 | 10 | 41 |
| Calidad y Confiabilidad | 10 | 10 | 10 | 1 | 10 | 41 |
| Disponibilidad en la atención | 10 | 5 | 5 | 10 | 10 | 40 |
| Totales | 70 | 29 | 60 | 28 | 60 |  |

Al calificar en la matriz de doble entrada la relación existente entre cada uno de los requisitos y la forma en que cada meta organizacional aporta a su satisfacción, nos permite identifcar las directrices de la política de calidad.

Escala de Valores: **Relación Alta** = 10, **Relación Media** = 5, **Relación Baja** = 1

**2. DIRECTRICES DE LA POLITICA DE CALIDAD**

* SEGURIDAD
* SATISFACCIÓN
* CERTIFICACIÓN
* MEJORA CONTINUA
* SERVICIO
* CALIDAD

**3. DEFINICION DE LA POLITICA DE CALIDAD**

“Ser rentables, con solidez financiera, competitivos y eficientes, prestando servicios de salud para satisfacer las necesidades del medio en el área de Neumología e investigación biomédica, con personal altamente calificado, óptima condición de equipos y tecnología que permita satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios, basado en nuestro objeto social y en el mejoramiento continuo y cumpliendo las necesidades y expectativas de nuestros clientes, incluyendo los requisitos legales y reglamentarios que apliquen”.

LA CLÍNICA NEUMOLOGICA DEL PACIFICO SAS, busca la satisfacción de sus usuarios comprometiéndonos con: Ejercer la Medicina y participar en investigación científica manteniendo los más altos estándares éticos. Ser responsables socialmente; respetar la confidencialidad, la intimidad y la privacidad de nuestros usuarios. Estar permanentemente actualizados en el conocimiento médico, de investigación, ética y tecnológico.

Nos esforzamos por adquirir conocimientos y habilidades para satisfacer y brindar seguridad, satisfacción y confianza a nuestros pacientes y familiares de los mismos, respetando y aplicando estándares de calidad de alto nivel.

Para la implementación y desarrollo de la política de calidad hemos tenido en cuenta:

Que calidad es responsabilidad de todas las personas que intervienen en las actividades de la Institución. Por esta razón se establecen, difunden y revisan objetivos y acciones encaminadas al desarrollo del Recurso Humano Institucional y al mejoramiento continuo de los procesos gerenciales, operacionales y de apoyo de tal manera que logremos superar las necesidades y expectativas de nuestros usuarios, con el más alto nivel de aseguramiento de la calidad integral en los Servicios de Salud en el área de neumología.

Todo ello fundamentado las siguientes directrices:

* **LA CLÍNICA NEUMOLOGICA DEL PACIFICO SAS,**  ejecuta su proceder sobre las condiciones mínimo riesgo y máxima seguridad posible.
* **LA CLÍNICA NEUMOLOGICA DEL PACIFICO SAS,** buscará un alto nivel de conocimiento de sus colaboradores en el desempeño de sus funciones.
* **LA CLÍNICA NEUMOLOGICA DEL PACIFICO SAS,** aplicara la mejor tecnología y conocimiento medico científico en el ejercicio conjuntamente con la prestación de los servicios de salud institucionales.
* Los colaboradores de  **LA CLÍNICA NEUMOLOGICA DEL PACIFICO SAS,** se distinguirán por su identidad, sentido de pertenencia y compromiso con la institución.

**3. OBJETIVOS DE CALIDAD**

* Diferenciarnos en el mercado como una institución que presta servicios de salud de calidad.
* Disponer de un soporte documental y cumplir con la normativa del sistema obligatorio de garantía de la calidad en Colombia.
* Garantizar la Satisfacción del cliente.
* Garantizar la oportunidad, calidad y preservación del servicio.
* Garantizar que los procesos internos se cumplan y sean costo-efectivos, redundando en el mejoramiento de la rentabilidad esperada por la institución.
* Velar por la seguridad privacidad e intimidad del paciente durante la prestación del servicio
* Educar a nuestros usuarios y a la comunidad en general en la prevención y el conocimiento de sus enfermedades, su curso clínico, opciones de tratamiento, bioética e investigación clínica generando espacios para la conformación de asociaciones de enfermos.
* Implementar una cultura de la Calidad, con la adquisición de nuevos comportamientos lo cual garantiza compromiso, desarrollo personal y atención de Calidad para nuestros usuarios, y prepara el terreno para la aplicación de cualquier herramienta gerencial en función del mejoramiento continuo
* Generar las herramientas necesarias para la medición y control permanente de los procesos de Auditoria, con énfasis en los procesos de AUTOGESTION y AUTOCONTROL en campo, mediante la implementación de los manuales e instrumentos requeridos.
* Planear, verificar y controlar los procesos y procedimientos de los servicios de salud, implementando los correctivos a las desviaciones de los patrones de calidad establecidos

**CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Versión del**  **Documento** | **Ítem Modificado** | **Descripción del cambio** | **Fecha del**  **Cambio** |
| 01 | NA | Edición Inicial del Documento | 01/03/2014 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ELABORO** | **REVISO** | **APROBO** | **Fecha de la**  **Ultima Actualización o Aprobación** |
| PAULA ANDREA GONZALEZ  **DIRECTOR ADMINISTRATIVO** | PAULA ANDREA GONZALEZ  **DIRECTOR ADMINISTRATIVO** | RICARDO MOSQUERA  **GERENTE** | 01/03/2014 |