

## PROCEDIMENT



Clínica NovAliança

### Política d'Atenció al Client

<b>Codi</b>	PO-MINA-09
<b>Edició</b>	0
<b>Pàgines</b>	Pàgina 1 de 1

**Creació:** Agost 2021

**Última aprovació:** Octubre 2022

**Propera revisió:** Octubre 2025

### Política d'Atenció al Client

El Sistema de Gestió de la Qualitat constitueix un dels principals eixos estratègics de la Clínica Mi NovAliança i vertebrada el conjunt de la seva activitat assistencial i de suport, a partir de tres grans principis que abasten tots els processos:

- Donar la millor resposta possible a les expectatives i a les necessitats dels nostres clients
- Fomentar la màxima participació i corresponsabilitat de tots els professionals
- Proporcionar una atenció integral personalitzada, de qualitat, i segura
- Generar el màxim nivell de confiança a través de la comunicació

Pel que fa a la Unitat d'Atenció a l'Usuari, la Política d'Atenció al Pacient es concreta de la següent forma:

- El compromís de generar un clima de confiança que afavoreixi la intimitat i la confidencialitat
- Respects a la salut i a la integritat del pacient i de la seva família
- Acompanyament al pacient durant tot el procés assistencial
- Coordinació efectiva amb tots els Departaments i professionals de la Clínica
- Celeritat en els tràmits administratius
- Resolució eficient de dubtes o problemes
- Foment de la participació activa dels pacients mitjançant enquestes de satisfacció i canals de comunicació a la seva disposició
- Disponibilitat a la informació mitjançant sistemes digitals
- Compromís de compliment dels requisits dels grups d'interès
- Millora contínua del Sistema General de Qualitat

La Direcció de la Clínica Mi NovAliança impulsa aquesta Política d'Atenció al Pacient per tal de que sigui adequadament difosa i s'apliqui a tots els àmbits relacions interns i externs de l'organització.

### Històric d'edicions

Edició	Modificacions	Realitzat	Revisat	Aprovat	Data
0		Mireia Caufapé	Eloi Martínez	Gerència	Agost 2021
0	No es fan modificacions		Eloi Martínez	Gerència	Octubre 2022