

## POLÍTICA DE CALIDAD DEL ÁREA 1 – ARRIXACA

### ¿QUIÉNES SOMOS Y QUÉ HACEMOS?

El Área I Arrixaca es una organización de servicios sanitarios perteneciente a la red del Servicio Murciano de Salud. Está formada por un conjunto multidisciplinar de personas que ofrecen, como centro público, los servicios de salud propios de la Atención Primaria y Hospitalaria en el marco geográfico que abarca (el Área de Salud 1 de la Región de Murcia, Murcia-Oeste), y de referencia para prestaciones y servicios de alta complejidad, facilitando una atención sanitaria accesible, resolutiva, eficiente y de calidad a los ciudadanos y manteniendo su condición universitaria, docente e investigadora.

Para ello, el Área de Salud 1 cuenta con 14 Equipos de Atención Primaria y un Centro de Especialidades (Dr. Quesada), donde se desarrollan los siguientes procesos clave:

- Asistencial: Atención Primaria, Consulta, Hospitalización, Cirugía, Urgencias y Apoyo diagnóstico, clínico y terapéutico
- Docencia
- Investigación

### ¿QUIÉNES SON NUESTROS CLIENTES?

Nuestros principales clientes son los pacientes y acompañantes (usuarios de los servicios públicos) y nuestros profesionales (personas). Otro de nuestros grandes grupos de interés son las personas en formación (pregrado y postgrado), el sistema sanitario (fundamentalmente el SMS y otras Áreas de Salud), nuestros proveedores y la sociedad donde desarrollamos nuestros servicios (centros educativos, asociaciones de pacientes, consumidores y usuarios, ONG, sociedades científicas y colegios profesionales).

### ¿QUÉ QUEREMOS?

Entendemos por calidad la oferta de una atención centrada en las necesidades y expectativas de nuestros clientes, capaz de ofrecer unos servicios accesibles, efectivos, eficientes, seguros y acordes a nuestros valores de:

- Orientación a los Pacientes. Prestar una atención individualizada basada en el respeto mutuo, utilizando el diálogo cooperativo como herramienta de salud y velando por la dignidad del paciente y los familiares.
- Orientación a los profesionales. Promover políticas de motivación y desarrollo profesional fomentando el respeto entre las personas de la organización.
- Equidad en la prestación. Garantizar el acceso a la prestación asistencial en condiciones de igualdad.
- Integración organizativa. Evolucionar hacia un modelo de gestión colaborativo e integrado entre los servicios cuyo eje sea la continuidad asistencial.
- Flexibilidad. Diseñar y adaptar las prestaciones a las necesidades cambiantes de la población.
- Compromiso con los valores éticos. Potenciar, desarrollar y difundir los valores éticos y morales de la organización.
- Innovación. Evaluar e incorporar las nuevas tecnologías y modelos organizativos, como herramienta para la mejora de la calidad.
- Transparencia. Comunicar de manera transparente los elementos clave de la organización (procedimientos y resultados).
- Eficiencia en el uso de los recursos. Desarrollar una gestión efectiva, eficiente y transparente de los recursos destinados a la consecución de la visión.
- Orientación a la excelencia. Incorporar la Calidad Total como instrumento para alcanzar la excelencia y lograr resultados excelentes.
- Respeto al entorno. Adquirir compromisos con la Sociedad y el Medioambiente.

Mediante la creación, mantenimiento y revisión de un sistema de gestión de la calidad, el Área 1 Arrixaca pretende lograr la mejora continua de sus procesos y servicios hasta niveles de excelencia. Convertirse en lugar donde los pacientes de la Región de Murcia deseen ser atendidos de sus problemas de salud, donde quieran formarse los futuros profesionales y después, donde todos deseen trabajar.

Documento/versión.	Aprobado	Revisión	Difusión	
Política de Calidad Área 1- Arrixaca v. 1.0 230222	Dirección 2023	Febrero '28	Arrinet	Pág. 1 /1