



POLÍTICA DE CALIDAD DE ADEM Madrid

Somos una **asociación de pacientes y familiares afectados por la Esclerosis Múltiple (EM)** u otras enfermedades afines. Nos asociamos para crear una comunidad de apoyo ante el reto que supone la EM con el objetivo de mejorar la calidad de vida del afectado y su entorno, defender sus derechos, sensibilizar a la administración pública y administraciones, dando una atención integral a las necesidades de las personas afectadas y sus familias desde el diagnóstico. Somos **una entidad sin ánimo de lucro y declarada de utilidad pública.**

Para ADEM Madrid es fundamental ofrecer servicios de calidad que se ajusten a las necesidades de las personas que los utilizan, de manera que la atención que se presta sea no solo eficaz, sino también cercana y cálida. De esta manera la satisfacción de las personas que acuden a los servicios de la entidad y su percepción de la calidad de estos es un elemento central, lo que conlleva la **búsqueda de la mejora continua**, compromiso de la entidad.

Para conseguirlo y mantener el foco en la excelencia ADEM Madrid impulsó la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ya en 2011, manteniendo actualmente su certificación según la **Norma ISO 9001:2015**. El alcance de la certificación incluye: **Servicio de Información y Orientación, Servicio de Tratamientos Especializados y Centro de Día**. Estos servicios son el eje del trabajo de la entidad, orientado siempre a cubrir las necesidades y expectativas de las personas afectadas de EM u otras enfermedades afines y sus familias.

El trabajo desarrollado en estos servicios está orientado a la gestión por procesos, que son evaluados y mejorados año tras año para avanzar en la mejora continua del sistema, que más allá de asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, estatutarios y contractuales adquiridos, pone el foco en el análisis de las necesidades y expectativas de las distintas partes interesadas implicadas en el sistema de gestión (profesionales que prestan los servicios, entidades colaboradoras, etc.) siendo el eje de ellas los beneficiarios de los servicios prestados y su satisfacción.

Se recogerán **objetivos específicos** de calidad anuales aprobados por la Dirección la cual reitera su más firme compromiso aunando esfuerzos para el logro de estos objetivos, por lo que esta política es entendida, implantada y



mantenida al día en todas áreas afectadas del Sistema de Calidad.

La implicación y la cooperación interna de todas las personas que trabajan o colaboran con ADEMM- MADRID y su contribución a la mejora de las actividades son principios fundamentales para el despliegue de esta política de calidad. De igual manera, una estructura de la organización flexible y una formación y entrenamiento permanente de sus miembros hace que la organización cuente con personas capaces de proporcionar respuestas y **resultados eficaces y eficientes** a los requisitos de las partes interesadas en cualquier eslabón del proceso, **sin perder nunca el trato cercano y humano**.

Para dar cumplimiento a la política de calidad, todas las personas y departamentos de la organización tienen la responsabilidad de llevar a cabo las actividades encomendadas para su cargo y, para ello, la dirección de la organización proporcionará a sus colaboradores los medios y recursos necesarios para el desarrollo de sus responsabilidades.

Es voluntad de la Junta Directiva de ADEM Madrid dar a conocer la política de calidad a todos los niveles de la organización, dentro del **principio de transparencia**, con el fin de que sea entendida, implantada y mantenida, así como al conjunto de las partes interesadas en su actividad, por lo que la misma queda expuesta para general conocimiento.

Fdo: Manuel Rancés Jofre

Presidente ADEM Madrid