

 	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Rev.: 4
		Fecha: 06/05/2021
		Página: 1 de 1

## POLÍTICA DE CALIDAD

Es responsabilidad de las Direcciones del Servicio de Farmacia, Hematología y Oncología Médica establecer la Política de Calidad de la Unidad de Oncología Médica, Hematología y Unidad de Oncología Farmacéutica y de los objetivos en consonancia con las mismas.

Todas las Unidades tienen como uno de sus objetivos prioritarios la mejora continua de los servicios, lo que conduce a la satisfacción de los pacientes y de las Unidades clientes, siendo más competitivos, y garantizando la supervivencia y crecimiento de las Unidades.

El Alcance se define como: Gestión de la Farmacoterapia Onco-Hematológica soportada en Sistemas de Información (TIC): prescripción electrónica, validación, preparación, dispensación y administración. (*Management of Oncology Pharmacotherapy supported on Electronic Health Record: prescription, validation, preparation, dispensing and administration*).

En el sector sanitario, más que en ningún otro sector, se hacen imprescindibles las políticas de calidad, pues repercuten directamente en la salud de los pacientes. La FIABILIDAD de nuestros servicios y la ATENCIÓN a nuestros pacientes y clientes son nuestros compromisos más importantes para FACILITAR EL CUIDADO AL PACIENTE, y esto no puede conseguirse sin CALIDAD.

Ofrecemos a nuestros pacientes el mejor servicio posible, proporcionando preparaciones fiables, validadas mediante protocolos establecidos y sistemas informáticos robustos que permiten obtener una trazabilidad completa del proceso, reduciendo al mínimo los errores de prescripción, preparación, dispensación y administración y optimizando el tiempo de preparación de los mismos. Asimismo se comprometen a contemplar y cumplir estrictamente con la legalidad vigente aplicable.

Los objetivos de calidad de la Unidad de Oncología Médica, Hematología y Unidad de Oncología Farmacéutica, se fundamentan en las siguientes ideas:

- Ofrecer al paciente un servicio que satisfaga completamente sus necesidades, asegurando mediante el servicio prestado, el cumplimiento de los requisitos demandados por el paciente, su situación clínica y el resto de profesionales que le están tratando.
- Establecer procedimientos normalizados de trabajo para la realización de todos los procesos indicados que se llevan a cabo en las Unidades y documentarlos adecuadamente.
- Disponer de un procedimiento normalizado para el tratamiento de las reclamaciones de los clientes y pacientes, dirigido a conseguir su minimización con el tiempo. Deben seguirse hasta su resolución por medio de un proceso trazable.
- Clasificar y tratar los datos conforme a la legislación aplicable al tratamiento automático de datos.
- Asegurar la trazabilidad de todo proceso llevado a cabo en las Unidades desde un límite inicial hasta un límite final previamente establecido.
- Cumplir con los requisitos del propio Sistema de Gestión de la Calidad, y mejorar continuamente la eficacia del Sistema.
- Velar por la mejora continua en la gestión de las Unidades, aumentando la calidad de los servicios prestados, mediante el establecimiento y revisión de objetivos, indicadores, la realización de auditorías y concluyendo en la toma de decisiones.
- Velar porque en todo momento se cumplan las normas de Seguridad e Higiene en el Trabajo vigentes, tanto las aplicables a los pacientes como a los trabajadores de las Unidades a fin de minimizar y controlar la exposición a riesgos laborales de cualquier tipo.
- Conseguir el desarrollo de una adecuada actitud y aptitud en la atención al paciente con el fin de conseguir la plena satisfacción de todos ellos, controlando y reduciendo el número de incidencias.

Para ello, las Direcciones se comprometen a facilitar los medios técnicos y humanos necesarios y, junto con todo su equipo, están completamente convencidos de que estas son las claves para conseguir ser líderes en nuestro sector. Además, esta Política de Calidad será revisada de forma periódica para garantizar su adecuación al propósito de las Unidades.

Valencia, 06 de mayo de 2021

Dra. Mónica Climente Martí  
Jefa de Servicio de Farmacia

Dra. Inma Maestu Maiques  
Jefa del Servicio de Oncología Médica

Dr. M<sup>a</sup> Jose Sayas Lloris  
Jefa de Sección de Hematología