

POLÍTICA DE CALIDAD

Federación Española para la Lucha contra la Esclerosis Múltiple

La Federación Española para la Lucha contra la Esclerosis Múltiple (FELEM) nace en 1996 con el objetivo de aglutinar asociaciones y entidades de esclerosis múltiple (EM) en España y darles soporte de diversa índole, facilitándoles un servicio dirigido a mejorar la calidad de vida de las personas con EM. Asimismo, la finalidad de FELEM es la defensa de los derechos de las personas afectadas y la promoción de la investigación en todos los ámbitos.

Para alcanzar estos objetivos finales, desde la dirección de FELEM consideramos que es necesario prestar un servicio de calidad además de socialmente responsable, tanto para las asociaciones integrantes de la Federación como para la Administración Pública y la Sociedad.

FELEM toma como referencia la norma GCPR-25 (*Gestión de la Calidad y Responsabilidad social para organizaciones de Pacientes*) para implantar un sistema de gestión integrado en toda la organización, de modo que se asegure la calidad en la prestación del servicio y la responsabilidad social en su gestión.

Como primer paso en este proceso, y columna vertebral del sistema, se establece esta Política de la calidad y Responsabilidad Social que recoge el compromiso de FELEM con el cumplimiento con los siguientes objetivos estratégicos:

- Defender los derechos del paciente junto con las asociaciones federadas, desarrollando los procesos clave de la organización.
- Potenciar el crecimiento y estructuración de las entidades de EM en España, y fortalecer y mejorar la gestión de la propia federación, para favorecer este crecimiento a través de la implantación y difusión del Sistema de Gestión de la Calidad y la Responsabilidad Social.
- Impulsar la participación del personal implicándoles en la toma de decisiones y en la definición de estructuras e institucionalización de la entidad.
- Promover la formación para proporcionar la mejor atención a los afectados en las Asociaciones que forman parte de FELEM y en las acciones que dirige directamente a los pacientes.
- Establecer relaciones estables con entidades que respondan a los intereses de FELEM, basadas en el respeto y el conocimiento mutuo con el fin de alcanzar los objetivos comunes.

De este modo toda la organización estará al corriente de los principios de gestión de calidad y responsabilidad social de FELEM, siendo su implicación y participación en los mismos, pieza fundamental para alcanzar los fines de la organización.

La Dirección de FELEM se hace responsable de la implantación del sistema GCRP-25, impulsándolo y dedicándole los recursos necesarios, comprometiéndose a revisar los resultados alcanzados al menos una vez al año. Además de forma a asegurar la mejora continua de todo el sistema, éste se someterá a una auditoría interna anual para detectar las carencias y áreas de mejora.



Begoña Rueda Martínez
Presidenta