



Saúde Mental

## ANEXO I. D001. POLÍTICA DE CALIDAD DE DOA SAÚDE MENTAL

### *Misión, visión y valores*

#### Nuestra misión

DOA tiene como misión la mejora de la calidad de vida de las Personas con Problemas de Salud Mental y sus Familias, la defensa de sus derechos y la representación de sus asociados.

#### Nuestra visión

DOA quiere consolidarse como una organización de referencia a nivel autonómico en el ámbito de la Salud Mental, trabajando en torno a un modelo de atención de base comunitaria y generando mecanismos de normalización.

Por lo tanto, se reconoce como una entidad de acogida, apoyo, autoayuda, de atención y de representación de las Personas con Problemas de salud Mental y sus Familias, que proyecta interna y externamente un discurso normalizador de la enfermedad mental.

#### Nuestros valores

Los distintos valores que se exigen en cualquier sociedad o grupo de individuos son mucho más importantes en nuestro caso, ya que si queremos exigir que se respete y se integre a las personas con problemas de salud mental, debemos ser los primeros en dar ejemplo en el respeto e integración al resto de sectores de la sociedad.

Por otra parte, los valores deberán ser las guías de nuestra acción cotidiana como organización.

La Junta Directiva, a través de la Gerencia, se asegura de que la política de calidad de DOA:

- Se adecúe a la misión y al propósito de la organización.
- Incluya un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad.
- Proporcione un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad.
- Sea comunicada y entendida por todos los niveles involucrados en el Sistema de Gestión de la Calidad.



Saúde Mental

- Sea revisada para su continua adecuación y actualización.

La Política de Calidad establecida tiene como finalidad la mejora continua en la calidad de vida de las personas diagnosticadas con una enfermedad mental severa, a través del perfeccionamiento de los servicios, así como del establecimiento de un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad, que debe ser conocido y entendido por todos los/as miembros de la entidad. Dicha política de calidad compromete a la entidad en su conjunto y a todos/as sus miembros a cumplir con los requisitos del sistema implantado en base a los requisitos legales establecidos en la NORMA ISO 9001:2015 y a mejorar continuamente su eficacia, siempre en el marco de la misión general de la organización.

Para llevar a cabo este propósito la Asociación de Ayuda al Enfermo Mental DOA declara los siguientes compromisos:

- USUARIOS/AS:
  - Ofrecer un trato digno y respetuoso, garantizando la atención y consecución de sus necesidades elementales.
  - Garantizar su intimidad y confidencialidad.
  - Atención profesional individualizada a través de un Programa Individualizado de Rehabilitación (PIR) dirigido al fomento de las capacidades de los/as usuarios/as, de acuerdo con los recursos humanos y materiales disponibles.
  - Conocer sus necesidades y expectativas con la intención de apoyar su proyecto de vida, de forma realista.
  - Mejora continua de los procedimientos para desempeñarlos con mayor eficacia y calidad.
- FAMILIAS:
  - Facilitar su participación activa, con el fin de coordinar las acciones que se deriven del cumplimiento de nuestra misión en lo que respecta a sus familiares.
  - Comunicación periódica informativa y clara, sobre el PIP de su familiar, sobre sus derechos y deberes y sobre la gestión de la organización.
  - Trato cordial, afable y digno.
- TRABAJADORES:



- Posibilitar un plan de formación continua, acorde con las necesidades de la entidad, que persiga una mejora en la competencia profesional.
  - Definir un organigrama (apartado 2.4) y realizar una descripción de los perfiles profesionales (Anexo III)
  - Facilitar la promoción interna, el reconocimiento y ofrecer un salario acorde al puesto y las responsabilidades.
  - Aplicar una eficaz comunicación interna que facilite el trabajo en equipo y la participación de los/las trabajadores/as en órganos de debate y tomas de decisión.
- 
- ADMINISTRACIÓN/FINACIADORES/COLABORADORES:
    - Transparencia total.
    - Gestión eficiente.
    - Cumplimiento de la normativa vigente.
  
  - PROVEEDORES/CLIENTES:
    - Garantizar y exigir una buena gestión y servicio.
    - Ofrecer y recibir productos acordes con la normativa vigente.

Vigo a, 09 de Febrero de 2021.

Gerencia