

ANEXO IV

POLÍTICA DE CALIDAD

ACAVIH se ha consolidado como asociación de pacientes de referencia en la provincia de Alicante, impulsando iniciativas que empoderan y mejoran la calidad de vida de las personas positivas. Como asociación de pacientes, se ha adoptado un modelo de atención integral, humanizado y participativo, donde la escucha activa y el compromiso de compartir experiencias son la base de nuestro éxito.

Se fomenta la innovación constante en la prestación de cuidados, ofreciendo servicios que abarcan desde la Atención Psicosocial hasta el acompañamiento especializado en el auto-test. Además, el voluntariado se compromete a potenciar los programas de la entidad reafirmando el compromiso con el bienestar continuo de la comunidad.

Para garantizar la calidad de los servicios, ACAVIH tiene implantado un sistema de gestión basado en los requisitos de la norma **UNE-EN-ISO 9001** desde junio del año 2020.

Nuestros compromisos incluyen:

- **Satisfacción del Usuario:** Buscar siempre la máxima satisfacción de nuestros asociados y usuarios mediante la comprensión de sus expectativas y el análisis continuo de su nivel de satisfacción. Estableceremos un proceso de mejora continua fundamentado en datos e información fiables.
- **Cultura de Calidad:** Fomentar una cultura organizacional centrada en la calidad, involucrando a todo el personal en este compromiso. La Junta Directiva se compromete a proporcionar los recursos necesarios para crear un ambiente propicio donde el personal pueda desarrollar sus habilidades y contribuir al logro de los objetivos del Centro.



- **Innovación Continua:** Adaptamos permanentemente nuestros métodos y medios de trabajo a las nuevas tendencias, tecnologías y demandas del entorno social, asegurando que respondemos adecuadamente a las necesidades de todas las partes interesadas.
- **Formación Continua:** Nos comprometemos con la formación continua tanto del personal como de los voluntarios, garantizando que estén equipados con las herramientas necesarias para desempeñar su labor eficazmente.
- **Cumplimiento Normativo:** Aseguramos el cumplimiento riguroso de todos los requisitos legales y reglamentarios aplicables a nuestras actividades.

A través de estos compromisos, **ACAVIH** reafirma su dedicación a ofrecer servicios de alta calidad que promuevan el bienestar integral de las personas afectadas por el VIH y otras ITS.

Presidencia

03/04/2025

