



## COMPROMISOS DEL SERVICIO DE FISIOTERAPIA Y REHABILITACIÓN CON SUS PACIENTES

Desde sus orígenes, la CLÍNICA FIVASA ha tenido siempre una filosofía de calidad enfocada a satisfacer las expectativas de nuestros pacientes, quienes nos gratifican con su confianza. La implementación de un **Sistema de Gestión de la Calidad** confirma este interés por la calidad del servicio, asegurando que los servicios ofertados se ajustan a las necesidades de nuestros pacientes, las cuales hemos convertido en unos compromisos que cumplir:

- 1. Servicio ofertado:** Ofrecer un amplio abanico de servicios dentro de la misma clínica, que sea el lugar donde los pacientes tengan plena confianza para tratar cualquier problema de su salud.
- 2. Accesibilidad:** Que nuestras instalaciones sean accesibles para cualquier persona, y más aún teniendo en cuenta todo el tipo de minusvalías que tratamos en el centro.
- 3. Información:** Mejorar los medios de información en un doble sentido, por un lado que nuestros pacientes nos mantengan informados de todo aquello que esperen de nosotros, y por otro lado mantenerlos informados por nuestra parte de cualquier alteración, incidencia o novedad que se de en la clínica.
- 4. Puntualidad:** Conseguir que cuando un paciente pida cita se le pueda dar hora lo antes posible y una vez en la clínica el tiempo de espera para ser tratado por el fisioterapeuta sea el mínimo posible. Para ello la clínica adecua en cada momento del día el número de profesionales con el fin de garantizar la adecuación constante a la demanda y la mayor rapidez en los tratamientos.
- 5. Atención al paciente:** Atender cualquier reclamación, consulta o sugerencia con la mayor profesionalidad y con el compromiso de satisfacer al paciente siempre. Cuidar la formación del personal para que puedan prestar atención perfectamente ante cualquier necesidad de información o atención, con la total eficacia y corrección que merecen nuestros pacientes. Tratar a todos los pacientes como personas que merecen todo nuestro interés y respeto, facilitando los medios necesarios para escuchar y valorar sus opiniones, quejas y sugerencias. Agilizar y resolver cualquier queja o reclamación de los pacientes a través de los canales habilitados, donde su opinión es muy valorada y nos ayuda a la mejora continua.
- 6. Confort:** Hacer que el paciente se sienta agusto y cómodo en nuestras instalaciones, tanto cuando espera a ser atendido, como una vez está siendo tratado por el fisioterapeuta; facilitando la máxima comodidad posible, evitando esperas innecesarias, haciendo los tratamientos con rapidez y eficacia, y manteniendo todas nuestras instalaciones y consultas en condiciones de limpieza de acuerdo con los estándares más exigentes.
- 7. Seguridad:** Ofrecer a todos los pacientes la seguridad de ser tratados por profesionales titulados y con el equipo técnico más avanzado, y seguir modernizando nuestras instalaciones para ofrecer la máxima rapidez y seguridad.