

 <small>OSASUN SALA Administración de Farmacología Sanitario, Salud Pública Farmacia Zuzendaritza</small> <small>DEPARTAMENTO SALUD Vicesecretaría de Administración y Farmacia Sanitaria Dirección de Farmacia</small>	KALITATE-POLITIKA	FAZ-Kalitate- Politika
	<i>KALITATEA KUDEATZEKO SISTEMA</i>	23/06/2026
		1 de 2

KALITATE-POLITIKA

Farmazia-Antolamenduko Zerbitzuak Kalitatea Kudeatzeko Sistema bat (KKS) ezarri du, UNE-EN-ISO 9001:2015 arauaren eskakizunetan oinarritua, eta UNE-EN ISO/IEC 17020:2012 arauaren aplikagarriak diren irizpideak kontuan hartuta. Sistema hori antolakuntzara egokituta dago, eraginkorra eta dinamikoa da, eta emandako zerbitzuan interesa duten alderdien eskakizunak, beharrak eta itxaropenak betezea du helburu.

Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailaren Farmazia Zuzendaritzak lidergoaren erantzukizuna bere gain hartzen du, baita Farmazia Antolamenduko Zerbitzuan KKS ezartzeko beharrezkoak diren langileak eta azpiegiturak bermatzeko konpromisoa ere.

Kalitate-Politika honek erreferentzia-esparru gisa balio behar du, Zuzendaritzak maiztasunez kalitate-helburu zehatz eta neurgarriak ezarri eta berrikus ditzan, bezeroarenganako ikuspegiarekin. Helburu orokor eta konpromiso hauekin bat etorriko da:

- Farmazia-Antolamenduko Zerbitzuaren jarduera guztiak herritarren osasuna babestera bideratuta egotea bermatzea, eta botikak eta farmazia-jarduerak indarrean dagoen araudira eta kalitate-, segurtasun- eta eraginkortasun-irizpideetara egokitzea ziurtatzea.
- Zerbitzuan hartzen diren erabakien independentzia bermatzea.
- Jarduera guztiak indarrean dagoen legeriarekin (estatukoa, autonomikoa eta Europa mailakoa) lerrokatzea, eta erabakiak ebidentzia zientifikoan, irizpide teknikoetan eta arriskuen ebaluazioan oinarritzea.
- Etengabeko hobekuntza helburuak lortzeko tresnarik egokiena dela kontuan hartzea, prozesu bakoitzari lotutako arriskuak identifikatzen saiatuz, horien garrantzia zehaztuz eta arrisku horiek saihesteko edo murrizteko planifikatutako ekintzak ezarriz.
- Prozesuak, adierazleak eta emaitzak aldizka berrikustea, hobekuntza aukerak identifikatzeko.
- Antolamendu- eta ikuskaritza-prozeduretan berrikuntza sustatzea.
- Zerbitzu profesional eta egonkorra bermatzeko beharrezkoak diren baliabideak ziurtatzea. Halaber, Zerbitzuko profesional guztien prestakuntza eta egokitzapena bermatzea.
- Erabilera arduratsua, eraginkorra eta iraunkorra bermatuz, baliabide publikoak optimizatzea.
- Barneko zein kanpoko bezeroen gogobetetasuna lortzea, haiekin harremanak sendotuz eta etengabe hobetuz.

	KALITATE-POLITIKA	FAZ-Kalitate-Politika
		V.1.0.
	<i>KALITATEA KUDEATZEKO SISTEMA</i>	23/06/2026
		2 de 2

Printzipio hauek lor daitezen, Zuzendaritzaren konpromisoa izateaz gain, langile guztiek ere beren gain hartu behar dituzte.

Hori guztia aipatutako arauetan oinarritutako Kalitatea Kudeatzeko Sistemaren Eskuliburu batean gauzatzen da.

Zuzendaritzak bermatuko du Kalitate-Politika hau langile guztiei jakinarazten zaiela eta haiek ulertzen dutela, une oro eguneratuta mantenduz.

Vitoria-Gasteiz, sinadura elektronikoaren datan

Jon Iñaki Betolaza San Miguel

FARMAZIAKO ZUZENDARIA