

Politika kvality štátneho ústavu pre kontrolu liečiv (ďalej len štátny ústav) sa v období rokov 2012-2014 bude i naďalej zameriavať na dôsledné plnenie úloh a povinností, ktoré štátnemu ústavu vyplývajú z jeho postavenia v štruktúre štátnej správy SR v oblasti humánnej farmácie a zo záväzných právnych noriem.

V rámci politiky kvality sa bude manažment štátneho ústavu aktívne angažovať za vytváranie podmienok pre uplatňovanie systému manažérstva kvality v súlade s požiadavkami STN EN ISO 9001, STN EN ISO 9004 a STN EN ISO/IEC 17025 vo všetkých ich aspektoch a za naplnenie cieľov zameraných na zákazníkov, zainteresované strany, zamestnancov štátneho ústavu a pacientov.

### **Politika kvality Štátneho ústavu pre kontrolu liečiv sa orientuje:**

#### vo vzťahu ku zákazníkom

- o na promptné a profesionálne vybavovanie žiadostí a na kvalifikovaný, jednotný a konzistentný výkon odborných činností vo všetkých organizačných zložkách štátneho ústavu, vrátane elektronického spracovávania dát,
- o na nestrannosť, objektivnosť, transparentnosť, mlčanlivosť a dôvernosť pri poskytovaní služieb,
- o na rozvíjanie profesionálnej komunikácie vrátane získavania spätnej väzby od zákazníkov o kvalite poskytovaných služieb,

#### vo vzťahu ku zainteresovaným stranám

- o na aktívnu účasť manažmentu štátneho ústavu na tvorbe štátnej liekovej politiky v spolupráci s MZ SR,
- o na rozvíjanie spolupráce zameranej na zabezpečenie kvalitných liekov a zdravotníckych pomôcok s organizáciami na národnej úrovni (stavovské organizácie – Slovenská lekárska komora, Slovenská asociácia spoločností v oblasti liekovej regulácie, orgány štátnej správy VÚC, ministerstvá SR a iné) a na medzinárodnej úrovni v rámci EÚ a WHO,
- o na získanie stabilného a renomovaného postavenia štátneho ústavu v rámci liekových agentúr a profesijných organizácií (EMA, OMCL, EDQM, a PIC/S),

#### vo vzťahu ku zamestnancom štátneho ústavu

- o na vytváranie podmienok pre vzdelávanie a profesionálny rozvoj zamestnancov,
- o na objektívne, nestranné a motivujúce hodnotenie činnosti zamestnancov,
- o na efektívne sprostredkovanie informácií, zvýšenie zaangažovanosti zamestnancov na činnostiach štátneho ústavu a na úspešnú tímovú spoluprácu,
- o na zdokonaľovanie systému riadenej dokumentácie štátneho ústavu pre zabezpečenie systémového, cieľavedomého a kvalitného plnenia delegovaných úloh,
- o na pestovanie vzťahu osobnej cti a zainteresovanosti zamestnancov ku kvalite ako i k dodržiavaniu etického kódexu zamestnanca štátneho ústavu,
- o na systematické vyhodnocovanie činností, odstraňovanie nedostatkov a dynamické zlepšovanie všetkých činností štátneho ústavu,
- o na otvorenú komunikáciu v rámci štátneho ústavu s využitím všetkých dostupných foriem, vrátane dotazníka spokojnosti zamestnanca a na následnú implementáciu zistení v praxi,

#### vo vzťahu ku pacientom/občanom SR

- o na dostupnosť kvalitných a bezpečných liekov a zdravotníckych pomôcok na trhu,
- o na informovanosť pacientov o registrovaných liekoch a liekoch sťahovaných z trhu.

V Bratislave, dňa 23. 3. 2012

  
PharmDr. Ján Mazag  
Vedúci služobného úradu a riaditeľ