

QUALITY AND ENVIRONMENTAL POLICY

The top management of **CRITIS MEDICAL SYNERGY I.K.E. (AcuteCare.AI)** is committed to:

- Fully meeting customer requirements in every interaction with the company.
- Continuously improving the quality of services provided to clients, ensuring their needs are met to the greatest possible extent.
- Providing all necessary resources for the implementation and ongoing improvement of the Quality and Environmental Management Systems.
- Ensuring the lawful and sound operation of the business by strictly complying with all applicable legal and regulatory requirements relevant to its activities.
- Defining and aligning the Quality and Environmental Policy, as well as the quality and environmental objectives, with the company's context and strategic direction. These objectives are established and maintained as part of the internal control, monitoring, and review processes, with the ultimate goal of increasing customer satisfaction. Business growth across all areas of the company, along with the retention or expansion of personnel, is directly linked to high customer satisfaction, elimination of complaints, and non-conformities within the system.
- Systematically identifying, evaluating, and controlling the environmental impacts arising from its operations.
- Ensuring the protection of the environment, as well as the health and safety of its employees, partners, the local community, and the general public.

Within this framework, our company aims to:

- Develop and institutionalize simple and flexible operational procedures.
- Standardize working methods.
- Ensure the consistency and stability of the quality of services offered.
- Develop mechanisms for the timely prevention and detection of quality issues.
- Improve and modernize the company's organizational structures.
- Increase customer satisfaction.

The company strongly believes that implementing the Quality and Environmental Management System in accordance with the international standards **ISO 9001:2015, ISO 13485:2016, and ISO 14001:2015** will significantly contribute to the achievement of its corporate goals.

We firmly believe that quality is achieved through excellent organizational structure, as well as the analysis, documentation, institutionalization, and faithful implementation of clear operational procedures - followed consistently by all - until the final result is delivered.

We declare that in our company:

- Quality is the guiding principle of all activities.
- The ultimate judges of our service quality are our customers.

The Management

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ

Η Διοίκηση της **CRITIS MEDICAL SYNERGY I.K.E. (AcuteCare.AI)** δεσμεύεται:

- Στην πλήρη κάλυψη των απαιτήσεων των πελατών σε κάθε συναλλαγή τους με την εταιρεία,
- Στη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχει στους πελάτες της, ώστε να καλύπτονται οι ανάγκες τους στο μέγιστο δυνατό βαθμό,
- Στην παροχή όλων των απαραίτητων πόρων για την εφαρμογή και διαρκή βελτίωση των Συστημάτων Ποιότητας και Περιβάλλοντος,
- Στην νομότυπη και άρτια λειτουργία της επιχείρησης ακολουθώντας πιστά και χωρίς απόκλιση οτιδήποτε αναφέρεται στην κείμενη νομοθεσία και έχει σχέση με την δραστηριότητα της,
- Στην εξασφάλιση ότι η πολιτική ποιότητας και περιβάλλοντος και οι στόχοι ποιότητας και περιβάλλοντος καθορίζονται και είναι πλήρως συμβατοί με το πλαίσιο και τη στρατηγική διεύθυνση της Εταιρείας. Οι στόχοι ποιότητας και περιβάλλοντος έχουν τεθεί και διατηρούνται ως μέρος των εσωτερικών διαδικασιών ελέγχου, της παρακολούθησης και της ανασκόπησης του συστήματος με απώτερο στόχο την αύξηση ικανοποίησης των πελατών. Η αύξηση των πωλήσεων σε όλα τα επίπεδα της επιχείρησης με την παράλληλη διατήρηση ή αύξηση του προσωπικού αλληλοεπιδρούν και συνεργάζονται με την υψηλή ικανοποίηση του πελάτη, την εκμνημόνευση των παραπόνων και τις μη συμμορφώσεις του συστήματος.
- Στον συστηματικό εντοπισμό, αξιολόγηση και έλεγχο των περιβαλλοντικών επιπτώσεων που προκύπτουν από τις δραστηριότητες της
- Στην διασφάλιση της προστασίας του περιβάλλοντος καθώς και της υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων της, των συνεργατών της, της τοπικής κοινωνίας και του κοινού.

Στα παραπάνω πλαίσια, η CRITIS MEDICAL SYNERGY στοχεύει:

- στην ανάπτυξη και θεσμοθέτηση απλών και ευέλικτων διαδικασιών λειτουργίας,
- στην τυποποίηση των μεθόδων εργασίας,
- στη διασφάλιση της σταθερότητας της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών,
- στην ανάπτυξη μηχανισμών έγκαιρης πρόληψης και εντοπισμού προβλημάτων ποιότητας,
- στη βελτίωση και τον εκσυγχρονισμό των οργανωτικών δομών της εταιρείας,
- στην αύξηση της ικανοποίησης των πελατών.

Είναι πεποίθηση της CRITIS MEDICAL SYNERGY ότι η εφαρμογή του Συστήματος Ποιότητας και Περιβάλλοντος κατά των διεθνών πρότυπων **ISO 9001:2015, ISO 13485:2016 & ISO 14001:2015** θα συμβάλλει τα μέγιστα στην υλοποίηση των στόχων της εταιρείας.

Πιστεύουμε ακράδαντα ότι η ποιότητα επιτυγχάνεται με την άρτια οργάνωση της εταιρείας καθώς και με την ανάλυση, καταγραφή, θεσμοθέτηση και εφαρμογή σαφών διαδικασιών λειτουργίας οι οποίες ακολουθούνται πιστά από όλους, μέχρι να παραχθεί το τελικό αποτέλεσμα.

Δηλώνουμε ότι στην εταιρεία:

- Η ποιότητα αποτελεί γνώμονα όλων των δραστηριοτήτων της.
- Τελικοί κριτές της ποιότητας των υπηρεσιών μας είναι οι πελάτες

Η Διοίκηση