

POLÍTICA DE LA CALIDAD del Hospital Universitario "Ramón y Cajal" para el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001

"El Hospital Universitario Ramón y Cajal es un hospital público de la Comunidad de Madrid que, en el marco de la libre elección, proporciona a los ciudadanos, una atención sanitaria de excelencia, y especializada en procesos complejos, asegurando la continuidad asistencial, en un entorno accesible, respetuoso y amable.

Los profesionales del Hospital, a través de su conocimiento y dedicación, le confieren un carácter innovador, dinámico y de mejora continua en sus vertientes asistencial, docente e investigadora".

Esta **misión** está incluida en las **Líneas Estratégicas 2011-2014** del Hospital, donde también se encuentra definida la visión del hospital y sus valores.

Visión: "Alcanzar el liderazgo y la excelencia en la atención sanitaria, apoyados en la confianza de los ciudadanos y el compromiso y la ilusión de los profesionales".

Valores: Compromiso, trabajo en equipo, respeto, búsqueda de la excelencia, confianza, orientación al paciente, eficacia, equidad, responsabilidad social y creatividad.

Líneas estratégicas para el periodo 2011-2014.

1. Atención sanitaria de excelencia
2. Atención basada en la confianza
3. Hospital de referencia
4. Oportunidad para el desarrollo profesional
5. Nuevos espacios pensados para el paciente
6. Transparencia y calidad
7. Docencia de calidad
8. Gestión de la tecnología
9. Gestión por procesos y alta resolución
10. Tecnologías de Información en todos los procesos
11. Responsabilidad Social
12. La Investigación e innovación, motores del cambio

Siguiendo estas líneas, se ha establecido la siguiente política de la calidad del Hospital en el ámbito de la certificación ISO 9001, que sirve como marco de referencia para desarrollar las actividades de los Servicios y Unidades certificados:

- ♦ Implantar y mantener un sistema de gestión de la calidad que cumpla los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001, y mejorar de forma continua su eficacia.
- ♦ Comprender y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, tanto internos como externos, buscando aumentar su satisfacción mediante la mejora constante de los servicios que se les prestan
- ♦ Cumplir con la legislación y normativa aplicables
- ♦ Buscar la excelencia en la atención a los pacientes, respetar sus derechos y garantizar su seguridad
- ♦ Formar excelentes especialistas sanitarios promoviendo en los residentes valores humanísticos, un comportamiento profesional ético y el desarrollo de las competencias necesarias
- ♦ Promover la investigación y la innovación como motores del cambio
- ♦ Ejercer por parte de la dirección, un liderazgo activo que impulse la mejora continua mediante la búsqueda sistemática de oportunidades de mejora
- ♦ Disponer de los medios humanos y de los recursos tecnológicos adecuados
- ♦ Implicar a todo el personal en el logro de los objetivos de sistema de gestión de la calidad y mejorar su formación
- ♦ Fomentar la gestión por procesos

Esta política es de aplicación a todos los procesos y actividades incluidos en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad y sirve de marco de referencia para establecer la política de la calidad específica de cada Servicio/Unidad y sus objetivos de calidad.


Fdo.: Dra. Ureña Vilardell

Subdirectora de Docencia, Investigación y Calidad