

POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTAL

Elaboración y Verificación
Responsable de Calidad
Aprobación
Director Gerente

2.- LISTA DE MODIFICACIONES

<i>APARTADO</i>	<i>MODIFICACIÓN</i>
Todos: diciembre 1999	Implantación Sist. Gestión Calidad UNE EN ISO 9001:1994
Todos: diciembre 2001	Adaptación a la Norma UNE EN ISO 9001:2000
Todos: marzo 2007	Adaptación a nueva Estructura (Marzo 2007)
Todos: febrero 2017	Adaptación a Norma UNE EN ISO 9001:2015 y Norma UNE 179002:2011. Inclusión de la Política Ambiental
Todos; enero 2023	Adaptación a nueva Estructura y Norma UNE 17902:2018. Modificación de contenidos, inclusión Política de Humanización y de Responsabilidad Social Corporativa.
2024	Cambios en la definición de propósito, misión, visión, valores, inclusión de referencia Objetivos de Desarrollo Sostenibles y en enunciado de Política de Calidad y Política Ambiental.

INDICE

1.- ELABORACIÓN, VERIFICACIÓN Y APROBACIÓN.....	1
2.- LISTA DE MODIFICACIONES.....	2
3.- POLITICA DE CALIDAD	3
- PROPÓSITO, MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.....	4-5
4.- POLÍTICA AMBIENTAL.....	6
5.- CARTERA DE SERVICIOS.....	7-8

Toda copia en papel de este documento es una copia no controlada. La persona que utilice este documento en papel tiene la responsabilidad de verificar que es la versión vigente antes de utilizarlo

VERSIÓN: 6

FECHA: 05.07.2024

2

No imprimas si no es imprescindible, cuida del ambiente

3.- POLÍTICA DE CALIDAD

La política de calidad del SUMMA 112 en el marco de las Estrategias de Calidad de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid está basada en su Propósito, Misión, Visión y Valores.

Nuestro mayor compromiso está centrado en satisfacer las necesidades, cumplir los requisitos e intentar responder a las expectativas de nuestros pacientes y familias y grupos de interés relevante, para lo que es fundamental contar con profesionales competentes, comprometidos con la calidad, con desarrollar un entorno saludable, con los ciudadanos y en definitiva con nuestro ecosistema.

- Asegurar a la población de referencia su compromiso social, garantizando a los ciudadanos que la atención urgente a la enfermedad y la mejora y recuperación de la salud es su máxima prioridad, con acciones orientadas a la inclusión de todas las personas en su diversidad tratándolas con equidad, y actuando con transparencia en la información y con compromiso de proteger el entorno.
- Potenciar el desarrollo profesional y la investigación como principal motor de innovación e implicar a los profesionales en la gestión de los recursos utilizados en su práctica asistencial, y fomentar su participación en la organización.
- Implantar la cultura de evaluación continua de procesos y resultados, de gestión de los riesgos, de humanización, e identificación de las expectativas de sus partes interesadas para mejorar e innovar, satisfacer las necesidades de ciudadanos, pacientes, profesionales, aliados y proveedores, aumentar el prestigio de la organización y generar orgullo de pertenencia y motivación a sus profesionales.
- Implantar actuaciones para el cuidado del medio ambiente, contribuir a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la transferencia de conocimiento a la población como acciones prioritarias de su Responsabilidad Social con la sociedad.

Toda copia en papel de este documento es una copia no controlada. La persona que utilice este documento en papel tiene la responsabilidad de verificar que es la versión vigente antes de utilizarlo

VERSIÓN: 6

FECHA: 05.07.2024

3

No imprimas si no es imprescindible, cuida del ambiente

La **Política de Calidad del SUMMA** tiene su fundamento en su **PROPÓSITO**, **MISIÓN** y **VISIÓN**, y en los **VALORES** que se describen en este documento:

PROPÓSITO

"Contribuir a la salud y bienestar integral de las personas y de la sociedad prestando servicios de prevención y atención sanitaria a la urgencia y emergencia extrahospitalaria y cooperando en las situaciones de catástrofes".

MISIÓN

"Brindar una excelente atención sanitaria de urgencia con el más alto nivel de eficiencia y calidad, ofreciendo un servicio rápido, profesional y humano a cada paciente que requiera nuestra ayuda. Comprometidos con la competencia, la formación continua de nuestro equipo, la innovación tecnológica, la sostenibilidad y la responsabilidad social, trabajamos incansablemente para mejorar los resultados de salud y asegurar una experiencia compasiva y digna para todos en nuestra comunidad".

VISIÓN

"Aspiramos ser referentes por liderar y crear un futuro donde la tecnología, la innovación, la transparencia en la gestión, el respeto a los derechos humanos y la excelencia en el servicio se combinen para ofrecer las respuestas más rápidas, efectivas y satisfactorias en la atención a las urgencias, emergencias y catástrofes, logrando un entorno seguro y humanizado, crecimiento profesional, sostenibilidad, salud integral y bienestar social"

VALORES

- 1.- Compasión y humanidad.*
- 2.- Integridad, ética, transparencia y ejemplaridad.*
- 3.- Responsabilidad.*
- 4.- Innovación, mejora continua y orientación al cambio.*
- 5.- Colaboración.*
- 6.- Compromiso con la sociedad, el medio ambiente y la sostenibilidad.*
- 7.- Espíritu de servicio y entusiasmo.*
- 8.- Profesionalismo.*
- 9.- Liderazgo ejemplificador y participativo.*
- 10.- Trabajo en equipo.*

Toda copia en papel de este documento es una copia no controlada. La persona que utilice este documento en papel tiene la responsabilidad de verificar que es la versión vigente antes de utilizarlo

VERSIÓN: 6
FECHA: 05.07.2024

5

No imprimas si no es imprescindible, cuida del ambiente

4.- POLÍTICA AMBIENTAL

El SUMMA112 como organización Responsable Socialmente establece una política que asegura la protección medioambiental y proporciona el marco para establecer los objetivos ambientales y sus actividades entre las que se incluye la formación y toma de conciencia y garantizar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión Ambiental.

El SUMMA112 considera fundamental la promoción de un Medio Ambiente saludable que mejore la salud de todas las personas, pacientes, empleados y la sociedad.

El SUMMA112 se compromete a documentar los aspectos relevantes de su actividad con impacto en el medio ambiente y difundirlo entre sus partes interesadas, trabajadores, pacientes, sociedad, aliados y proveedores.

El SUMMA112 adquiere el compromiso de:

1. Cumplir los requisitos legales y normativos aplicables, así como cuantos otros que suscriba garantizando su compromiso medioambiental.
2. Promover y desarrollar las Líneas Ambientales establecidas por el Servicio Madrileño de Salud.
3. Impulsar la Mejora Continua en sus procesos de forma coherente con los impactos ambientales que genera su actividad, estableciendo líneas específicas, programas, objetivos y metas ambientales y asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios, incluyendo los aspectos ambientales en las inversiones, contrataciones y adjudicaciones.
4. Prevenir y controlar la contaminación atmosférica, de aguas residuales y suelo realizando un consumo responsable de los recursos naturales.
5. Promover la eficacia energética en el desarrollo de sus actividades y el uso de productos y tecnologías ecológicas.

Toda copia en papel de este documento es una copia no controlada. La persona que utilice este documento en papel tiene la responsabilidad de verificar que es la versión vigente antes de utilizarlo

VERSIÓN: 6

FECHA: 05.07.2024

6

No imprimas si no es imprescindible, cuida del ambiente

6. Gestionar adecuadamente y disminuir el volumen de los residuos y la peligrosidad de los mismos.
7. Promover que las actuaciones realizadas por proveedores y otros colaboradores se realicen bajo los criterios más adecuados de protección del Ambiente.
8. Fomentar la formación y toma de conciencia de los profesionales propios y de empresas colaboradoras en materia de protección medioambiental y en la importancia de llevar a cabo actuaciones responsables y sostenibles como trabajadores y ciudadanos.
9. Difundir su Política Ambiental a todos los grupos de interés y que esté disponible públicamente.

Toda copia en papel de este documento es una copia no controlada. La persona que utilice este documento en papel tiene la responsabilidad de verificar que es la versión vigente antes de utilizarlo

VERSIÓN: 6
FECHA: 05.07.2024

7

No imprimas si no es imprescindible, cuida del ambiente

5.- CARTERA DE SERVICIOS

En su ámbito geográfico poblacional de referencia (Comunidad de Madrid), el SUMMA112 es la estructura organizativa responsable de garantizar la prestación sanitaria concretada en la Coordinación y Atención Sanitaria extrahospitalaria de las Urgencias, Emergencias y Catástrofes Sanitarias de la Comunidad de Madrid, para lo que contempla la siguiente CARTERA DE SERVICIOS:

- A- Recepción, Clasificación y Gestión de las llamadas telefónicas de índole sanitario, incluyendo información sanitaria y derivación a centros sanitarios.
- B- Regulación Médica de las llamadas asistenciales:
 - Consejo Médico
 - Asignación de Recursos asistenciales.
- C- Regulación de las llamadas por procesos de enfermería:
 - Consejo Sanitario
 - Asignación de Recursos de Atención Domiciliaria de Enfermería.
- D- Movilización de Recursos asistenciales (propios o ajenos).
- E- Asistencia Sanitaria Urgente in situ (médico y/o enfermería).
- F- Asistencia Sanitaria a las Emergencias in situ y traslado medicalizado de pacientes.
- G- Asistencia Sanitaria a las situaciones de múltiples afectados y catástrofes.
- H- Gestión del traslado convencional no medicalizado de pacientes.
- I- Asistencia sanitaria Urgente y de emergencia en el Centro de Urgencias Extrahospitalarias de El Molar.
- J- Formación Externa e Investigación en materia de Urgencias, Emergencias y Catástrofes como centro docente.
- K- Atención a situaciones Especiales de cobertura preventiva sanitaria.
- L- Atención a situaciones sanitarias en medios de especial dificultad.
- M- Intervención en misiones de Cooperación Sanitaria Internacional.

El SUMMA 112 tiene delegada la gestión del transporte sanitario en cuyas actividades se incluye:

- Coordinación y Traslado interhospitalario de pacientes críticos incluyendo el neonatal.
- Intervención en la activación de las Unidades de Alerta Epidemiológica.
- Intervención en la actividad Donación y Trasplante en colaboración con la Oficina Regional de Coordinación de Trasplantes
- Gestión del Transporte Sanitario no urgente.

Dando cumplimiento a todo ello con una gestión de recursos financieros, humanos y materiales eficiente, y con la mejor adecuación y capacitación científico-técnica de los profesionales a fin de satisfacer las expectativas de los Clientes externos e internos, favoreciendo la mejora global del sistema sanitario cooperando y estableciendo alianzas con otras organizaciones.

Toda copia en papel de este documento es una copia no controlada. La persona que utilice este documento en papel tiene la responsabilidad de verificar que es la versión vigente antes de utilizarlo

VERSIÓN: 6
FECHA: 05.07.2024

9

No imprimas si no es imprescindible, cuida del ambiente