

## **POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE**

La Dirección del Hospital Polusa y todos los trabajadores del mismo, conscientes de la importancia de la **calidad** a la hora de satisfacer las necesidades de nuestros clientes (pacientes, familiares, organismos públicos y privados, entidades, etc.), así como el **respeto por el medio ambiente**, hemos decidido llevar a cabo la implantación en la empresa de un sistema integrado de **gestión de la calidad asistencial y ambiental**, que sea adecuado a sus necesidades y al propósito y contexto de la organización.

Se promoverá el concepto de **calidad total**, de forma que la norma de **hacer las cosas bien a la primera** sea un objetivo del Hospital, independientemente de la labor que se realice, convirtiéndose en una tarea colectiva en la cual cada trabajador de nuestra empresa se responsabiliza de sus resultados personales y de la calidad de su trabajo.

Los **principios generales de calidad y ambientales** que marcan nuestras actuaciones son los siguientes:

- **Prestar a los clientes servicios con la mejor calidad**, acorde a sus necesidades asistenciales y en aplicación de la legislación vigente.
- **Entender y satisfacer las expectativas del cliente** en la prestación de estos servicios, de manera que aseguremos la calidad percibida.
- **Establecer una sistemática documentada** para asegurar la calidad de los servicios prestados.
- **Implantar en la Organización la mejora continua** como norma de conducta, revisando permanentemente nuestra actividad y propiciando un clima favorable a iniciativas y nuevas propuestas que puedan surgir tanto dentro como fuera de la Organización.
- **Detectar los servicios defectuosos y eliminar las causas que los originan**, ya que en la actividad asistencial, el servicio se dispensa cuando se produce la necesidad, y no es susceptible de corregirse posteriormente. El cliente lo recibe de forma directa y lo percibe como algo íntimamente relacionado con sus necesidades vitales, por lo que la satisfacción sólo se puede conseguir trabajando sobre la prevención.
- **Incorporar los mejores recursos humanos y promover la formación continua** de todos los empleados de la Organización, con el fin de mejorar la calidad de los servicios prestados.
- **Incorporar al Hospital tecnología de la máxima calidad y prestaciones.**
- **Analizar permanentemente la información**, tanto la propia como la externa, para prevenir fallos y promover la mejora de los servicios.
- **Análisis permanente de propuestas o sugerencias** del personal o de los usuarios.
- **Comprometernos con la protección del medio ambiente**, incluida la **protección contra la contaminación** y otros compromisos específicos pertinentes al contexto de la organización.
- **Cumplir la legislación y normativa ambiental**, así como otros requisitos que la organización suscriba.
- **Establecer con una periodicidad anual los objetivos y metas de calidad y ambientales.**

La eficacia y aplicación del **Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Ambiental del Hospital Polusa** es responsabilidad directa de su Dirección, la cual, en colaboración con el Responsable de Calidad y Medio Ambiente, evaluará su adecuada aplicación, para comprobar la correcta implantación del Sistema, identificando problemas, verificando su eficacia y coordinando las actividades con influencia en la calidad de los servicios.

Toda persona de la Organización está obligada al cumplimiento estricto de estos principios.

La Dirección del Hospital Polusa se compromete a desarrollar las directrices que en materia de Calidad y Medio Ambiente se fijan en este Manual.

Lugo, 03 de febrero de 2020

  
EL DIRECTOR GERENTE  
F/. Javier Atanes Pérez