

Política de Calidad

El Hospital Universitario Nuestra Señora de Candelaria - Ofra, con más de 50 años de funcionamiento, es uno de los cuatro hospitales universitarios de Canarias. Nuestro hospital realiza una apuesta decidida para potenciar la mejora continua de sus servicios a través de programas de Calidad Total. Así, en el año 2006 inició el programa “Candelaria, Camino a la Excelencia”, que nos permitió obtener en 2007 la Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad de diferentes Servicios y Unidades del centro con la Norma ISO 9001, así como la del Sistema de Gestión Ambiental (de las actividades asistenciales y no asistenciales para la prestación de servicios médico-sanitarios) según la Norma ISO 14001 en el año 2009. Desde 2018 cuenta con la certificación UNE 179008 para la Unidad de Trasplante Hepático.

El conocimiento de las áreas de mejora identificadas mediante la implicación progresiva de los profesionales y los clientes en dichos programas, nos permitirá, no solamente la mejora continua de la calidad científico-técnica de los distintos servicios, sino el aumento del nivel de satisfacción de nuestros clientes internos y externos y, por tanto, añadir valor a nuestros resultados, contribuyendo a mejorar el nivel de bienestar de la sociedad y la protección del medio ambiente.

MISIÓN: Nuestra razón de ser, lo que nos sirve de guía para orientar todos los procesos y líneas de actuación de nuestro Hospital.

Somos un hospital público perteneciente al Servicio Canario de la Salud, cuya misión es **prestar servicios de atención especializada**, tal como recoge la Cartera de Servicios, que den respuesta a las necesidades asistenciales de nuestra población del área sur de Tenerife, así como La Gomera y El Hierro, **y elevar el nivel de salud** de esta población.

Además, la condición de Hospital Universitario nos compromete a participar en la **docencia** con programas de formación pre y postgrado de diferentes profesionales, a potenciar las **relaciones con la Universidad**, y a impulsar proyectos de **investigación** que contribuyan a la **innovación** en la prestación de servicios.

Asumimos como guía de nuestras acciones de mejora, **la implicación y el desarrollo profesional** de las personas que trabajan en esta organización. Los profesionales basaremos nuestras decisiones en criterios de **eficiencia**, respetando el equilibrio presupuestario en nuestras actuaciones.

El hospital facilitará la mejora global del sistema, fomentando la **cooperación y coordinación con la A.P. y la Socio-sanitaria**.

El ciudadano es el centro de nuestra organización, al que se debe garantizar la **igualdad en la prestación de servicios con criterios de calidad** a nivel extrahospitalario y hospitalario, siempre con respecto al medio ambiente.

El Hospital se compromete con la **protección del medio ambiente y la conservación de la naturaleza** a través del cumplimiento de la legislación ambiental y otras normas de carácter voluntario, la mejora continua de sus procesos en relación con el medio ambiente, la implantación de medidas para la prevención de la contaminación, así como la reducción del consumo de recursos naturales y la minimización de los residuos.

VISIÓN: Lo que queremos que sea nuestro Hospital para alcanzar el éxito como organización.

La meta del Hospital es **prestar servicios de excelente calidad**, tanto desde el punto de vista técnico como humano, integrando un enfoque ambiental en el desempeño de las actividades. Ser un centro sanitario **innovador** con **alta capacidad de adaptación a las tecnologías emergentes y a los cambios sociales** de nuestro entorno. Queremos que los conocimientos, las actitudes y las aptitudes de las personas, así como la capacidad tecnológica del hospital, sean las más adecuadas según el estado de la ciencia y de la evidencia científica disponible.

En el ámbito formativo, habrá **plena integración universitaria** con planes de formación pre y postgrado, y **líneas de investigación** claramente definidas.

En definitiva, el objetivo es que nuestra organización sea un **referente a nivel nacional** en cuanto a **calidad, seguridad y nivel de prestaciones**, destacando en **formación e investigación**, y con alto arraigo y prestigio social debido a la profesionalidad de sus recursos humanos y a la inversión en recursos materiales.

VALORES CORPORATIVOS: Conjunto de valores y criterios de actuación que rigen el comportamiento y las decisiones de los profesionales de nuestro hospital.

- **Trabajamos para el paciente:** Es la orientación fundamental del Hospital, y hace referencia a centrar nuestros servicios en las necesidades y expectativas del cliente, tanto desde el punto de vista técnico, como de información y trato.
- **Ética Profesional:** Es uno de los valores más presentes entre nuestros profesionales.
- **Respeto mutuo:** Personal y profesional entre las personas del Hospital, independientemente de la profesión o las características individuales de cada una.
- **Trabajo en equipo:** Trabajo en equipo y coordinación entre las distintas personas y procesos del hospital, para potenciar la sinergia y la fuerza del equipo humano.
- **Orientación al resultado:** Conseguir que el trabajo de la organización se dirija a mejorar los resultados obtenidos para las diferentes partes interesadas.
- **Apuesta por la innovación:** Aptitud proactiva ante el cambio para la mejora abarcando aspectos como la formación continua, el benchmarking, la gestión del conocimiento y el desarrollo tecnológico.
- **Sentido de pertenencia:** Compartir el proyecto del Servicio Canario de la Salud y especialmente del Hospital Universitario Nuestra Señora de Candelaria (HUNSC), implicando a los profesionales en la gestión clínica y en la toma de decisiones, de forma que se favorezca la identificación del profesional con el hospital.
- **Consenso:** El acuerdo mutuo entre los procesos y las personas debe dirigir los cambios y mejoras que planteamos en el Hospital.
- **Comunicación:** Fomento de la comunicación interna y externa entre los profesionales y los diferentes estamentos del Hospital, así como con sus grupos de interés.
- **Desarrollo profesional:** Se garantizará la actualización de conocimientos y la mejora técnica de los profesionales.
- **Flexibilidad:** Eliminar la excesiva rigidez en las formas de gestión y dirección.
- **Respeto al medio ambiente:** Compromiso diario de mantener al mínimo posible la repercusión medioambiental de las actividades.

- **Transparencia:** Comunicar legítimamente la información relevante de la organización a las partes interesadas para establecer una relación de diálogo bidireccional y de confianza.

OBJETIVOS PARA LA EXCELENCIA

Disponer de un sistema de gestión que permita la mejora continua indispensable para que el Hospital pueda alcanzar la Misión y Visión. Por ello, para ir avanzando en el camino a la Excelencia nuestro Hospital se ha marcado los siguientes Objetivos:

- Tener un Sistema Integrado de Gestión de acuerdo a las Normas ISO 9001, ISO 14001 y UNE 179008 implantado eficientemente y avalado por un organismo certificador acreditado.
- Tener una Política Integrada de Calidad y Medio ambiente, revisada anualmente y actualizada conforme los servicios de nuestro hospital avancen, o las circunstancias o la legislación así lo requieran.
- Poner esta Política Integrada a disposición del público que la requiera: empleados del Hospital, usuarios y partes interesadas, informándoles de la implantación y actualizaciones de la misma.
- Mejorar de forma continua la calidad de nuestro servicio mediante el análisis de datos y la identificación de áreas de mejora.
- Definir, anualmente, unos objetivos de calidad y medio ambiente exigibles y cuantificables, sobre la base de esta política integrada, y alineados con los objetivos de calidad establecidos por el Servicio Canario de la Salud en el Programa de Gestión Convenida. Dichos objetivos son revisados periódicamente y aprobados por la Dirección del hospital.
- Fomentar la formación y cualificación de los trabajadores, asegurando así la calidad del servicio, la satisfacción del cliente, la sensibilización y el respeto al medio ambiente, todas ellas, partes fundamentales de nuestro Sistema Integrado de Gestión.
- Mejorar el grado de satisfacción de los clientes, internos y externos, que demandan los servicios de las distintas unidades. Implantar las medidas de mejora derivadas de las encuestas de satisfacción, análisis de sugerencias y reclamaciones, con comportamientos respetuosos con el medio ambiente.
- Dar respuesta a las necesidades y expectativas de aquellas partes interesadas que sean relevantes para la prestación del servicio y que la organización considere pertinentes para el SGC (Sistema de Gestión de la Calidad).
- Tener un crecimiento real y sostenido a partir de objetivos bien definidos y contrastados.
- Prevenir los riesgos de la contaminación derivados de su actividad sanitaria y promover la eficiencia energética.
- Impulsar la mejora continua de los procesos asistenciales.
- Creación de grupos de mejora.
- Adecuado funcionamiento de las comisiones clínicas.
- Potenciar de manera continua la Seguridad de los Pacientes.
- Mejorar la calidad de la información facilitada a pacientes y familiares.
- Mejorar los sistemas de información sanitaria.
- Favorecer la continuidad asistencial con la A.P. y Sociosanitaria.
- Apoyar los programas de docencia pre y postgraduada para garantizar el cumplimiento de los objetivos recogidos en los programas de las distintas especialidades y velar para que la misma se realice en condiciones de calidad.
- Desarrollar líneas de investigación definidas, en consonancia con las prioridades establecidas por el Servicio Canario de la Salud y la Fundación Canaria de Investigación (FUNCANIS).