

POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Dada su responsabilidad hacia los pacientes, clientes y usuarios en general, el **SANATORIO NOSA SEÑORA DOS OLLOS GRANDES** ha implantado un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, para asegurar que los servicios ofrecidos se llevan a cabo con la Calidad requerida por sus clientes y bajo los criterios más adecuados de protección del medio ambiente, incluyendo el compromiso de prevención de la contaminación y la mejora continua.

La Calidad es un valor cultural, no solo un objetivo general y debe de ser considerada por todo el personal de nuestra organización, como una variable estratégica y una señal de identidad.

El Medio Ambiente es una preocupación constante de la dirección del **SANATORIO NOSA SEÑORA DOS OLLOS GRANDES** y es por ello que ha establecido prácticas para la minimización de los impactos ambientales asociados a las actividades y servicios desarrollados en el Centro.

El Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente se documenta en este Manual, en las Fichas de Procesos y en los Protocolos e Instrucciones Técnicas y se compromete a cumplir con los requisitos de las normas UNE-EN-ISO 9001:2008 e UNE-EN-ISO 14001:2004, así como con los requisitos legales de aplicación y otros requisitos que la organización suscriba. Del mismo modo se compromete a una mejora continua del sistema. Todos los trabajadores del **SANATORIO NOSA SEÑORA DOS OLLOS GRANDES** están obligados a aplicar de forma correcta lo establecido en el Sistema de Gestión en vigor.

Más allá de un posicionamiento estático con respecto a la Gestión de la Calidad del servicio la meta de todos los esfuerzos del **SANATORIO NOSA SEÑORA DOS OLLOS GRANDES**, es la mejora continua de la Calidad en todas sus actividades, siendo la promoción de la conciencia hacia la Calidad, una necesidad y una tarea esencial de la Dirección. Del mismo modo, establece y aplica una metodología de mejora continua de las actividades con repercusiones ambientales y de prevención de la contaminación.

De acuerdo con esta estrategia, cada trabajador, recibe la formación adecuada y es consciente de la importancia de su contribución a la mejora de la Calidad y el Medio Ambiente y de la repercusión que esto tiene, tanto para el Sanatorio, como para los usuarios de los servicios.

La Dirección designa al Director de Calidad y Medio Ambiente y le da el poder para la Gestión del Sistema de Calidad y Medio Ambiente. También se compromete tanto a revisar el Sistema Integrado de Gestión como de comunicar la importancia de su implementación y desarrollo a toda la organización.

La Dirección define unos objetivos de Calidad y Medio Ambiente con el fin de mejorar la eficacia del Sistema Integrado de Gestión y garantizar la mejora continua.

¿Cuales son nuestros postulados fundamentales?

- La satisfacción de nuestros clientes, enfermos, usuarios y profesionales independientemente del tipo de relación que mantengan con el Sanatorio, son nuestra razón de ser y deben estar satisfechos con el servicio que les prestamos. No es suficiente con evitarles disgustos o hacer bien las cosas. Por ello, continuamente queremos conocer sus necesidades y expectativas para incrementar su satisfacción.

- Tenemos el compromiso de mejorar, proteger y conservar el medio ambiente promoviendo la mejora de la eficiencia en la utilización de los recursos naturales, técnicos y humanos, para la consecución de los fines establecidos en la presente Política.
- El cumplimiento de los requisitos legales de aplicación así como cualquier otro requisito es una de nuestras directrices fundamentales, que nos permite además el establecimiento de acciones para reducir el impacto de nuestras actividades y servicios.
- La sensibilización del personal y los enfermos y usuarios es una práctica constante en el Sanatorio, difundiendo en todas las dependencias Buenas practicas de actuación ambiental
- La satisfacción de los trabajadores es un componente importante de Calidad, ya que el capital humano es el mejor recurso de que disponemos. Pretendemos la mayor cualificación y satisfacción en un ambiente que fomente el desarrollo profesional.
- La Calidad es un atributo que está presente y acompaña a todas y cada una de las actuaciones que realizamos. Pretendemos, por tanto, la Calidad total y global. No existen antagonismos sustanciales entre la Calidad científico-técnica y la percibida por los enfermos y usuarios: son complementarias y sinérgicas.
- La Calidad del servicio no es sólo un objetivo general, es un compromiso ético del Sanatorio asumido por todos los trabajadores, y parte esencial que define su propia cultura. La Calidad es además, una variable estratégica y una señal de identidad.
- Un elemento básico y fundamental es el que todas nuestras actuaciones son perfeccionadas en una retroalimentación continua. La verdad, la idea buena hoy, es aquella que puede sostenerse hasta que otra le supera y la sustituye. Calidad e Innovación, están pues fuertemente conectadas entre sí en una relación de mutua interdependencia.
- La Calidad debe objetivarse con hechos, con resultados alcanzados, con actuaciones que puedan definirse, identificarse y evaluarse internamente y que permitan su certificación por entidades externas.
- Admitimos que debe existir un control: el de nuestros pacientes, usuarios y clientes.
- El Sanatorio NSOG es una organización, un sistema, resultado de multitud de funciones llevadas a cabo por procesos diversos sincronizados y coordinados. Una de estas Funciones, es la de la Calidad.
- El Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente apoya a la línea operativa, desde el Director Gerente a todos los trabajadores, en una acción permanente de monitorización, control, análisis, evaluación y asesoramiento.

En Lugo, a 01 DE Junio de 2009

El Director Gerente

D. Manuel López-Pardo Pardo