

POLÍTICA GENERAL DE GESTIÓN DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA CRISTINA

El **HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA CRISTINA**, en Parla, es un centro de la red pública de hospitales de la Comunidad de Madrid que presta asistencia sanitaria a la zona sur de la región. Tiene como misión la de diagnosticar y tratar las enfermedades de sus pacientes con el fin de procurar su pronta recuperación y el retorno a su vida diaria habitual y a su entorno social, con estándares de óptima calidad y con un compromiso especial por sus pacientes.

Es por ello que la Gerencia del **HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA CRISTINA** se compromete a llevar a cabo, difundir y hacer cumplir los principios de su Política General de Gestión haciendo partícipes de la misma a sus profesionales, pacientes, proveedores, colaboradores y a la sociedad en su conjunto.

Del mismo modo, como parte integral de su conducta estratégica, el **HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA CRISTINA** esta adherido a la Red de Hospitales Sin Humo y pertenece a la Iniciativa para la Humanización de la Asistencia al Nacimiento y la Lactancia (IHAN).

Nuestra Política General de Gestión se basa en los principios y valores adquiridos a través de nuestra experiencia y sobre cinco pilares básicos:

Relativos al SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Se fundamenta en:

- La satisfacción de las necesidades reales de los grupos de interés y en especial de los pacientes y familiares. Cumpliendo el máximo grado de sus expectativas sobre Calidad, Servicio e Innovación. Considerando la seguridad como un aspecto relevante de nuestra actuación. Creando las condiciones adecuadas para al desarrollo personal, de sus colaboradores y la sociedad en su conjunto, procurando con todo ello alcanzar los Objetivos que proponga el Servicio Madrileño de Salud.
- Cumplir estrictamente con los requisitos legales y regulaciones aplicables al sector, ambientales, y otros que el **HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA CRISTINA** suscriba.
- Velar porque los principios sean asumidos por los profesionales que trabajan en el **HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA CRISTINA** y que se incorporen como pautas de conducta habitual con una actitud abierta y positiva hacia la mejora continua y permanente del Sistema de Gestión Integrado en todas sus perspectivas y apostando por la calidad total como medio para alcanzar estos objetivos.
- Asegurar un compromiso manifiesto de la Gerencia del **HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA CRISTINA** para la difusión, consolidación y cumplimiento de la presente Política.
- Mantener la Política General de Gestión de nuestro centro sanitario actualizada, a efectos de asegurar su vigencia y nivel de eficacia.

Relativos a la GESTIÓN DE LA CALIDAD

Se fundamenta en:

- Establecer unos objetivos de calidad coherentes con las estrategias del **HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA CRISTINA** y revisables periódicamente.
- Crear las condiciones adecuadas en los diferentes ámbitos del Hospital para facilitar la expresión de nuevas ideas para el desarrollo de procesos de mejora.
- Potenciar el desarrollo profesional de las personas del **HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA CRISTINA** como principal motor de innovación y conocimiento de nuestro Hospital en los servicios que presta.
- Estimular la participación de los profesionales en actividades de evaluación y mejora.
- Poder demostrar nuestra capacidad para la prestación de un servicio que satisfaga las exigencias y requisitos de las personas que acudan a nuestro centro.
- Aumentar el nivel de satisfacción de todos los pacientes receptores de nuestros servicios, contribuyendo de esta manera a la mejora del servicio global proporcionado a los pacientes de nuestro Hospital.

Relativos a la GESTIÓN DE RIESGOS DEL PACIENTE

Se fundamenta en:

- Crear, inculcar y mantener una sistemática de identificación de riesgos sanitarios y no sanitarios, realizando un análisis y evaluación de éstos, planificando e implantando acciones para su monitorización y gestión.
- Usar la Gestión de Riesgos en el Paciente como una herramienta preventiva y correctiva.
- Facilitar la notificación interna de los incidentes y de los eventos

adversos, manteniendo la confidencialidad de éstas.

- Asegurar el carácter no punitivo del Sistema de Gestión de Riesgos del Paciente y velar porque prevalezca un ambiente informativo que ayude a identificar mejoras en los procesos de actuación, no en los profesionales.
- Determinar indicadores óptimos para un análisis objetivo y real de la eficacia del Sistema de Gestión de Riesgos del Paciente, garantizando la revisión y mejora del mismo en términos igualmente objetivos.
- Impulsar la formación y la implicación en lo que a gestión de riesgos se refiere a todas las personas del **HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA CRISTINA**, como vía para lograr la mejora continua desde las labores de cada profesional.
- Colaborar con los organismos oficiales encargados de la supervisión de procesos para la aplicación de normas y criterios de riesgos.
- Establecer métodos, medios y criterios de operación para controlar y mitigar los riesgos del paciente en nuestro Hospital.

Relativos a la SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Se fundamenta en:

- Constituir la seguridad de la información como una herramienta que permita identificar y minimizar los riesgos y amenazas a los cuales se expone la información del Hospital.
- Identificar, clasificar y establecer los mecanismos de protección necesarios para todos los activos pertenecientes al **HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA CRISTINA** frente a amenazas, internas o externas, deliberadas o accidentales, con el fin de asegurar el cumplimiento de la confidencialidad, integridad, disponibilidad, legalidad y confiabilidad de la información.
- Definir e implantar controles para proteger la información contra violaciones de autenticidad, accesos no autorizados y pérdida de integridad, que garanticen la disponibilidad de los servicios ofrecidos por el **HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA CRISTINA**.
- Adquirir un compromiso de responsabilidad por parte de todas las personas internas y externas de proteger la información a la cual accedan y procesen, para evitar su pérdida, alteración, destrucción o uso indebido.
- Instar al uso, única y exclusivamente, de software autorizado, que haya sido adquirido legalmente por el Hospital o por otras administraciones que nos autoricen su uso.
- Transmitir la responsabilidad de todas las personas internas y externas de informar de los Incidentes de seguridad, eventos sospechosos o mal uso de los recursos que pudieran identificarse.

Relativos a la GESTIÓN AMBIENTAL

Se fundamenta en:

- Establecer métodos, medios y criterios de operación para controlar y mitigar los impactos medioambientales derivados de nuestras actividades.
- Estimular el ahorro de los recursos naturales, y la prevención y control de la contaminación, tanto en el funcionamiento normal del **HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA CRISTINA**, como en casos de incidencias, accidentes y situaciones de emergencias.
- Informar y formar a los trabajadores sobre los aspectos ambientales ligados a nuestra actividad y sus funciones, promoviendo un mayor grado de sensibilidad, responsabilidad y conciencia sobre la necesidad de proteger y preservar el entorno.

Adicionalmente, el **HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA CRISTINA** cuenta con políticas específicas y un conjunto de estándares y procedimientos que soportan esta Política General de Gestión.