

## POLÍTICA DE CALIDAD, SEGURIDAD DEL PACIENTE Y MEDIO AMBIENTE

La Calidad en la atención sanitaria no sólo es requerida por los clientes del Instituto Psiquiátrico Servicios de Salud Mental José Germain, también es demandada por los profesionales sanitarios, gestores y otros grupos de interés. La satisfacción de los clientes con el servicio que reciben, la calidad humana y científico-técnica de los profesionales, la gestión de riesgos asociados a la asistencia sanitaria, la optimización en la gestión de los recursos y del capital humano, y el respeto al medio ambiente, deben converger en una estrategia organizacional orientada a la mejora continua de los procesos que se llevan a cabo.

En base a lo anterior, se define nuestra política de Calidad, Seguridad del Paciente y Medio Ambiente, en la que se plasman los principios y líneas generales de actuación que orientan el desempeño de nuestra organización:

- Documentar, implantar y mantener un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Seguridad del Paciente y Medio Ambiente (SGI), basado en los requisitos de la normas UNE-EN-ISO 9001:2015, UNE-EN-ISO 179003:2013 y UNE-EN-ISO 14001:2015. Éste sistema es adecuado a la organización y a su contexto, dinámico y eficiente, que permite satisfacer los requisitos, las necesidades y expectativas de los clientes, minimizar los riesgos derivados de la asistencia sanitaria, así como la protección del medio ambiente.
- Cumplir con la legislación y reglamentación aplicable, así como con cuanta normativa la organización suscriba, relativa al cliente interno (miembros de la organización), al cliente externo (pacientes, familiares), u otras instituciones o grupos de interés, a la gestión de riesgos en seguridad del paciente y a los aspectos ambientales.
- Trabajar con criterios de efectividad y eficiencia, persiguiendo siempre la mejora continua, el aprendizaje, la innovación y la toma de decisiones basada en la evidencia.
- Proporcionar un marco de referencia para medición a través de indicadores y el cumplimiento de objetivos estratégicos relacionados con la calidad, la gestión de riesgos en seguridad del paciente y el medio ambiente.
- Hacer de la seguridad del paciente y la prevención de la contaminación ambiental principios fundamentales en nuestra organización, que se contemplen y se desarrollen a lo largo de todos los procesos asistenciales y de gestión.
- Establecer una cultura de seguridad del paciente de carácter no punitivo entre los profesionales del centro.
- Facilitar la notificación de incidentes que se basará en el principio de responsabilidad ética y profesional, garantizando la confidencialidad y su utilización para la evaluación, priorización y gestión de los riesgos que puedan afectar al paciente.
- Proporcionar la formación e información actualizada y pertinente, necesaria para satisfacer las necesidades propias del nivel de calidad de servicio que se espera de nuestra institución.
- Promover la concienciación y sensibilización de las personas implicadas, sobre el impacto ambiental de las actividades de la organización.
- Establecer mecanismos de comunicación eficaz con nuestros clientes, que garanticen nuestro conocimiento de sus necesidades y expectativas presentes y futuras y así orientar la estrategia de la organización a su consecución.

El SGI del Instituto Psiquiátrico Servicios de Salud Mental José Germain, se define y desarrolla en el Manual de Calidad, Seguridad del Paciente y Medio Ambiente, y demás documentación emanada del mismo, y es por tanto de obligado cumplimiento por todos los profesionales involucrados en las actividades del Instituto Psiquiátrico José Germain cubiertas por el SGI.

Esta Política de Calidad, Seguridad del Paciente y Medio Ambiente del Instituto Psiquiátrico Servicios de Salud Mental José Germain, será revisada por la Dirección como mínimo una vez al año. Será comunicada a todos los profesionales de la organización y a todos aquellos vinculados a empresas que prestan servicios en la organización, y será expuesta al público.

enero de 2018  
Director Gerente



Instituto Psiquiátrico  
Servicios de Salud Mental  
José Germain

Comunidad de Madrid

DIRECCIÓN GERENCIAL

Alvaro Rivera Villaverde