

POLÍTICA DE CALIDAD DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO VIRGEN DE NIEVES

El Hospital Universitario Virgen de las Nieves (en adelante HUVN), dependiente del Servicio Andaluz de Salud, Agencia Administrativa adscrita a la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía, tiene como **misión** la de mejorar los niveles de salud de la población, mediante la prestación de servicios asistenciales, de carácter público, especializados, de alta cualificación y complejidad, de acuerdo con la Cartera de Servicios autorizada.

Conscientes de la importancia social de sus actividades, **la Dirección del HUVN se compromete con la calidad en el servicio**, de forma que responda a las necesidades y expectativas de las personas usuarias, procurando el más alto grado de satisfacción de las mismas.

La implantación de Sistemas de Gestión de Calidad, en el HUVN, tiene por objeto conseguir que los servicios prestados, tanto a sus clientes internos como externos, sean considerados como los más adecuados dentro del Sistema Sanitario Público de Andalucía, contando con los recursos necesarios para conseguirlo.

La Política de Calidad y su aplicación en el HUVN, se resume en conseguir, mantener y mejorar la **satisfacción y seguridad de las personas usuarias**, concretándose mediante:

- El cumplimiento de los **requisitos** técnicos, legales y reglamentarios de aplicación.
- El **desarrollo formativo y profesional** de sus profesionales.
- El establecimiento de **objetivos** de calidad.
- La **revisión y evaluación** periódica del sistema.
- La **mejora continua** de la eficacia del sistema de gestión.

Las **directrices básicas de esta Política** se resumen en la siguiente **premisa**:

*La Dirección, como parte de la estructura organizativa del Hospital Virgen de las Nieves responsable de proporcionar el servicio, cuenta necesariamente con la **implicación y contribución de sus Profesionales**, individualmente o mediante su trabajo en equipo. Esta implicación constituye uno de los ejes fundamentales en los planes de **mejora continua** y posibilita una mayor calidad en las condiciones de trabajo y en los resultados previstos. En este sentido, se propone que sean capaces de identificar aquellos aspectos que permitan **mejorar la calidad** de sus servicios y/o productos, desde la doble perspectiva técnica y de **satisfacción de sus clientes**, propiciando un cambio cultural que permita pasar de una sistemática organizativa en manos de un grupo reducido de personas, a una que sea conocida por todas, con el fin de conseguir mejorar la valoración del Sistema Sanitario Público por parte de la población de referencia del HUVN.*

La Política de Calidad es explicada, difundida e implantada, a través de todas las áreas implicadas, por los responsables de las mismas.

Para desarrollar los contenidos de esta Política, el HUVN establece un **Sistema de Gestión de la Calidad** adecuado al propósito de la Organización, conforme con la **Norma UNE-EN ISO 9001**, como instrumento orientado a la excelencia en la prestación de servicios sanitarios.

Granada, 2 de marzo de 2021
Dirección del HUVN

