



El **Hospital San Juan de Dios de León** es un Hospital Médico-Quirúrgico que comenzó su atención asistencial el 17 de agosto de 1968 y pertenece a la **Orden Hospitalaria de San Juan de Dios** y como tal es un Hospital de Confesionalidad Católica promovido para el cumplimiento de un servicio público con gestión privada y sin ánimo de lucro.

Asociado al mismo, y alineados al mismo propósito de **proporcionar salud y bienestar**, el Hospital desarrolla actuaciones en los otros ámbitos:

- **Salud mental:** el Centro de Rehabilitación Psicosocial (CRPS) comienza su andadura en enero de 2001 al amparo de un concierto de prestación de asistencia para la rehabilitación psico-social de enfermos en régimen de día con la Junta de Castilla y León.
- **Protección internacional:** El Programa de Protección Internacional, financiado Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, comienza en 2019 ante la necesidad creciente de acogida e integración de personas solicitantes y/o beneficiarias de protección internacional en España.
- **Sinhogarismo:** El Hogar Municipal del Transeúnte, gestionado en estrecha colaboración con el Ayuntamiento de León desde 1986, presta un servicio de pernocta y acogida diurna a personas sin hogar.

Para **lograr la Excelencia en la Calidad**, el **Hospital y sus programas asociados** disponen de un **Sistema de Gestión de la Calidad** y para conseguir su implantación eficaz, cuentan con un valioso capital humano. La excelencia es nuestro pilar de referencia, en la continua necesidad de buscar herramientas y soluciones diferentes a los retos y problemas. Nos comprometemos a llevar a cabo todas nuestras actividades amparadas en los siguientes "**principios**", los cuales es nuestra intención tenerlos disponibles para todos los "**grupos de interés**" (*):

- **Lograr la satisfacción de los grupos de interés**, de forma que nuestros servicios cumplan los requerimientos y expectativas esperadas, así como la **normativa y legislación vigente** que les afecten.
- Disponer de medios humanos y materiales adecuados para poder ofrecer:
 - Atención integral a los pacientes del Hospital.
 - Programas de rehabilitación psicosocial actualizados, que permitan a los usuarios del CRPS su inserción en la sociedad a todos los niveles (social, laboral, familiar...), para que puedan llevar a cabo su desarrollo funcional en la vida diaria, en su nivel más óptimo.
 - Programas de acompañamiento integral que facilite la autonomía de personas solicitantes y/o beneficiarias de protección internacional
 - Programas de acogida diurna y pernocta para personas sin hogar colaborando en su reinserción social.

- **La Humanización en la asistencia sanitaria al paciente-usuario y en el respeto absoluto a su dignidad**, que ha de ser el elemento diferenciador de nuestro **Hospital** respecto al resto de Centros Sanitarios, públicos o privados, que realicen actividades asistenciales.
- Como entidad sin ánimo de lucro, **el Hospital presta sus servicios en aras del interés general**, procurando que los beneficios de su actividad se reinviertan en una mejor asistencia sanitaria o en el apoyo y ayuda a los más necesitados, consecuencia del carácter socio-asistencial de la **Orden Hospitalaria**.
- El **Hospital** y centros asociados se comprometen a asegurar en todo momento la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad y la **mejora continua** del mismo. Esto sólo puede alcanzarse con el esfuerzo coordinado de todos los profesionales que trabajamos en la organización, contando además con la participación de todos los grupos de interés* en la mejora continua del servicio que prestamos.
- Contar con profesionales competentes, satisfechos e implicados, prestando la máxima atención a la selección, formación y motivación, con el objeto de que el personal esté bien cualificado profesionalmente y especialmente sensibilizado en temas de calidad, medio ambiente, prevención de riesgos laborales y humanización en la asistencia sanitaria al paciente.
- Lograr un proyecto para nuestros colaboradores: a nivel interno, desarrollando una cultura de emprendimiento hacia la generación de valor y generación de oportunidades de innovación y desarrollo profesional; a nivel externo, apostando por la colaboración abierta con la iniciativa emprendedora.
- Facilitar los **medios o recursos materiales** adecuados, para que los usuarios del **Hospital** recuperen su salud lo antes posible. **Gestión de aprovisionamientos** asegurando proveedores fiables, evitando fallos por su causa.
- Desarrollar nuestro modelo de humanización a través de la salud 4.0, aprovechando el uso de las nuevas tecnologías para innovar y desplegar servicios al paciente capaces de satisfacer sus necesidades y expectativas, proporcionándoles la mejor experiencia asistencial de nuestro entorno en la interrelación y en la asistencia.
- Desarrollar y posicionar nuestra marca con reconocimiento de los grupos de interés, difundiendo los signos significativos vinculados a aspectos técnicos y organizativos de nuestro nivel asistencial (innovación, tecnología, emprendimiento).
- **Garantizar la seguridad al paciente y la mejor atención a los usuarios de nuestros servicios**, de forma que seamos un referente en asistencia sanitaria y social.
- **Contar con la mayor cantidad posible de información (interna y externa) para cualquier proceso de toma de decisión** (benchmarking, indicadores económicos y demográficos, nuevas tecnologías, etc.).
- Desarrollar las **alianzas** necesarias con los grupos de interés. Sistema de desarrollo común con los garantes, apoyándonos en nuestro modelo asistencial y en la especialización de servicios, que permita afianzar nuestra relación.
- Desarrollo de las relaciones con responsables y profesionales de las organizaciones y organismos implicados y del prestigio del hospital en aspectos técnicos y sociales.
- Buscar la **eficiencia económica sostenida** en el tiempo. Optimización de la eficiencia operativa de la organización, desarrollando la cultura y las herramientas que permitan la

mejora continua de la eficiencia operativa de nuestros servicios, siempre bajo el prisma del desarrollo sostenible de la rentabilidad.

- Llevar a cabo nuestras actividades de forma apropiada en cuanto a **seguridad, salud laboral y control de daños materiales** en todo lo que realizamos.
- Controlar las actividades que ejecutamos con impacto en el medio ambiente, a fin de **prevenir la contaminación y optimizar los medios y recursos utilizados**.
- Garantizar la **confidencialidad** y la **integridad** de la **información**.
- Garantizar un **buen liderazgo, calidad y flexibilidad en el empleo, apoyo a la familia, desarrollo profesional e igualdad de oportunidades**, así como el **respeto** y el **compromiso mutuo**.

Garantizar el cumplimiento de nuestra **Misión, Visión, Valores, Principios Éticos** y vivir el **Carisma de San Juan de Dios**.

El **Hospital San Juan de Dios de León**, incluidos el CRPS, PPI y HMT, desea transmitir a todos los grupos de interés esta filosofía haciéndoles parte integrante y fundamental en la Organización.

Para la aplicación de los principios establecidos en esta política, se desarrollarán planes de actuación documentados que permitan mejorar, de forma continuada, el nivel y calidad del desempeño y su revisión por la Dirección.

El compromiso de cumplimiento de esta Política es asumido por **la Dirección del Hospital San Juan de Dios de León** y para ello se encargará de supervisar y controlar su implantación, de modo que sea posible asegurar la eficacia y eficiencia de su **Sistema de Gestión de la Calidad**.



Aprobado por: D. Juan Francisco Seco Martín
Director-Gerente

Fecha: 06/06/2023

(*) **Grupos de interés o partes interesadas:** pacientes, familiares, SACYL, mutuas, compañías, proveedores, entorno social, Curia y profesionales del Hospital.