

El Hospital Universitario Nuestra Señora de Candelaria - Ofra, con más de 40 años de funcionamiento, es uno de los cuatro hospitales universitarios de Canarias. Nuestro hospital realiza una apuesta decidida para potenciar la mejora continua de sus servicios a través de programas de Calidad Total. Así, en el año 2006 *inició* el programa “*Candelaria, Camino a la Excelencia*”, que nos *permitió* obtener *[Eliminado]* el Sello de Calidad Europea y la Certificación mediante la Norma ISO 9001:2008 de Servicios hospitalarios.

El conocimiento de las áreas de mejora identificadas mediante la Autoevaluación EFQM, junto a la implicación progresiva de los profesionales y los clientes en dichos programas, nos permitirá, no solamente la mejora continua de la calidad científico-técnica de los distintos servicios, sino el aumento del nivel de satisfacción de nuestros clientes internos y externos y, por tanto, añadir valor a nuestros resultados, contribuyendo a mejorar el nivel de bienestar de la sociedad *y la protección del medio ambiente*.

MISIÓN: Nuestra razón de ser, lo que nos sirve de guía para orientar todos los procesos y líneas de actuación de nuestro Hospital.

Somos un hospital público perteneciente al Servicio Canario de la Salud, cuya misión es **prestar servicios de atención especializada**, tal como recoge la Cartera de Servicios, que den respuesta a las necesidades asistenciales de nuestra población del área sur de Tenerife, así como La Gomera y El Hierro, **y elevar el nivel de salud** de esta población.

Además, la condición de hospital universitario nos compromete a participar en la **docencia** con programas de formación pre y postgrado de diferentes profesionales, a potenciar las **relaciones con la Universidad**, y a impulsar proyectos de **investigación** que contribuyan a la **innovación** en la prestación de servicios.

Asumimos como guía de nuestras acciones de mejora, la **implicación y el desarrollo profesional** de las personas que trabajan en esta organización. Los profesionales basaremos nuestras decisiones en criterios de **eficiencia**, respetando el equilibrio presupuestario en nuestras actuaciones.

El hospital facilitará la mejora global del sistema, fomentando la **cooperación y coordinación con la Atención Primaria y la Sociosanitaria**.

El ciudadano es el centro de nuestra organización, al que se debe garantizar la **igualdad en la prestación de servicios con criterios de calidad** a nivel extrahospitalario y hospitalario, siempre con respecto al medio ambiente.

El Hospital se compromete con la protección del medio ambiente y la conservación de la naturaleza a través del cumplimiento de la legislación ambiental y otras normas de carácter voluntario, la mejora continua de sus procesos en relación con el medio ambiente, la implantación de medidas para la prevención de la contaminación, así como la reducción del consumo de recursos naturales y la minimización de los residuos.

VISIÓN: Lo que queremos que sea nuestro Hospital para alcanzar el éxito como organización.

La meta del Hospital es **prestar servicios de excelente calidad**, tanto desde el punto de vista técnico como humano, *integrando un enfoque ambiental en el desempeño de las actividades*. Ser un centro sanitario **innovador con alta capacidad de adaptación a las tecnologías emergentes y a los cambios sociales** de nuestro entorno. Queremos que los

conocimientos, las actitudes y las aptitudes de las personas, así como la capacidad tecnológica del hospital, sean las más adecuadas según el estado de la ciencia y de la evidencia científica disponible.

En el ámbito formativo, habrá **plena integración universitaria** con planes de formación pre y postgrado, y **líneas de investigación claramente definidas**.

En definitiva, *el objetivo es que nuestra organización sea percibida* por la población como *un hospital de [Eliminado] prestigio*, debido a la profesionalidad de sus recursos humanos y a la inversión en recursos materiales. Será un **referente a nivel nacional** en cuanto a **calidad, seguridad y nivel de prestaciones**, destacando en **formación e investigación**, y con *alto arraigo social*.

VALORES CORPORATIVOS: Conjunto de valores y criterios de actuación que rigen el comportamiento y las decisiones de los profesionales de nuestro hospital.

- ✓ **Trabajamos para el paciente:** Es la orientación fundamental del Hospital, y hace referencia a centrar nuestros servicios en las necesidades y expectativas del cliente, tanto desde el punto de vista técnico, como de información y trato.
- ✓ **Ética Profesional:** Es uno de los valores más presentes entre nuestros profesionales.
- ✓ **Respeto mutuo:** Personal y profesional entre las personas del Hospital, independientemente de la profesión o las características individuales de cada una.
- ✓ **Trabajo en equipo:** Trabajo en equipo y coordinación entre las distintas personas y procesos del hospital, para potenciar la sinergia y la fuerza del equipo humano.
- ✓ **Orientación al resultado:** Conseguir que el trabajo de la organización se dirija a mejorar los resultados obtenidos para los diferentes grupos de interés.
- ✓ **Apuesta por la innovación:** Aptitud proactiva ante el cambio para la mejora abarcando aspectos como la formación continua, el benchmarking, la gestión del conocimiento y el desarrollo tecnológico.
- ✓ **Sentido de pertenencia:** Compartir el proyecto del Servicio Canario de la Salud y especialmente del Hospital Universitario Nuestra Señora de Candelaria, implicando a los profesionales en la gestión clínica y en la toma de decisiones, de forma que se favorezca la identificación del profesional con el hospital.
- ✓ **Consenso:** El acuerdo mutuo entre los procesos y las personas debe dirigir los cambios y mejoras que planteamos en el Hospital.
- ✓ **Comunicación:** Fomento de la comunicación interna y externa entre los profesionales y los diferentes estamentos del Hospital, así como con sus grupos de interés.
- ✓ **Desarrollo profesional:** Se garantizará la actualización de conocimientos y la mejora técnica de los profesionales.
- ✓ **Flexibilidad:** Eliminar la excesiva rigidez en las formas de gestión y dirección.
- ✓ *Respeto al medio ambiente: Compromiso diario de mantener al mínimo posible la repercusión medioambiental de las actividades.*

OBJETIVOS PARA LA EXCELENCIA

Disponer de un sistema de gestión que permita la mejora continua indispensable para que el Hospital pueda alcanzar la Misión y Visión. Por ello, para ir avanzando en el camino a la Excelencia nuestro Hospital se ha marcado los siguientes Objetivos:

- Tener un Sistema *Integrado de* Gestión de acuerdo a las Normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004, implantado eficientemente y avalado por un organismo certificador acreditado [*Eliminado*].
- *Tener una Política Integrada de Calidad y Medio ambiente, revisada anualmente y actualizada conforme los servicios de nuestro hospital avancen, o las circunstancias o la legislación así lo requieran.*
- *Poner esta Política Integrada a disposición del público que la requiera: empleados del Hospital, usuarios y partes interesadas, informándoles de la implantación y actualizaciones de la misma.*
- Definir, *anualmente*, unos objetivos de calidad y *medio ambiente exigibles y cuantificables, sobre la base de esta política integrada*, y alineados con los objetivos de calidad establecidos por el Servicio Canario de la Salud en el Programa de Gestión Convenida. Dichos objetivos son revisados *periódicamente* y aprobados por la Dirección del hospital.
- Fomentar la formación y cualificación de los trabajadores, asegurando así la calidad del servicio, la satisfacción del cliente, *la sensibilización y el respeto al medio ambiente, todas ellas, partes fundamentales* de nuestro Sistema *Integrado de Gestión*.
- Mejorar el grado de satisfacción de los clientes, internos y externos, que demandan los servicios de las distintas unidades. Implantar las medidas de mejora derivadas de las encuestas de satisfacción, análisis de sugerencias y reclamaciones, con comportamientos respetuosos con el medio ambiente.
- Tener un crecimiento real y sostenido a partir de objetivos bien definidos y contrastados.
- Prevenir los riesgos de la contaminación derivados de su actividad sanitaria y promover la eficiencia energética.
- Mejorar la calidad de los procesos asistenciales mediante:
 - Implantación de protocolos, vías y guías de práctica clínica.
 - Potenciación de los cuidados de enfermería.
 - Implementación de protocolos para el uso de la alta tecnología.
 - Evaluación del cumplimiento de los protocolos y guías implantados.
- Mejorar la seguridad de los pacientes mediante:
 - Puesta en funcionamiento de la Unidad Funcional de Riesgos Sanitarios.
 - Programas de formación y concienciación de profesionales.
 - Extensión del programa de Lavado de manos a todo el HUNSC.
 - Programa de Prevención de úlceras por presión.
- Mejorar la calidad de la información facilitada a pacientes y familiares.



- Mejorar los sistemas de información sanitaria potenciando:
 - La calidad de los Informes de Alta hospitalaria y la codificación al alta.
 - El número de procedimientos informatizados.
 - Los controles de calidad del Servicio de Cita previa.
- Impulsar la creación de grupos de profesionales de atención especializada, para garantizar la consecución de los objetivos recogidos en las áreas de mejora de la Autoevaluación EFQM.
- Impulsar la creación de grupos de mejora para garantizar la continuidad asistencial con la Atención Primaria y Sociosanitaria.
- Desarrollar políticas activas que impulsen el funcionamiento de las Comisiones Clínicas.
- Apoyar los programas de docencia pre y postgraduada para garantizar el cumplimiento de los objetivos recogidos en los programas de las distintas especialidades y velar para que la misma se realice en condiciones de calidad.
- Desarrollar líneas de investigación definidas, en consonancia con las prioridades establecidas por el Servicio Canario de la Salud y la FUNCIS.