

**FUNDACIÓN HOSPITAL DE CIEZA**, se plantea en el año 1999, implantar una sistemática de trabajo basada en la norma UNE-EN- ISO 9002 (la más aceptada y aplicable para el sector servicios, incluidos los sanitarios), en la mayoría de sus actividades, de manera que esta sistemática, permita iniciar un proceso de mejora continuada en la prestación de los servicios y poder avanzar posteriormente en el concepto de calidad total.

Se empieza a dar los pasos necesarios para la consecución de este objetivo, como son la formación de todo el personal implicado sobre el conocimiento de la Norma, el nombramiento de un responsable de calidad, definición de procesos llevados a cabo en el Hospital que posteriormente serán documentados mediante procedimientos e instrucciones técnicas.

En Mayo de 2001, la empresa certificadora AENOR, emite el correspondiente Certificado de empresa registrada a Fundación Hospital de Cieza, tras la realización de una auditoría del sistema de calidad implantado.

En Mayo de 2002, se realiza en Fundación Hospital de Cieza la correspondiente auditoría de seguimiento, en la que se verifico nuevamente la adecuación del sistema de calidad implantado a la norma de referencia.

En Mayo de 2005, tras la correspondiente auditoría de seguimiento, renovamos el certificado de Evaluación conforme.

**FUNDACIÓN HOSPITAL DE CIEZA**, tratando de conciliar las exigencias de calidad actuales de la sanidad con los propios patrones internos de la FUNDACIÓN HOSPITAL DE CIEZA, establece el mencionado Sistema de Calidad sobre la base de las recomendaciones establecidas en la norma UNE EN ISO 9002/94 y pretende asegurar el cumplimiento de esta norma para satisfacer las necesidades de sus clientes mediante los criterios establecidos en el alcance de la certificación, los cuales se desarrollarán a través de los siguientes servicios:

- Servicios Asistenciales:  
Medicina interna, Urgencias.
- Servicio Socio-Sanitario.
- Servicios centrales:  
Laboratorio, Farmacia, Admisión.
- Servicios generales:  
Hostelería, Mantenimiento, Suministros y Almacén

A este efecto, se define la Política de Calidad de la empresa, que afecta a las diversas fases de desarrollo y aplicación de los servicios arriba citados, desde su fase inicial hasta su finalización, así como al control de los procesos involucrados en dichas fases.

## **Política de Calidad**

FUNDACIÓN HOSPITAL DE CIEZA cuenta con una Política de Calidad basada en el crecimiento continuo, con miras a suministrar a sus clientes un servicio asistencial de alta calidad, con fiabilidad y confidencialidad. Para su establecimiento se han tenido en cuenta tres conceptos básicos que se complementan entre sí: la satisfacción de los clientes respecto de los servicios que se les presta, los objetivos particulares de la Fundación y un nivel de servicio eficaz, sin defectos y prestado en el tiempo adecuado.

A día de hoy, hemos evolucionado y se ha creado la **Comisión de Calidad** como órgano técnico al servicio de la Dirección del hospital y del personal del centro, creado para potenciar y difundir la cultura de la calidad en todas las actividades que se desarrollen en el ámbito de FHC.

Todos nuestros procedimientos han ido mejorando su metodología, con el fin de adecuarse a las necesidades de la realidad de cada día sin perder el nivel de calidad en el servicio prestado, así van a ver la luz próximamente **los nuevos procedimientos de Archivo y Documentación Clínica, Consultas Externas y Formación.**