

Política de Calidad y de Seguridad del Paciente

Iberia



Política de Calidad y de Seguridad del Paciente

El Grupo *emeis* es uno de los principales referentes en el sector de la dependencia y la promoción de la salud. Ofrece 24 horas/día, los 365 días del año servicios de atención integrales a corto, medio y largo plazo, a través de diferentes recursos:

- **Residencias medicalizadas:** algunas de ellas dotadas de unidades especializadas (demencias, trastornos de conducta, grandes dependientes, psicogeriatría).
- **Centros de día.**
- **Apartamentos para mayores.**
- **Centros sanitarios:**
 - **Clínica de salud mental** (hospitalización, hospital de día, consultas y urgencias psiquiátricas)
 - **Centros de rehabilitación neurológica o traumatológica** (con hospitalización, ambulatoria y a domicilio)

De este modo, el Grupo opera en **dos sectores complementarios:**

- La atención a personas mayores y/o en situación de dependencia, a través de centros de día, apartamentos y residencias.
- La atención a población general, a través de centros sanitarios de salud mental, cuidados postagudos y rehabilitación neurológica y traumatológica.

Centros de calidad, seguros y confortables

Los centros del Grupo son espacios de vida de calidad, seguros y confortables, que fomentan los contactos sociales e intergeneracionales. La voluntad que dirige el desarrollo de Grupo está al servicio de un objetivo plural:

- Asumir un compromiso con la calidad y la seguridad de la atención de personas usuarias, en todos sus grados y niveles de dependencia velando por la salud física y emocional .
- Implicación de todos sus profesionales, enfocados hacia la mejora continua y la formación de vanguardia.
- Enfoque ético que preserve la independencia de las personas, brindando una atención personalizada que promueve la participación en decisiones importantes y considera sus gustos, deseos, necesidades y preferencias individuales.

Los **valores del Grupo *emeis*** son un referente en toda acción y quedan reflejados en nuestro **Manual de Gestión**.

Nuestro sistema integrado de gestión tiene por objeto:

- Precisar el sentido y la estandarización de las prácticas individuales e institucionales, de acuerdo a las exigencias de la legislación vigente y a las normas de referencia de reconocido prestigio internacional (ISO) y nacional (UNE).
- Garantizar la coherencia, consistencia y seguridad de las prácticas entre todos los profesionales y para los usuarios.
- Prevenir, identificar y controlar (detectar, notificar, evaluar, tratar y medir) los posibles riesgos, incidencias y/o eventos relacionados con la seguridad del paciente, a través de la implementación de una cultura de seguridad transversal a toda la Organización, especialmente los relacionados con la seguridad de todos los Usuarios.

Política de Calidad y de Seguridad del Paciente

COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

Desde su creación, el Grupo ha situado la ética en el centro de su actividad.

La voluntad que preside el desarrollo del Grupo está al servicio de un objetivo único: **ofrecer una atención segura y de calidad a las personas en todos sus niveles de dependencia, mediante la prevención y la promoción de su salud.**

El Grupo tiene como objetivo y se compromete con la **mejora continua de la calidad de sus cuidados y servicios**, así como con **la seguridad del paciente**, dentro de un marco de sostenibilidad económica, social y ambiental.

Los objetivos concretos que persigue nuestra **Política de Calidad y Seguridad del paciente** son:

- La satisfacción de todos los usuarios, como partes interesadas:
 - dando respuesta inmediata a sus necesidades,
 - garantizando la calidad y la seguridad en la prestación de nuestros servicios, a través del enfoque a procesos,
 - conservando la confianza que han depositado en nosotros.
- La seguridad de todos los usuarios:
 - fomentando la cultura de seguridad e incrementando el conocimiento de toda la Organización sobre el análisis y la gestión de riesgos.
 - facilitando y promoviendo la notificación interna de los incidentes que puedan tener un impacto sobre la seguridad del paciente, desde un enfoque analítico, confidencial, y de revisión y mejora de los procesos.
- Responder a las exigencias:
 - legislativas,
 - normativas.
- Fomentar el crecimiento profesional de nuestros equipos humanos:
 - promoviendo el trabajo en equipo y la investigación,
 - fortaleciendo la profesionalidad de todos los actores, en todos los departamentos,
 - optimizando las condiciones de trabajo,
 - garantizando la seguridad del personal y de los proveedores de servicios,
 - impulsando la formación continua y la promoción interna.

Estos objetivos, sumados a nuestra Política de Responsabilidad Social Corporativa, nos acreditan como una empresa comprometida a nivel social y medioambiental que contribuye a la sostenibilidad global y dota a nuestros servicios de un valor añadido.

Grupo *emeis* se compromete a promover la calidad y la seguridad del paciente y garantizar la puesta en marcha de las decisiones estratégicas que conducen a estos resultados.

Deputy CEO–COO *emeis* Iberia, Responsable de Proyecto Calidad.

