

Política de Calidad del Hospital Universitario de la Paz para la Unidad de Cuidados Críticos Quirúrgicos

La **Unidad de Cuidados Críticos Quirúrgicos del hospital general del Hospital Universitario La Paz**, es la Unidad dedicada a prestar asistencia sanitaria y servicios médicos a los pacientes y médicos solicitantes del servicio. Perteneció al **Hospital Universitario La Paz-Cantoblanco-Carlos III**, centro hospitalario público de tercer nivel, reconocido como centro de referencia sanitaria nacional e internacional, por su actividad asistencial, docente, investigadora e innovadora.

La Unidad tiene como misión proporcionar atención y cuidados humanizados, de calidad y de seguridad a aquellos pacientes críticos o potencialmente críticos derivados de intervenciones quirúrgicas, pruebas diagnósticas-terapéuticas invasivas o complicaciones postquirúrgicas; con el fin de ayudarles a la reincorporación a sus actividades básicas de la vida diaria. También presta atención sanitaria precisa, continua e inmediata, a pacientes críticos que antes o después de una intervención quirúrgica presentan alteraciones fisiopatológicas tan graves que suponen una amenaza actual o potencial para su vida.

La Unidad está comprometido a esforzarse para mejorar día tras día sus procesos dentro y fuera de la Unidad y proporcionar así una atención sanitaria efectiva, eficiente y de máxima calidad y seguridad, siendo consciente de que la prestación de un servicio óptimo a los pacientes conforma un pilar esencial para el adecuado funcionamiento del Hospital. En lo relativo al desarrollo de sus actividades sanitarias, la Unidad se orientará al cumplimiento y satisfacción de las necesidades y expectativas de sus principales partes interesadas, como son los pacientes y su entorno, y los médicos internos; tratando de cumplir con los requisitos de éstos, que abarcan desde la asistencia al ingreso del paciente y durante su proceso de enfermedad, hasta la reincorporación a sus actividades básicas de la vida diaria, desde la perspectiva de la humanización de la atención de los pacientes.

El eje principal para lograr la satisfacción de las partes interesadas y para alcanzar los objetivos en los relativo a la Unidad y el desarrollo de la actividad sanitaria, ha quedado definido en los siguientes puntos:

- Considerar como protagonista principal de todas las actividades al paciente y su plena satisfacción, así como su seguridad y cobertura de sus necesidades y expectativas.
- Destacar la honestidad como valor individual en todas las relaciones con los usuarios, proveedores, administración y todas las partes interesadas de la Unidad.
- Asegurar la calidad en todos los procesos, orientándolos hacia el mejor servicio y mejores prestaciones profesionales.
- Establecer una sistemática de medición que permita evaluar y definir metas en materia de calidad, implicando a todo el personal en el logro de estos **objetivos**.
- Garantizar un marco de **mejora continua** de los procesos con evaluaciones periódicas y revisión de objetivos.
- Potenciar la docencia y formación especializada como motores de crecimiento y mejora continua en la atención al paciente e integrar unos valores éticos en nuestros profesionales.
- La facilitación de los recursos y el soporte necesarios para implantar y mantener operativo un sistema de gestión que garantice el cumplimiento de esta política.
- Identificar, analizar y establecer, cuando así proceda, planes de acción en respuesta a incidentes, desviaciones, eventos adversos, reacciones adversas y reclamaciones, también de forma proactiva.
- **Garantizar el cumplimiento** de los principios éticos, las buenas prácticas y las disposiciones legales y otros requisitos, en el ámbito sanitario.

Por otra parte, la **estrategia** de la Unidad tiene como fin convertirse en la Unidad de referencia a nivel nacional en la atención al paciente quirúrgico crítico, que se traduce en acciones concretas orientadas a la satisfacción de sus grupos de interés.