

## **Política de Calidad y declaración de la Dirección**

Desde su el inicio de su actividad nuestro Banco de Sangre ahora Hemomadrid ha tenido una política de calidad clara. Al principio se recogía en el simple lema de “no transfundas ninguna unidad de sangre que no te pusieras a ti mismo o a un hijo tuyo”. Ahora la Dirección de Hemomadrid la recoge en este apartado concretándola en los siguientes puntos:

- La atención adecuada a nuestros pacientes de hematología y hemoterapia de acuerdo a los requerimientos legales y científicos.
- La satisfacción de nuestros pacientes por la forma de proporcionarles dicha atención teniendo siempre en cuenta su doble faceta de pacientes y clientes.
- La satisfacción de las necesidades de los Centros que concierten sus servicios con nosotros.
- La satisfacción de los médicos que nos solicitan consulta o transfusión para sus pacientes.
- La satisfacción de las aseguradoras que sostienen económicamente la atención de sus asociados y que quieren que su dinero se emplee con eficiencia.
- Asegurar la calidad de todos nuestros servicios y productos mediante la implantación de un sistema de gestión de la calidad.
- La búsqueda de la excelencia mediante la mejora continua, la actualización y evaluación permanente de nuestros procedimientos y organización y de la actitud, aptitud y formación continua de sus profesionales y trabajadores.

Por ello los objetivos que pretendemos alcanzar con esta política de calidad serían:

1. Proporcionar permanentemente unos servicios que cumplan las expectativas de calidad de nuestros pacientes y clientes, sin olvidar nunca y dando un trato preferente a la faceta humanitaria de nuestra profesión.
2. Establecer los procedimientos necesarios para adecuar el desarrollo de toda nuestra actividad a los niveles de excelencia establecidos.
3. Buscar la mejora continua mediante procedimientos que nos permitan conocer, prevenir y corregir todas las no conformidades que se produzcan.
4. Favorecer todos los programas de formación y actualización permanente de todo nuestro personal para procurar el máximo desarrollo de sus aptitudes profesionales y personales.
5. Utilizar nuestros recursos con eficiencia.

Estos objetivos implican unas obligaciones que se recogen en el Manual de Calidad base de nuestro Sistema de gestión de la calidad y su aseguramiento.

En este punto como Director del Servicio declaro la correcta aplicación del sistema de gestión de la calidad establecido en Hemomadrid y así lo aseguro ante nuestros pacientes y clientes, y ante todos los profesionales de nuestra organización. La voluntad de la Dirección es tan clara que ella misma ha liderado la confección y desarrollo de nuestro sistema de gestión de la calidad, siendo yo como director el responsable de calidad de nuestro servicio. Todos los integrantes de Hemomadrid conocen y asumen su responsabilidad en la implantación, aplicación y mantenimiento de nuestro sistema de calidad.

Dr. Mario Rodríguez Paíno  
Hematología y Hemoterapia  
Nº Col. 38.357

Fdo: Mario Rodríguez Paíno  
Director de Hemomadrid