

1 HORIZONTE DE HUSR

1.1 Propósito

Hospitales Universitarios San Roque (HUSR) en adelante) surge con el propósito de mejorar el bienestar de las personas. Para ello, pone a disposición de la sociedad servicios integrales de asistencia sanitaria, a través de tecnología de última generación en los ámbitos de consultas, diagnóstico y hospitalización.

HUSR posee un sistema de mejora de procesos, herramientas y procedimientos que, atendiendo a sus principios de calidad y excelencia, buscan que la experiencia de los pacientes o visitantes a sus centros se defina por la vocación de servicio de sus profesionales y su clara apuesta por la innovación en salud.

1.2 Visión

Aspiramos a seguir siendo líderes entre los centros sanitarios privados de Canarias, destacando del resto, por nuestro equipo humano de absoluta solvencia y servicio excelente, a través de estrategias firmes de aumento de dimensión, tecnología avanzada y un creciente compromiso con la mejora de la salud reconocido por el esfuerzo en la superación de las expectativas de nuestros clientes, familiares y cuidadores.

1.3 Misión

La misión de **HUSR** es proporcionar servicios de salud a la población a través de la tecnología sanitaria de última generación, atendiendo a sus máximas de calidad, excelencia y cumplimiento de requisitos legales.

En la actividad diaria ponemos a disposición de los clientes nuestro "saber hacer", identificándonos con la salud de la personas, mejorando la capacidad de respuesta, evitando barreras físicas y financieras, teniendo un trato cercano, y honesto con los pacientes y actuando siempre de manera ética, sostenible y justa, para lograr su satisfacción, aumentar la rentabilidad, alcanzar una excelencia y desarrollo del negocio como líderes en la provisión de servicios en el sector de la sanidad privada, siendo socialmente responsables y estando alineados con las necesidades del cliente, su familia y sus cuidadores, dándoles salud y mejorando su bienestar.

1.4 Valores

Por tanto, nuestros valores se identifican con un modelo basado en la ética y el respeto, situando a los pacientes en el centro de nuestras actuaciones, contando con una tecnología puntera, con calidad, excelencia y procedimientos que logren la satisfacción y profesionalidad, manteniendo nuestra reputación, e identificándonos con la salud de las personas, mejorando la capacidad de respuesta, con cercanía, eficiencia y honestidad, siendo éticos y justos.

1.5 Actuación colaborativa

Las diferentes estructuras (centros asistenciales y de soporte corporativo), con independencia de su organización mercantil, societaria o empresarial, actuarán, desde un

punto de vista organizativo, bajo un principio general de colaboración y alianza estratégica, de forma que procurarán alcanzar las siguientes metas comunes:

1. Excelencia en el servicio de salud que prestamos.
2. Familiaridad y cercanía en el trato a los pacientes, cuidadores y familiares.
3. Conducta ética, sostenible y responsable en nuestras actuaciones.
4. Rentabilidad empresarial, a través de la economía de escala y la eficiencia organizacional.

Las metas expuestas, hacen necesario el empoderamiento y la generación de una cultura corporativa que haga posible alinear a las personas con el proyecto, que se logra generando un entorno de confianza en el ámbito laboral.

Debemos ubicar a las personas en el centro de nuestra actividad, aprovechando las individualidades para lograr sinergias del sistema organizativo, potenciando la corresponsabilidad y manteniendo una visión compartida y fomentando el mando intermedio, como verdadero motor de la organización.

Este modelo permitirá alcanzar una cultura homogénea con un alto grado de compromiso y vinculación con **HUSR**.

2 Políticas

Puesto que reconocemos que las empresas se hacen grandes en base a su profesionalidad, la Dirección de Hospitales Universitarios San Roque establece los siguientes principios/compromisos:

2.1 CALIDAD

- Establecimiento de objetivos de calidad que contribuyan a la mejora continua de la gestión de la entidad.
- Cumplimiento de los requisitos de nuestros clientes así como cualquier requisito aplicable.
- Prestar servicios que resulten seguros para nuestros clientes y que a su vez mantengan la seguridad de nuestros empleados y entorno.
- Analizar las necesidades de nuestros clientes internos y externos, mediante una comunicación eficaz que nos permita desarrollar ampliamente nuestros procesos de trabajo.
- Implementar, actualizar, mejorar, mantener y realizar continuamente un seguimiento al Sistema de Gestión, como medio para garantizar la confianza de nuestros clientes tanto actuales como potenciales, mediante la mejora continua de nuestro Sistema Integrado de Gestión

2.2 MEDIO AMBIENTE

- Establecimiento de objetivos ambientales que contribuyan a la mejora continua de la gestión ambiental de la entidad, en base a los compromisos de Protección del medioambiente mediante el uso sostenible de recursos y la protección de la biodiversidad de los ecosistemas.
- Planificar procesos para optimizar el uso de materiales de alta eficiencia energética, minimizando los residuos generados en la medida de lo posible y reduciendo al máximo las emisiones atmosféricas, en definitiva que permita la mejora de nuestro desempeño ambiental
- Proteger el Medio Ambiente mediante el uso de técnicas de prevención de la contaminación en aquellas actividades que originen contaminantes, procurando llegar más allá del cumplimiento de los requisitos que establece la legislación aplicable.
- Cumplir con todos y cada uno de los requisitos legales aplicables a nuestra actividad y especialmente con la legislación vigente en materia ambiental, además de otros requisitos voluntarios contraídos con terceras partes.
- Controla y mejorar continuamente nuestro sistema de gestión ambiental para aumentar el grado de fiabilidad en nuestra actuación ambiental.

2.3 SEGURIDAD EN LA INFORMACIÓN

2.3.1 Aplicación

La presente Política de Seguridad de la Información es de aplicación a todas las personas, sistemas y medios que accedan, traten, almacenen, transmitan o utilicen la información conocida, gestionada o propiedad de la organización para los procesos descritos.

El personal sujeto a esta política incluye a todas las personas con acceso a la información descrita, independientemente del soporte automatizado o no en el que se encuentre esta y de si el individuo es empleado o no de la organización. Por lo tanto, también se aplica a los contratistas o cualquier otra tercera parte que tenga acceso a la información o los sistemas de la organización.

El contenido de la Política de Seguridad de la Información, cuando así se requiera, será desarrollado en normas y procedimientos complementarios de seguridad.

2.3.2 Objetivos y Fundamentos de esta Política

La información debe ser protegida durante todo su ciclo de vida, desde su creación o recepción, durante su procesamiento, comunicación, transporte, almacenamiento, difusión y hasta su eventual borrado o destrucción.

La confidencialidad de la información debe garantizarse de forma permanente, evitando el acceso y la difusión a toda persona o sistema no autorizado.

La integridad de la información debe ser asegurada, evitando la manipulación, alteración o borrado accidentales o no autorizados.

La disponibilidad de la información debe salvaguardarse de forma que los usuarios y sistemas que lo requieran puedan acceder a la misma de forma adecuada para el cumplimiento de sus tareas y siempre que ello sea necesario.

Se establecerán planes de contingencia y continuidad para garantizar la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información y de los sistemas y medios para su tratamiento.

La Política de Seguridad de la Información es aprobada por la Dirección de la organización y su contenido y el de las normas y procedimientos que la desarrollan es de obligado cumplimiento.

Todos los usuarios con acceso a la información tratada, gestionada o propiedad de la organización tienen la obligación y el deber de custodiarla y protegerla.

La Política y las Normas de Seguridad de la Información se adaptarán a la evolución de los sistemas y de la tecnología y a los cambios organizativos y se alinearán con la legislación vigente y con los estándares y mejores prácticas del Esquema Nacional de Seguridad y las derivadas que apliquen.

Las medidas de seguridad y los controles físicos, administrativos y técnicos aplicables se detallarán en el Documento de Aplicabilidad y la organización deberá establecer una planificación para su implantación y gestión.

Las medidas de seguridad y los controles establecidos serán proporcionales a la criticidad de la información a proteger y a su clasificación.

Los usuarios que incumplan la Política de Seguridad de la Información o las normas y procedimientos complementarios podrán ser sancionados de acuerdo con lo establecido en los contratos que amparen su relación con la organización y con la legislación vigente y aplicable.

La evolución de esta política y sus objetivos se gestiona en un proceso de mejora continua donde la organización se adapte a las nuevas regulaciones, propuestas y necesidades que la seguridad de la información demande.

2.4 SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:

- compromiso de mantener un alto nivel de seguridad y salud en el trabajo, que proporcione condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y deterioro de la salud, cumpliendo la legislación vigente en esta materia basándose en el principio de la mejora continua, recogiendo las actividades de prevención, protección de la salud, actuación ante emergencias, adecuación del trabajo a la persona, selección de equipos de trabajo y productos, coordinación entre empresas y demás obligaciones
- Compromiso para la consulta y la participación de los trabajadores, y cuando existan, de los representantes de los trabajadores
- Establecimiento de objetivos de la SST que contribuyan a la mejora continua de la gestión de la SST en la entidad, en base a los compromisos de eliminación y reducción de los riesgos para la SST.
- Cumplir con todos y cada uno de los requisitos legales aplicables a nuestra actividad y especialmente con la legislación vigente en materia de seguridad, además de otros requisitos voluntarios contraídos con terceras partes.
- Controla y mejorar continuamente nuestro sistema de gestión de la SST para aumentar el grado de fiabilidad en nuestra actuación en SST.

3 Alcance del Sistema de Gestión

Hospitales Universitarios San Roque cuenta con un **Sistema Integrado de Gestión** en las siguientes normas centros, actividades y direcciones.

3.1 Sistema de Gestión de Calidad

HUSR cuenta con un Sistema de Gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2015 en los siguientes centros, actividades y direcciones:

Centro	Alcance	Direcciones
HOSPITALES UNIVERSITARIOS SAN ROQUE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Clínica San Roque, SA	A) La prestación de los servicios médico-hospitalarios: Urgencias, consultas externas, hospitalización, unidad de medicina intensiva, bloque quirúrgico, diagnóstico por imagen, endoscopia, hemodinamia, farmacia, rehabilitación, oncología radioterápica, hospital de día de oncología y los servicios de gestión asociados. La gestión de los servicios médico-hospitalarios: Laboratorio y cocina. B) Rehabilitación. C) Consultas externas. D) La prestación de los servicios médico-hospitalarios: Urgencias, consultas externas, hospitalización, unidad de medicina intensiva, bloque quirúrgico, diagnóstico por imagen, endoscopia, farmacia, rehabilitación y los servicios de gestión asociados. La gestión de los servicios médico-hospitalarios: Laboratorio y cocina. E) La prestación del servicio de medicina nuclear F) La prestación de los servicios médicos: diagnósticos por imagen y consultas externas.	HUSRLPGC A) CI Dolores De La Rocha, 5. 35001 - Las Palmas De Gran Canaria (Las Palmas) HUSRLPGC REHABILITACIÓN. B) CI Dolores De La Rocha, 26-28. 35001 - Las Palmas De Gran Canaria (Las Palmas) HUSRLPGC CEXT01 E DORESTE. C) CI Juan E. Doreste, 11. 35001 - Las Palmas De Gran Canaria (Las Palmas) HUSRLPGC CEXT02 ALCALDE. C) CI Alcalde Fco. Hernández González, 16-18. 35001 - Las Palmas De Gran Canaria (Las Palmas) HUSRLPGC CEXT03 TELLO C), F) CI García Tello, 5. 35001 - Las Palmas De Gran Canaria (Las Palmas)
HOSPITALES UNIVERSITARIOS SAN ROQUE MASPALOMAS C.S.R. Inversiones Sanitarias Sur, S.A.	C) Consultas externas. D) La prestación de los servicios médico-hospitalarios: Urgencias, consultas externas, hospitalización, unidad de medicina intensiva, bloque quirúrgico, diagnóstico por imagen, endoscopia, farmacia, rehabilitación y los servicios de gestión asociados. La gestión de los servicios médico-hospitalarios: Laboratorio y cocina. E) La prestación del servicio de medicina nuclear F) La prestación de los servicios médicos: diagnósticos por imagen y consultas externas.	HUSRM D) CI Mar De Siberia Nº1, Urb. Meloneras. 35100 - San Bartolomé De Tirajana (Las Palmas) HUSRM CEXT01 VECINDARIO C), F) Av Canarias, 131, esq C/ Marianela 2 35110 - Vecindario (Santa Lucía de Tirajana) (Las Palmas)
DIMEC Diagnósticos Médicos Especiales, S.A.	C) Consultas externas. E) La prestación del servicio de medicina nuclear	DIMEC VEGUETA C), E)

	<p>F) La prestación de los servicios médicos: diagnósticos por imagen y consultas externas.</p>	<p>Cl Dolores De La Rocha, 4. 35001 - Las Palmas De Gran Canaria (Las Palmas) DIMEC NEGRIN E) Medicina Nuclear- Nivel 4 Barranco De La Ballena, S/N. 35010 - Las Palmas De Gran Canaria (Las Palmas) DIMEC LANZAROTE C), E), F) Cl Dr. Juan Negrín, 250. 35500 - Arrecife De Lanzarote (Las Palmas)</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3.2 Sistema de Gestión Ambiental

HUSR cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental según la norma ISO 14001:2015 en los siguientes centros, actividades y direcciones:

Centro	Alcance	Direcciones
HOSPITALES UNIVERSITARIOS SAN ROQUE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Clínica San Roque, SA	A) Actividades asistenciales y no asistenciales para la prestación de servicios médico-hospitalarios. B) La prestación de los servicios médicos: consultas externas. C) La prestación del servicio de medicina nuclear. D) La prestación de los servicios médicos: diagnósticos por imagen y consultas externas.	HUSRLPGC A) Cl Dolores De La Rocha, 5. 35001 - Las Palmas De Gran Canaria (Las Palmas) HUSRLPGC REHABILITACIÓN. B) Cl Dolores De La Rocha, 26-28. 35001 - Las Palmas De Gran Canaria (Las Palmas) HUSRLPGC CEXT02 ALCALDE. B) Cl Alcalde Fco. Hernández González, 16-18. 35001 - Las Palmas De Gran Canaria (Las Palmas) HUSRLPGC CEXT03 TELLO D) Cl García Tello, 5. 35001 - Las Palmas De Gran Canaria (Las Palmas)
HOSPITALES UNIVERSITARIOS SAN ROQUE MASPALOMAS C.S.R. Inversiones Sanitarias Sur, S.A.	A) Actividades asistenciales y no asistenciales para la prestación de servicios médico-hospitalarios.	HUSRM A) Cl Mar De Siberia Nº1, Urb. Meloneras. 35100 - San Bartolomé De Tirajana (Las Palmas) HUSRM CEXT01 VECINDARIO B), D) Av Canarias, 131, esq C/ Marianela 2 35110 - Vecindario (Santa Lucía de Tirajana) (Las Palmas)
DIMEC Diagnósticos Médicos Especiales, S.A.	C) La prestación del servicio de medicina nuclear. D) La prestación de los servicios médicos: diagnósticos por imagen y consultas externas.	DIMEC VEGUETA C), D) Cl Dolores De La Rocha, 4. 35001 - Las Palmas De Gran Canaria (Las Palmas) DIMEC NEGRIN C) Medicina Nuclear- Nivel 4 Barranco De La Ballena, S/N. 35010 - Las Palmas De Gran Canaria (Las Palmas) DIMEC LANZAROTE C), D) Cl Dr. Juan Negrín, 250. 35500 - Arrecife De Lanzarote (Las Palmas)

3.3 Sistema de Gestión de seguridad en la información

HUSR cuenta con un Sistema de Gestión de seguridad en la información según el Esquema Nacional de Seguridad en los siguientes centros, actividades y direcciones:

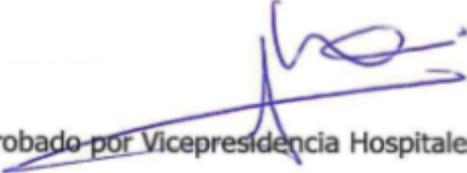
Centro	Alcance	Direcciones
Hospitales Universitarios San Roque Las Palmas de Gran Canaria	Los sistemas de información que dan soporte a los procesos que intervienen en los servicios clínicos de: " traumatología ", así como a los procesos intervinientes en las áreas Administrativas y de Informática, de acuerdo al documento de aplicabilidad vigente.	A) HUSRLPGC C/ Dolores De La Rocha, 5. 35001 - Las Palmas De Gran Canaria (Las Palmas) De Gran Canaria (Las Palmas)
Hospitales Universitarios San Roque Maspalomas	Los sistemas de información que dan soporte a los procesos que intervienen en los servicios clínicos de: " traumatología ", así como a los procesos intervinientes en las áreas Administrativas y de Informática, de acuerdo al documento de aplicabilidad vigente.	A) HUSRM C/ Mar De Siberia Nº1, Urb. Meloneras. 35100 - San Bartolomé De Tirajana (Las Palmas)

<https://hospitalesanroque.com/public/informes/politica-de-seguridad-ens.pdf>

4 No aplicabilidad de requisitos de norma

Según el apartado 4.3 de la norma ISO 9001:2015, el sistema de gestión de Calidad no aplica a los siguientes requisitos de norma

8.3. Diseño y desarrollo


Aprobado por Vicepresidencia Hospitales San Roque