

# Protocolo de Implantación y Evaluación de la Calidad para Servicios Socio Sanitarios

## Carta específica de Servicios Socio Sanitarios de la Marca de Calidad Territorial PONIENTE GRANADINO CALIDAD RURAL

ED	DESCRIPCIÓN	FECHA APROBACIÓN JUNTA DIRECTIVA
01	Entrada en vigor del documento	Junio 2022



### ACTIVIDAD DE COOPERACIÓN

#### AVE FÉNIX DE LA MARCA DE CALIDAD TERRITORIAL

SUBMEDIDA 19.3 DEL PROGRAMA DE DESARROLLO RURAL DE ANDALUCÍA 2014-2020



## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIOS SOCIO SANITARIOS.....	5

## 1. INTRODUCCIÓN

La presente Carta Especifica de Servicios Socio Sanitarios del territorio del Poniente Granadino tiene por objeto definir los requisitos que han de cumplir las empresas y entidades solicitantes, para poder usar la Marca de Calidad Territorial “Poniente Granadino Calidad Rural”.

Pueden ser certificadas con la Marca de Calidad Territorial “Poniente Granadino Calidad Rural” las empresas y entidades que tengan su domicilio social en el espacio geográfico, definido en la Carta General. También pueden ser certificadas las empresas y entidades que, no teniendo domicilio social en el territorio, sin embargo, prestan sus servicios en el territorio si esta solicitud es aprobada por el Comité de Gestión y Control.

Este protocolo tiene como objetivo disponer de una buena guía y herramienta de trabajo, definidas mediante indicadores que desarrollan los estándares de calidad exigidos por el Comité de Gestión y Control de la Marca de Calidad Territorial.

Son normas básicas, mínimas, que pueden ser mejoradas en el quehacer diario por nuestra permanente inquietud de superación y adaptación a los cambios, buscando, siempre, lo mejor para las empresas certificadas, su clientela y el territorio.

Todos los indicadores se han definido con el fin único de cumplir los objetivos planteados por la Marca de Calidad Territorial para este sector. Dichos objetivos son:

- Fomentar los servicios socio sanitarios sostenibles en territorio
- Promover el desarrollo de las empresas con Marca.
- Facilitar la información y formación al tejido empresarial.

- Facilitar una red de colaboración entre las empresas que ostentan la Marca.
- Unificar la visión de la clientela, haciendo que todos los establecimientos tengan las mismas características en cuanto a calidad, estética y prestigio.
- Mejorar la competitividad de las empresas con Marca, facilitando su comercialización.

Sera de aplicación además de los contenidos en este documento, los requisitos transversales de Responsabilidad Social Empresarial Corporativa.

Cuando la organización haya obtenido algún tipo de certificación por parte de la Administración competente o entidad de certificación acreditada que determine el cumplimiento de la legislación correspondiente; con la comprobación de este extremo, será suficiente para asegurar que se llevan a cabo los indicadores.

## **2. INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIOS SOCIO SANITARIOS**

La calidad es uno de los elementos estratégicos en que se fundamenta la transformación y mejora de los Sistemas Socio Sanitarios modernos. Las y los profesionales aportan habitualmente una perspectiva individual de la calidad a sus servicios, su pretensión legítima que no es otra que hacer lo correcto de manera correcta. También las personas usuarias aportan esta perspectiva individual, al plantear como atributos de la asistencia de calidad la adecuada comunicación interpersonal con las y los profesionales, a quienes exigen competencia técnica, a la vez que desean una accesibilidad conveniente a los servicios.

Las nuevas tendencias en calidad asistencial se enmarcan dentro de la mejora continua, que pretende identificar oportunidades de mejora utilizando como herramientas fundamentalmente el rediseño de procesos que consiste en la revisión y rediseño de procesos para que la organización restablezca la manera de cubrir objetivos a niveles de coste, calidad, servicio y rapidez adecuados y la orientación a la persona usuaria, garantizando la continuidad de los niveles asistenciales.

Además de cumplir con los indicadores que la normativa de aplicación exige, las empresas certificadas deberán además cumplir como mínimo los siguientes requisitos:

- Podrán obtener la marca de Calidad Territorial “Poniente Granadino Calidad Rural” los Servicios y Centros Socio Sanitarios que se identifican con el estado de bienestar especialmente educación, sanidad y atención a la dependencia con disponibilidad de recursos suficientes para satisfacer las necesidades individuales de las personas usuarias, entendiendo como tales recursos económicos, de infraestructura, equipamiento y humanos.
- Se valorará la dotación de los recursos técnicos y de profesionales con capacitación, para realizar la actividad específica.
- Los emplazamientos y zonas de atención al público deberán disponer de un Plan de mantenimiento continuo y revisable que incluya el mantenimiento de equipos y equipamientos, instalaciones, así como, compromiso de mejora de las instalaciones y los equipos con el fin de modernizar continuamente los servicios prestados. Debe ser de fácil acceso, estar debidamente señalizado, especificando los servicios ofertados. Se valora el nivel de accesibilidad de los servicios, solicitud de citas por internet, disponibilidad de consultas on-line, información aportada a las personas usuarias, etc.
- Se valorará la disposición de un Plan de contingencias ante situaciones de emergencia y desviaciones del proceso. Ante la aparición de complicaciones relacionadas con el

servicio o cualquier otra situación desfavorable. De esta manera es más fácil detectar la causa de la alerta y más rápido detener las consecuencias derivadas.

- Presencia en Internet
- Existencia de sistema de pago con tarjeta de crédito.
- La empresa debe participar en la formación necesaria que le permita una correcta gestión de su actividad, como un conocimiento del territorio y de los principios y valores de la Marca “Poniente Granadino Calidad Rural” que les facilite su tarea como agentes de comunicación de la Marca. Dicha formación puede ser llevada a cabo por iniciativa de la propia empresa o a iniciativa del Grupo de Desarrollo Rural del Poniente Granadino u a iniciativa de otras instancias.
- Colaborar activamente y/o ser socia de la Asociación para el Desarrollo Sostenible del Poniente Granadino.