

Política del Sistema

Calidad, Satisfacción del Cliente, Seguridad del Paciente, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo y Empresa Saludable

Madrid, Marzo 2023

IBERMUTUA es una Mutua colaboradora con la Seguridad Social en la gestión integral del accidente de trabajo y la enfermedad profesional de los trabajadores protegidos, con el objetivo de mejorar la salud laboral a través de la prevención de riesgos laborales, la asistencia sanitaria, el pago de las prestaciones económicas y la reinserción laboral. Asimismo, gestiona la prestación por riesgo durante el embarazo y la lactancia natural, por el cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave, el pago de la prestación económica de incapacidad temporal derivada de contingencia común y el cese de actividad de los trabajadores autónomos. De igual modo, asume cuantas gestiones le son legalmente atribuidas en el marco de su actividad de colaboración.

Para el desarrollo de estas actividades con criterios de eficiencia y garantizando la **calidad** de nuestros servicios, la **satisfacción** del cliente, la **seguridad** del paciente, el respeto por el **medio ambiente**, la **empresa saludable** y la **seguridad y salud** de las personas de la Organización y la **mejora continua**, consideramos fundamental el establecimiento e implantación de un sistema integral de gestión basado en los requisitos de las Normas UNE-EN-ISO 9001:2015, ISO 10002:2018, UNE 179003:2013, UNE-EN-ISO 14001:2015, UNE-EN-ISO-45001:2018 y CUAL-GES-001.

Por todo ello, nos comprometemos a:

- Dar cumplida respuesta a las necesidades de nuestros clientes, de las personas de la Entidad y del resto de grupos de interés, así como a fomentar las relaciones con ellos, satisfaciendo sus necesidades y sus expectativas. Mejorar continuamente la eficacia del Sistema Integral de Gestión, productos, procesos y el desempeño ambiental.
- Generar un ambiente de trabajo que se distinga por la integridad, la actitud innovadora, la productividad, la responsabilidad, el trabajo en equipo, el entusiasmo y la orientación al cliente.
- Asegurar el compromiso constante con el paciente con el objetivo de mejorar la calidad asistencial y la seguridad clínica, la de los profesionales y del entorno sanitario, minimizando el riesgo intrínseco de la actividad sanitaria.
- Llevar a cabo el tratamiento de las quejas, teniendo en cuenta las opiniones de los clientes, del personal y de otras partes interesadas, con el fin de conseguir su satisfacción.

- Promover la salud en el trabajo como una estrategia empresarial necesaria que aspira a mejorar la salud y calidad de vida de las personas trabajadoras, así como la salud de nuestra Entidad, garantizando a los trabajadores un equilibrio entre las demandas del trabajo, el control sobre el mismo, su formación y el reconocimiento social derivado.
- Proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables, previniendo daños a la salud de las personas trabajadoras, gestionando los riesgos y oportunidades mediante la adopción de medidas de prevención y protección eficaces, promoviendo la participación activa y fomentando el desarrollo individual de todas las personas que formamos la organización, alentando así su responsabilidad y motivación.
- Promover los principios de responsabilidad ambiental y de compromiso con la lucha contra el Cambio Climático siguiendo la línea de la Agenda 2030 mediante el desarrollo de procesos sostenibles, el impulso de planes de reducción de consumo de recursos naturales, de mejora de eficiencia energética y uso de energías renovables, así como, la gestión sostenible de residuos en el marco de una economía limpia y circular.
- Fomentar la participación de las personas, así como de sus representantes, como factor clave en el éxito de la Gestión Integral, con el fin de facilitar la toma de decisiones.
- Fijar objetivos y metas de calidad, de satisfacción, de seguridad del paciente, ambientales, de seguridad y salud de los trabajadores y empresa saludable, a todos los niveles, a fin de promover y asegurar la tendencia a la mejora continua, satisfacer tanto los requisitos del cliente y paciente, como los requerimientos legales y otros compromisos que voluntariamente la Entidad suscriba.

Esta Política Integral de Calidad, Satisfacción del cliente, Seguridad del Paciente, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo y Empresa Saludable, se encuentra a disposición de todo el personal de la empresa, de nuestros mutualistas y de la sociedad en general. La Dirección establece los medios necesarios para que todos la conozcan, la entiendan y la lleven a la práctica, a la vez que se compromete a respaldarla para conseguir los objetivos y metas establecidos.

Carlos Santos García
Director General