

Gestió de la qualitat i l'excel·lència a Asepeyo



Asepeyo té un ferm compromís amb la qualitat. Per això va instaurar, ja fa més de 16 anys, el Comitè de Qualitat Total, integrat per l'alta direcció i per membres de l'equip directiu més propers a la prestació del servei.

Es va decidir plasmar tot el bagatge d'orientació al client, de gestió per processos i de voluntat de millora constant en un sistema de gestió de qualitat, pensat per satisfer els requisits del client i usuari, i els legals i reglamentaris, amb la certificació de conformitat amb la norma internacional ISO 9001, la qual inclou tots els serveis i dependències d'Asepeyo, amb totes les activitats de suport més adients per poder-los lliurar amb la màxima eficiència.



ER-0101/2008

La cultura empresarial d'Asepeyo, recollida en el seu [document de Filosofia](#), inclou entre els seus valors la voluntat constant de millora dels serveis, una vocació de servei entesa com una orientació permanent de la Mútua cap a la satisfacció dels usuaris.

En la cultura d'Asepeyo, l'orientació al client es posa de manifest en una relació tendent a l'excel·lència en el servei i es basa en la determinació i satisfacció de les necessitats de l'usuari, en la comunicació i el contacte permanent, així com en la millora contínua del servei, tot això dirigit a la creació de valor.

L'actuació diària de les persones, els processos operatius i la qualitat dels serveis prestats per la Mútua són coherents amb aquesta cultura empresarial, que recull la posada al dia de les formes de fer consolidades al llarg de la perllongada existència d'Asepeyo.

D'altra banda, Asepeyo va renovar a finals de 2013 la llicència d'ús de la marca de garantia "Madrid Excelente", per un altre període de tres anys. Aquesta marca de garantia, compatible amb els criteris d'excel·lència en la gestió del model EFQM, responsabilitat Social segons IQNet SR 10 i ISO 26000 dona suport al compromís amb l'excel·lència, amb la innovació i la millora constant, amb la recerca de satisfacció de les persones i amb la contribució activa al desenvolupament econòmic i social del seu entorn.

Els hospitals d'Asepeyo, a més d'aquestes certificacions globals, tenen les seves pròpies acreditacions de qualitat i excel·lència:

Hospital Asepeyo Coslada

L'Hospital de Coslada, disposa del Segell d'Excel·lència Europea 500+, màxim reconeixement de la Fundació Europea per a la gestió de la qualitat (EFQM), que utilitza des de 2003 com a eina per avaluació i la millora del seu sistema de gestió.



Hospital Asepeyo Sant Cugat

Disposa del certificat d'acreditació com a centre d'atenció hospitalària aguda que emet el Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya (des de desembre de 2008). Aquesta acreditació certifica que l'Hospital té assolit el nivell adequat de qualitat i competència respecte als estàndards essencials que defineix el Model d'Acreditació Català, compatible amb el EFQM. A més, des del 2016 compta amb el Segell d'Excel·lència Europea 300+.





Valors diferencials Gestió de la qualitat i l'excel·lència a Asepeyo

