

## COMPROMISO CON LA CALIDAD

El compromiso con la calidad del Hospital San Rafael es firme y así lo avalan sus certificaciones, como son el **sello de Excelencia Europea 500+** (obtenido en el año 2015 y renovado en abril del 2018) y la ISO 14001:2015 al Sistema de Gestión Ambiental (obtenida en el año 2005 y renovada en el año 2017).



Asimismo, el Hospital San Rafael obtuvo en el año 2017 el Premio **Madrid Excelente a la Confianza de los Clientes**, un reconocimiento más a la excelencia, a la calidad, al esfuerzo y al trabajo bien hecho de todas las personas que trabajan y colaboran en este Centro, y que forman parte de la familia hospitalaria de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios.



### Encuestas de satisfacción

En este proceso continuo de mejora es determinante conocer su opinión sobre la calidad de los servicios recibidos y por ello, uno de nuestros objetivos es la medida de la satisfacción mediante encuestas que nos permitan evaluar la calidad percibida e introducir líneas concretas de mejora.

A partir del 2017 este Hospital modificó el método de realización del Estudio de Satisfacción de Pacientes, encuestando a éstos mediante un sistema moderno: se envía un SMS al paciente seleccionado (de forma

aleatoria) para que, a través del enlace que se le facilita, responda al cuestionario al que se le dirige.