

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.