

**MIRANZA** es un grupo de clínicas oftalmológicas especializadas en la prestación de servicios de diagnóstico y cirugía ocular ambulatoria de alta complejidad. Nuestros pacientes confían en nosotros para salvaguardar su salud visual, una responsabilidad que asumimos con el máximo rigor y compromiso profesional.

Conscientes del impacto de nuestra labor en la calidad de vida de las personas, todos los integrantes de la organización actúan conforme a un estricto código ético, sustentado en principios de integridad, respeto, responsabilidad y excelencia asistencial, los cuales son difundidos y aplicados transversalmente en todos los niveles de la institución.

La atención centrada en el paciente constituye el eje de nuestra actividad. Nuestra prioridad es garantizar su plena satisfacción y superar sus expectativas mediante procesos asistenciales eficientes, seguros y orientados a la mejora continua.

Para ello, MIRANZA ha implantado un sistema de gestión integral alineado con estándares reconocidos tanto a nivel nacional como internacional en las áreas de calidad (ISO 9001:2015), seguridad de paciente (UNE 179003:2013) y sostenibilidad ambiental (ISO 14001:2015). Asimismo, mantenemos un firme compromiso con el cumplimiento estricto de la normativa legal vigente y de todos los requisitos regulatorios aplicables a nuestra actividad.

## ***La calidad como pilar fundamental de nuestra actividad***

- En MIRANZA, la calidad constituye el eje vertebrador de todos nuestros procesos y actuaciones. Entendemos que la excelencia asistencial solo es posible a través del valor del factor humano, por lo que contamos con un equipo de profesionales altamente cualificados, comprometidos con la formación continua y la actualización permanente de conocimientos, con el fin de incorporar los últimos avances del sector oftalmológico a la práctica clínica.
- Disponemos de infraestructuras modernas y equipamiento tecnológico de vanguardia que garantizan un entorno asistencial seguro, eficiente y adaptado a las necesidades de cada paciente.
- Estamos firmemente orientados hacia la mejora continua de nuestro Sistema de Gestión. Para ello, realizamos un análisis sistemático y riguroso de nuestros procesos, con el objetivo de identificar oportunidades de optimización, reforzar la eficiencia operativa y elevar los estándares de calidad en todos los niveles de la organización.
- Llevamos a cabo una evaluación continua y estructurada de la satisfacción del paciente, como herramienta clave para asegurar la adecuación de nuestros servicios a sus expectativas, necesidades y derechos.
- Nuestros objetivos estratégicos están alineados con el compromiso institucional de mejora continua, promoviendo una cultura organizacional basada en la excelencia, la innovación y el enfoque centrado en el paciente.

## ***La Seguridad del Paciente como eje fundamental de nuestra práctica clínica***

- En MIRANZA, situamos al paciente en el centro de nuestra actividad asistencial, priorizando no solo la excelencia técnica, sino también la calidez humana en el trato por parte de nuestro equipo profesional. La seguridad del paciente constituye un principio rector en todas nuestras actuaciones, integrándose de manera transversal en la cultura organizacional.

- Para garantizar los más altos niveles de seguridad, llevamos a cabo un análisis continuo y exhaustivo de nuestras instalaciones, condiciones operativas y procesos clínico-asistenciales. Este enfoque nos permite identificar, evaluar y mitigar de forma proactiva los riesgos potenciales asociados a la atención sanitaria.
- Nuestros protocolos están diseñados conforme a las mejores prácticas internacionales en materia de seguridad del paciente, con procesos orientados a la prevención, detección precoz y respuesta efectiva ante posibles incidentes.
- Contamos con un equipo humano altamente sensibilizado y comprometido con la cultura de seguridad, que participa activamente en comités multidisciplinares y foros de mejora continua. Esta participación fortalece la toma de decisiones basadas en la evidencia y el aprendizaje organizacional.
- Monitorizamos de forma sistemática los indicadores clave de seguridad, lo que nos permite disponer de una trazabilidad precisa de nuestro desempeño y establecer planes de acción efectivos.
- Fomentamos un entorno de trabajo seguro y transparente, en el que se promueve la notificación interna voluntaria y confidencial de incidentes, como herramienta fundamental para la mejora continua y la prevención de eventos adversos.

## ***El Medio Ambiente: un compromiso colectivo e ineludible***

- En el marco de nuestro compromiso con la responsabilidad social corporativa, la protección del medio ambiente constituye uno de los pilares estratégicos de MIRANZA. Asumimos activamente nuestro papel en la lucha contra el cambio climático y trabajamos de forma sostenida para minimizar el impacto ambiental derivado de nuestra actividad asistencial y operativa.
- Llevamos a cabo un análisis exhaustivo y sistemático de los posibles impactos ambientales asociados a nuestras instalaciones, procesos y servicios, con el fin de identificar áreas de mejora y establecer medidas preventivas y correctivas eficaces.
- Cumplimos rigurosamente con la normativa ambiental vigente y promovemos su aplicación en todos los niveles de la organización, fomentando una cultura de respeto y responsabilidad medioambiental entre nuestros profesionales y colaboradores.
- Implementamos prácticas orientadas a la prevención de la contaminación en nuestras instalaciones, priorizando soluciones sostenibles dentro de nuestras capacidades técnicas y operativas.
- Realizamos un seguimiento continuo de los consumos de recursos naturales —como agua y energía— con el objetivo de optimizar su uso y reducir la huella ecológica de nuestras actividades.
- Estamos firmemente comprometidos con la gestión responsable de los residuos generados, mediante políticas de minimización, segregación, tratamiento y disposición final que se ajustan a los más altos estándares ambientales.
- Este compromiso común refleja nuestra convicción de que la sostenibilidad ambiental no es solo una obligación legal, sino una responsabilidad ética ineludible con las generaciones presentes y futuras.



*La Dirección General.*