

## **LA LABOR DE SONRISA MÉDICA**

**Sonrisa Médica** tiene como **MISIÓN** humanizar el entorno sanitario a través de la música y el humor. Mediante, los acordes, trucos de magia, y juegos de los payasos de hospital, movilizamos las emociones y liberamos las tensiones de pacientes infantiles y adolescentes, familiares acompañantes y del propio personal sanitario que les atiende. De esta forma, se consigue que el humor forme parte del proceso terapéutico, al ayudarles a alcanzar un estado emocional adecuado para enfrentarse a la enfermedad y minimizar los efectos de la exclusión social que la hospitalización implica.

## **LA INVESTIGACIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO, EL PORQUÉ DE SONRISA MÉDICA**

El humor y la música serán siempre los vehículos para conseguir la misión, y los estudios de investigación serán la base para poder implementar correctamente la visión de la entidad.

## **LA PROFESIONALIDAD Y CUIDADO DEL EQUIPO HUMANO ES CLAVE ESTRATÉGICA PARA LA CORRECTA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Sonrisa Médica entiende el cuidado y enriquecimiento del talento humano que la conforma, como elemento clave para poder llevar a cabo su labor en los hospitales. Los profesionales que intervienen en los hospitales requieren de un 100% de improvisación en su labor para adaptarse al cuándo, dónde y cómo de las situaciones que se viven a diario. Por ello, la selección del personal adecuado, el cuidado que se le presta y la formación continuada son elementos estratégicos para poder garantizar un servicio adecuado.

## **LA EXCELENCIA BASADA EN LA MEJORA CONTINUA**

**Sonrisa Médica** tiene el firme compromiso a llevar a cabo la implantación y seguimiento de un sistema de gestión de la calidad basado en la mejora y en la evaluación continua de los riesgos y oportunidades que surjan tanto a nivel interno, como externo.

Sonrisa Médica es un referente en la comunidad Balear y su **VISIÓN** se focaliza en optimizar el impacto positivo de sus intervenciones sobre los beneficiarios. Para ello flexibilizará sus actuaciones y se adaptará a las necesidades de los niños y adolescentes hospitalizados, sus familias, así como al entorno sanitario en general. Sonrisa Médica se adaptará a la evolución de la sociedad y del entorno, expandiendo así los colectivos atendidos en función de las necesidades de cada momento.



## LOS VALORES DE SONRISA MÉDICA

- **HUMANIDAD:** Utilizamos características humanas como, la alegría, el optimismo, la empatía, el respeto, la honestidad, la humanidad y la generosidad de forma constante y permanente en el desarrollo de nuestra actividad.
- **PROFESIONALIDAD:** Los payasos de Sonrisa Médica son profesionales. La formación en materias artísticas (clown, música, magia, malabares, etc.), psicológicas y sanitarias permiten el correcto desarrollo de su función.
- **EFICIENCIA:** Los recursos recibidos de los grupos de interés se gestionan con transparencia y se aplican de forma que maximicen el resultado en la prestación del servicio.
- **ESPÍRITU COLABORATIVO:** La colaboración es intrínseca a Sonrisa Médica. La relación con los pacientes, familiares, personal de los centros, socios y colaboradores nos facilita la prestación del servicio.
- **SIN ÁNIMO DE LUCRO:** Los flujos de entrada de dinero provienen de instituciones y colaboradores y se aplican, única y exclusivamente, a la prestación del servicio.

Anualmente, Sonrisa Médica define y establece objetivos concretos para el año en curso que alimenten la mejora continua de la entidad y de su labor social.

Es compromiso explícito de la Dirección, que La Sonrisa Médica cumpla con la flexibilidad necesaria para adaptarse a las necesidades del entorno para cumplir con la consecución de su objeto social basándose en:

- la premisa de la mejora continua.
- en cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios que establece la ley.
- el contexto en el que trabaja desde todas las perspectivas y grupos de interés y en detallado análisis de los riesgos y oportunidades que afecten a su actividad.



**Guillem Morlà Jaume**  
**Presidente**  
**Diciembre 2018**

