



ILUNION impulsa la humanización de sus tiendas hospitalarias de la mano de la Fundación Humans



ILUNION y Fundación Humans colaboran para humanizar las tiendas hospitalarias con un enfoque en el bienestar emocional de pacientes y personal sanitario. El convenio incluye certificación y criterios de humanización.

ILUNION y Fundación Humans han firmado un convenio marco de colaboración para promover la humanización de las tiendas de ILUNION ubicadas en centros hospitalarios, con el objetivo de mejorar la experiencia de pacientes, familiares y profesionales sanitarios.

El acuerdo, que tendrá una duración inicial de tres años, establece un marco de trabajo conjunto para desarrollar iniciativas dirigidas a crear espacios y servicios orientados al bienestar emocional de los profesionales sanitarios, reforzar las competencias de humanización del personal de tienda e implantar modelos de calidad y certificación aplicables a la red de establecimientos de ILUNION.

Como primera actuación, ambas entidades desarrollarán el Proyecto de Certificación Humans en dos tiendas de ILUNION Retail, concretamente, las que están ubicadas en el Hospital Universitario 12 de Octubre y el Hospital Universitario Fundación Alcorcón

Compromiso con un modelo humanista

El modelo humanista de ILUNION es una forma de gestión empresarial que sitúa la dignidad humana y la ética en el centro de todas las decisiones corporativas.

"En ILUNION llevamos años conviviendo con la realidad de los hospitales, redefiniendo el concepto de comercio convencional y comprendiendo que, en estos entornos, cada interacción cuenta",



señala el director general de [ILUNION](#) Retail y Comercialización, Delio Díaz.

“Nuestras tiendas forman parte de la experiencia diaria de pacientes, familiares y profesionales sanitarios, que buscan acogida, cercanía y bienestar emocional, y por eso asumimos la responsabilidad de contribuir y actuar como agentes humanizadores. Esta alianza con Fundación Humans refuerza este compromiso”, añade.

Indicadores y criterios

Esta iniciativa permitirá analizar el nivel de humanización de estos establecimientos conforme a los indicadores y criterios de Fundación Humans, identificar fortalezas y oportunidades de mejora, así como definir estándares que puedan contribuir a la evolución del modelo de tienda.

El presidente de la Fundación Humans, Julio Zarco, subraya que “[ILUNION](#) cuenta con una clara vocación de servicio a las personas y una cultura profundamente orientada hacia la humanización. Esta colaboración con la Fundación Humans permitirá reforzar ese compromiso mediante criterios, indicadores y herramientas que hagan posible medir, evaluar y acreditar de forma objetiva la calidad del trato y de la atención que reciben clientes, usuarios y todas las personas que visitan los centros [ILUNION](#)”.

De esta manera, añade, “se trata de trasladar la experiencia y la metodología rigurosa y contrastable de la Fundación Humans al ADN de esta prestigiosa compañía”.

Tiendas que cuidan y acompañan

La alianza conecta con la estrategia de humanización que [ILUNION](#) Retail está desarrollando en sus tiendas hospitalarias para convertirlas en espacios más inclusivos, acogedores y próximos.

El objetivo es que estos establecimientos no sólo den respuesta a las necesidades de compra de quienes acuden a un hospital, sino que también contribuyan a hacer más amable su experiencia dentro del entorno sanitario.

Las tiendas [ILUNION](#) Tu Tienda se encuentran mayoritariamente en hospitales y atienden de forma habitual a profesionales sanitarios, pacientes, familiares y acompañantes. Su modelo apuesta por una atención cercana y personalizada, especialmente relevante en espacios en los que las personas pueden estar atravesando situaciones emocionalmente complejas.