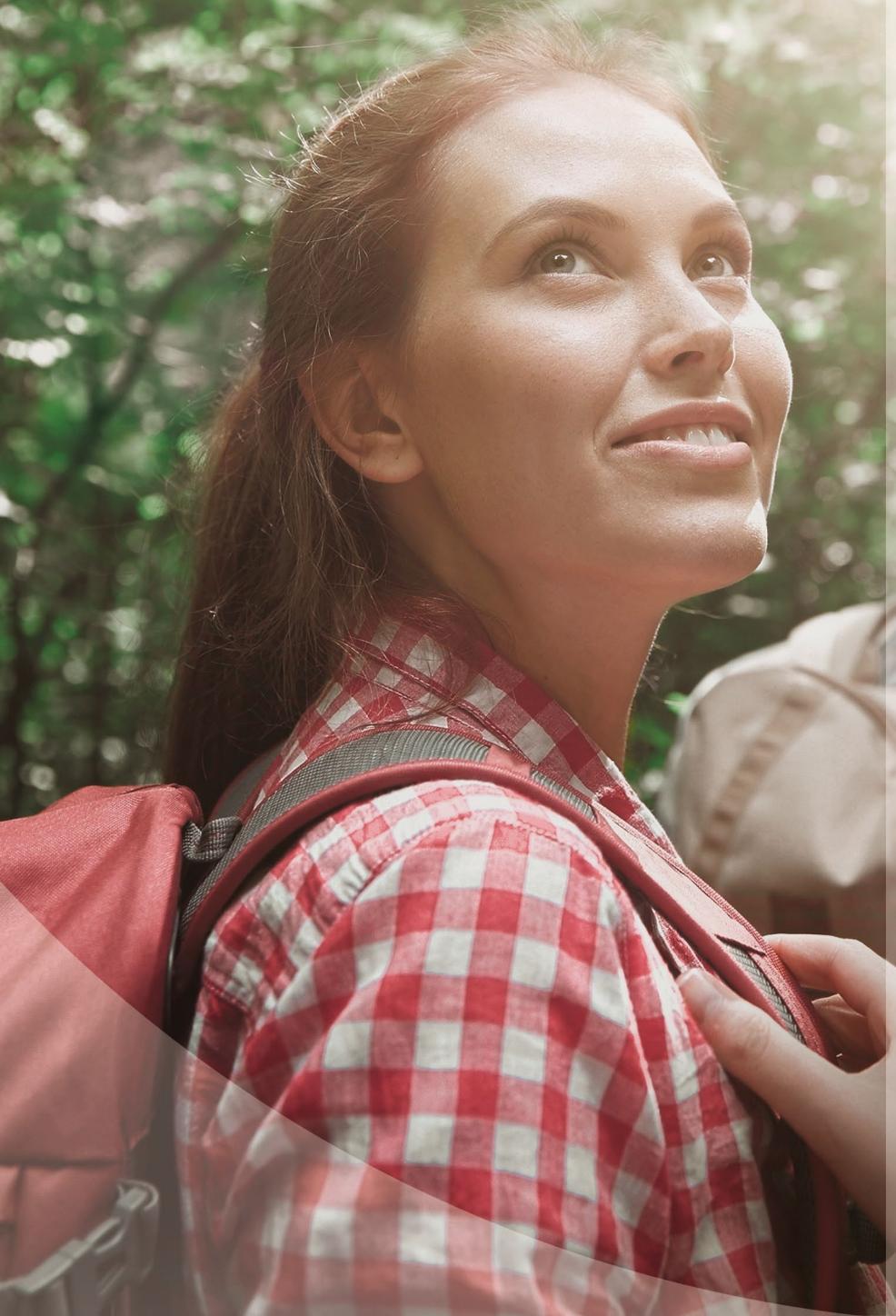


Memoria de
Responsabilidad
Social Corporativa

2015



| Contenido

Presentación de Grupo Hospitalario Quirónsalud
Carta del Presidente |4

1. **Presentación de la compañía** |7
 - 1.1. Misión, visión y valores |9
 - 1.2. Nuestra historia |10
 - 1.3. ¿Qué hacemos? Concepto integral de la salud desde la prevención al tratamiento |12
 - 1.4. Principales cifras e hitos de la compañía en 2015 |13
 - 1.5. Nuestra red |14
 - 1.6. ¿Qué nos hace sostenibles? |19
2. **Código ético y de conducta** |20
3. **Relación con grupos de interés y asuntos materiales** |23
 - 3.1. Grupos de interés de la compañía |23
 - 3.2. Canales de comunicación |24
 - 3.3. Identificación de asuntos relevantes |26
4. **Salud centrada en la persona** |29
 - 4.1. Asegurar un nivel de excelencia en la atención al paciente y sus familiares |29
 - 4.2. Asegurar la información adecuada al paciente sobre el tratamiento médico |34
 - 4.3. Garantizar la seguridad del paciente |34
 - 4.4. Ofrecer una atención integral a las necesidades de todos los pacientes y aportar soluciones innovadoras y personalizadas |37
 - 4.5. La tecnología más avanzada |39
 - 4.6. Garantizar la eficacia y la calidad en la prestación de servicios |42
 - 4.7. Ser transparente para nuestros pacientes y clientes |43
 - 4.8. Medir y garantizar la satisfacción de los pacientes |44
 - 4.9. Garantizar la seguridad y privacidad de la información del paciente |46
 - 4.10. Investigación y docencia como instrumentos para la mejora constante |47
5. **Equipo humano** |53
 - 5.1. Perfil de la plantilla |53
 - 5.2. Canales de comunicación con empleados |55
 - 5.3. Formación de empleados y desarrollo del talento |55
 - 5.4. Seguridad y salud laboral |56
 - 5.5. Diversidad e igualdad de oportunidades |57

6. **Acción social** |59
 - 6.1. Fundación Quirónsalud |59
 - 6.2. Líneas de trabajo, proyectos desarrollados en 2015 y resultados alcanzados |60
 - 6.3. Promoción de hábitos de vida saludable |66
 - 6.4. Apoyo a las asociaciones de pacientes |66
7. **Proveedores** |69
8. **Gestión medioambiental** |71
 - 8.1. Enfoque de gestión medioambiental en los centros de trabajo |71
 - 8.2. Consumo de energía y emisiones de CO₂ |73
 - 8.3. Consumo de agua |79
 - 8.4. Gestión de residuos |80
 - 8.5. Vigilancia y control de radiaciones ionizantes |82
 - 8.6. Sensibilización medioambiental a los empleados |82

| Anexos

- I. **Premios y reconocimiento** |84
- II. **Perfil de la Memoria de RSC 2015** |86
 - Acerca de esta memoria
 - Alcance de la información de la Memoria de RSC
 - Contacto
- III. **Índice de Contenidos GRI G4** |88

Nota de agradecimiento

Gracias a todas las personas que con su esfuerzo y dedicación han hecho posible la publicación de la primera memoria del Grupo Quirónsalud. Trabajamos en red para construir un mundo mejor y más sostenible.

Presentación del Grupo Hospitalario

Carta del Presidente



En esta **primera memoria de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de la compañía**, quería compartir con vosotros el alma de quienes conforman nuestra empresa y aportan valor a nuestros Grupos de interés, describiendo las principales iniciativas desarrolladas a lo largo del 2015 y ejerciendo así, nuestra política de logros y transparencia. Para ello hemos escogido el modelo de memoria GRI G4 en el formato básico pues proporciona una sistemática de rendición de cuentas ajustado a la sostenibilidad integral, nuestro objetivo de gestión.

Este año fue especialmente importante para nosotros. A lo largo de esta intensa etapa de trabajo, durante la que siempre hemos destacado por el servicio prestado a nuestros pacientes, se abrió una nueva era para nuestra compañía fruto de recientes adquisiciones y reestructuraciones empresariales. Este escenario ha permitido que el Grupo Quirónsalud se posicione como líder en el ámbito sanitario privado español y asuma la responsabilidad social hacia su entorno más cercano y ejerza un compromiso global de trabajo para promover un mundo más justo y sostenible.

Todo ello, sin olvidar que en nuestra empresa seguimos destacando por trabajar, día a día, con pasión y compromiso situando siempre en el centro de la organización al **paciente** y poniendo a su disposición los servicios sanitarios más avanzados y de mayor calidad y eficiencia que existen en el mercado.

Nuestro Grupo tiene presencia en casi todo el territorio español con 90 centros sanitarios, de los cuales 42 son hospitales y 7 de ellos son universitarios. Cabe destacar la reciente adquisición de cuatro hospitales con un valor simbólico en cada una de las ciudades en las que se encuentran por la alta calidad y profesionalidad de sus equipos y de los tratamientos más avanzados e innovadores en el ámbito sanitario español, muchos de ellos, de referencia mundial: Hospital Ruber, Policlínica Guipúzkoa, Clínica Rotger y Hospital Quirónsalud Miguel Domínguez.

También se produjo a lo largo del 2015 la integración de las cuatro empresas de servicios de prevención ajenos más prestigiosos de España (Prevención de Fraternidad Muprespa, Premap Seguridad y Salud, MC SPA Sociedad de prevención, y Universal Prevención y Salud, Sociedad de Prevención) lo que nos permitirá unificar y mejorar las políticas y servicios de prevención a las empresas y sus trabajadores.

Quisiera destacar y agradecer también en estas líneas, la capacidad de adaptación que han demostrado las personas que componen nuestra organización empresarial en la implementación de los nuevos sistemas y políticas que nos permitirán afrontar el reto de unificar las diferentes culturas empresariales, así como trabajar en la mejora eficiente de la gestión diaria de nuestros centros y cumplir con nuestro objetivo principal: ofrecer una atención integral al paciente desde la prevención y el tratamiento, y un acompañamiento a su familia a lo largo de todo el proceso asistencial. La implantación del portal al paciente es un claro ejemplo, ya que nos permite una continuidad asistencial, con atención 24 horas y una mejora, sin duda alguna, que consolida el trato y la cercanía del profesional sanitario al paciente y a las personas más cercanas de su entorno.

El eje del éxito de nuestras iniciativas son las personas y la mayor compensación es la satisfacción del paciente y de sus familiares. Por este motivo, trabajamos de forma constante por ofrecer nuestra capacidad, experiencia, competitividad, innovación y diversidad a su servicio. Afrontamos este reto con optimismo, contando con el talento y el compromiso de todos los trabajadores de nuestros centros, utilizando nuestro modelo de actividad basado en cuatro pilares fundamentales: una red de centros que ofrecen atención integral basada en unos fuertes valores; un férreo compromiso con la excelencia de los servicios que apuesta por la innovación; el cuidado de las personas de manera transversal y que va más allá de la mera actividad empresarial; y un plus de responsabilidad social global.

Uno de los grandes retos del 2015, que culminará a lo largo del 2016, es el nacimiento de la Universidad Corporativa de Quirónsalud con la intención de integrar, retener y atraer nuestro talento con la responsabilidad de formar a los futuros dirigentes de nuestra organización y, probablemente, del ámbito sanitario español. Por otro lado, la nueva definición del programa de formación "Trato y Tratamiento" se consolida con el objetivo de garantizar la mejor atención y tratamiento hacia el paciente y sus familias y se integra como parte sustancial de la política de Calidad basada en la mejora continua y en los principios de máxima calidad, siempre dirigida, en primera instancia, al paciente.

La culminación de nuestro compromiso social hacia el paciente y sus familias es la puesta en marcha de la **Fundación Quirónsalud** cuyo objeto social es la promoción de la salud y los hábitos saludables a través de tres áreas de actuación: la acción social, la educación y la gestión y promoción de la investigación. Esta es nuestra forma de contribuir a la mejora social participando y generando alianzas con las principales asociaciones de pacientes y entidades que luchan por dar visibilidad a enfermedades y necesidades básicas que requieren de nuestra plena atención con la intención de cubrir los espacios y vacíos donde las instituciones y estamentos actuales no logran llegar.

En el ámbito medioambiental, hemos mantenido los certificados ISO 14001 en 15 de nuestros hospitales y en nuestras empresas de servicios de prevención ajenos. Cuatro hospitales están en proceso de certificación y hemos implantado dinámicas de trabajo de acuerdo a la normativa actual, de manera que el sistema de gestión medioambiental del Grupo se vaya ampliando a la totalidad de centros de manera progresiva.

A lo largo del 2016 seguiremos generando valor y marcando tendencias en el sector de la Salud, con el horizonte puesto en la búsqueda constante del 'crecimiento colaborativo' en todos los espacios que conforman Quirónsalud y con el convencimiento que, en cada uno de nosotros, se encuentra la motivación diaria de trabajar con pasión y compromiso social, ofreciendo el mejor servicio y atención a nuestros pacientes y sus familias. Esta forma única y singular de hacer las cosas es la mejor manera de generar valor y contribuir a nuestro planeta, personas y beneficios.

Por esta razón, os invito a que conozcáis la base de nuestro trabajo durante el año 2015, que nos ha permitido prepararnos para afrontar adecuadamente nuestros retos futuros.

Recibid un fuerte abrazo,

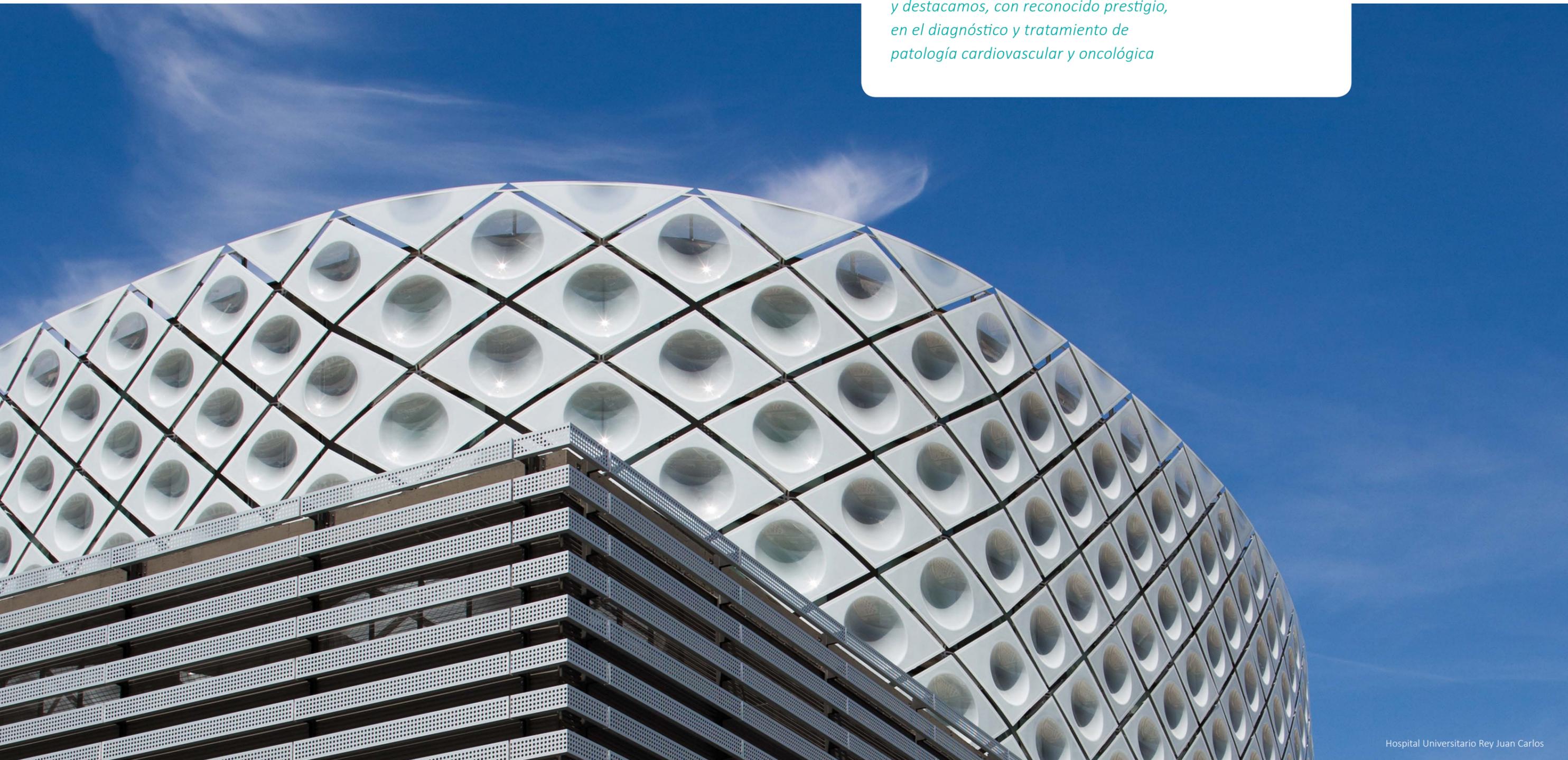


Presidente: Victor Madera

1. Presentación de la compañía

*Comprometidos con la salud persona a persona,
nacemos de la integración de los mejores hospitales y
las empresas de servicios de prevención ajenos de España*

*Cubrimos todas las especialidades médicas,
y destacamos, con reconocido prestigio,
en el diagnóstico y tratamiento de
patología cardiovascular y oncológica*





1.1 | Misión, visión y valores

Los valores de la compañía son los pilares que sustentan nuestra forma de actuar, trabajar y hacer las cosas. Nuestros valores parten de un nuevo concepto: La salud persona a persona

Nuestra misión

Cuidar la salud y el bienestar de las personas, poniendo a su disposición servicios sanitarios de máxima calidad, una moderna estructura hospitalaria y unos avanzados medios tecnológicos.

Buscamos desarrollar nuestra actividad con la máxima profesionalidad, respeto y eficacia a través de personal competitivo, vocacional y comprometido.

Damos una gran importancia y valor a la labor docente e investigadora, para transferir los resultados de nuestros avances al conjunto de la sociedad.

Y creemos que el eje en torno a que debe girar toda nuestra actividad es la persona. Por eso, **somos la salud persona a persona.**

Nuestra visión

- **Ser el Grupo hospitalario líder en España** y un referente a nivel europeo, siendo reconocidos por pacientes, profesionales médicos e instituciones como entidad de confianza y garantía de calidad asistencial.
- **Desarrollar un grupo líder de provisión sanitaria** con una identidad sólida y una imagen propia, que genere reconocimiento y orgullo de pertenencia.
- **Tener una red eficiente de centros y hospitales**, que ofrezcan una atención integral a las necesidades de todos los pacientes basada en la igualdad y el respeto, y sustentada en la excelencia asistencial, tecnológica y humana.
- **Gestionar los centros, empresas y servicios del Grupo de manera que creen valor** para la compañía a la vez que para la sociedad.
- **Colaborar con el Sistema Público** de Salud para tener una red eficiente de hospitales que satisfagan las necesidades de todos los ciudadanos.
- **Promover la innovación, la investigación y la docencia.**
- **Buscar la mejora constante de la calidad** en el equipamiento tecnológico, humano y asistencial de todos nuestros centros.

1.2 | Nuestra historia

Quirónsalud surge de la fusión de las compañías Quirón e IDCSalud, como resultado de la integración gracias a la compra por la empresa de capital riesgo CVC Capital Partners. Ambos grupos han centrado sus esfuerzos y recursos en un mismo objetivo: ofrecer a las personas una asistencia sanitaria marcada por la excelencia y la calidad. Esta visión situó a sus centros a la cabeza de la sanidad privada en sus respectivas regiones de origen (Castilla - La Mancha y Aragón).

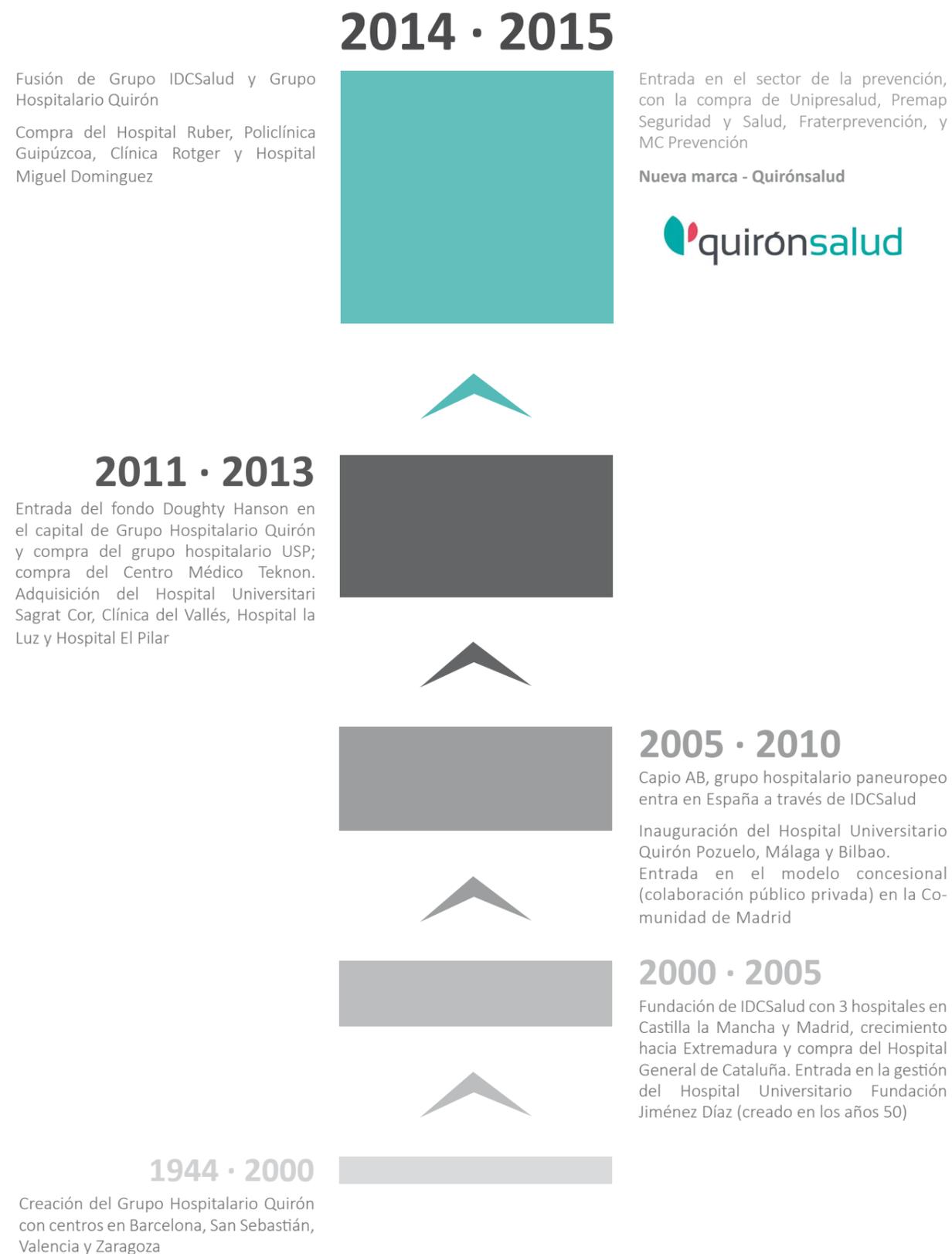
Ambas compañías se expandieron por el territorio español hasta formar en 2015 **uno de los grupos más importantes de Europa** en el sector salud. Esta consolidación se ha logrado gracias a la **adquisición de varios centros hospitalarios**: Hospital Ruber, Policlínica Guipúzcoa, Clínica Rotger, Hospital Miguel Domínguez y a la **integración de las cuatro empresas de servicios de prevención ajenos más prestigiosos de España** (Prevención de Fraternidad Muprespa, Premap Seguridad y Salud, MC SPA Sociedad de prevención, y Universal Prevención y Salud, Sociedad de Prevención). El Grupo Quirónsalud cuenta ahora con más de 600 centros de prevención en todas las comunidades autónomas y más de 4.000 profesionales que pueden acompañar a las empresas en la gestión eficaz de la prevención. En la actualidad la compañía cuenta con:

43 hospitales
7 hospitales universitarios
 presencia en **13** comunidades autónomas
 más de **90** centros sanitarios en toda España
4 empresas de servicios de prevención ajenos

DATOS de 2016

Contamos con más de sesenta años de historia como Grupo Hospitalario

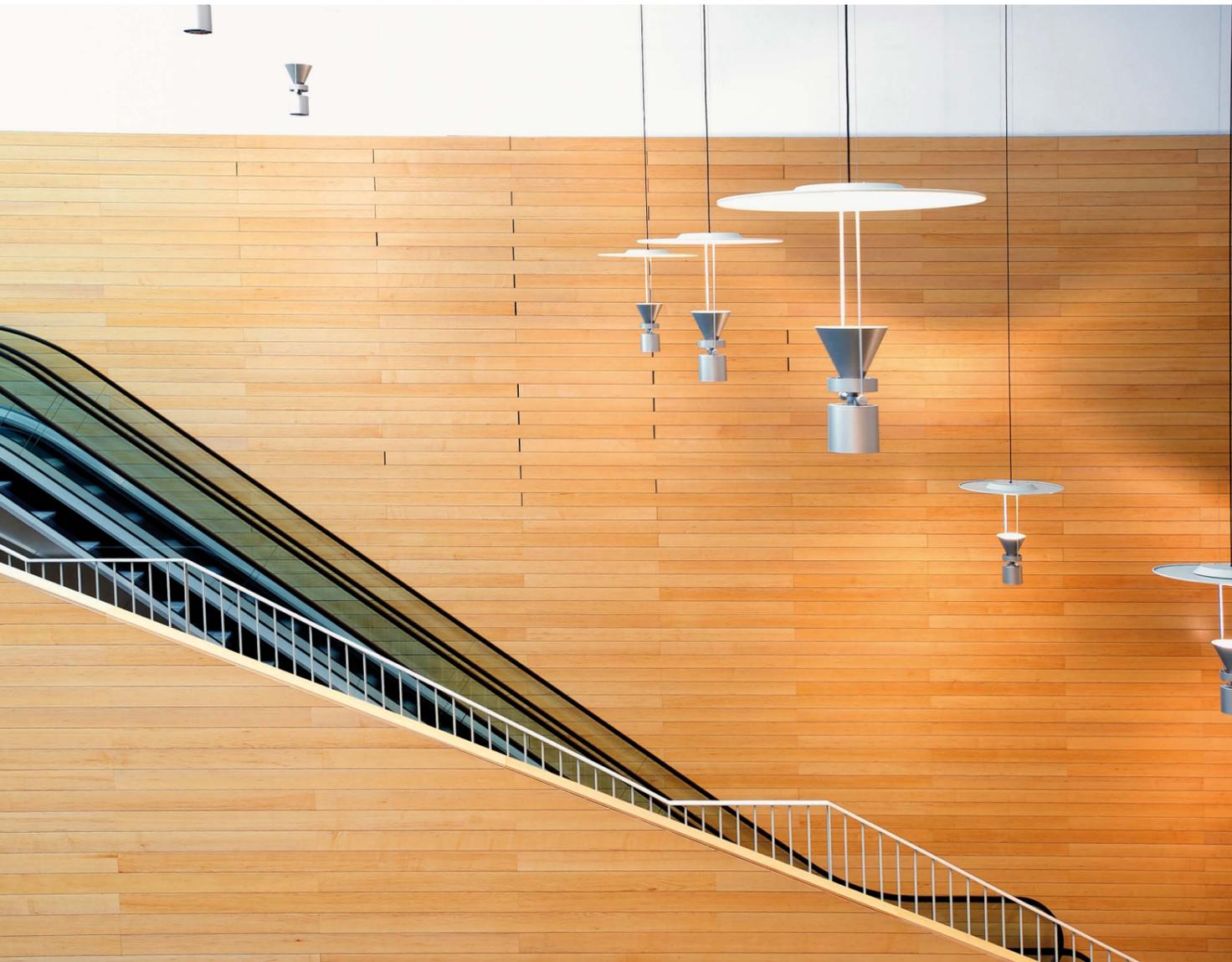
La historia de Quirónsalud empieza en el año 1944 con la creación de la Clínica Quirón en Barcelona, que nace de la colaboración de un grupo de profesionales médicos con la intención de proporcionar unos servicios sanitarios de calidad a la población local



1.3 | ¿Qué hacemos? Concepto integral de la salud desde la prevención al tratamiento

Tenemos como objetivo el entendimiento de la salud de forma integral, desde la prevención al tratamiento. Para ello, se ha procedido en los últimos años al desarrollo de una empresa que ha incorporado, junto a los servicios desarrollados en los hospitales y centros especializados por todo el territorio nacional, los servicios de prevención.

Cubrimos todas las especialidades médicas para ofrecer una atención integral al paciente desde la prevención al tratamiento



1.4 | Principales cifras e hitos de la compañía en 2015

Nuestras inversiones se han destinado tanto a la construcción de nuevos centros, como a la renovación tecnológica del equipamiento y la mejora de las instalaciones de los hospitales, permitiendo que la mayoría de nuestros centros se encuentren con sus infraestructuras reformadas y con un equipamiento de primer nivel.

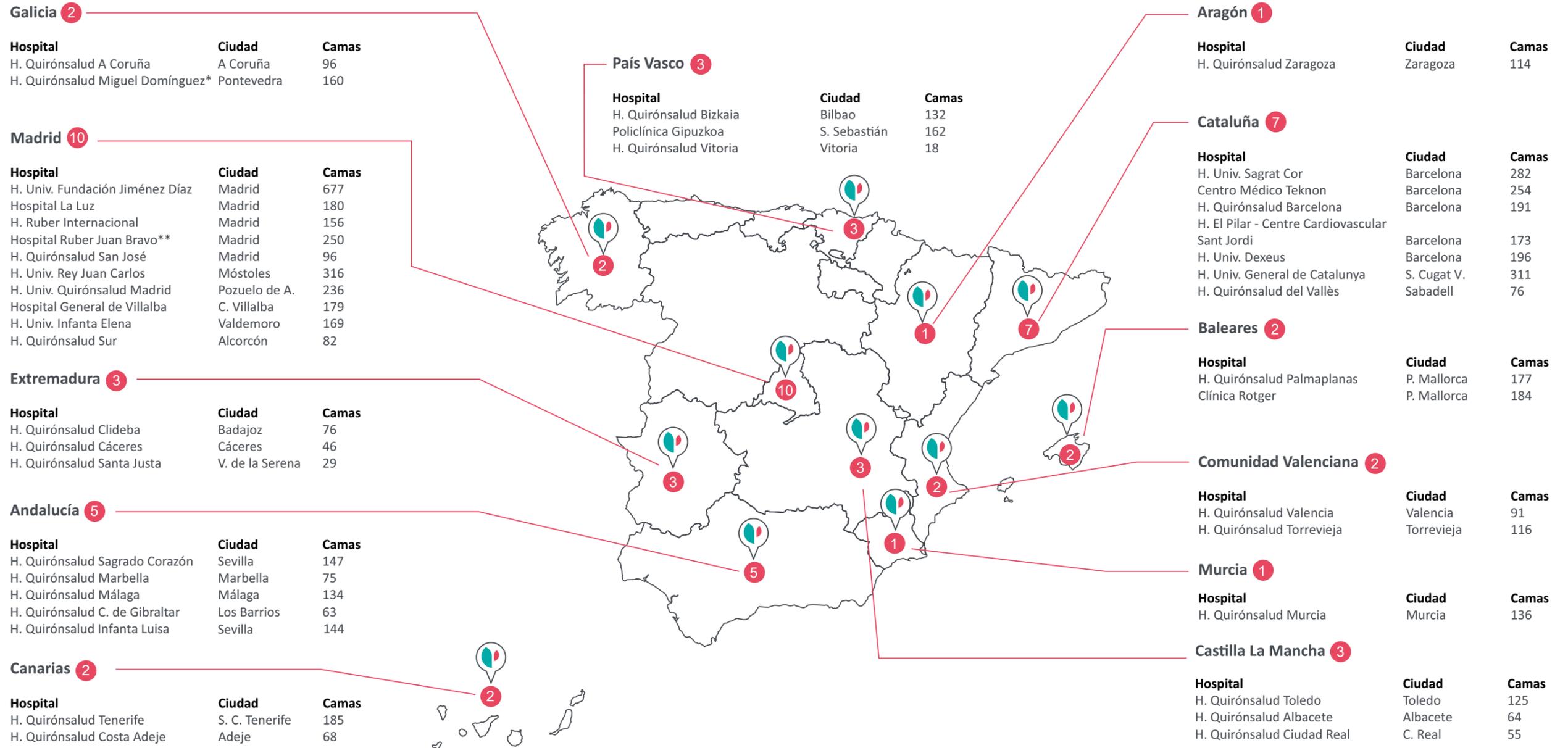
Ingresos consolidados: **2.184** millones de euros
+ de 700 millones de euros de inversión en los últimos 10 años
90 millones de euros inversión en red asistencial
6.421 camas
1.019.896 m²
768 quirófanos de cirugía robótica
374 quirófanos
768 puestos hospitales de día
354 puestos UCI adultos
265 puestos de despertar
181 puestos de reanimación
2.995 locales CEX
112 gabinetes procedimientos quirúrgicos ambulatorios
134 salas obstétricas
85 salas de endoscopia
112 puestos UCI y UCIN
62 boxes resucitación

1.5 | Nuestra red

Presencia nacional

43 Hospitales

DATOS de 2016



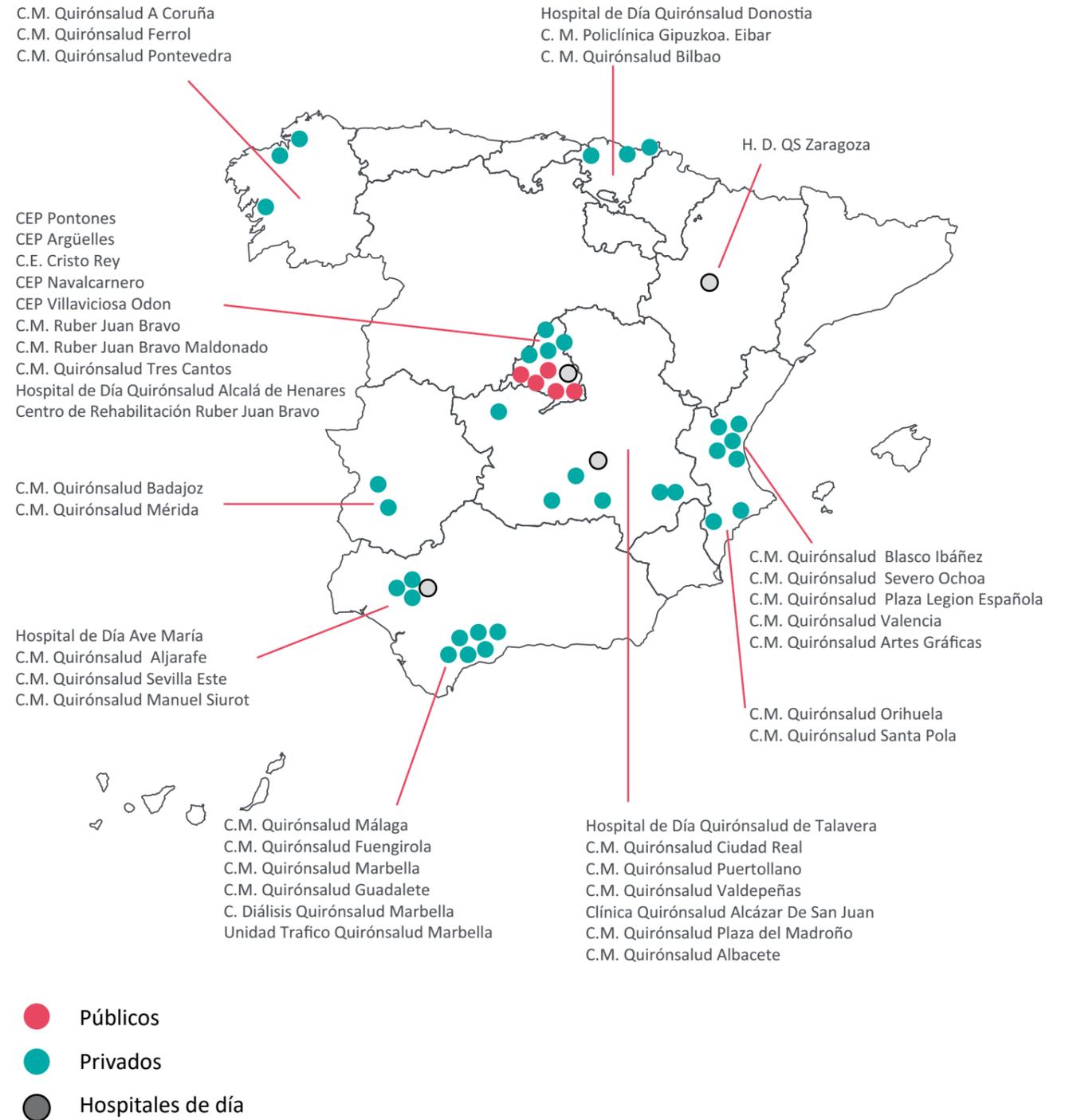
* Complejo hospitalario que comprende dos hospitales: Hospital Quirónsalud Miguel Domínguez e Instituto de Neuro-rehabilitación Quirónsalud Pontevedra

** Complejo hospitalario que comprende dos hospitales: Hospital Ruber Juan Bravo 39 y Hospital Ruber Juan Bravo 49



6 Hospitales de día y 33 centros médicos Quirónsalud

DATOS de 2016



Integración de la Fundación Sociedad y Empresa Responsable (SERES)



Quirónsalud forma parte de la **Fundación Sociedad y Empresa Responsable (SERES)**. El objetivo de ésta es que la acción social forme parte de la estrategia empresarial de las compañías. De esta manera, tanto la Fundación como las empresas adheridas a su proyecto trabajan para promocionar la integración de las personas con discapacidad, al igual que atienden a personas que se encuentran en riesgo de exclusión social, colectivos que se incrementan especialmente en situaciones de crisis.

La **Fundación SERES** impulsa la experiencia empresarial adquirida individualmente y facilita el aprendizaje y el intercambio de conocimiento de los socios con proyectos que respondan a necesidades concretas recogidas en sus respectivos planes estratégicos.



1.6 | ¿Qué nos hace sostenibles?

La gestión sostenible del negocio es un pilar fundamental de nuestra compañía, que se traduce directamente en nuestra misión y valores. Para tener éxito a largo plazo, debemos crear valor para la compañía y para la sociedad, y el eje en torno al que gira toda nuestra actividad es **la persona**, a través de un modelo de negocio que se basa en:

- Una red de **centros y hospitales que ofrecen una atención integral** a las necesidades de todos los pacientes.
- Un **compromiso con la calidad y la excelencia** en todos los servicios que proponemos.
- Una **apuesta por la innovación, la investigación y la docencia**.
- La **preservación y el cuidado del entorno** que nos rodea.
- Un empleo sostenible y de calidad.

En 2015, la compañía creó el área de RSC con el objetivo de integrar estas actividades en la estrategia del negocio. Uno de los principales retos que tuvo el área fue realizar un diagnóstico. Este diagnóstico consistió en una serie de análisis a las principales áreas de la compañía para identificar su visión de la RSC, conocer en profundidad el desempeño de la compañía y crear un plan para implementar la RSC de manera transversal. Toda esta labor ha permitido definir un plan de acción específico basado en las líneas estratégicas establecidas— NEXT 2016 –2018 con el objetivo de asegurar que la RSC son interiorizadas en todos los centros, empresas y servicios del Grupo.

2. Código Ético y de Conducta

A lo largo del año 2015 se ha aprobado un **Código Ético y de Conducta** para el conjunto de la compañía, que se ha dado a conocer a los centros hospitalarios. Nuestro Código Ético proporciona orientación a todos nuestros profesionales sobre su comportamiento en el desempeño de su trabajo y en las relaciones con pacientes, personal, proveedores, clientes y la sociedad en general. Para velar por el cumplimiento de este Código, tenemos previsto darlo a conocer al conjunto de la compañía y crear una serie de procedimientos y procesos en los distintos centros donde operamos.

El objetivo del mismo es tanto la prevención de delitos por parte de empleados como el desarrollo de un estándar ético de conducta común para todos. Asimismo, uno de los pilares del Código Ético es la privacidad y seguridad del paciente. Igualmente, el código contempla la ausencia de discriminación en los procesos de selección y promoción profesional, el respeto a los derechos humanos, al igual que un sistema transparente de trabajo con nuestros proveedores y clientes.



Prevención de acoso psicológico y violencia en el trabajo

Las compañías **Premap Seguridad y Salud** y **Unipresalud** han definido un procedimiento de gestión de conflictos y prevención del acoso psicológico y la violencia en el trabajo para asegurar una correcta gestión y tratamiento de cualquier reclamación relativa a todas las modalidades de acoso y violencia en el trabajo.



Hospital Quirónsalud Barcelona

3. Relación con grupos de interés y asuntos materiales

Adoptamos una actitud de escucha y diálogo cada vez más directo

3.1 | Grupos de interés de la compañía

Son aquellas personas, asociaciones y entidades que se ven influenciadas por las actividades de Quirónsalud o que tienen capacidad para influir en ellas. Es decir, consisten en los diferentes grupos que nos importan y con los que compartimos y hacemos extensivos nuestros valores a través de una relación fluida y de confianza. En Quirónsalud identificamos nuestros grupos de interés de la siguiente manera:

LOS PACIENTES	EQUIPO HUMANO	LA SOCIEDAD
<ul style="list-style-type: none"> · Pacientes actuales, potenciales y sus familias 	<ul style="list-style-type: none"> · Médicos y enfermeros/as · Personal asistencial · Personal no asistencial 	<ul style="list-style-type: none"> · Sociedad civil · ONGs y fundaciones · Asociaciones de pacientes · Medios de comunicación
PROVEEDORES	CLIENTES	LOS INVERSORES
<ul style="list-style-type: none"> · Productos farmacéuticos y material sanitario · Equipos médicos · Servicios 	<ul style="list-style-type: none"> · Administraciones públicas · Mutuas · Aseguradoras 	<ul style="list-style-type: none"> · Accionistas · Entidades financieras

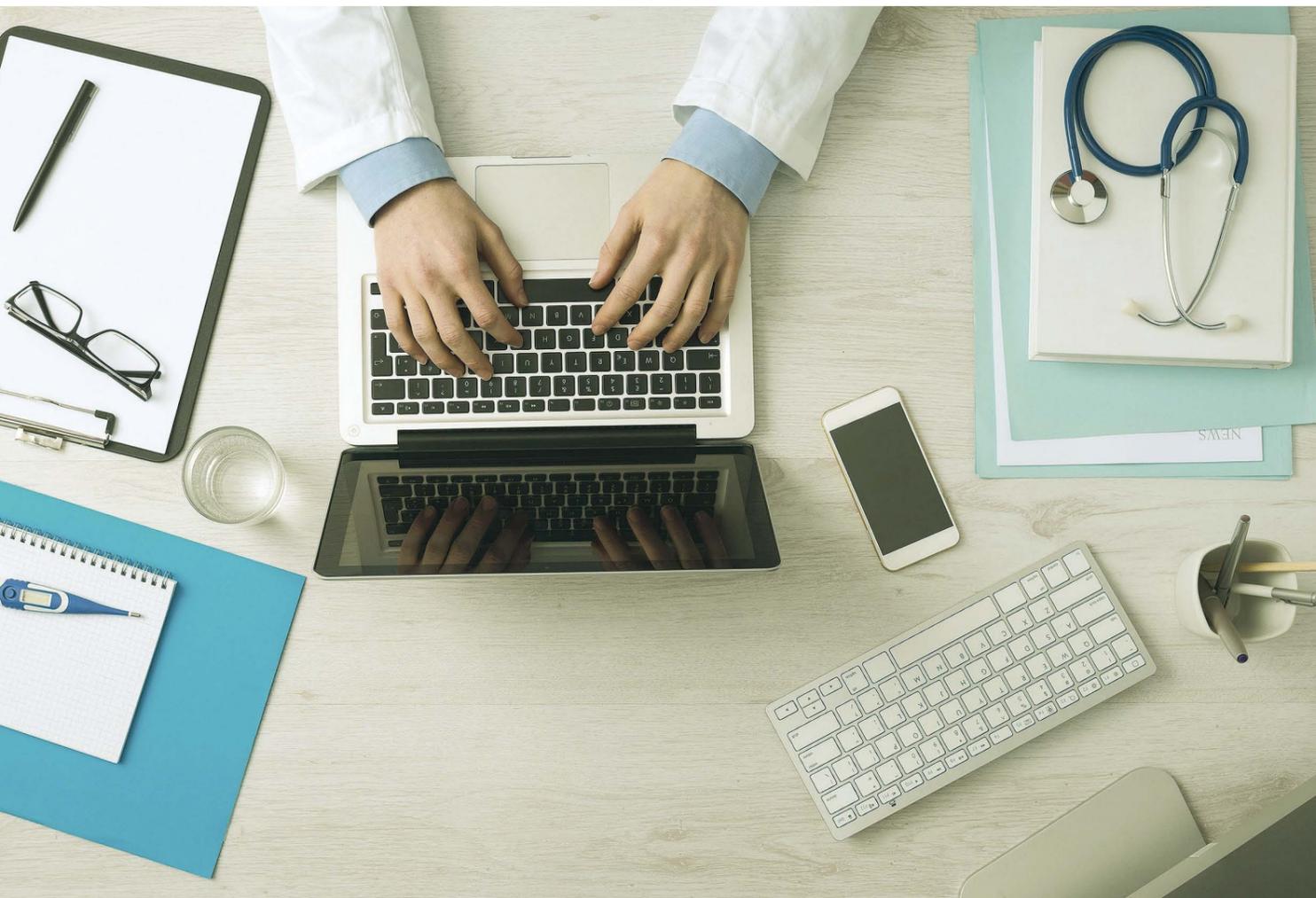
3.2 | Canales de comunicación

Adoptar una actitud de escucha y entablar un diálogo cada vez más directo con nuestros grupos de interés, según sus realidades, hace posible interactuar mejor con cada uno de ellos y comprender sus prioridades y expectativas. Ser capaz de ponerse en el lugar del otro cobra especial importancia pues aporta nuevo sentido a la manera en que entendemos nuestra actividad y nos nutre de razones que enriquecen nuestra cultura organizacional: nos ofrece una perspectiva más amplia acerca de cómo actuar con antelación sobre aquellos asuntos que afectan a nuestros grupos de interés, nos exige mayor esfuerzo para afianzar nuestros compromisos y nos permite identificar oportunidades para mejorar nuestro desempeño y generar valor, ahora y en el futuro, a los grupos con los que compartimos espacio en la sociedad.

Como en toda relación, se han generado diversos canales de comunicación con nuestros grupos de interés, tanto formales como informales. Cada canal constituye una manera de aproximarnos a cada uno de nuestros grupos de interés, contribuyendo a auscultar de manera continuada sus necesidades y seguir los cambios que tienen lugar en su contexto.

Redes sociales

Para dar respuesta a las necesidades informativas en salud de los pacientes, Quirónsalud está también presente en el entorno digital. Los perfiles sociales actuales se integran con el nuevo nombre de marca, de forma que la compañía facilita consejos saludables a través, entre otros, de Twitter, YouTube, Facebook y LinkedIn.



PACIENTES Y SUS FAMILIAS

Existe una relación directa y cada vez más fluida entre el paciente y el profesional sanitario. Durante 2015, hemos establecido **sistemas para mejorar la gestión de las necesidades** que emergen a lo largo del tratamiento **y sistemas para evaluar de manera constante su satisfacción**. También se difunden contenidos a través de notas de prensa, apariciones en medios de comunicación, y redes sociales (Twitter, Facebook, YouTube y LinkedIn). Como novedades, hemos mejorado nuestra página web para que contenga toda la información disponible sobre nuestros servicios y los médicos que trabajan en nuestros hospitales. Asimismo, a lo largo de 2015, se ha desarrollado el proyecto de **Portal del Paciente** para una nueva forma de relacionarse (para más información, ver el capítulo "Salud centrada en la persona").

CLIENTES: ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Mantenemos una **comunicación constante** con las administraciones públicas. Además, cada año, los hospitales en modelo de concesión emiten un **informe anual de actividad** que resume todos los datos clínicos requeridos, al igual que los avances y logros conseguidos durante el año.

CLIENTES: MUTUAS Y ASEGURADORAS

Mantenemos un contacto continuado con las mutuas y empresas aseguradoras, comunicando cualquier novedad en los procesos y necesidades con respecto al tratamiento, la cobertura y los precios de los servicios, resolución de incidencias y actualización del catálogo de prestaciones.

MÉDICOS, ENFERMEROS Y PERSONAL ASISTENCIAL

En los centros se cuenta con **los comités de dirección en los que está integrado el personal médico y asistencial** gracias a la dirección médica, la dirección de enfermería. Para cualquier cambio que afecte a la plantilla y/o actividad asistencial, se organizan sesiones específicas con el personal y los médicos.

PERSONAL NO ASISTENCIAL

Desde 2015, todo nuestro personal tiene acceso a la intranet corporativa que recoge todas las novedades en materia de Recursos Humanos al igual que campañas divulgativas de prevención y medio ambiente. Asimismo, cada centro tiene un equipo de Recursos Humanos para asegurar un diálogo continuo con nuestros profesionales.

PROVEEDORES

Desde 2015, hemos establecido la **central de compras corporativa** para mejorar la coordinación y la relación con nuestros proveedores clave, para nuestros productos de material sanitario y medicamentos (para más información, ver el capítulo "Proveedores").

INVERSORES Y ENTIDADES FINANCIERAS

Nuestro único accionista es la sociedad CVC Capital Partners. A través del Comité de Dirección, mantenemos un contacto continuo con nuestro accionista para conocer sus puntos de vista e informarle de la gestión y las actuaciones de la compañía. De manera periódica, reportamos sobre nuestro desempeño financiero y no financiero.

SOCIEDAD CIVIL, ONGS, FUNDACIONES, ASOCIACIONES DE PACIENTES, MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Tanto la Fundación Quirónsalud como el departamento de RSC, así como los responsables de continuidad asistencial mantienen un **diálogo permanente con las asociaciones de pacientes** para entender mejor las necesidades concretas de nuestros pacientes (para más información, ver el capítulo "Acción Social"). La empresa pertenece a asociaciones sectoriales y a fundaciones de desarrollo de la RSC tales como Forética o Fundación SERES. Desde el departamento de comunicación se trabaja de forma integral para mantener abiertos canales de comunicación con los medios tanto nacionales como locales.

3.3 | Identificación de asuntos relevantes

El contenido de la **Memoria de RSC 2015** se ha establecido a partir de un análisis de materialidad, teniendo en cuenta los diversos temas que preocupan a nuestros grupos de interés. Estos temas han sido agrupados dentro de categorías más amplias, o asuntos, teniendo en cuenta los ámbitos de la actividad de Quirónsalud que están más estrechamente relacionados con RSC: la salud centrada en la persona, nuestro equipo humano, nuestra preocupación por la sociedad, la investigación y generación de conocimiento, el aprovisionamiento de productos y servicios, el respeto por el entorno y la gestión de activos tangibles e intangibles.

Estos ámbitos de actividad de Quirónsalud relacionados con RSC han sido definidos a través de entrevistas a los responsables corporativos de las diferentes áreas de la compañía, lo que permitió hacer un primer análisis sobre la manera en que se articula en cada ámbito de actividad y en los diferentes territorios de la compañía.

Posteriormente, se han tenido en cuenta los aspectos de la **Guía G4 de Global Reporting Initiative** que están vinculados con los impactos de la actividad de Quirónsalud, para clasificar los asuntos de RSC potencialmente relevantes que habían sido previamente identificados. La relevancia de cada uno de estos asuntos ha sido contrastada con la opinión de prescriptores del sector salud y con las tendencias del sector a nivel internacional, evaluando los asuntos de RSC en cada uno de nuestros ámbitos de actividad para finalmente determinar nuestros asuntos relevantes en materia de RSC:

ASUNTOS

• ECONÓMICOS

1. Desempeño económico
2. Compras a proveedores locales
3. Compras y proveedores
4. Gestión de marca

• MEDIOAMBIENTALES

5. Consumo de energía y emisiones de CO₂
6. Gestión de residuos
7. Consumo de agua
8. Sistemas de gestión medioambiental

• LABORALES

9. Empleo de calidad
10. Salud y seguridad en el trabajo
11. Formación y educación del equipo humano
12. Diversidad e igualdad de oportunidades
13. Conciliación

• SOCIALES Y DE ATENCIÓN SANITARIA

14. Acción social
15. Transparencia de los servicios
16. Seguridad de la atención médica al paciente
17. Información al paciente sobre el tratamiento médico
18. Satisfacción del paciente
19. Eficiencia en la prestación de los servicios
20. Privacidad de la información del paciente
21. Marketing responsable
22. Cumplimiento regulatorio en la prestación de los servicios
23. Investigación médica y Docencia

Estos asuntos fueron evaluados tanto desde la perspectiva de los grupos de interés como desde la perspectiva de la propia compañía. Para ello se creó un comité de trabajo, del que han formado parte todas las áreas de Quirónsalud. En las sesiones de trabajo de este comité se ha evaluado y consensado la materialidad de los aspectos definidos como relevantes y se han priorizado los contenidos a incorporar en la Memoria de RSC.

El resultado de este trabajo se resume en la siguiente matriz de materialidad:

Los aspectos relacionados con la calidad del servicio y la satisfacción del paciente son los más relevantes para nuestra compañía. Para ello, nuestro informe trata de explicar las principales actividades llevadas a cabo por la compañía para satisfacer las necesidades de sus pacientes, apostando por la innovación tecnológica, la formación y excelencia de los profesionales.



4. Salud centrada en la persona

Creemos que la personalización y el trato cercano son el futuro de la medicina y sólo así, de persona a persona, podemos construir una compañía líder en nuestro sector



El Grupo continúa en su apuesta decidida por potenciar la calidad y la seguridad clínica en sus centros. Esto se traduce en varios compromisos: **asegurar un nivel de excelencia en la atención y seguridad al paciente** contando con las nuevas tecnologías, asegurar que el paciente tenga la información adecuada sobre el tratamiento médico, **garantizar la eficacia** en la prestación de servicios a través de la monitorización y mejora continua, **proteger los datos del paciente**, ser transparente tanto con el paciente y sus familiares como con los clientes y **garantizar la satisfacción del paciente** a través de sistemas de medición de la satisfacción y la introducción continua de mejoras gracias a la inclusión de **procesos innovadores y la participación en proyectos de investigación**.

4.1 | Asegurar un nivel de excelencia en la atención al paciente y sus familiares

En Quirónsalud, tenemos una visión de la medicina basada en la personalización, la cercanía y la conexión con el paciente. Como continuación de las adquisiciones que se han venido realizando en los últimos años, se ha llevado a cabo un intenso trabajo orientado a integrar todos los hospitales, estandarizando los principales protocolos y procesos de atención asistencial y sistemas de información, además de establecer políticas corporativas homogéneas de seguridad clínica. Este proceso de integración nos ha permitido identificar buenas prácticas y oportunidades de mejora en la prestación de nuestro servicio.

A raíz de este ejercicio, se han llevado a cabo programas de integración para asegurar que todos nuestros centros y hospitales trabajen con el mismo nivel de excelencia enfocado al paciente. La nueva **Política Integrada de Calidad**, basada en la mejora continua y los principios de calidad total. Asimismo, para potenciar una cultura común que permita una atención del más alto nivel al paciente y sus familiares, se desarrolló el programa de formación **“Trato y tratamiento”** dirigido a todos nuestros empleados.

Nada es comparable al poder del trato persona a persona, garantizamos la mejor atención y trato al paciente



Impulsando el cambio: Trato y tratamiento

El objetivo principal de este programa es garantizar la mejor atención y trato al paciente, potenciando una cultura de trabajo orientada a la mejora con el fin de responder de manera eficaz a las necesidades, exigencias y expectativas del paciente y sus familiares.

Para ello, se ha definido un amplio abanico de herramientas y formaciones, que van desde la escucha y empatía hacia el paciente, hasta la puesta en práctica de la misión y visión de la compañía, para ayudar a cada uno de nuestros profesionales a desarrollar y poner en práctica habilidades dirigidas a ofrecer la mejor atención y trato al paciente. Hemos de estar orgullosos de la tecnología de la que disponemos pero nada es comparable al poder del trato.

Para asegurar que el contenido de la formación esté orientado a las expectativas de nuestros pacientes, se han realizado una serie de focus group en los distintos centros de la compañía para entender los puntos críticos y las áreas de mejora en la prestación de nuestros servicios de asistencia sanitaria. Asimismo, para el seguimiento de los resultados se ha implantado

el programa de Paciente misterioso (Mystery Patient), el Net Promoter Score.

La formación se inició en 2010, con un programa piloto en el Hospital Quirónsalud Toledo. Más de 3.000 personas han sido formadas a lo largo de 2015, tanto en los servicios corporativos como en los centros hospitalarios.

Este programa nos ha permitido compartir con los centros el nivel de compromiso y calidad que deseamos como compañía. Ha sido una herramienta esencial para integrar e impulsar el cambio en la organización, en un periodo de transición con la integración de nuevos centros con distintos orígenes y trayectorias.

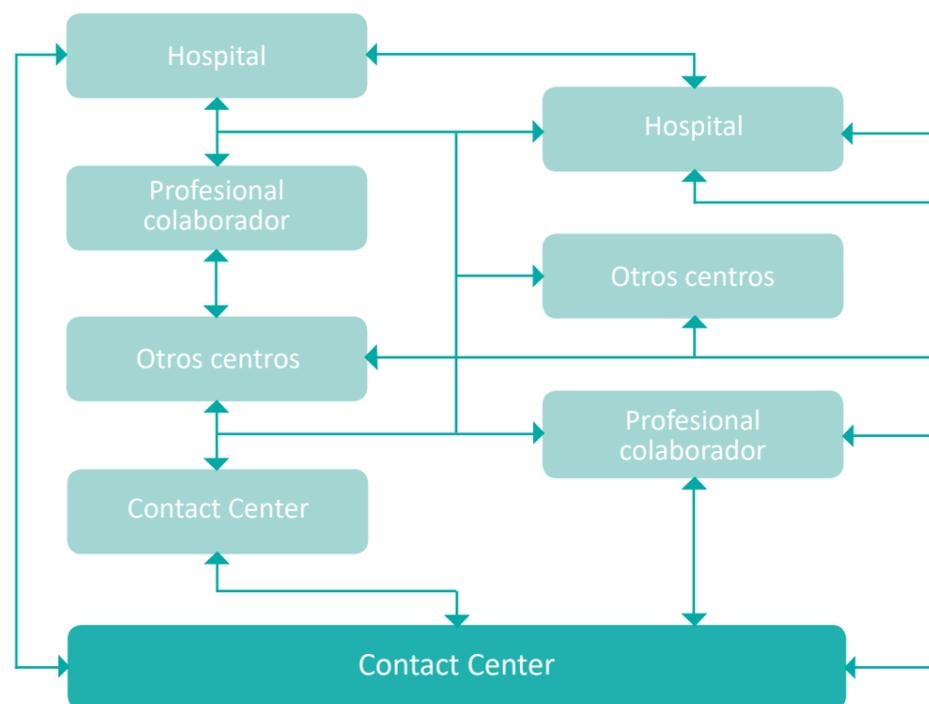
Este programa es dinámico y se adapta a los resultados que obtenemos de las encuestas de satisfacción y a los feedbacks continuos que recibimos de nuestros pacientes. En 2016, se iniciará una segunda fase con la introducción de manuales de buenas prácticas para puestos de trabajo específicos y la creación de un programa para establecer formadores internos en cada uno de nuestros centros y hospitales.



MODELO DE SERVICIOS



ORGANIZACIÓN



Portal del paciente

Hemos desarrollado el proyecto de portal del paciente. Supone un cambio de modelo asistencial gracias a las tecnologías de la información, pasando de una gestión de citas presencial del 100% a una atención combinada con la ayuda de las tecnologías, proporcionando una mayor rapidez en la atención adecuada a cada situación concreta.

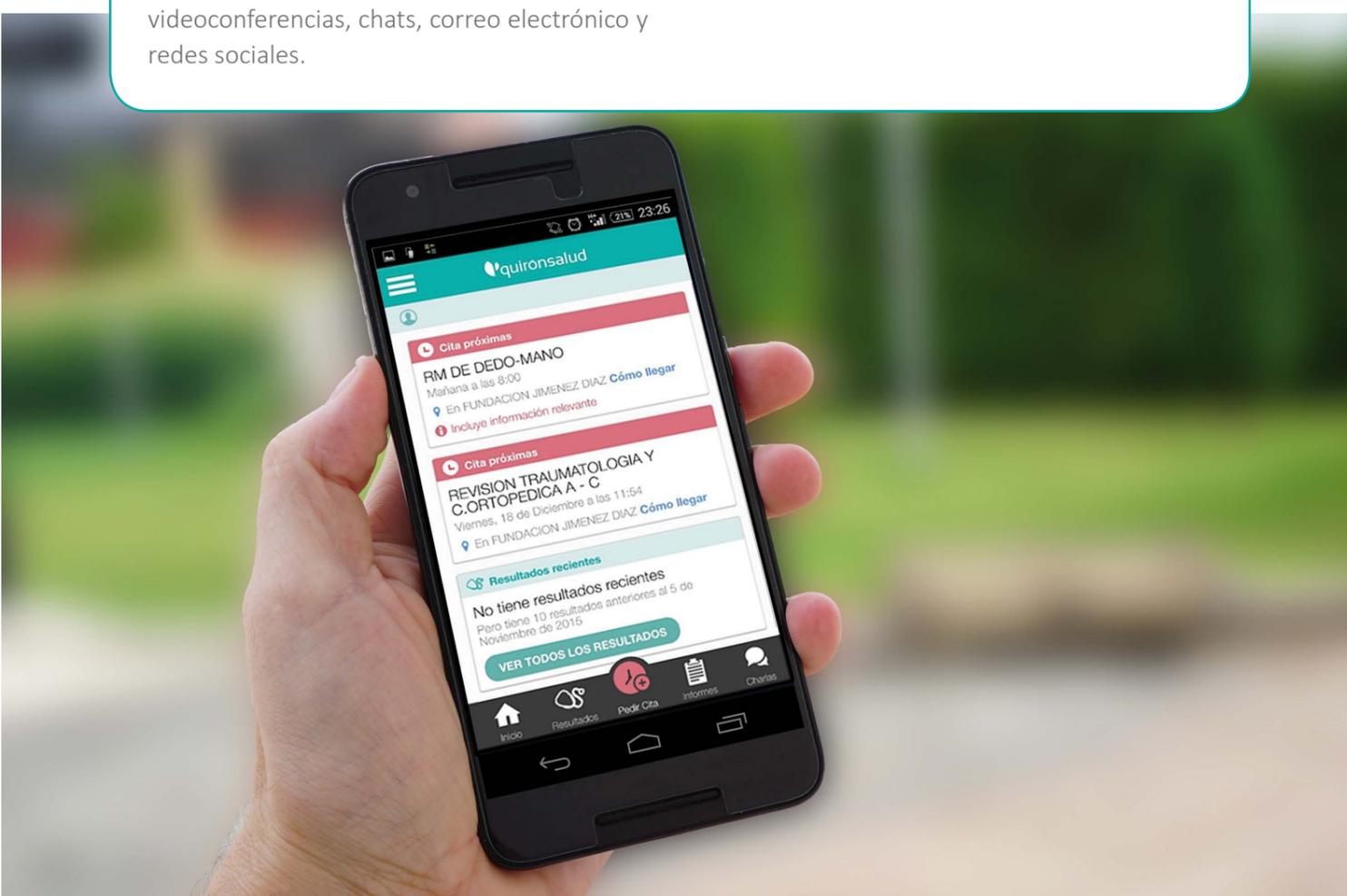
A través de la web y App accesibles para iOS y Android se pueden acceder a resultados y pruebas de imagen, gestión de citas y visitas a especialistas y a servicios no presenciales.

Para el desarrollo del proyecto, que se inició en enero del 2015, se crearon las aplicaciones y una página web específica: www.quironsalud.es/es/portal-paciente para poder desarrollar la interacción con el paciente gracias al portal, aplicaciones para smartphones, servicios de contact center, videoconferencias, chats, correo electrónico y redes sociales.

Paralelamente, se rediseñaron circuitos asistenciales para la adecuación de las agendas o la introducción de nuevas formas de comunicación con el paciente.

Los objetivos se van cumpliendo con una mejora en la calidad percibida de los pacientes y en la satisfacción por los servicios, en los resultados clínicos (con mayor control de la enfermedad crónica y de la adherencia al tratamiento), un aumento de la satisfacción de los profesionales y una optimización de los recursos.

Es un proyecto que se está implantando en todos los centros del Grupo Quirónsalud, entre ellos con el Hospital Universitario Jiménez Díaz que ha tenido a lo largo del 2015 más de 3.000 procesos no presenciales atendidos. Se continúa en el desarrollo integrando nuevos centros y pacientes.



4.2 | Asegurar la información adecuada al paciente sobre el tratamiento médico

Queremos asegurarnos que todos nuestros pacientes tengan la información necesaria para facilitar la toma de decisiones. Se analiza la información asociada al tratamiento al paciente a través de dos vías:

1. Indicadores de centro, a través de cortes de historia clínica¹, donde se revisa la completitud de los informes, tanto los evolutivos como de alta que se entregan al paciente (información de tratamiento y recomendaciones al alta)
2. Durante los procesos de auditoría interna y externa anuales, se incluye el análisis de las historias clínicas, contrastándolo con la información facilitada al paciente

Por otra parte, desde 2012, uno de los principales objetivos en los centros de la compañía ha sido la mejora en el seguimiento y la aplicación de los procedimientos relativos a los consentimientos informados, tanto en tiempo y forma. Para ello, hemos definido un indicador de seguimiento que nos permite medir su correcto cumplimiento y se han implementado diferentes iniciativas. Entre éstas, cabe destacar que hemos puesto a disposición tablets para la firma digital y aumentado las horas de formación al respecto a nuestros profesionales sanitarios. Asimismo, hemos establecido el sistema de cortes de historias clínicas que permite revisar el desempeño de cada centro y detectar oportunidades de mejora. Según los resultados de la última auditoría, un 93% de las historias clínicas han sido realizadas correctamente.

1. El corte de historia clínica consiste en escoger en un momento determinado el conjunto de las historias y comparar historias en un mismo momento en distintos centros y su nivel de completitud.

4.3 | Garantizar la seguridad del paciente

La seguridad del paciente es una de nuestras prioridades y para ello hemos implementado una red global de equipos asistenciales y de calidad para verificar que cada uno de nuestros centros cumple con nuestro nivel de exigencia. En 2015, se establecieron una serie de objetivos:

- Definir la Estrategia Corporativa de Seguridad de Paciente
- Definir la Estrategia Corporativa para la prevención de infecciones intrahospitalarias
- Realizar rondas de seguridad por parte de las direcciones en los servicios críticos
- Incrementar aún más la implicación del personal en la higiene de manos
- Aumentar el número de pacientes identificados de forma activa
- Mejorar la implantación del listado de verificación quirúrgico

En algunos centros, como el Hospital Quirónsalud Tenerife, el Hospital Quirónsalud Sur y el Centro Médico Teknon, se realizaron programas específicos de formación e incidencia para hacer más estrictos los procedimientos en el lavado de manos, creándose para ello una campaña de comunicación interna y externa.

Comités éticos asistenciales

En varios centros se dispone de comités éticos asistenciales formados por distintos profesionales que estudian los casos que plantean dudas éticas e intentan dar respuestas desde un concepto multidisciplinar y atendiendo a los principios de la bioética.

Igualmente, el Grupo Quirónsalud cuenta con varios **Comités de Ética en Investigación Clínica** (CEIC) en los Centros Ruber, Centro Médico Teknon, Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz y Hospital Universitario General de Cataluña, al tratarse de centros con una gran volumen de ensayos clínicos, reconocidos por las Comunidades Autónomas en cada uno de los casos, son también centros de referencia para otros centros.



2º Seminario Internacional de Seguridad del Paciente y Excelencia Clínica. Aula Magna. Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz. Grupo Quirónsalud. Mayo 2015

Seminario internacional de seguridad del paciente y excelencia clínica y Premios a las mejores iniciativas en seguridad del paciente

En 2015, se organizó el **2º Seminario Internacional de Seguridad del Paciente y Excelencia Clínica** para debatir los últimos avances nacionales e internacionales en calidad asistencial y seguridad del paciente. Se repite anualmente para impulsar la puesta en marcha de mejoras que contribuyan a una práctica asistencial más científica, humana, segura, eficiente, sostenible y responsable, en beneficio de los pacientes.

Se convocó la **1ª edición del Premio a las Mejores iniciativas en Seguridad del Paciente**, de este modo se fomenta el desarrollo de prácticas seguras para los usuarios y profesionales de la sanidad, reconociendo a los mejores proyectos de los últimos dos años. Los aspirantes fueron centros sanitarios, instituciones relacionadas con la sanidad, asociaciones científicas y asociaciones de pacientes, entre otras.

Los **proyectos ganadores** fueron anunciados el 28 de mayo y fueron seleccionados entre 85 concursantes.

- El **primer premio** fue el proyecto presentado por Maria Teresa Conde de la Dirección general de Osakidetza, titulado **'Historial farmacoterapéutico único por paciente en Osakidetza'**
- El **segundo premio** fue el **"Impacto de la implantación de protocolos de tratamiento con medicamentos de alto riesgo en el paciente crítico"**, presentado por Teresa Bermejo Vicedo como Investigadora Principal, del Hospital Universitario Ramón y Cajal de Madrid.
- El **tercero "Seguridad durante la terapia intravenosa en neonatología"** presentado por José Luis Leante Castellanos como Investigador Principal, del Hospital General Universitario Santa Lucía de Cartagena.

2015 EN NÚMEROS

Principales divisiones y áreas de atención médica en los hospitales de la compañía

| 31 · 12 · 2015 |

camas disponibles	6.257
quirófanos	374
UCI / UCIP / UCIN	466
salas de parto / UTPR	83
gabinetes procedimientos quirúrgicos ambulatorios	112
Da Vinci operativos en España	28
% de Da Vinci operativos en España	18%
estancias hospitalarias	1.362.749
consultas	5.939.791
primeras consultas	2.857.897
consultas externas	6.393.018
IEMA _índice de Estancia Media Ajustado en 2015 (días)	4,34
urgencias atendidas	2.152.985
% de urgencias ingresadas sobre atendidas	5,77 %
altas de hospitalización	319.145
cirugías realizadas	323.962
pacientes de hospital de día	168.106
partos	21.543
partos por cesárea	7.136

4.4 |
Ofrecer una atención integral a las
necesidades de todos los pacientes
y aportar soluciones
innovadoras y personalizadas

*Uno de nuestros principales objetivos
es poner las últimas tecnologías
al servicio del paciente
para conseguir una mejora en la calidad de vida,
de una manera sencilla y práctica,
contribuyendo asimismo a la eficiencia del sistema sanitario*



Servicios personalizados para extranjeros

Hemos lanzado el servicio integrado “*International Patient Service*”, que ofrece la posibilidad de tener acceso a un equipo de asesores multilingües, procedentes de distintos países, que atiende personalmente a cada paciente extranjero interesado en ser tratado en la red hospitalaria Quirónsalud.

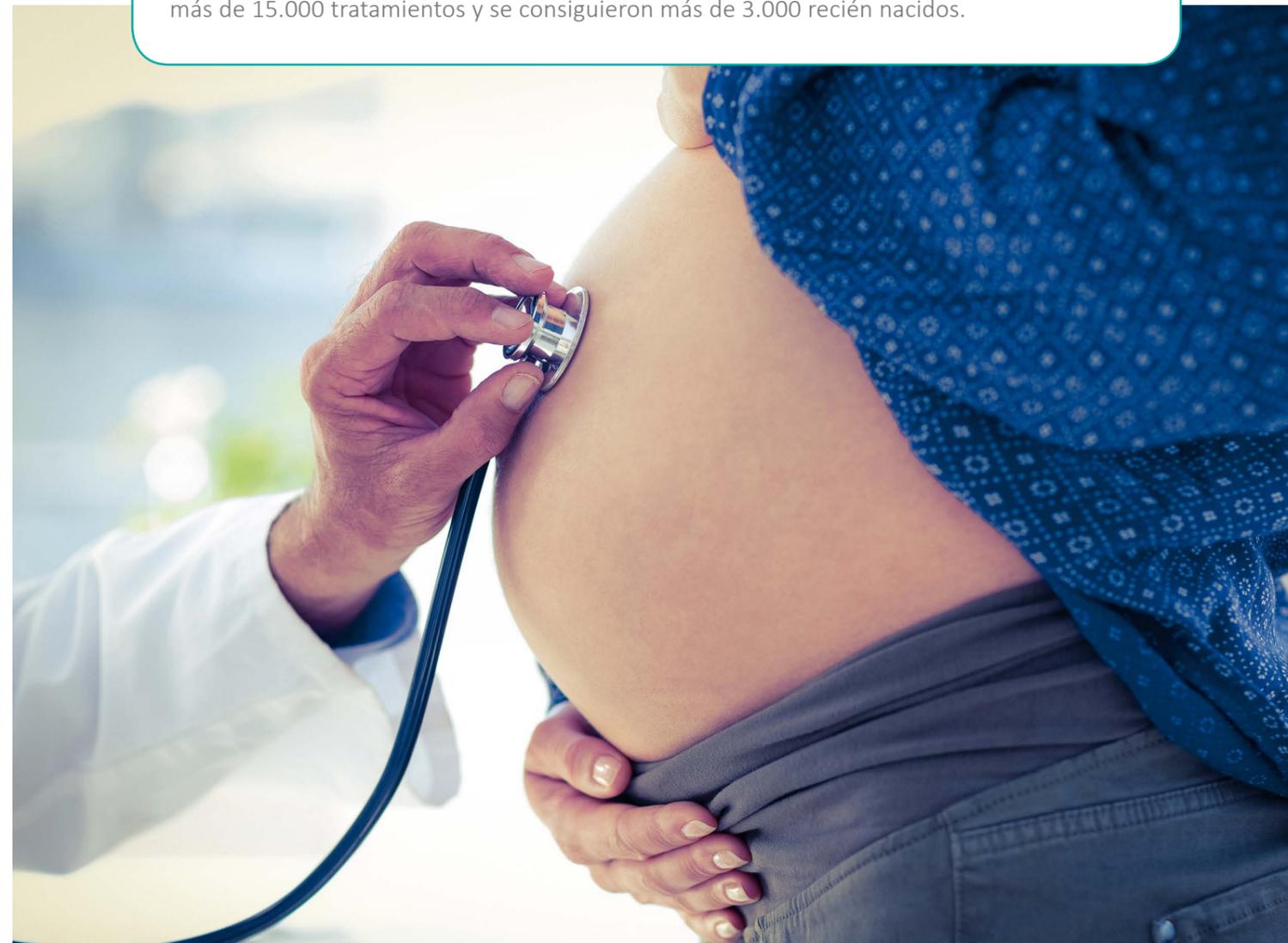
El equipo de asesor está formado para gestionar, en idiomas como el inglés, el ruso, el chino o el árabe, las necesidades asistenciales, administrativas o de acomodo de los pacientes durante toda su estancia, adaptando la misma a las costumbres culturales propias de cada caso.

Contamos con la tecnología más avanzada para asegurar que nuestros pacientes tengan una prestación sanitaria de máxima calidad

4.5 | La tecnología más avanzada

Novedosa tecnología que permite reducir al 5% las probabilidades de embarazo gemelar

El Hospital Quirónsalud Zaragoza ha incorporado una nueva prueba que permite detectar qué embriones tienen una mayor probabilidad de alcanzar un desarrollo óptimo y, por lo tanto, una mayor capacidad para generar un embarazo. La selección de los mejores embriones permite reducir hasta un 5% las probabilidades de embarazo gemelar en aquellos casos en los que no se desee. En Aragón, se realizan más de 1.500 ciclos de fecundación in-vitro y alrededor del 20% presentan un embarazo múltiple, frente al 2% logrado de forma natural. Este es uno de los ejemplos de integración de la innovación en la actividad asistencial en nuestra red formada por 21 centros altamente especializados. Éstos son referencia internacional, reflejo del gran nivel científico y técnico del que disponen nuestros centros. Sólo en 2014 realizamos más de 15.000 tratamientos y se consiguieron más de 3.000 recién nacidos.



Técnica pionera en el diagnóstico de cáncer de pulmón

Los servicios de neumología del Hospital Quirónsalud Marbella y del Hospital Quirónsalud Málaga han puesto a disposición de sus pacientes un procedimiento diagnóstico de última generación: la ecobroncoscopia (EBUS), con la que se combina la fibrobroncoscopia tradicional con la ecografía. Según el doctor José María Ignacio, jefe de servicio de neumología del Hospital Quirónsalud Marbella, "el avance en cuanto al uso de este ecobroncoscopio es tal ya que posibilita diagnosticar de forma rápida el cáncer de pulmón y determinar el estadio del mismo, al obtener de forma precisa una muestra por punción de los ganglios linfáticos hiliares y mediastínicos. El uso de la ecobroncoscopia revoluciona el diagnóstico del cáncer de pulmón al evitar técnicas quirúrgicas más costosas e invasivas y por su estadiaje de alta precisión.



An initiative of
Fundación Jiménez Díaz University Hospital

Unidad de oncología multidisciplina *Oncohealth Institute*

A lo largo del 2015 se llevó a cabo en el Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz, la creación del Instituto de Oncología, *Oncohealth Institute*, del que forman parte más de un centenar de profesionales. Este instituto se ha formado gracias a la integración de los equipos de oncología. Esto permite una gestión del caso de forma unitaria con una atención más personalizada del paciente, integrando todas las necesidades que se precisan para su atención. Junto con estos cambios, se continuó con los proyectos de investigación, entre los que destaca especialmente la participación en el proyecto de Detección precoz de cáncer de pulmón mediante TAC de baja intensidad, cuyo objetivo es el aumento de supervivencia, a través de una investigación desarrollada por diferentes centros.

Igualmente, se ha dotado al equipo de nuevos materiales, como el 2º Acelerador lineal (*Synergy Agility*), con una inversión de 2 millones de euros, para el uso del Servicio de Radioterapia del Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz (HUFJD), uno de los pioneros en España. Este acelerador lineal de última generación permite aplicar radioterapia individualizada contra el cáncer ajustando al máximo el tratamiento a las características concretas del tumor de cada paciente. Esta plataforma se suma a la ya incorporada en 2013 para realizar una radioterapia adaptada a cada patología y a las peculiaridades de cada paciente de cáncer.

La incorporación de esta tecnología de última generación ha hecho posible que el Servicio de Oncología Radioterápica del HUFJD haya ampliado sus servicios, ofreciendo a los pacientes nuevas técnicas especiales como la radioterapia esterotáctica cerebral, también conocida como radiocirugía, para el tratamiento de metástasis cerebrales y malformaciones arteriovenosas; y la radioterapia esterotáctica corporal (SBRT) para el tratamiento de tumores pulmonares precoces, metástasis (pulmonares, hepáticas, etcétera) y recidivas en algunas localizaciones corporales.

4.6 | Garantizar la eficacia y la calidad en la prestación de servicios

Contamos con un modelo de gestión basado en un sólido compromiso con la calidad, la eficacia y la innovación de los servicios

En el Grupo queremos hacer las cosas bien desde el primer momento y de la mejor manera posible. Por eso, nuestra Política Integrada de Calidad está basada en la mejora continua y en los principios de la calidad total. Para liderar este camino de excelencia, el Grupo cuenta con el trabajo de los miembros del Departamento Corporativo de Calidad, de los coordinadores de Calidad y de los propietarios de procesos. Todos ellos, trabajando conjuntamente con los miembros de las Comisiones Clínicas y los grupos de Mejora, apoyan a los equipos directivos en la consolidación de la Asistencia Sanitaria Excelente a nuestros pacientes.

El Grupo ha recibido este año importantes reconocimientos a su calidad y gestión asistencial. En particular, la organización ha cambiado su modelo de Certificación a un modelo multisite según las normas ISO 9001, 14001 y 50001, ampliando el número de centros y servicios incluidos en la certificación. Algunas empresas, además de estar integradas en el sistema del Grupo, disponen de sus propias certificaciones en materia seguridad y salud. En 2015, contamos con 38 Certificaciones AENOR de hospitales a nivel global bajo la norma de calidad ISO 9001, a las que hay que sumar 6 certificaciones de servicios a nivel individual.

Desde 2014, somos socios líderes del Club Excelencia en Gestión. El club es una asociación empresarial sin ánimo de lucro que tiene como misión potenciar la competitividad global de las organizaciones a través de los valores de la excelencia, teniendo como referencia la European Foundation Quality Management (EFQM). En 2015, hemos obtenido la acreditación EFQM en cuatro centros.

Para más información sobre distribución de certificaciones y acreditaciones en los centros Quirónsalud: quironsalud.es

4.7 | Ser transparente para nuestros pacientes y clientes

La transparencia empieza por el conocimiento, por parte de nuestros pacientes, de los profesionales que trabajan en nuestros centros y hospitales. Cada uno de nuestros servicios está disponible en nuestra página web corporativa. Asimismo, hemos introducido en nuestra página web los nombres y currículos de cada uno de los médicos que trabajan en nuestros equipos, según sus especialidades.

Además, en los hospitales en modelo de concesión en Madrid y Cataluña, al estar incluidos dentro de los centros que prestan servicio en la red del Servicio Madrileño de Salud (SERMAS) y del Servicio Catalán de Salud (CATSALUD), los servicios y actividad profesional se dan a conocer a las administraciones públicas. En el caso del SERMAS, a través de los datos de actividad asistencial que se reportan mensualmente y el

resto de la información reportado conforme lo establecido en cada uno de los contratos. Respecto a los centros de la red CATSALUD, se vuelcan en el sistema informático del mismo e igualmente se dan a conocer gracias a la publicación de informes anuales. En ellos se describen los procesos que se llevan a cabo en los centros y los cambios efectuados.

En aquellos centros donde se realiza actividad privada y, por tanto, existe relación con compañías aseguradoras, se establece una comunicación constante con éstas y se establecen las coberturas y precios conforme a los servicios. En caso de haber modificaciones en los procesos, se comunican en tiempo y se someten a aprobación, sobre todo en los casos de pruebas diagnósticas e intervenciones.



Reconocimiento EFQM

Al reconocimiento internacional de excelencia EFQM "5 Stars" otorgado por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad al Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz en 2013 y al Hospital Universitario Infanta Elena en 2015, se suman los Reconocimientos EFQM de los Hospitales Quirónsalud Zaragoza y Quirónsalud Tenerife.

4.8 | Medir y garantizar la satisfacción de los pacientes

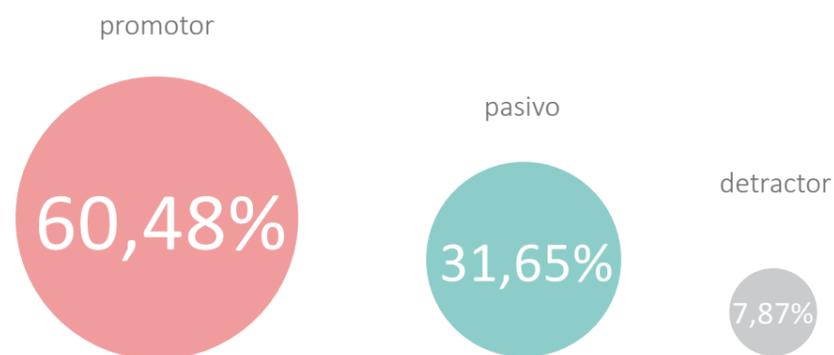
Quirónsalud dispone de diferentes sistemas de captación de la satisfacción del paciente, así como medidas para evaluar la satisfacción del cliente interno (profesionales asistenciales) de los procesos no asistenciales que reciben en sus servicios, en cuanto a mantenimiento (instalaciones y electromedicina), limpieza, lavandería, esterilización, gestión de los residuos y sistemas de la información (gestión de incidencias informáticas y proyectos). Las herramientas empleadas en 2015 para ello han sido:

Net Promoter Score

Utilizamos el Net Promoter Score (NPS) como métrica del nivel de confianza de nuestros pacientes hacia nuestras instalaciones y las prestaciones de servicio de cada uno de nuestros centros. Este indicador permite a cada centro evaluar hasta qué punto el hospital o centro médico genera confianza a sus pacientes y, por lo tanto, los recomendaría en caso de necesidad.

De manera periódica, cada uno de los centros que utiliza esta métrica mide su desempeño y lo compara frente al desempeño del territorio o del Grupo. Asimismo, se mide el NPS de las distintas áreas hospitalarias y servicios hospitalarios para poder detectar áreas o servicios con oportunidades de mejora.

RESULTADOS del Net Promoter Score en 2015 en Quirónsalud



GRUPO QUIRÓNSALUD

Para nosotros, el aspecto más valioso de los resultados de la encuesta de NPS es la información continua que se recibe de los clientes. Esta información nos permite conectar con nuestros pacientes y entender mejor sus expectativas y su grado de satisfacción. En 2015, el 40% de los centros han empleado el método NPS y se prevé su implantación para el 100% de los centros en 2016.

Además, anualmente realizamos una encuesta de satisfacción de pacientes realizada en todos los hospitales en los servicios de consultas externas, urgencias y hospitalización, con el fin de poder comparar los resultados de todos nuestros hospitales.

Paciente misterioso (Mystery Patient)

Con la finalidad de medir la calidad de la atención dispensada por el personal así como el estado de los hospitales, en 2015 hemos llevado a cabo un proyecto de "Mystery Patient" para 14 centros del Grupo ubicados en Madrid y Barcelona.

Likeik

En 2015, hemos realizado una prueba piloto de dispositivos que permiten medir los diferentes grados de satisfacción en tiempo real. Dicha prueba se realizó para el servicio de urgencias (7 hospitales), consultas externas (7), la cafetería de público (2) y radiología (1). En 2016 se realizará en las urgencias de al menos el 40% de los centros y en el 40% de las cafeterías de público.

RESULTADOS de las encuestas de satisfacción de pacientes realizadas por la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid



Quejas, reclamaciones y sugerencias

En el conjunto de nuestros centros, se han recogido un total 6.200 reclamaciones, quejas y sugerencias. Del análisis de éstas se desprende que todas las reclamaciones han sido respondidas en menos de 15 días. Por otro lado se han estudiado todas las quejas, reclamaciones y sugerencias, clasificándolas según su tipología y causa, y se han puesto en marcha acciones de mejora cuando ha correspondido y, en su caso, era viable.

El Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz (HUFJD) ha vuelto a ser valorado por los pacientes como el mejor hospital de todos los centros de agudos de la red sanitaria pública madrileña, alcanzando un 93,0% en la encuesta de satisfacción de pacientes realizadas por Servicio Madrileño de Salud (SERMAS). El Hospital Universitario Rey Juan Carlos (HURJC) en Móstoles, ya plenamente consolidado en su entorno, logró el segundo puesto con una valoración de 91,6%, mientras que el primero fue ocupado por el Hospital General de Villalba (HGV), con una valoración de 94,9%, el cual en su segundo año de actividad se ha proclamado como el hospital mejor valorado de su grupo y de toda la red de la Consejería de Sanidad de Madrid. Finalmente el Hospital Universitario Infanta Elena en Valdemoro (HUIE), con un 93,3% de satisfacción, alcanzó también la primera posición de su grupo de hospitales de baja complejidad.

El índice medio de satisfacción global con la atención recibida del año 2015 fue de un 93,2%, resultado similar al de años anteriores.

RESULTADOS de las encuestas de satisfacción de pacientes realizadas para los hospitales privados de Quirónsalud



Hemos llevado a cabo la primera encuesta de satisfacción de pacientes para los hospitales privados de nuestro Grupo. En total se ha encuestado a 22.000 pacientes atendidos en consultas externas, urgencias y hospitalización, con una encuesta similar a la empleada por el SERMAS, con el fin de poder comparar los resultados de todos nuestros hospitales. En conjunto, el índice sintético de satisfacción ha sido del 91,5%, con un total de 30 hospitales que superan el 90% de satisfacción y con satisfacciones próximas al 100%, como el área de hospitalización del Hospital Ruber Internacional y del Hospital Universitario Quirónsalud Madrid.

Estos resultados han servido de base para definir las líneas de actuación y objetivos de mejora de la calidad de los servicios para el año 2016.

Índice del Instituto Coordinadas de Gobernanza y Economía Aplicada, ha elaborado el Índice de Excelencia Hospitalaria (IEH)

El Instituto Coordinadas de Gobernanza y Economía Aplicada, ha elaborado el Índice de Excelencia Hospitalaria (IEH), mediante casi 2.000 entrevistas a profesionales de la salud en toda España, en las que se mide la excelencia en base a los resultados y percepciones de los profesionales que trabajan en los centros o en su entorno. De acuerdo con este índice, en 2015, el Hospital Quirónsalud Barcelona ha sido el segundo mejor hospital de Cataluña y sexto de España. A su vez, el IEH de 2015, ha reconocido al Hospital Quirónsalud Valencia como el mejor hospital de la Comunidad Valenciana, al Hospital Quirónsalud Murcia como el mejor hospital privado de la Región de Murcia y a los hospitales Quirónsalud Sagrado Corazón de Sevilla y Quirónsalud Málaga entre los cinco mejores hospitales de la Comunidad de Andalucía, siendo además el Hospital Quirónsalud Málaga el mejor hospital de su provincia.

4.9 | Garantizar la seguridad y privacidad de la información del paciente

En Quirónsalud somos totalmente conscientes del cuidado que requiere cualquier información sensible para el paciente y hemos asumido un compromiso con la salvaguarda de sus datos. Por ello contamos con un Departamento Corporativo de Seguridad de la Información y Protección de Datos, a través del cual, hemos implementado procedimientos y procesos para garantizar una gestión íntegra de la información. Entre éstos, cabe destacar, los procedimientos para asegurar la información y las autorizaciones durante la recogida de datos, el envío de resultados y la entrega de pruebas, tanto al ingreso como al alta, y el justificante de asistencia al centro.

Los datos de historia clínica son recopilados y tratados a través de una aplicación específica del Grupo, la cual cumple con las exigencias previstas en Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD). Gracias a esta aplicación, no es factible el almacenamiento de datos de carácter personal en los servidores locales, que se complementa con un procedimiento de gestión corporativa sobre los ficheros temporales, junto a esto se imposibilita el almacenamiento en la nube si no se cumplen los requisitos exigidos por la normativa.

En 2015 el área de seguridad y LOPD, del Departamento de Organización, Procesos, TIC y Digital, han trabajado en la unificación y normalización de los sistemas de documentación

que previamente disponían IDCSalud y Quirón, con el fin de homogenizar tanto la documentación como los criterios en materia de LOPD y seguridad de los sistemas de información. El proceso de unificación ha sido llevado a cabo mediante auditorías internas en los distintos centros de la compañía. Asimismo, se realizan auditorías bienales en materia de protección de datos y los sistemas de información a través de empresas externas.

Además, se cuenta con procedimientos para la correcta gestión de los derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación y oposición) derivados de la LOPD. Entre los procedimientos establecidos, los más relevantes son la descripción de Funciones y Obligaciones de Responsable ARCO, la Relación de empresas del Grupo Quirónsalud, a la cual se ceden los datos en caso de hacerlo, los Derechos de los afectados ARCO, entre otros. Además, se dispone de sistemas de salvaguarda de los ficheros con datos personales.

Igualmente, se imparte formación a todos los empleados en contacto con pacientes o con información médica para que estén al tanto del correcto uso de la gestión de las historias clínicas y de otros datos sensibles. Existen igualmente Comités de seguridad en los centros con reuniones periódicas que cuentan con el apoyo del departamento corporativo de seguridad de la información y protección de datos. Como muestra del trabajo puesto en marcha para garantizar la seguridad y privacidad de la información del paciente, a lo largo de 2015 no hubo ninguna sanción por parte de la Agencia de Protección de Datos a ningún área de actividad de la compañía.

4.10 | Investigación y docencia como instrumentos para la mejora constante

Investigación

La incorporación del conocimiento en fase temprana y la participación de los profesionales sanitarios en la investigación son necesarias para la atención al paciente con los máximos estándares de calidad. La investigación de Quirónsalud la desarrollamos gracias a la participación de los profesionales sanitarios en ensayos clínicos y en proyectos de investigación en colaboración con centros de investigación sanitaria y redes de investigación.

Las líneas principales de investigación en las que trabajan nuestros profesionales son la oncología, la neurología y la neumología, con un 21%, 11% y 8% de los proyectos en curso respectivamente. Para ello, contamos con acuerdos con los principales centros de investigación a nivel nacional, entre los que cabe mencionar el Centro Nacional de Investigaciones Oncológicas (CNIO) y el Centro Nacional de Investigaciones Cardiovasculares (CNIC) para el desarrollo de proyectos de investigación en cáncer y enfermedades cardiovasculares, respectivamente. Asimismo, somos activos con Redes temáticas de investigación cooperativa en salud (RETICS) y Centros de Investigación Biomédica en Red (CIBER) en el desarrollo de distintos proyectos de investigación.

Principales datos de investigación del Grupo Quirónsalud

Nº de proyectos de investigación desarrollados en 2015:	876
Nº de institutos de investigación privados acreditados por el Ministerio de Ciencia y tecnología de España:	1
Nº de grupos de investigación en 2015:	30
Nº de unidades de investigación en 2015:	2
Nº de patentes registradas en 2015:	4
Nº de publicaciones de alto impacto en 2015:	463
Nº de ensayos clínicos en los últimos 3 años (2013 /14 /15):	499

Tras la obtención de la Certificación según la norma UNE – EN 166.002 - 2014

Sistemas de Gestión de la I+D+i, por la Unidad de Gestión Corporativa de Innovación e Investigación de Grupo Quirónsalud en enero de 2015, (IDI – 001/2015), la organización se encuentra en proceso de implantación de los requerimientos de la norma en el resto de las ubicaciones con unidades específicas de gestión de la innovación e investigación.

La norma garantiza el desarrollo de las acciones de innovación e investigación por medio de procesos normalizados en los que se valoriza los proyectos desde la idea, con la gestión de la demanda, hasta la concepción del proyecto propiamente dicho. Con el uso e implantación del Sistema de Gestión de la Innovación, conseguimos alinear la estrategia de innovación con la política y los objetivos de la organización, asegurando la trazabilidad de los esfuerzos y el trabajo colaborativo, creando la base para impulsar las redes científicas y de innovación con los principales stakeholders tanto internos como externos del ámbito de la salud.



Instituto de investigación sanitaria Fundación Jiménez Díaz (ISS-FJD)

El Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz y con el Instituto de Salud Carlos III (ISCIII) disponen actualmente de 30 grupos de investigación (21 consolidados y 9 asociados), integrados en cuatro áreas temáticas (cáncer, enfermedades crónicas, neurociencias y cardiovascular) y dos áreas transversales (genética y genómica, tecnología e innovación sanitaria). Participa en las plataformas internacionales EATRIS, ECRIN y BBMRI.

Durante el año 2015, el Instituto de Investigación Sanitaria de la Fundación Jiménez Díaz (IIS-FJD) fue sometido a una auditoria de su actividad correspondiente a los últimos cinco años (2010-2014), con el objeto de ser re-acreditado como Instituto de Investigación Sanitaria por el Instituto de Salud Carlos III. El día 28 de diciembre de 2015 se recibió la notificación de la Secretaría de Estado de Investigación, Desarrollo e Innovación por la que se renovaba la acreditación del IIS-FJD por otros cinco años.

Lanzamiento de una habitación inteligente que mide en remoto las constantes vitales del paciente

La Unidad de Ingeniería Biomédica del departamento de I+D+i y docencia de Grupo Hospitalario Quirónsalud, con la participación de varias empresas de tecnología gallegas, como Sivsa, Gradient e Ictel, ha puesto en marcha una habitación inteligente que permite monitorizar las constantes vitales del paciente de forma remota, generando alarmas clínicas inteligentes ante situaciones de riesgo.

Esta innovación tecnológica permite al personal sanitario tomar decisiones de forma más rápida al contar con información del estado del paciente: frecuencia respiratoria, frecuencia cardíaca, agitación durante el sueño, posibles caídas, temperatura y humedad de la habitación. Todos estos sistemas facilitan información sobre el nivel de dolor y de descanso durante el sueño.

Docencia

En los últimos años, el Grupo ha desarrollado una apuesta decidida por la docencia, tanto en lo que se refiere a la formación de nuestros empleados, como a la colaboración con el sistema educativo en la formación de los futuros profesionales sanitarios y la acreditación de nuevas especialidades (colaborando estrechamente con Universidades y Centros de Educación secundaria, a través de acuerdos y convenios para la formación práctica de los alumnos).

De esta forma, el Grupo Quirónsalud ha sido capaz de consolidar una oferta docente que permite atender cada año a más de 2.000 alumnos (2.289 alumnos en 2015) de los distintos ciclos de la enseñanza reglada, y que se traduce en:

- Siete Hospitales Universitarios: Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz con la Universidad Autónoma de Madrid, Hospital Universitari Sagrat Cor (Barcelona) y Hospital Universitari Dexeus en Barcelona con la Universidad de Barcelona, Hospital Universitario Infanta Elena en Valdemoro con la Universidad Francisco de Vitoria, Hospital Universitario Rey Juan Carlos en Móstoles con la Universidad Rey Juan Carlos, Hospital Universitario Quirónsalud Madrid con la Universidad Europea y Hospital Universitario General de Cataluña con la Universidad Internacional de Cataluña.
- Cuatro hospitales acreditados para la formación sanitaria especializada: en 2015 el Grupo cuenta con un total de 78 plazas acreditadas para el acceso y 365 residentes de las distintas especialidades.
- Una Escuela Universitaria de Enfermería, la EUE del Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz, adscrita a la Universidad Autónoma de Madrid.
- Red de alianzas con las principales universidades de nuestro país.

*Una apuesta decidida por la docencia,
formación de nuestros empleados,
colaboración con el sistema educativo en la formación
de los futuros profesionales sanitarios
y la acreditación de nuevas especialidades*





DATOS desglosados de la plantilla

Nº de **empleados** por categoría

CATEGORÍAS	TOTALES
dirección	1.513
coordinadores	79
facultativo	3.633
enfermería	6.936
técnico	2.180
administración	1.204
auxiliar	7.650
otro personal sanitario	657
servicios	4.335
becario/a	20
TOTAL	28.207

5. Equipo humano

La prestación de una asistencia sanitaria con la mayor calidad profesional, humana y tecnológica es la razón de ser de nuestro Grupo

En Quirónsalud, consideramos a los empleados como el activo más importante de nuestra empresa. No podremos ser uno de los líderes en provisión de servicios de salud sin contar con profesionales altamente cualificados y con valores humanos.

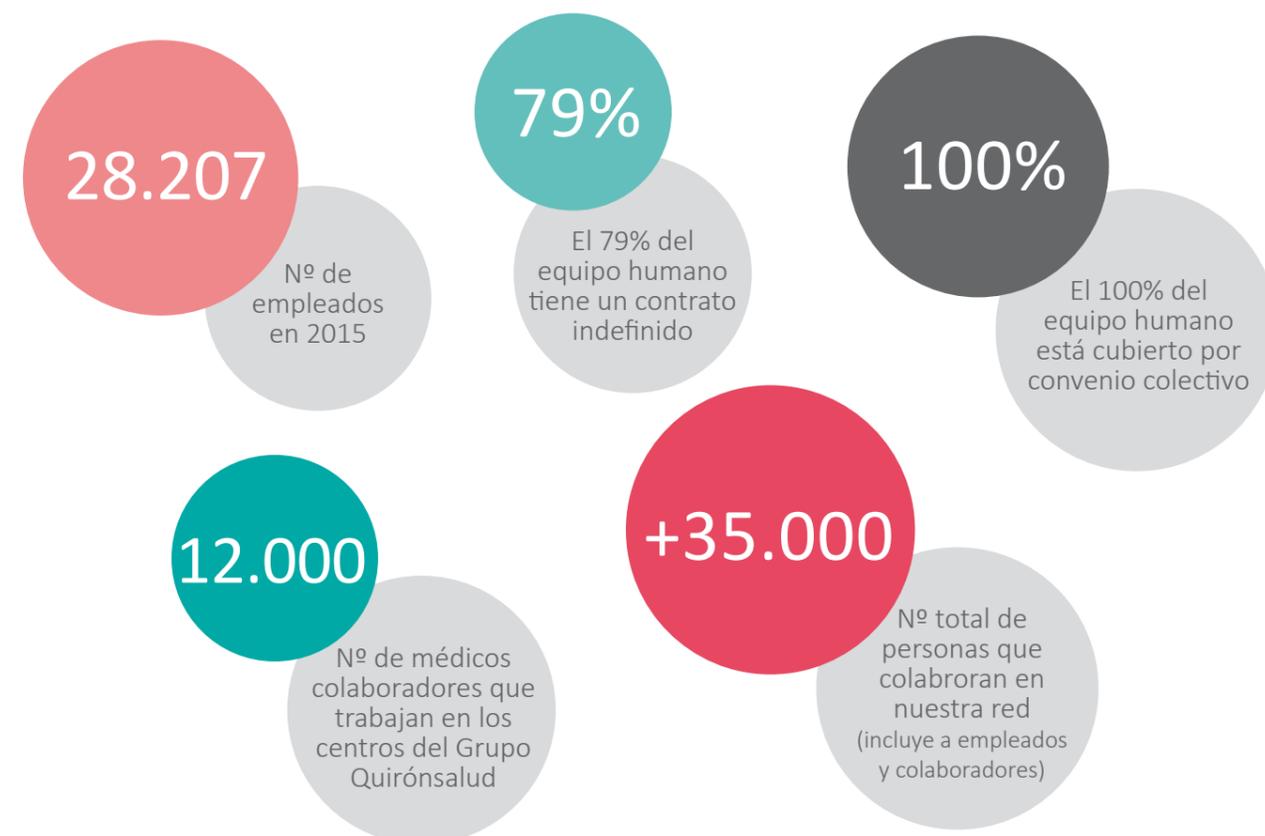
Una vez fusionado IDCSalud y Quirón, la política del departamento de Recursos Humanos ha tenido como objetivo asegurar que cada uno de los centros, hospitales y empresas que constituyen el Grupo cumplen con los procedimientos y sistemas de gestión globales de la compañía.

Contamos con un prestigioso equipo de profesionales

5.1 | Perfil de la plantilla

La plantilla del Grupo al cierre del ejercicio 2015 ha alcanzado los 28.207 empleados. De esta plantilla de empleados, el 79% poseen un contrato de trabajo indefinido y el 73% del total de la misma son mujeres. Los datos clave de empleados incluyen a los hospitales y a las empresas de servicios de prevención ajenos.

DATOS clave de empleados



Nº de empleados por territorio y género

CATEGORÍAS	TOTALES	HOMBRES	MUJERES
C. MADRID	9.393	2.514	6.879
CATALUÑA	5.927	1.373	4.554
C. VALENCIANA	1.377	286	1.091
C. ANDALUCIA	1.614	389	1.225
CASTILLA LA MANCHA	1.051	201	850
BALEARES	1.127	218	910
NORTE	394	99	295
CANARIAS	1.124	345	779
C. EXTREMADURA	521	125	396
GALICIA	676	141	535
CORPORATIVO	95	47	47
TOTAL	23.299	5.738	17.561

Estos datos no incluyen las Sociedades de Prevención

Nº de empleados por edad y género

EDAD	TOTALES	HOMBRES	MUJERES
MENORES DE 30 AÑOS	5.214	1.210	4.004
ENTRE 30 Y 50 AÑOS	13.200	3.292	9.908
MAYORES DE 50 AÑOS	4.885	1.236	3.649
TOTAL	23.299	5.738	17.561

Estos datos no incluyen las Sociedades de Prevención

5.2 | Canales de comunicación con empleados

El año 2015 fue el año de la integración de la empresa para formar Quirónsalud, esto ha supuesto una reconfiguración e impulso de la comunicación interna. Algunos centros contaban con intranets locales y se introdujo la creación de una web corporativa. En el futuro, se prevé una mayor integración de la Intranet Corporativa, como medio para permitir a los profesionales acceder a información de actualidad de la organización y compartir buenas prácticas entre áreas y centros.

Igualmente, en 2015 se ha desarrollado un protocolo para la información a los empleados. La información a los empleados se realiza de forma generalizada a través de las intranets. Además, se cuenta con representación legal de los empleados en todos los centros y en los centros dependientes se establece un centro de referencia a estos efectos, para informar de la actividad de la empresa con respecto a los empleados y viceversa.

5.3 | Formación de empleados y desarrollo del talento

La evolución de la formación especializada de todos nuestros profesionales sigue siendo un pilar fundamental y necesario para contribuir a los objetivos estratégicos del Grupo. Nuestro objetivo principal es mejorar las competencias técnicas y profesionales de nuestra plantilla para que puedan ofrecer respuestas más ajustadas en la prestación de nuestros servicios.

En 2015, el programa de formación se ha extendido a todas las áreas de conocimiento habituales en el sector sanitario (competencias técnicas, asistenciales y no asistenciales, tales como atención y, sistemas de información, entre otras). Se ha dado especial énfasis en tres campos: prevención de riesgos laborales, RCP (reanimación cardiopulmonar) básica y avanzada, atención al paciente, seguridad del paciente, calidad y mejora del trato personal.

Asimismo, para mejorar la calidad de vida laboral, se ha iniciado programa de formación en habilidades en diferentes centros y servicios de prestación ajenos para contribuir al desarrollo de capacidades y aptitudes tales como motivación, gestión de emociones, gestión eficaz del tiempo, comunicación persuasiva, entre otras.

En los últimos años, la formación era gestionada por cada centro, hospital y empresa del Grupo. A lo largo del 2015, y en línea con el plan de integración de la empresa, se elaboró un procedimiento de trabajo para comenzar a implantar un programa corporativo de formación complementado que describe las pautas a seguir por cada uno de los centros y empresas del Grupo para asegurar que se detectan y satisfacen las necesidades de formación de toda nuestras personas. Este programa está enfocado a la puesta en práctica de habilidades dirigidas a ofrecer la mejor atención y trato al paciente.

También se ha trabajado durante el año en la creación de una universidad corporativa "Quirónsalud Campus", cuyo lanzamiento se ha realizado durante 2016. La puesta en marcha de este proyecto nos permite identificar, captar, retener y desarrollar a futuros líderes de la organización y contribuirá a diseñar la atención sanitaria de excelencia y sostenible del futuro con impacto directo en la calidad asistencial de los pacientes y sus familias.

Formación específica para asegurar la seguridad del paciente

El Hospital Quirónsalud Málaga ha puesto en marcha formación profesional destinada a la mejora del desempeño, la gestión y la promoción en el área de la seguridad del paciente. En estos cursos, dirigidos al personal asistencial, se analizan los aspectos más determinantes, como las caídas, la identificación o el uso de medicamentos. La seguridad del paciente es un principio fundamental en la atención sanitaria ya que existen ciertos riesgos inherentes a procesos asistenciales que deben ser controlados.

5.4 | Seguridad y salud laboral

En línea con nuestra misión, visión y valores, protegemos la salud y cuidamos de la salud y bienestar de nuestro equipo de trabajo. Para ello, promovemos la alineación de todos los centros con la participación en el sistema de gestión de seguridad y salud laboral bajo la norma OHSAS 18001. Además, tres de los cuatro servicios de prestación ajenos tienen implantado un sistema de gestión de Seguridad y Salud en el trabajo según OHSAS 18001. En el futuro, se prevé ampliar la certificación de los centros según esta norma.



Obtención de certificaciones como Empresa Saludable y Familiarmente Responsable

La compañía Premap Seguridad y Salud ha recibido la certificación **Empresa Familiarmente Responsable** que reconoce las buenas prácticas en las organizaciones que integran modelos para la conciliación de la vida laboral y familiar. Asimismo, ha sido certificada como **Empresa Saludable**, certificación que reconoce a las empresas que quieren promover y proteger de manera continuada la salud, la seguridad y el bienestar de los empleados y la sostenibilidad del entorno laboral.

Fomento de una conducción segura

En la compañía Fraterprevención, se ha creado una Comisión de Movilidad que pretende fomentar el uso de transporte público entre los empleados, detectar y transmitir riesgos especiales en la conducción de vehículos e identificar e implantar acciones de mejora relacionadas con la seguridad en la conducción vial. Por otra parte, durante los últimos cuatro años ha puesto a disposición de los empleados un curso on-line de hábitos saludables.



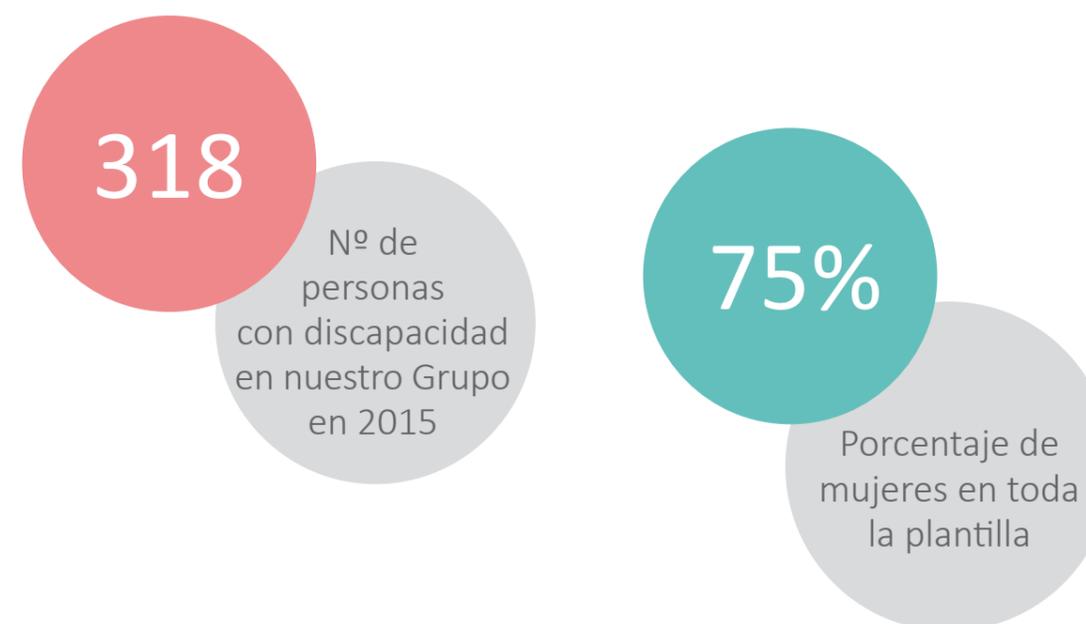
5.5 | Diversidad e igualdad de oportunidades

Para nosotros, cuidar de nuestros empleados es asegurar que existan políticas y directivas que permitan que trabajen con respeto e igualdad de oportunidades. Estamos comprometidos en ofrecer a todos nuestros empleados las mismas oportunidades de desarrollo profesional, independientemente de su sexo. En general, la presencia de mujeres es mayoritaria en las plantillas de nuestros hospitales, centros y servicios de prestación ajenos. De momento, la definición de un plan de igualdad y el establecimiento de políticas para asegurar la igualdad de trato entre mujeres y hombres son responsabilidad de cada uno de los centros y sociedades del Grupo. En el futuro, se quiere definir un plan de igualdad corporativo que unifique los principales compromisos de la compañía en la materia.

En 2015, la compañía ha realizado un diagnóstico para asegurar que todos los centros y hospitales cumplen con la normativa en materia de integración de personas discapacitadas. Se está elaborando un plan de acción para poder abordar como empresa la estrategia de integración, junto con el cumplimiento que ya se realiza gracias a la colaboración con diversas con organizaciones expertas en ello.

Para más información sobre los centros con la certificación OHSAS 18001, ver la página web de Quirónsalud: quironsalud.es

DATOS principales de diversidad





6. Acción social

6.1 |

Fundación Quirónsalud

La **Fundación Quirónsalud** tiene como objeto social la promoción de la salud y de los hábitos de vida saludable mediante la educación, la acción social y la gestión y promoción de la investigación. Con la clara intención de promover y contribuir de forma activa y voluntaria a la mejora sustancial en la calidad de vida de las personas. Entre los objetivos, cabe destacar el trabajo de difundir al conjunto de la sociedad una educación que promueva hábitos de vida saludables, potenciando la cultura de la prevención y de las buenas prácticas de ejercicio físico, mental y nutricional.

A lo largo de 2015 se han ido integrando todas aquellas actividades y acciones relacionadas con este ámbito de las Fundaciones Quiron, Teknon e IDC Salud en la Fundación Quirónsalud.

En el año 2015 la Fundación Quirónsalud pasó a formar parte de la Asociación Española de Fundaciones (A.E.F) y de su Consejo Asesor. Además pasó a formar parte del patronato de la Fundación Seres que tiene como objetivo que la acción social forme parte de la estrategia empresarial de las compañías.



fundación
quirónsalud

Patronato de la Fundación Quirónsalud

Víctor Madera

Presidente

Luisa Martínez

Vicepresidenta

Héctor Ciria

Vocal

Pedro Rico

Vocal

Leticia Moral

Vocal

6.2 | Líneas de trabajo, proyectos desarrollados en 2015 y resultados alcanzados

Existe un compromiso muy arraigado desde la alta dirección, así como unos objetivos claros en relación a la promoción de la acción social basados en dos ejes fundamentales: su vinculación con la actividad y las líneas estratégicas de la compañía y su sostenibilidad gracias al 'crecimiento colaborativo'.

En consonancia con la estrategia de Quirónsalud, las necesidades socio-sanitarias más importantes de nuestro entorno y la visión de acción social del Grupo, hemos establecido las líneas de trabajo en torno a varios objetivos prioritarios:

1. Prestar ayuda a las personas con discapacidad o en riesgo de exclusión social.
2. Promover la ética en todos los órdenes de la actividad sanitaria incluyendo la innovación y nuevas alternativas socialmente justas y ecológicamente sostenibles
3. Contribuir eficazmente al acercamiento del Grupo a los pacientes y sus familias, asociaciones de pacientes y la sociedad en general, gracias a la realización de actividades conjuntas de formación para la promoción de la salud y conocimientos específicos sobre las patologías propias.

En esta página y las siguientes se recogen algunas de las iniciativas con las que se ha colaborado en 2015:

Operación de cirugía plástica a 35 mujeres pakistaníes atacadas con ácido

Un equipo de tres médicos aragoneses, entre los que se encuentra el doctor Rafael Hernández, anestesista en Hospital Quirónsalud Zaragoza, ha viajado a Pakistán durante el mes de abril con la intención de mejorar la calidad de vida de las mujeres pakistaníes que han sido atacadas brutalmente con ácido, reconstruyendo gracias a la cirugía plástica la cara y permitir de esta manera su posible reintegración familiar y social.

El doctor Hernández junto con los otros dos cirujanos plásticos, la doctora Sonia Peña y el doctor Julio Murillo, miembros de la fundación Sigo Adelante han viajado a la ciudad de Lahore, donde la Fundación local, *Depilex Smile Again*, ayuda a estas mujeres proporcionándoles especialistas que acuden de diversos países, contribuyendo a su reinserción sociolaboral, evitando así el aislamiento social del que son víctimas.

Carrera para recaudar fondos

Durante el mes de abril se celebró en Zaragoza la carrera "Por un nuevo cole" organizada por la Fundación ATADES (Asociación Tutelar Asistencial de Discapacitados Intelectuales), cuya finalidad era recaudar fondos para la construcción de un nuevo colegio. Ésta contó con la colaboración del Hospital Quirónsalud Zaragoza a través de la Fundación Quirónsalud.

Programa "Corazón y talento: avanzamos contigo que estás cerca de las personas que más lo necesitan"

Bajo el lema "Corazón y Talento: avanzamos contigo que estás cerca de las personas que más lo necesitan" se ha creado el programa piloto gracias al cual se recogen las inquietudes sociales de las personas que trabajan en Quirónsalud, así como las oportunidades de colaboración con organizaciones ciudadanas, conectando el talento del Grupo hospitalario con las necesidades sociales. Se ha diseñado, en cada caso, un Plan de acción que hace coparticipes a los profesionales y que está permitiendo impregnar de los valores de RSC a los empleados de Quirónsalud.

El programa se inició en el mes de septiembre del 2014 y se ha mantenido a lo largo del 2015 con distintos proyectos de acción social.

Se ha colaborado activamente con la asociación de pacientes ASEM en la campaña del día nacional de las enfermedades neuromusculares "De la mano 15N". Se ha organizado una campaña con la ONG Ayuda'm a Viure para la captación de fondos destinados a la adquisición de dos prótesis de extremidad que precisaban dos personas amputadas de Burkina Faso. Se han abierto las puertas de nuestros hospitales al Taller solidario Mery Ward y Oxfam-Intermón para que pudieran divulgar sus actividades y captar fondos destinados a sus proyectos sociales en el tercer mundo. Gracias a la colaboración con Médicos sin Fronteras hemos colaborado en el proyecto "Migración mediterráneo" para el rescate marítimo de refugiados sirios.

La alianza establecida con Cirujanos en Acción España ha permitido que voluntarios corporativos hayan estado presentes en una comisión quirúrgica en Ecuador y Bolivia. Con el proyecto "Terremoto Nepal" se ha hecho llegar abastecimiento de material fungible sanitario a un centro de personas discapacitadas en Katmandú.

Hemos estado junto a la Fundación Infancia y Familia con el objetivo de detectar potenciales familias de acogida con el proyecto "Ningún niño sin entorno familiar". Se han donado 20 equipos informáticos al municipio de Sant Guim de Freixenet para equipar el centro de actividades de jóvenes y a la casa de personas mayores. Con la realización del Taller "Todos somos diferentes, nadie es igual" y las sesiones realizadas de "Afrontamiento a la incertidumbre" se ha apoyado a personas con discapacidad intelectual y a sus educadores del centro ocupacional Asociación de Padres Sant Guillelm de Barcelona.

Todas las acciones del programa se han desarrollado a iniciativa o propuesta de los profesionales, con resultados positivos en valor añadido (sentido de pertenencia de los profesionales de +2,2 puntos, en bienestar y salud +1,7 y en confianza en la compañía +2 puntos). La valoración del grado de satisfacción global es de 4,8 sobre una escala de 5. Estos resultados alientan poder mantenerlo vivo, con proyección de futuro y nuevas ideas de impacto social en bienestar y salud que puedan aportar las personas que trabajan en Quirónsalud.



Participación de los pacientes en nuestra acciones sociales

El Hospital Quirónsalud Málaga colabora con General Óptica en una campaña solidaria de recogida de gafas usadas, que a su vez son donadas a personas sin recursos. Además, por cada gafa donada, la empresa óptica aportará un euro a una causa benéfica.

Hasta el momento, el Hospital Quirónsalud Málaga ha hecho entrega de más de 300 gafas recogidas en los últimos meses gracias a las donaciones de sus pacientes. El envío de las gafas donadas también ha sido posible gracias a la colaboración altruista del servicio de mensajería Enviaia Málaga.



Exposición “Vivir en hemodiálisis”

Para concienciar a la población sobre la importancia de la prevención y el diagnóstico precoz, Quirónsalud Tenerife ha inaugurado la exposición “Vivir en Hemodiálisis”, una muestra de ilustraciones de Paco Almagro. Los dibujos forman parte de la publicación recomendaciones para pacientes de hemodiálisis, obra presentada en el Día Mundial del Riñón y que ha sido editada por Quirónsalud Tenerife con el objetivo de ofrecer tanto a los enfermos como a su familia un documento práctico y de fácil manejo con el cual resolver las dudas que surgen a las personas que sufren un fallo renal. Asimismo, la Unidad de Diálisis del centro hospitalario ha celebrado durante toda la mañana una jornada de puertas abiertas dirigida a familiares y estudiantes de la rama sanitaria que querían conocer de primera mano cómo funcionan este tipo de servicios hospitalarios.



Encuentros para luchar contra el cáncer del colón

Por tercer año consecutivo, la Asociación Contra el Cáncer de Guipúzcoa y la Fundación Quirónsalud colaboran en los encuentros médico-gastronómicos dedicados a la prevención del cáncer de colon. El objetivo de esta campaña es concienciar a la población de la importancia de la prevención y detección precoz de este tipo de cáncer. Se realizan en centros comunitarios lo que permite que accedan miembros de la población general.



Reconocimiento por nuestro compromiso social y de divulgación sanitaria

El Observatorio Ambiental y de Responsabilidad Social en el Ámbito Sanitario (OMARS) ha reconocido al Hospital Quirónsalud Tenerife por su compromiso social y de divulgación sanitaria en la cuarta edición de sus premios anuales. El proyecto finalista fue 'Recomendaciones para pacientes de diálisis: una forma diferente de relación y compromiso social', que se concretó en la edición de una guía avalada por la Sociedad Española de Enfermería Nefrológica y la Sociedad Canaria de Nefrología y que contó con la colaboración de las asociaciones de enfermos renales Alcer y Erte. Este documento está especialmente dirigido a los enfermos con insuficiencia renal crónica y sus familias y contiene indicaciones sobre esta enfermedad y su tratamiento, así como consejos prácticos sobre los cuidados que deben de seguir y la dieta que han de respetar para tener una buena calidad de vida. La puesta en marcha de esta iniciativa ha logrado dos objetivos: mejorar el nivel de formación sobre la patología y abrir nuevas vías de colaboración entre el centro hospitalario, las asociaciones de pacientes y las sociedades científicas.

Donación de productos de primera necesidad

Por cuarto año consecutivo, todos los centros del Grupo Hospitalario Quirónsalud a través de la solidaridad de sus empleados, se han sumado a la "Operación Kilo", iniciativa organizada por Fundación Quirónsalud. Dicha ayuda se ha materializado en 2.050 kilos de productos de primera necesidad que se han hecho llegar a los más desfavorecidos a través de asociaciones benéficas.

I Gala Solidaria de la Copa del Rey MAPFRE

Quirónsalud y el Real Club Náutico de Palma organizaron la I Gala Solidaria de la Copa del Rey MAPFRE con el objetivo de recaudar fondos para el proyecto de identificación de marcadores diagnósticos y de una nueva diana terapéutica en melanoma, amparado por la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC), y que lidera la doctora especializada en oncología Érika Rivero en el Hospital 12 de Octubre de Madrid. Los fondos obtenidos durante la gala fueron destinados íntegramente al proyecto. Este proyecto, que cuenta ya con tres años de vida, tiene como

meta marcar una diferencia en la identificación y tratamiento del melanoma, una de las enfermedades oncológicas de mayor prevalencia e índice de mortalidad en España, y que afecta tanto a adultos como a niños. A la gala asistieron más de 350 invitados entre los que estuvieron, además de personas relevantes del panorama nacional y local, profesionales del Grupo Quirónsalud y su cúpula directiva. La actriz valenciana, Carolina Cerezuela, condujo el encuentro solidario y el cantautor mallorquín Jaume Anglada cerró la gala.



6.3 | Promoción de hábitos de vida saludable

Entendemos el concepto de promoción de la salud y los hábitos de vida saludables partiendo de que la salud es una responsabilidad no sólo del sector sanitario sino que es parte del bienestar de la población, involucrando a todos los sectores.

El incremento de las Enfermedades Crónicas No Transmisibles (ECNT), asociadas a comportamientos y conductas relacionados con los factores de riesgo modificables, como la dieta, la actividad física, el consumo de tabaco, consumo excesivo de alcohol y factores psicosociales, caracterizan el estilo de vida de nuestra sociedad, tanto a nivel individual como poblacional, de ahí la importancia que tiene para nosotros poner nuestros conocimientos y nuestros equipos asistenciales al servicio de la población ya no sólo para curar sino también para prevenir.

El desarrollo de estos hábitos desde una edad temprana tiene una gran importancia, por ello, hemos centrado gran parte de nuestros esfuerzos en programas especialmente diseñados para escolares de diferentes centros del país, en los que hemos abordado la vida saludable desde diferentes aspectos como la higiene dental, la nutrición, los efectos nocivos del consumo de tóxicos como el alcohol y el tabaco, así como la necesidad de realizar actividad física de manera regular.

Asimismo, los patrocinios que enfocamos a nivel global, se centran fundamentalmente en aquellos eventos relacionados con el ámbito del deporte y la formación en materia de nutrición y otros aspectos que buscan promover la salud y prevenir enfermedades.

6.4 | Apoyo a las asociaciones de pacientes

Desde los hospitales de Quirónsalud en la región de Madrid llevamos a cabo acciones formativas, de apoyo y asistencia integral con más de 50 asociaciones de pacientes que abarcan un amplio abanico de patologías que afectan de manera transversal a la población y que van desde la diabetes a las enfermedades raras, pasando por diversas cardiopatías, enfermedades neurológicas y oncológicas.

Nuestra colaboración se basa en un diálogo directo y abierto a las necesidades concretas de los pacientes. En el futuro, planteamos exportar esta colaboración al resto del territorio nacional

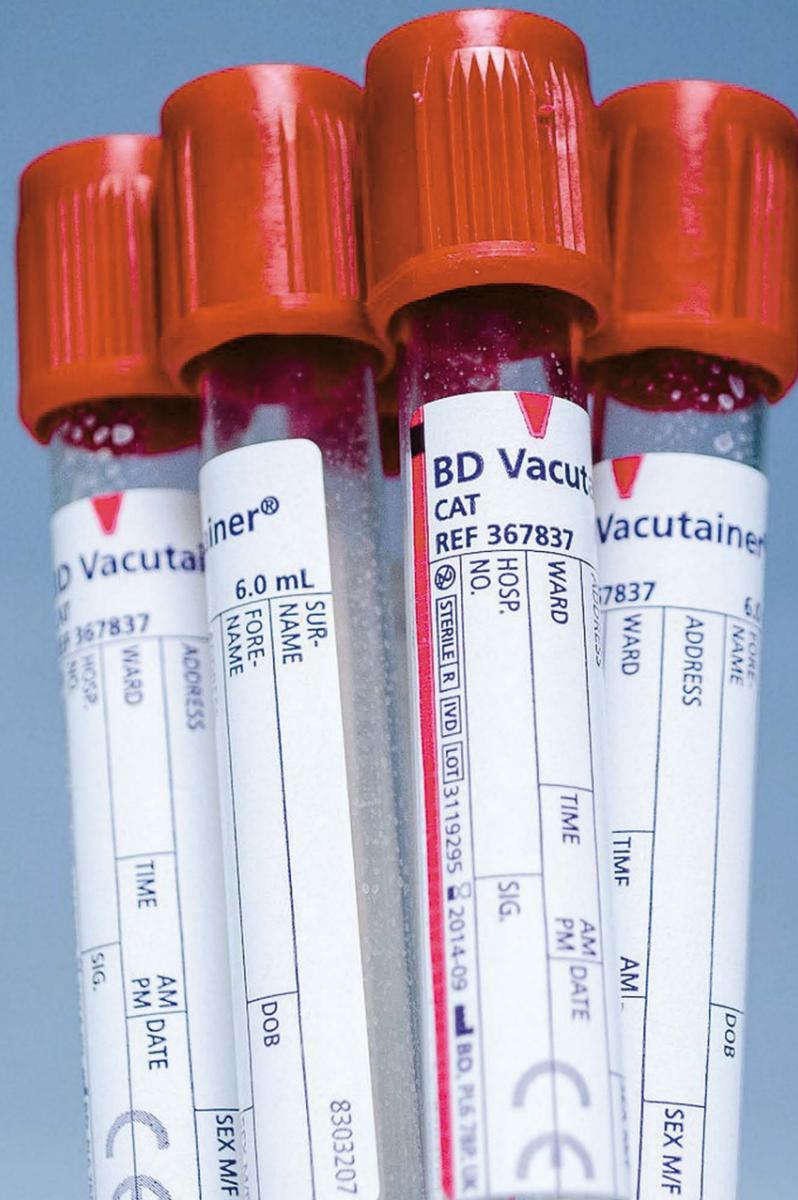
Asociaciones de pacientes con las que colabora Quirónsalud

A.D.E.M.V. Asociación de Esclerosis Múltiple de Valdemoro
AAUC. A. de Afectados de Urticaria Crónica
AAVVCC. Asociación de Vecinos Coordinadas de Móstoles
ACARMAS. Asociación Cardiosaludable Madrid Sur
ACCU MADRID. Confederación de Enfermos de Crohn y Colitis Ulcerosa de Madrid
ADEMCVILLALBA. Asociación de Esclerosis Múltiple de Villalba
ADISA MADRID. Asociación de Diabéticos de la Sierra de Madrid
ADISFIM. Asociación de Discapacitados Físicos de Móstoles
ADM. Asociación de Diabéticos de Móstoles
AEAL. Asociación de Pacientes con linfoma, mieloma, leucemia
AECC. Asociación Española contra el Cáncer
AECMOS. Asociación de Enfermos de Corazón de Móstoles
AFAMSO. Asociación de Familiares de Alzheimer
FAFV. Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer
AFEMV. Asociación de Familiares de Enfermos Mentales de Valdemoro
AFINSYFACRO. Asociación de Fibromialgia y Fatiga Crónica
AFIVAL. Asociación de Fibromialgia de Valdemoro
ALIANZA ESPAÑOLA DE FAMILIAS DE VON HIPPEL LINDAU
AMAC. Asociación Madrileña de Pacientes anticoagulados Cardiovasculares
AMDEA. Asociación Mostoleña de Espondilitis y Artritis
AMDDEM. Asociación Mostoleña de Esclerosis Múltiple
AME. Asociación Madrileña de Epilepsia
AMOSTDAHSA. Asociación en Móstoles para el Trastorno por Déficit de Atención e Hiperactividad y Síndrome de Asperger
APACOR. Asociación de Pacientes Coronarios
APAD. Servicio de Acompañamiento a Pacientes Ambulantes con Discapacidad
APAM. Asociación para la Prevención de Alcoholismo de Móstoles
APANEFA. Asociación de Daño Cerebral Sobvenido de Madrid
ASACO. Asociación de Afectadas por Cáncer de Ovario
ASOCIACIÓN CORAZONES UNIDOS POR LA SALUD
ASOCIACIÓN DE CELÍACOS Y SENSIBLES AL GLUTEN
ASOCIACIÓN DE DIABÉTICOS DE MADRID
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DEL SÍNDROME DE RETT
ASOCIACIÓN MAR DE SOMNIS. Actividades Culturales y de Ocio para Niños y Jóvenes con Epilepsia
ASOCIACIÓN PARKINSON MADRID
AUSMEN. Asociación de Usuarios de Salud Mental de Móstoles
CORRE LA VOZ. Plataforma de enfermos mentales
DIABETES MADRID. Asociación de Diabéticos de Madrid
EUROPA COLON. Asociación de Pacientes con cáncer de colon
FADCAM. Asociación de Diabéticos y Cardiopatas de Pinto
FEASAN. Federación Española de Asociaciones de Anticoagulados
FEDER. Federación Española de Enfermedades Raras
FRENO AL ICTUS.
FUNDACIÓN AYUDATE. Ostomía sin límites
FUNDACIÓN NUMEN. Atención con Personas con Parálisis Cerebral y otros Daños Afines
FUNDACIÓN PIERRE - FABRE. Fundación Dermatitis Atópica
GEPAC. Grupo Español de Pacientes con cáncer
PUNTOOMEGA. Prestación de Servicios para colectivos desfavorecidos



7. Proveedores

El proceso de catalogación de proveedores y creación de un programa conjunto ha sido un proyecto desarrollado a lo largo el año 2015, en constante mejora y adaptación a las necesidades del Grupo



Los proveedores de bienes y servicios juegan también un papel importante en la relación con nuestros clientes, ya que nos ayudan a cumplir con nuestra misión de cuidar la salud y el bienestar de las personas. Por lo tanto, la gestión de compras y el control de la calidad de los suministros son considerados estratégicos para la compañía. Para garantizar una mayor trazabilidad y control, los proveedores de material sanitario y productos farmacéuticos son gestionados a través de una central de compras. El resto de productos suelen ser comprados y tramitados por los responsables de compra de los hospitales.

Contamos con una central de compras a nivel corporativo que negocia y centraliza las compras del Grupo para todos sus hospitales, tanto de material sanitario como fármacos. Esta central de compras nos permite homogenizar nuestras condiciones y la integración con los diferentes proveedores. Cada proveedor integrado en la central de compras ha formado un contrato de compra y distribución en el cual se determinan las condiciones del servicio, obligaciones para las partes, así como las garantías y responsabilidades.

En la actualidad hay **más de 150 proveedores integrados, lo que representa un 20% de las compras totales**. A lo largo del 2016 se irá incrementando ampliamente su número. Los proveedores son clasificados en función del tipo de material que comercializan, la primera clasificación se divide entre aquellos proveedores de material sanitario vs proveedores de productos farmacéuticos. Según su clasificación, el proceso de compra y distribución difiere para garantizar la seguridad y calidad de los suministros comprados.

El Grupo Quirónsalud cuenta con un almacén homologado como distribuidor de productos farmacéuticos, lo cual permite que la compra de dichos productos pueda ser realizada conjuntamente a nivel de Grupo, a través de la central de compras. De no ser así, las compras sólo podrían hacerse individualmente por cada uno de los responsables de farmacia de los hospitales.

Las compras en la compañía se dividen dependiendo del uso que se va a realizar, la parte asistencial realiza compras e inversiones gracias al departamento establecido para ello que a lo largo del 2015 ha desarrollado la unidad de compras corporativa. Desde el inicio del desarrollo se ha llegado a gestionar el 80% de las compras que se realizan de productos farmacéuticos y sanitarios de la compañía. Esto ha supuesto la creación de un sistema de concurso abierto a proveedores en el que se valora precio, calidad e innovación del producto teniendo en cuenta además las consideraciones, en el caso de los productos farmacéuticos del comité de farmacia del Grupo y de los comités de farmacia de los centros. Tras la validación de las medicaciones se procede a la creación de un catálogo que se encuentra a disposición de los centros que de este modo pueden hacer peticiones directamente a los proveedores con la simple aprobación por la central de los pedidos y facturas posteriores tras recepción de los productos en los centros.

El proceso de catalogación y creación de un programa conjunto ha sido un proyecto desarrollado a lo largo del año 2015, en constante mejora y adaptación a las necesidades que se han ido apreciando, tanto por la entrada de nuevos productos en el mercado como por las variaciones en la actividad asistencial y mejoras de las aplicaciones de las tecnologías de la información. Ha supuesto una mejora en la eficiencia (reducción en los tiempos de gestión de las peticiones, coordinación de compras a nivel corporativo), intercambio de conocimiento entre los centros y con el corporativo e industria, reducción de gasto en papel, comunicaciones y transporte.

Lo que prima en nuestro proceso de compras es la calidad. Cada material o fármaco tiene que cumplir con niveles mínimos de calidad y seguridad, exigiéndose a los proveedores una serie de requerimientos previos a su integración en la central de compras. Antes del proceso de compras, nos aseguramos de la calidad de los productos, comparando sus propiedades con la competencia y probando el producto previo a su compra.

Además, a través de nuestras compras, facilitamos la inserción de personas con discapacidad en el entorno laboral. Varios de nuestros distintos centros y empresas del Grupo han llegado a acuerdos de suministro y servicios con Centros Especiales de Empleo.

8. Gestión medioambiental

8.1 | Enfoque de gestión medioambiental en los centros de trabajo

Prevenir y reducir los impactos medioambientales derivados de nuestra actividad forma parte de la manera de concebir nuestro trabajo y poner en práctica de nuestros valores corporativos. Por una parte, está ligado a nuestro compromiso con la calidad y la excelencia y, por otra, somos plenamente conscientes de que la preservación del entorno es condición esencial para la salud de las personas.

Con esta premisa, en Quirónsalud se lleva a cabo un estricto control del cumplimiento de la legislación medioambiental. Esto se ve reflejado en el hecho de que en 2015 ningún hospital ni empresa de servicios de prevención ajenos que forman parte de Quirónsalud ha recibido ningún tipo de sanción o expediente medioambiental.

Además, en el Grupo se ha desarrollado procedimientos basados en buenas prácticas para asegurar la optimización de nuestros consumos de agua y energía, así como para asegurar la correcta gestión de los residuos. Actualmente, 15 de nuestros hospitales están certificados en la norma ISO 14001 (ver tabla a continuación) y otros cuatro están en proceso de obtener esta certificación en 2016 (Hospital Universitari General de Catalunya, Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz, Hospital General de Vallalba y Complejo Hospitalario Riber Juan Bravo). El resto de centros han implantado dinámicas de gestión en línea con esta norma, de manera que el sistema de gestión medioambiental del Grupo se vaya ampliando a la totalidad de centros de forma progresiva.

*Somos plenamente conscientes
de que la preservación del entorno
es condición esencial para
la salud de las personas*



Hospitales de Quirónsalud certificados en la norma ISO 14001:2004

- Hospital Quirónsalud del Vallés
- Hospital Universitario Rey Juan Carlos
- Hospital Universitario Infanta Elena
- Hospital Quirónsalud San José
- Hospital La Luz
- Hospital Universitari Quirón Dexeus
- Instituto Oftalmológico Quirónsalud Barcelona
- Hospital Quirónsalud Albacete
- Hospital Quirónsalud Marbella
- Hospital Universitari Sagrat Cor
- Hospital Quirónsalud Torrevieja
- Hospital Quirónsalud Murcia
- Hospital Quirónsalud Albacete
- Hospital Quirónsalud Costa Adeje
- Hospital Quirónsalud Tenerife



Adicionalmente, tres de nuestros hospitales han implantado un sistema de gestión energética y se han certificado en la **norma ISO 50001**. Otros dos hospitales están en proceso de obtener esta certificación en 2016 (Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz y Hospital General de Villalba). Además, en 2016 se ha previsto hacer auditorías energéticas a todos los hospitales, de acuerdo con el Real Decreto 56/2016 de eficiencia energética, así como la implementación de las acciones de mejora que se deriven de dichas auditorías.



Hospitales de Quirónsalud certificados en la norma ISO 50001

- Hospital Universitario Rey Juan Carlos
- Hospital Universitario Infanta Elena
- Hospital Quirónsalud La Luz

Por su parte, las empresas de servicios de prevención ajenos, Fraterprevención, Premap y Unipresalud tienen implantados en todos sus centros un sistema de gestión en medioambiental **certificado en ISO 14001**. Tanto estas tres sociedades como MC Prevención tienen previsto realizar en 2016 auditorías energéticas, según lo establecido en el Real Decreto 56/2016 y también la implementación de las acciones de mejora que se deriven de dichas auditorías.

8.2 | Consumo de energía y emisiones de CO₂

En Quirónsalud somos conscientes de que uno de nuestros principales impactos medioambientales es el consumo de energía. En este sentido, como compañía hemos asumido un compromiso por la optimización energética en nuestros centros, en línea con el resto de procesos puestos en marcha por el Grupo para asegurar la máxima calidad de nuestros servicios.

En todos nuestros hospitales se fomenta la optimización del consumo de energía, a través de diferentes medidas coordinadas desde el nivel corporativo y a nivel de centro. Entre éstas, la más relevante es la política de gestión energética, ratificada por la dirección y de aplicación a todos los centros de la organización. También se realizan análisis de los consumos de energía de los hospitales, análisis de las curvas de carga energética, ajuste de las potencias contratadas, ajustes de las temperaturas de climatización y aprovechamiento de las condiciones climatológicas exteriores.

Asimismo, se aplican tecnologías eficientes en las remodelaciones y obras de mejora de los edificios. Por tanto, las inversiones en instalaciones y equipamiento de los edificios incluyen mejoras para la reducción del consumo energético a través de la actualización de instalaciones, la implementación de tecnologías más eficientes, tales como sistemas de control y medición de la energía y la sustitución de luminarias convencionales por luminarias LED. Adicionalmente, centros como el Hospital Universitario Rey Juan Carlos, Hospital Universitario Infanta Elena, Hospital General de Villalba y Hospital La Luz disponen de sistemas de medición en continuo de las áreas con consumo significativo de energía.

Con el fin de reducir los consumos de energía, para el año 2016 se han establecido objetivos de reducción del consumo de energía eléctrica a nivel corporativo para todos los hospitales, de acuerdo con la actividad de cada centro y en función de su capacidad de actuación. Durante 2015 se han establecido objetivos de reducción del consumo energético en los hospitales certificados en ISO 50001, para cada una de las fuentes de energía utilizadas y en relación a su actividad. De esta manera, se han implantado medidas de acuerdo con cada tipo de centro y según el grado de madurez de los sistemas de gestión. Los resultados obtenidos han sido los siguientes:

- **Hospital Universitario Infanta Elena:** en 2015 se ha conseguido una reducción del 10,5% del consumo de gas natural (kWh/estancia) y una reducción del 3,5% del consumo eléctrico (kWh/estancia) respecto al 2014.
- **Hospital Universitario Rey Juan Carlos:** en 2015 se ha conseguido una reducción del 21,3% del consumo de gas natural (kWh/estancia) y una reducción del 13,1% del consumo eléctrico (kWh/estancia) respecto al año 2014.
- **Hospital Quirónsalud La Luz:** en 2015 el consumo de energía térmica para el agua caliente sanitaria (ACS) ha sido ligeramente superior al de 2014, un 0,15% (kWh/paciente). Por otra parte, el consumo de energía térmica frigorífica (kWh/paciente) se vio incrementado en un 7,7% respecto al 2014.

En algunos de los hospitales, que no cuentan con un sistema de gestión ISO 50001 pero en los que se tiene un sistema de gestión medioambiental, se han establecido en 2015 objetivos de reducción respecto a 2014:

- **Hospital Quirónsalud San José:** reducción del consumo eléctrico de un 30% y reducción del consumo de combustible en un 53%.
- **Hospital Quirónsalud del Vallés:** reducción del consumo eléctrico de un 10,4%.
- **Hospital Quirónsalud Tenerife:** reducción del consumo eléctrico (kWh/estancia) en un 3,9%.
- **Hospital Quirónsalud Costa Adeje:** reducción del consumo eléctrico (kWh/estancia) en un 14,8%.
- **Complejo Hospitalario Ruber Juan Bravo:** reducción del consumo eléctrico en un 8,4% y reducción del consumo de gas en un 0,12%.

Por otra parte, merece destacar las iniciativas desarrolladas en cuanto a la construcción sostenible. Las oficinas centrales de Quirónsalud se encuentran en un edificio remodelado con criterios de eficiencia energética y calificación A+. Además, el Hospital General de Villalba y el Hospital Universitario Rey Juan Carlos han tenido en cuenta, desde la fase de proyecto, criterios de construcción que fomentan el ahorro de energía y la sostenibilidad, incluyendo sistemas de energía alternativos y diseños eco-eficientes mediante cubiertas vegetales y fachadas ventiladas, entre otros.

La apuesta por las energías renovables

Varios hospitales disponen de aportación de energía proveniente de fuentes renovables y sistemas de generación más eficiente. El Hospital Quirónsalud del Vallés dispone tanto de paneles solares térmicos como de paneles solares fotovoltaicos. El Hospital Universitario Infanta Elena, el Hospital Universitario Quirónsalud Madrid, el Hospital Quirónsalud Campo de Gibraltar, el Hospital Universitari Dexeus y el Hospital Quirónsalud Barcelona disponen de paneles solares térmicos. Entre tanto, el Hospital Universitario Rey Juan Carlos y el Hospital General de Villalba cuentan con equipos de micro-cogeneración.

El consumo de energía en hospitales en 2015

ha generado las siguientes emisiones de gas de efecto invernadero (GEI) medidas como toneladas de CO₂ equivalente:

Consumo de energía y ratios de consumo de energía en hospitales en 2015

Consumo de gas natural	68.074.507 kWh
Ratio de consumo de gas natural por superficie	67 kWh/m²
Ratio de consumo de gas natural por estancia	50 kWh/estancia
Ratio de consumo de gas natural por número de camas instaladas	10.880 kWh/cama instalada
Consumo de electricidad	161.556.671 kWh
Ratio de consumo de electricidad por superficie	158 kWh/m²
Ratio de consumo de electricidad por estancia	119 kWh/estancia
Ratio de consumo de electricidad por número de camas instaladas	25.820 kWh/cama instalada

Emisiones de GEI asociadas al consumo de energía en hospitales en 2015

Emisiones de GEI derivadas del consumo de gas natural (alcance 1) ¹	13.683 t de CO₂ equivalente
Emisiones de GEI derivadas del consumo de electricidad (alcance 2) ²	64.623 t de CO₂ equivalente

1. Las emisiones de GEI de alcance 1 son aquellas generadas directamente por la organización. Para su cálculo se ha tenido en cuenta el factor de emisión del gas natural aportado por el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente para el año 2015.

2. Las emisiones de GEI de alcance 2 son emisiones indirectas producidas durante la generación de la electricidad que ha consumido la organización. Para su cálculo se ha tenido en cuenta el factor de emisión aportado por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia para el mix energético español en 2015 sin considerar garantías de origen.

Entre las medidas establecidas en 2015 para reducir otras emisiones de GEI, cabe mencionar las siguientes:

- Fomento de la reducción de desplazamientos en los viajes de empresa para evitar emisiones de GEI indirectas de alcance 3 (emisiones indirectas de GEI diferentes a las de alcance 2). En 2015 se implantó en todos los centros sistemas de videoconferencia para la realización de reuniones. Para 2016 se prevé difundir la política de viajes, que contempla directrices para minimizar los desplazamientos.
- El Hospital Universitario Infanta Elena ha incluido un punto de recarga de coches eléctricos en el aparcamiento de empleados, con el fin de disminuir las emisiones de GEI indirectas de alcance 3 asociadas al desplazamiento de los empleados al centro de trabajo. Actualmente, se está evaluando instalar puntos de recarga de coche eléctrico en el aparcamiento de uso público.
- En 2016 se incluirá como indicador las emisiones de GEI de cada hospital como parte del cuadro de indicadores corporativos.

Por su parte, en Fraterprevención se dispone de un manual de buenas prácticas para el ahorro de energía y se ha hecho el cambio de luminarias por otras de menor consumo. Por su parte, MC Prevención también dispone de medidas para la optimización de los consumos energéticos. Cabe destacar la instalación de sensores de movimiento para el encendido de luminarias de los aseos de los centros y oficinas, así como su instalación en las nuevas obras. Desde 2014 se han instalado luminarias LED, tanto en los centros como en las reformas, y se han instalado relojes con programación en los cuadros eléctricos para el control de los equipos de climatización, con

el fin de evitar que funcionen durante la noche y los fines de semana.

Entre tanto, en Unipresalud se lleva a cabo un seguimiento mensual de los consumos y la implantación de buenas prácticas para la reducción en el consumo de energía, tales como la sustitución de halógenos por bombillas LED. Por otra parte, la energía eléctrica ha sido contratada a una compañía comercializadora que garantiza el consumo de electricidad procedente íntegramente de fuentes renovables. Para 2016 se ha establecido como objetivo reducir en un 2% el consumo de electricidad respecto a los valores medios de 2015, además se enviará a cada territorio un manual de buenas prácticas ambientales y se iniciará la instalación de sensores de movimiento para el encendido de luminarias en los centros de mayor tamaño.

Por otro lado, para 2015 Premap ha fijado un objetivo de reducción del consumo de electricidad del 2% respecto a 2014. Para ello, ha realizado diversas medidas de reducción del consumo de energía, tales como el cambio de las antiguas turbinas de ventilación de la sede central y de laboratorio por un sistema de activación automática, lo que ha permitido un ahorro del 30%. También ha analizado los consumos eléctricos en las oficinas para determinar el consumo de potencia reactiva y ajustar las desviaciones, ha sustituido fluorescentes antiguos por fluorescentes de bajo consumo y han instalado sensores de movimiento para el encendido de luces en los aseos. Igualmente, se ha iniciado el desarrollo de una aplicación para la medición de consumos eléctricos y de agua, lo que permitirá establecer objetivos de reducción adecuados para cada centro. Finalmente, se ha continuado con el plan de concienciación sobre el uso eficiente de recursos energéticos para los empleados.

Los consumos de electricidad de las empresas de servicios de prevención ajenos en 2015 se presentan a continuación:

Consumo de electricidad en empresas de servicios de prevención en 2015³

MC Prevención	1.394.705 kWh
Unipresalud	1.505.941 kWh
Premap	3.799.932 kWh

3. No se incluyen los datos de Fraterprevención.

*Estamos comprometidos
con el uso responsable del agua
en nuestros centros*

8.3 | Consumo de agua

En Quirónsalud también velamos por un uso óptimo del agua en nuestros centros. Para ello se han llevado a cabo diversas iniciativas, tales como la colocación de difusores reductores de caudal en los grifos, la instalación de fluxores en los baños y, siempre que es posible, la recuperación de aguas pluviales. En algunos centros se ha procedido, por ejemplo, a la recuperación de agua del proceso Venturi en cámaras de vacío (Hospital Universitario Infanta Elena), la modernización del túnel de lavado de cocina (Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz) y la sustitución de la vegetación de jardines por vegetación xerófila, es decir, vegetación adaptada a entornos áridos y secos, y por tanto, con menor demanda de agua (Hospital Universitario Infanta Elena, Hospital Universitario Rey Juan Carlos y Hospital Quirónsalud Ciudad Real).

Algunos de los hospitales con sistema de gestión medioambiental han establecido en 2015 objetivos de reducción del consumo de agua respecto a 2014:

- Hospital Universitario Infanta Elena: reducción del 13,6%.
- Hospital Universitario Rey Juan Carlos: reducción del 17,6%.
- Hospital Quirónsalud Tenerife: reducción del 7%.
- Hospital Quirónsalud Costa Adeje: reducción del 0,3%.
- Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz: reducción del 13%.
- Complejo Hospitalario Ruber Juan Bravo: reducción del 11,6%.

Resultado de estas diversas iniciativas, en 2015 el consumo total de agua en nuestros hospitales ha sido 976.371 m³.

Por otra parte, de acuerdo con la legislación vigente, los hospitales con consumos de agua significativos disponen de autorización de vertido de aguas residuales y realizan periódicamente la caracterización de sus aguas residuales, vigilando que los parámetros se mantienen de acuerdo con los autorizados.

El consumo de electricidad en las empresas de servicios de prevención en 2015
ha generado las siguientes emisiones de GEI, medidas como toneladas de CO₂ equivalente:

Emisiones de GEI asociadas al consumo de electricidad (alcance 2)⁴ en empresas de servicios de prevención en 2015⁵

MC Prevención	557.882 t de CO ₂ equivalente
Unipresalud	602.376 t de CO ₂ equivalente
Premap	1.519.973 t de CO ₂ equivalente

4. Las emisiones de GEI de alcance 2 son emisiones indirectas producidas durante la generación de la electricidad que ha consumido la organización. Para su cálculo se ha tenido en cuenta el factor de emisión aportado por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia para el mix energético español en 2015 sin considerar garantías de origen.

5. No se incluyen los datos de Fraterprevención.

8.4 | Gestión de residuos

Todos nuestros hospitales gestionan los residuos peligrosos a través de gestores autorizados. Los residuos urbanos y asimilables a urbanos son gestionados por gestores autorizados o mediante los sistemas de recogida municipales en aquellos centros situados en el centro de las ciudades. Los residuos generados se recogen de forma separada, según su tipología, facilitando su posterior tratamiento y valorización. Todos los hospitales han trabajado en la adecuada segregación de los residuos y aquellos con un sistema de gestión medioambiental monitorizan, además, los datos de generación de residuos sanitarios.

Se dispone de procedimientos de gestión intrahospitalaria de residuos, en los cuales se detallan los tipos de residuos peligrosos y no peligrosos que se generan, el tipo de contenedores que se deben utilizar para la segregación, las rutas y medios de transporte dentro del hospital y los almacenes finales antes de su retirada por parte del gestor autorizado. El tratamiento de los residuos biológicos (biosanitarios) también es realizado por gestores autorizados, asegurándose en todos los casos de su inertización y disposición final en vertedero de seguridad. Por su parte, los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) y de tóner son gestionados a través de gestores autorizados especializados en su reciclaje y/o reutilización.

Los residuos de papel y cartón, vidrio, envases ligeros son destinados al reciclado. Los residuos urbanos y asimilables a urbanos son gestionados a través de los centros de gestión autorizados en cada comunidad autónoma. Además, se ha puesto en marcha un proyecto de recogida selectiva de envases ligeros, en colaboración con ECOEMBES, en el que participan el Hospital Universitario Infanta Elena, el Hospital Universitario Rey Juan Carlos y el Hospital General de Villalba. Mediante este proyecto se pretende concienciar a los empleados y a los pacientes acerca de la recogida selectiva de envases ligeros, aportándoles, a su vez, información sobre la cantidad de materiales reciclados. En 2016 el proyecto se implantará en el Hospital Quirónsalud del Vallés.

Por otra parte, en los servicios públicos de diferentes hospitales se han implantado sistemas de secado de manos con el fin de asegurar, por una parte, un entorno más seguro e higiénico, y por otra, contribuir a la reducción del consumo de papel y su posterior gestión como residuo.

En 2015 algunos de los hospitales que disponen de sistema de gestión medioambiental han establecido objetivos para la generación de residuos o su segregación respecto a 2014:

- Hospital Quirónsalud Tenerife: disminución de un 3% en la generación de residuos biosanitarios por número de atenciones médicas.
- Hospital Quirónsalud Costa Adeje: disminución de un 2% en la generación de residuos biosanitarios por número de atenciones médicas.
- Hospital Universitario Infanta Elena: aumento del reciclaje de residuos de envases ligeros, en al menos 9.900 kg.
- Hospital Universitario Rey Juan Carlos: aumento del reciclaje de residuos de envases ligeros, en al menos 14.800 kg.
- Hospital La Luz: disminución de un 2,9% en la generación de residuos de residuos biosanitarios por número de atenciones médicas.

Por su parte, en Fraterprevención, MC Prevención, Unipresalud y Premap todos los residuos peligrosos se gestionan a través de gestores autorizados. Los residuos urbanos y asimilables a urbanos se gestionados a través de gestores autorizados o mediante los sistemas de recogida municipales. En todos los casos, se dispone de instrucciones para la gestión tanto de residuos no peligrosos como de residuos peligrosos, incluyendo los biosanitarios (derivados de los reconocimientos médicos), RAEE, fluorescentes y medicamentos caducados.

Además, en Premap sólo se trabaja con proveedores de papel que disponen de la Certificación FSC (que garantiza que el papel procede de bosques gestionados de manera sostenible) y de la Etiqueta Ecológica Europea (que garantiza que durante su fabricación se han reducido los impactos ambientales y los riesgos para la salud).

Participación en el Clúster del Cambio Climático

Quirónsalud se ha unido al Clúster de Cambio Climático de Forética, grupo que reúne a grandes empresas españolas con el objetivo de servir de punto de encuentro empresarial en liderazgo, conocimiento, intercambio y diálogo en esta materia.

A través del Clúster de Cambio Climático se trasladarán al contexto español las principales tendencias y conversaciones a nivel mundial en materia de cambio climático desde la perspectiva empresarial, se contribuirá a la generación de conocimiento, se colaborará con las administraciones públicas y líderes de opinión y se desarrollará una posición de liderazgo como punto de referencia español en materia de cambio climático.



8.5 | Vigilancia y control de radiaciones ionizantes

Por otra parte, se dispone de servicios de protección radiológica y vigilancia dosimétrica personal y ambiental en todos los hospitales en los que hay servicios de radiodiagnóstico, radioterapia y medicina nuclear. Los isótopos radiactivos que se emplean para el diagnóstico clínico son controlados diariamente por el personal especializado de los hospitales y sometidos a las inspecciones anuales obligatorias del Consejo de Seguridad Nuclear. Asimismo, los residuos con actividad que se derivan de la actividad sanitaria son gestionados de acuerdo con procedimientos específicos, haciendo un seguimiento diario de su actividad radiactiva hasta superar su tiempo de semidesintegración y verificar que están descontaminados.

8.6 | Sensibilización medioambiental a los empleados

Durante 2015 se han realizado campañas de sensibilización en materia medioambiental destinadas a los empleados de todos nuestros centros, cuya difusión se ha llevado a cabo principalmente a través de la intranet, lo que también ha reducido el consumo de papel. Además, se han realizado actuaciones de sensibilización en relación a la segregación y gestión de residuos en todos nuestros centros. Asimismo, el personal de nueva incorporación recibe sensibilización durante el período de acogida.

En concreto, durante el año 2015 se realizaron campañas específicas en relación al:

- Día mundial del ahorro de energía, el 21 de octubre en todos los centros.
- Día mundial de la preservación de la capa de ozono, 16 de septiembre en Hospital Universitario Rey Juan Carlos.
- Hospital Quirónsalud Tenerife: campaña en redes sociales con motivo del día mundial del medio ambiente, con la participación del personal.
- Hospital Quirónsalud Sagrado Corazón: salvapantallas de concienciación medioambiental cada mes del año.
- Lanzadera de ahorro de consumo de agua en el Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz.



I. Premios y reconocimiento

Índice de Excelencia Hospitalaria (IEH) Autonómico 2015

Este índice, elaborado por el Instituto Coordinadas de Gobernanza y Economía Aplicada mediante casi 2.000 entrevistas a profesionales de la salud en toda España, mide la excelencia en base a los resultados y percepciones de los profesionales que trabajan en los centros o en su entorno en cada una de las comunidades autónomas. Los resultados se centran en la calidad y valoración de los servicios ofrecidos por los centros públicos y privados.

En 2015, el Hospital Quirónsalud Barcelona figura como sexto mejor centro hospitalario de España de España y segundo mejor de Cataluña. Asimismo, el Hospital Quirónsalud Málaga ha sido reconocido como el mejor hospital de la provincia. Finalmente, el hospital Quirónsalud Valencia ha sido reconocido como el mejor hospital de la Comunidad Valenciana.

Premios Top 20

Ocho hospitales han sido nominados a los premios Top 20 organizados por la consultora de servicios de información IASIST: Hospital Universitario Quirónsalud Madrid, Hospital Quirónsalud San Camilo, Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz merecedor de tres galardones, Hospital Universitario Rey Juan Carlos, Hospital Universitari General de Catalunya y Hospital Universitari Sagrat Cor (Barcelona).

Este año, han concurrido un total de 155 centros hospitalario de toda España. Los Top 20 son una iniciativa que contribuye al proceso de mejora continua de la atención sanitaria, ofreciendo anualmente una información actualizada sobre los parámetros clave en la actividad de los hospitales del Sistema Nacional de Salud y del sector privado.

Premios Monitor de Reputación Sanitaria (Merco)

El centro hospitalario de Murcia ha obtenido el noveno puesto junto con los hospitales de Quirónsalud Marbella y Málaga en décimo lugar, según reflejan los datos del Monitor de Reputación Sanitaria (MRS) elaborado por Merco.

Para dicho ranking se han tenido más de 2.700 encuestas a personal de Enfermería (885), médicos especialistas (872), médicos de Atención Primaria (305), miembros de asociaciones de pacientes (402), periodistas sanitarios (209) y farmacéuticos de hospital (51).

Acreditación de la Sociedad Española de Neumología y Cirugía Torácica (SEPAR)

La Unidad Multidisciplinar del Sueño del Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz (HUFJD) de Madrid ha recibido la máxima acreditación posible para un servicio de estas características al ser incluida por la SEPAR en el exclusivo grupo de las unidades del sueño de Alta Complejidad que

además ostentan la categoría de Excelente. La acreditación reconoce el nivel de excelencia de la Unidad del sueño, no sólo en lo que se refiere a la asistencia al paciente, sino también en el ámbito docente e investigador. Menos de diez hospitales en España disponen de dicha acreditación.

Premios Best-in-Class (BIC)

El Hospital Quirónsalud Murcia es uno de los cinco finalistas de la X Edición de los Premios Best In Class (BIC) en las especialidades de anestesia y reanimación y medicina intensiva (UCI). Estos galardones son promovidos por "Gaceta Médica (editorial Contenidos e Información de Salud) y la Cátedra de Innovación y Gestión Sanitaria de la Universidad Rey Juan Carlos, con el apoyo de SEDISA (Sociedad Española de Directivos de la Salud) y la Fundación Ad Qualitatem.

Adicionalmente, el Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz ganó cinco premios Best in Class a la excelencia

en la atención al paciente en las categorías de Diabetes, Hematología y Hemoterapia, Ginecología y Obstetricia, Neumología y Urología. Finalmente, el Hospital Rey Juan Carlos recibió el Premio Best in Class al Mejor Hospital en Atención al Paciente.

El objetivo de estos premios es reconocer públicamente y con carácter anual al mejor centro de atención primaria, al mejor hospital y a los mejores servicios o unidades del territorio nacional, tanto públicos como privados, que buscan la excelencia en la atención que prestan a sus pacientes.



II. Perfil de la Memoria de RSC 2015

Acerca de esta memoria

El objetivo de la memoria es asegurar que los grupos de interés de la compañía conozcan todos los retos y los avances en materia de Responsabilidad Social Corporativa que Quirónsalud ha llevado a cabo durante 2015.

En esta memoria, se recoge los principales retos en materia de RSC y el modo en que éstos se abordan. Para ello, el documento detalla las actividades y los avances que Quirónsalud ha llevado a cabo durante 2015, con el objetivo de ofrecer, de forma exhaustiva y clara, toda la información necesaria a todos los individuos o grupos que tienen un interés en cualquier actividad o decisión de la organización: pacientes y sus familias, personal, médicos, clientes, proveedores, inversores y la sociedad en general.

Este documento tiene periodicidad anual y se ha realizado en base a las indicaciones de la Guía G4 para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI). Se prevé publicar una memoria de RSC de manera anual. La información incluida se basa en el programa de Responsabilidad Corporativa de Quirónsalud RSC NEXT-2016-2018, así como en el análisis de materialidad. En el apartado "Identificación de asuntos relevantes" se describe el proceso de desarrollo y metodología del Análisis de Materialidad 2015 de Quirónsalud.

Con ello, Quirónsalud considera que la Memoria de RSC 2015 se ha elaborado de conformidad con la versión G4 de GRI en su opción esencial (*core*).

Alcance

- **Quirónsalud:** se refiere a la totalidad de los hospitales y las empresas de servicios de prevención ajenos SPA's
- **Geografía:** España
- **Periodo objeto de la memoria:** año fiscal
- **Temporal:** 2015
- **Periodicidad de la emisión de la Memoria:** anual

Alcance de la información de la Memoria de RSC

Esta memoria de RSC 2015 es la primera de Quirónsalud y los indicadores cuantitativos publicados cubren todos los Hospitales de España y las cuatro empresas de servicios de prevención ajenos del Grupo (Premap Seguridad y Salud, Fraterprevención, MC Prevención y Unipresalud) para el periodo del año fiscal 2015. Este alcance es general y puede variar en algunos apartados, por lo que se proporciona más detalle acerca de los datos publicados en cada uno de los capítulos. En aquellos casos en los que se ha considerado conveniente, y siempre que estuviera disponible, se ha incluido información cualitativa específica de hospitales y de las empresas de servicios de prevención ajenos.

La información cuantitativa publicada procede de los sistemas de reporte de la compañía.

Contacto

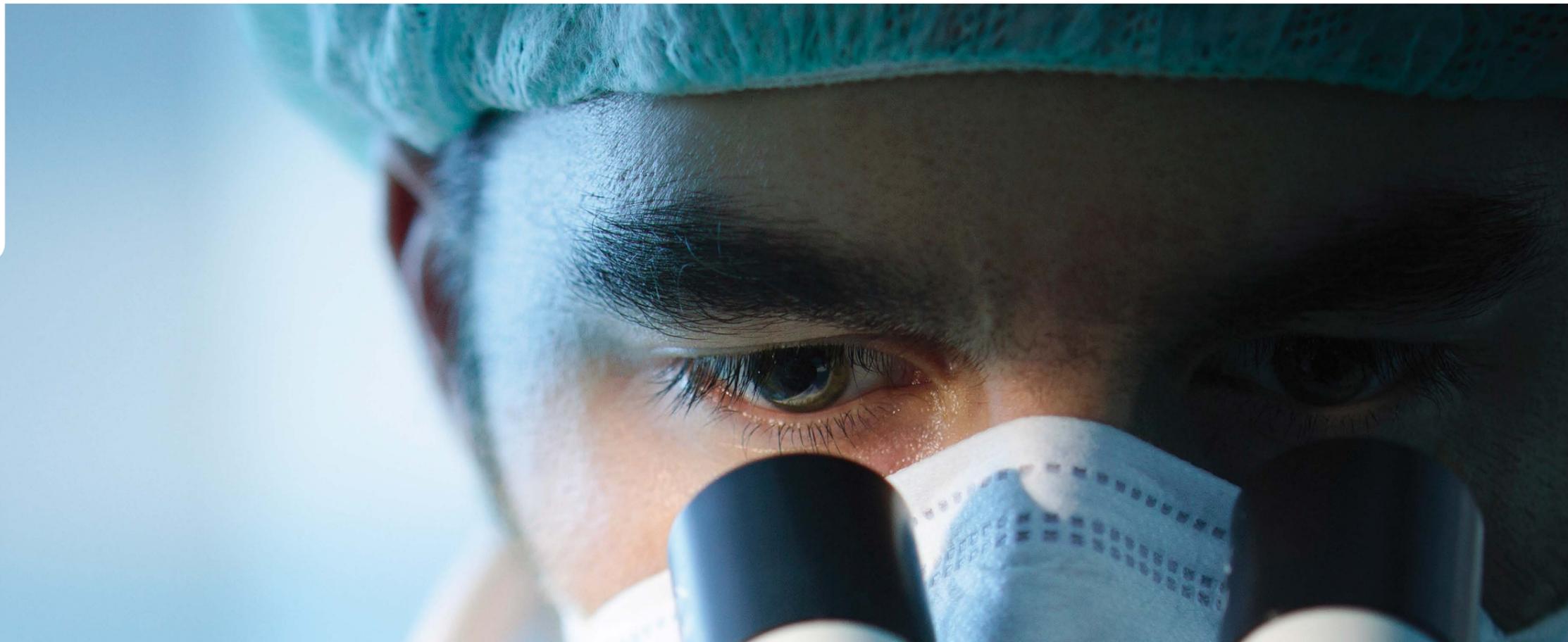
La responsabilidad de la elaboración del Informe de Desarrollo Sostenible recae sobre la Dirección Corporativa de RSC y el Comité de RSC, un comité multisectorial y multifuncional que informa sobre sus actividades a la dirección de la compañía.

Para más información, se puede contactar con el Comité de Memoria RSC a través de los siguientes medios:

- Dirección: C/Zurbarán, 28 · 28010 Madrid
- Teléfono: 91 781 06 82
- Email: rsc@quironsalud.es

Para información adicional sobre la RSC y las actividades de Quirónsalud, visita nuestra página web

www.quironsalud.es
www.fundacionquironsalud.es



III. Índice de Contenidos GRI G4

A continuación, se incluye un índice de contenidos GRI, con la finalidad de facilitar la localización de los contenidos especificados por la guía GRI G4 en la presente Memoria.

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES		
Contenidos básicos generales	Nombre indicador	Apartado de la Memoria de RSC 2015
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización	Carta del Presidente
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
G4-3	Nombre de la organización	Grupo Hospitalario Quirónsalud
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización	Nuestra historia Nuestra red
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización	Perfil de la Memoria de RSC 2015
G4-6	Países donde opera la organización	España
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	Presentación de la compañía ww.quironsalud.es
G4-8	Mercados a los que se sirve	Presentación de la compañía
G4-9	Escala de la organización	Nuestra historia Nuestra red
G4-10	Plantilla de empleados	Perfil de la plantilla
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	Perfil de la plantilla
G4-12	Descripción de la cadena de suministro	Proveedores
G4-13	Cambios significativos durante el periodo objeto de análisis	Presentación de la compañía
G4-14	Principio de precaución	Enfoque de gestión medioambiental en los centros de trabajo
G4-15	Principios o iniciativas externas que la organización suscribe o adopta	Canales de comunicación
G4-16	Principales asociaciones a las que se pertenece	Canales de comunicación

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES		
Contenidos básicos generales	Nombre indicador	Apartado de la Memoria de RSC 2015
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA		
G4-17	Entidades incluidas en la consolidación financiera y en el perímetro del presente informe	Perfil de la Memoria de RSC 2015
G4-18	Proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y el límite de cada aspecto y cómo ha aplicado la organización los principios de elaboración de memorias para determinar el contenido del informe	Identificación de asuntos relevantes
G4-19	Listado de los aspectos relevantes que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria	Identificación de asuntos relevantes
G4-20	Límite dentro de la organización de cada aspecto relevante	Identificación de asuntos relevantes
G4-21	Cobertura fuera de la organización de cada aspecto relevante	Identificación de asuntos relevantes
G4-22	Consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas	2015 es el primer año para el que se realiza la Memoria de RSC, por tanto no ha habido reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores
G4-23	Cambio significativo en el alcance y el límite de cada aspecto con respecto a memorias anteriores	2015 es el primer año para el que se realiza la Memoria de RSC, por tanto no ha habido cambios en el alcance y el límite de cada aspecto respecto a memorias anteriores
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización	Grupos de interés de la compañía
G4-25	Base para la elección de los grupos de interés	Grupos de interés de la compañía
G4-26	Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés	Grupos de interés de la compañía Canales de comunicación
G4-27	Cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria	Grupos de interés de la compañía Canales de comunicación
PERFIL DE LA MEMORIA		
G4-28	Periodo objeto del informe	2015
G4-29	Fecha de la última memoria	La Memoria de RSC 2015 es la primera Memoria de RSC realizada por Grupo Hospitalario Quirónsalud
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	Anual
G4-31	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria	Perfil de la Memoria de RSC 2015
G4-32	Opción conforme con la Guía ha elegido la organización	Esencial
G4-33	Política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria	No se ha llevado a cabo verificación externa de la Memoria de RSC 2015
GOBIERNO		
G4-34	Estructura de gobierno de la organización	Presentación de la compañía
ÉTICA E INTEGRIDAD		
G4-56	Valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos	Código ético y de Conducta

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS		
Contenidos básicos generales	Nombre indicador	Apartado de la Memoria de RSC 2015
CATEGORÍA: ECONOMÍA		
ASPECTO MATERIAL: DESEMPEÑO ECONÓMICO		
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión	Presentación de la compañía
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	Principales cifras e hitos de la compañía en 2015
ASPECTO MATERIAL: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN		
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión	Proveedores
G4-EC9	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	Proveedores
CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE		
ASPECTO MATERIAL: ENERGÍA		
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión	Enfoque de gestión medioambiental en los centros de trabajo
G4-EN3	Consumo energético interno	Consumo de energía y emisiones de CO ₂
G4-EN5	Intensidad energética	Consumo de energía y emisiones de CO ₂
G4-EN6	Reducción del consumo energético	Consumo de energía y emisiones de CO ₂
ASPECTO MATERIAL: AGUA		
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión	Enfoque de gestión medioambiental en los centros de trabajo
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente	Consumo de agua
ASPECTO MATERIAL: EMISIONES		
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión	Enfoque de gestión medioambiental en los centros de trabajo
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	Consumo de energía y emisiones de CO ₂
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	Consumo de energía y emisiones de CO ₂
ASPECTO MATERIAL: EFLUENTES Y RESIDUOS		
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión	Enfoque de gestión medioambiental en los centros de trabajo
G4-EN22	Vertido total de aguas, según su naturaleza y destino	Consumo de agua
G4-EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Gestión de residuos
G4-EN24	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	Durante 2015 no ha habido accidentes medioambientales. El riesgo de derrames accidentales de la compañía es insignificante
ASPECTO MATERIAL: CUMPLIMIENTO REGULATORIO		
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión	Enfoque de gestión medioambiental en los centros de trabajo
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	En 2015 ningún hospital ni empresa de servicios de prevención ajenos que forman parte de Quirónsalud ha recibido ningún tipo de sanción medioambiental

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS		
Contenidos básicos generales	Nombre indicador	Apartado de la Memoria de RSC 2015
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL		
• SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES		
ASPECTO MATERIAL: EMPLEO		
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión	Equipo humano
G4-LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región	En 2015 la rotación media de los empleados fue del 0,96%
G4-LA3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	En 2015 el 100% de los empleados con derecho a baja por maternidad y paternidad se reincorporaron a su puesto de trabajo
ASPECTO MATERIAL: SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL		
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión	Seguridad y salud laboral
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	100% de los empleados
ASPECTO MATERIAL: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN		
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión	Formación de empleados y desarrollo del talento
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	Formación de empleados y desarrollo del talento
ASPECTO MATERIAL: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión	Perfil de la plantilla
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Perfil de la plantilla
• SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD		
ASPECTO MATERIAL: COMUNIDADES LOCALES		
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión	Acción social
G4-SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	Acción social
• SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS		
ASPECTO MATERIAL: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES		
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión	Salud centrada en la persona
G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras	Asegurar un nivel de excelencia en la atención al paciente y sus familiares
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Asegurar un nivel de excelencia en la atención al paciente y sus familiares

ASPECTO MATERIAL: INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN		
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión	Asegurar la información adecuada al paciente sobre el tratamiento médico
G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos	Asegurar la información adecuada al paciente sobre el tratamiento médico
G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes	En 2015 no ha tenido lugar ningún tipo de incumplimiento de la regulación ni de los códigos voluntarios relativos a la información de los productos y servicios
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	Medir y garantizar la satisfacción de los pacientes
ASPECTO MATERIAL: COMUNICACIONES DE MARKETING		
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión	Asegurar la información adecuada al paciente sobre el tratamiento médico
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, entre otras la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	En 2015 no ha tenido lugar ningún tipo de incumplimiento de las normativas ni de los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de marketing
ASPECTO MATERIAL: PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES		
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión	Garantizar la seguridad y privacidad de la información del paciente
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	En 2015 no ha tenido lugar ninguna reclamación fundamentada sobre la violación de la privacidad o la fuga de datos de los clientes

