Memoria Anual Corporativa 2018

Grupo Hospitalario quirónsalud

Grupo Hospitalario
quirónsalud

Índice

Hitos 2018 Pág. 6

Nuestro compromiso con la Sostenibilidad y la Agenda 2030 Pág. 7

Líneas estratégicas en Responsabilidad Social Corporativa (RSC) Pág. 8

Manifiesto del CEO de Quirónsalud Pág.10

Una muestra de cómo entendemos la RSC en Quirónsalud Pág. 12

- Compromiso desde el núcleo de nuestra actividad: Nuestros Hospitales
- Nuestros centros promueven la salud y el bienestar
- Iniciativas de nuestros hospitales en favor de colectivos de pacientes
- Actividades de cooperación internacional desde nuestros hospitales
- Nuestros centros comprometidos con el medio ambiente

1. La compañía Pág. 21

- Grupo Hospitalario Quirónsalud: Marca de confianza
- Buen Gobierno Corporativo: Gestión ética y transparente

2. Nuestro modelo de sostenibilidad Pág. 31

- Los Pilares de nuestra RSC
- Cercanía y diálogo con grupos de interés
- Nuestros asuntos materiales
- Compromiso firme con los Derechos Humanos

3. Los pacientes y sus familias: Salud centrada en la persona Pág. 41

- Infraestructuras, tecnologías avanzadas y soluciones innovadoras
- Actividad asistencial
- Seguridad y adecuación de la práctica clínica
- Excelencia y calidad en la prestación de servicios
- La experiencia de los pacientes y sus familias
- La seguridad y la privacidad de la información de pacientes
- Investigación e innovación
- Nuestro compromiso con la docencia

4. Nuestro Equipo: Nuestra cultura corporativa Pág. 63

- Empleo de calidad
- Diversidad e igualdad de oportunidades
- Seguridad y salud laboral
- Empresa Saludable
- Formación continuada y desarrollo profesional

5. Nuestros colaboradores y proveedores: Aliados en nuestra misión Pág. 81

- Descripción de nuestra cadena de suministro
- Central de Compras Corporativa
- Compras y contratación responsable
- Colaboradores estratégicos

6. Comprometidos con el medio ambiente: Esencial para la salud Pág. 89

- Principio de precaución
- Consumo eficiente de recursos
- Compromiso en la lucha contra el cambio climático
- Minimizamos el impacto de los residuos

7. Nuestra vinculación con la sociedad: Compromiso social Pág. 103

- Iniciativas de acción social
- Cooperación internacional
- Patrocinios
- Fundación Quirónsalud

Anexos: Pág. 115

I. Nuestra contribución a ODS

II. Acerca de este Informe:

- Principios para su elaboración
- Contacto
- Agradecimientos

III. Índice de contenidos:
Estándares GRI y Principios Pacto Mundial

Hitos 2018

Desempeño Económico

3.023 M€
Ingresos de explotación

47 Hospitales, **55** centros sanitarios ambulantes y más de **300** centros de prevención

149 M€
en mejoras de la red asistencial

98 %
Proveedores corporativos locales

Incremento del **11 %**
en proveeedores integrados en nuestro sistema EDI

Prácticas Laborales

Un equipo de **33.672**
Empleados

75 %
Contratos indefinidos

100 %
empleados con beneficios sociales

73 %
Mujeres en plantilla y **18 %** Puestos directivos ocupados por mujeres

50
Nacionalidades en plantilla

Más de **100.000**
Horas de formación a empleados de todo el grupo Quirónsalud

Compromiso Ambiental

41
Hospitales con certificación en Gestión ambiental ISO 14001
+ 49% respecto el año anterior

6
Hospitales con Certificación en Gestión de la energía ISO 50001

110.227 Tm CO_2
Huella de Carbono grupo Quirónsalud
Indicador de emisiones por actividad: **-20,5%**
Emisiones: **-15%** en varios hospitales

94 %
Nivel de Consecución de nuestros **objetivos ambientales**

Impacto Social

8.786.793
Consultas y
2.573.313
Urgencias atendidas

6.914 Camas y **405** Quirófanos

700 Proyectos de investigación
+ 1.000 Publicaciones Científicas

Más de **5.000** Alumnos han realizado **prácticas** en nuestros centros

1.000.000
Usuarios del portal del paciente

Cooperación Internacional
500.000 €
a Fundación Recover

Nuestro compromiso con la sostenibilidad y la agenda 2030

Los 10 Principios de Pacto Mundial y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas marcan nuestra hoja de ruta a seguir hasta 2030.

UN GLOBAL COMPACT
APOYAMOS EL PACTO MUNDIAL

La **Salud** tiene una posición central en la Agenda 2030 a través del ODS 3 y está estrechamente vinculada a varias de las metas correspondientes a otros objetivos, relacionadas con salud urbana, acceso a medicamentos, enfermedades o impacto del cambio climático.

En Quirónsalud estamos comprometidos con este gran reto común y somos conscientes de que tenemos mucho que aportar. Nuestros logros, nuestras actuaciones y nuestros objetivos en materia de RSC, son reflejo de este compromiso.

ODS: Un llamado universal para acabar con la pobreza, proteger al planeta y garantizar paz y prosperidad para toda la población.

Líneas estratégicas en Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

Seguimos avanzando en las líneas estratégicas que han marcado nuestro camino en 2018 y para las cuales nos planteamos nuevos retos de cara a futuro.

1

La excelencia en la atención sanitaria, la innovación y la investigación, en beneficio de los pacientes y de la sociedad

La atención integral personalizada, cercana y transparente hacia el paciente y sus familias, su seguridad y su privacidad, siempre en el centro de nuestros compromisos.

3

Seguir avanzando en el consumo eficiente de recursos y en la reducción progresiva de nuestra huella de carbono, aunando esfuerzos en la lucha contra el cambio climático

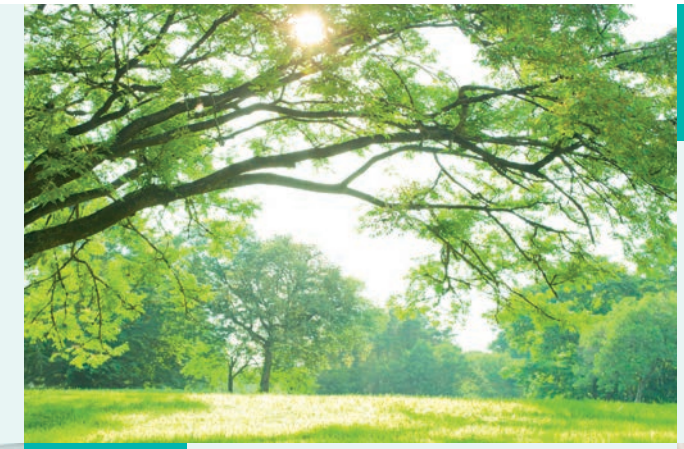
2

Mantener un equipo humano altamente cualificado, comprometido con los valores corporativos y en un ambiente de trabajo seguro, diverso e inclusivo

4

Extender nuestros valores y nuestros compromisos a toda la cadena de valor, asegurando el respeto de los derechos humanos en todas nuestras actividades

Quirónsalud se acoge a las directrices de su compañía matriz: el compromiso de Fresenius con los Derechos Humanos, aplicable a todas las actividades y negocios del Grupo.



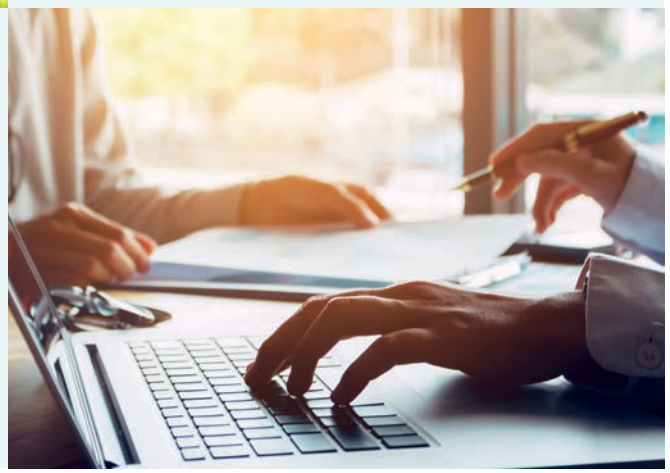
6

El Buen Gobierno Corporativo y el cumplimiento legal como base de la conducta ética que mantenemos y exigimos a todos nuestros colaboradores

5

Potenciar nuestra acción social a través de alianzas que nos permitan incrementar nuestra capacidad de aportar valor a la sociedad

Somos plenamente conscientes de nuestra responsabilidad directa sobre los desafíos actuales de las personas y del planeta, así como de nuestra capacidad para aportar y contribuir al desarrollo sostenible.



Manifiesto del CEO de Quirónsalud

Es una gran satisfacción presentar, por tercer año consecutivo, nuestra **Memoria de Responsabilidad Social Corporativa,** fruto de nuestro compromiso no sólo con nuestros pacientes, sino con la sociedad que nos rodea, pues creemos firmemente en el objetivo de la creación de valor de forma paralela a nuestro desempeño asistencial.

Elaborada en el marco de los Estándares internacionales GRI, muestra nuestros avances y nuestra hoja de ruta para el futuro. Renovamos de esta manera el compromiso asumido ya en 2016 como socios de la **Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas,** informando de nuestro progreso en sus Diez Principios Rectores.

Nuestras políticas, objetivos y actuaciones en materia de Responsabilidad Social Corporativa van alineados con los objetivos comunes que recoge la **Agenda 2030** de Naciones Unidas. Además, al trabajar en un sector vital como es el de la salud, para nosotros cobra especial importancia el Objetivo número tres, que impulsamos constantemente con nuestras acciones y estrategias: ***"Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades".***

En este sentido, podemos afirmar que no sólo velamos por la salud de las personas poniendo al alcance de nuestros pacientes las tecnologías más avanzadas, los mejores equipos humanos y los últimos tratamientos, sino que queremos contribuir a que la sociedad se conciencie de la **importancia de mantener unos hábitos de vida saludables** como un proceso constante de cuidado y responsabilidad que, sin duda, contribuirán a una mejor calidad de vida, a que vivamos más y mejor.

A lo largo de 2018, hemos continuado avanzando de manera ética y responsable también en investigación, en docencia y en la **construcción de nuestra propia transformación digital** para cambiar y mejorar de forma continua nuestra forma de trabajar, lo que nos permite dar una atención cada vez más personalizada y más humanizada a todos y cada uno de nuestros pacientes.

Porque, para nosotros, cuidar de las personas y de su salud va mucho más allá de ofrecer el mejor diagnóstico y tratamiento, implica ser capaces de ofrecer también el mejor trato, teniendo en cuenta todas y cada una de sus necesidades, tanto a nivel físico como emocional.

Para ello, nos hemos apoyado en las innumerables ventajas que las nuevas tecnologías nos ofrecen y, especialmente, en la dedicación y compromiso de las más de **40.000 personas** que trabajan cada día en nuestros centros.

En Quirónsalud tenemos muy claro que **el verdadero cambio no lo hacen las tecnologías por sí solas, sino las personas que, movidas por la pasión, hacen un buen uso de ellas.** Personas y tecnología son para nosotros un binomio inseparable y una apuesta firme en nuestra búsqueda incansable de la excelencia.

> **"En nuestras acciones y estrategias buscamos garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades**

Una excelencia que abarca un concepto amplio y transversal como es la creación de un valor compartido entre el hospital, el paciente y la sociedad, buscando establecer además un **vínculo que perdure más allá del tratamiento y el alta hospitalaria.**

A modo de ejemplo, Quirónsalud ha sido un año más el Servicio Médico Oficial del Reto Pelayo Vida que, en su cuarta edición, ha acompañado a cinco mujeres que se han recuperado del cáncer de mama, a recorrer en bicicleta 300 kilómetros en el Valle del Annapurna para dar visibilidad y transmitir un mensaje de esperanza a las mujeres que padecen esta enfermedad.

En otro ámbito, somos muy conscientes de que las **amenazas ambientales** se sitúan a la cabeza de los grandes riesgos globales para los próximos diez años, un problema que afecta de manera muy directa a nuestra razón de ser: la salud de las personas. Es por ello que mantenemos un firme compromiso con la protección del entorno, a través de un consumo eficiente de recursos y de la reducción de nuestra huella de carbono.

Por otra parte, el **compromiso social** se mantiene como seña de identidad de nuestros centros, a la vez que, desde la **Fundación Quirónsalud,** afianzamos un año más nuestra actuación en acción social y educación, dirigida especialmente a los pacientes y sus familias, y a la sociedad en general.

Asimismo, en materia de **Cooperación Internacional,** desde muchos de nuestros hospitales se desarrollan, promovidos de manera directa por nuestros profesionales, numerosos proyectos con diferentes países de **África y Latinoamérica** enfocados tanto a la donación de material sanitario, como a facilitar los traslados y estancias de pacientes de esos países para ser intervenidos en España, como al desplazamiento de nuestros profesionales a esas regiones para tratar in situ a población desfavorecida.

Sin duda, el liderazgo que hemos alcanzado como grupo hospitalario conlleva una **responsabilidad** muy importante con nuestros **pacientes y sus familiares,** con nuestras **personas** y con la **sociedad** en su conjunto, pero queremos también asumir el reto de estar a la altura de los grandes desafíos globales y urgentes a los que se enfrenta la humanidad.

Por último, les invito a leer esta memoria que recoge las iniciativas que hemos llevado a cabo a lo largo de este año para trabajar en la construcción de una sociedad más sana, justa y responsable. Queda mucho por hacer para mejorar el entorno que nos rodea, pero en Quirónsalud tenemos la suerte de estar en un sector muy humano y contar además con un gran equipo, altamente comprometido y convencido de abrazar y liderar el cambio.

Muchas gracias,

Héctor Ciria.
Consejero Delegado
Grupo Quirónsalud

Una muestra de cómo entendemos la RSC en Quirónsalud

Compromiso desde el núcleo de nuestra actividad: Nuestros Hospitales

1. Iniciativas que promuevan la salud y el bienestar de los empleados y la sociedad

2. Iniciativas sociales en el centro en favor de pacientes o colectivos concretos

UNIVERSO MUJER

3. Actividades de Cooperación Internacional

4. Iniciativas de nuestros centros a favor del medio ambiente

Nuestros centros promueven la salud y el bienestar

Queremos liderar el avance hacia una sociedad más saludable a través de la promoción del bienestar físico y mental de las personas de nuestra organización y de la sociedad en general.

Hospital Quirónsalud Zaragoza

Actividades dentro y fuera del entorno laboral, formación y divulgación de las mejores prácticas, conectando empresas con el mismo objetivo: la prevención, el descanso, la alimentación, el deporte y la monitorización de la salud.

Hospital Quirónsalud Murcia

Lanza la campaña interna #Quiéreteme.habitisimos saludables, poniendo en marcha iniciativas tales como la celebración del Día de la Madre, la Semana de la Seguridad y Salud en el Trabajo, la Carrera de la Mujer o el Concurso de recetas sostenibles.

Club de Running Quirónsalud Valencia

Promocionamos la actividad física y el deporte entre nuestros profesionales a través de la técnica del running, enfocada al desarrollo y el mantenimiento de la salud física y psíquica, así como para la prevención de futuras enfermedades.

Nuestros centros muestran su apoyo y compromiso con todos los pacientes, sumándose a numerosas campañas frente a las diferentes patologías y enfermedades.

Iniciativas de nuestros hospitales en favor de colectivos de pacientes

La infancia, la mujer y los colectivos desfavorecidos o en riesgo de exclusión social, son prioridad para nuestros hospitales, y así se refleja en numerosas iniciativas que han sido puestas en marcha a lo largo de 2018, en muchos casos a través de alianzas y colaboraciones con diversas entidades sociales.

Hospital Universitario Dexeus

Su Servicio de Pediatría colabora con la Fundación Alisio en un programa contra el fracaso escolar, enfocado a diagnosticar y tratar trastornos del aprendizaje en escuelas con alumnos en riesgo de exclusión social, porque la educación y el crecimiento intelectual son herramientas clave para el desarrollo de las personas y para equilibrar las desigualdades sociales.

Hospital Quirónsalud Valencia

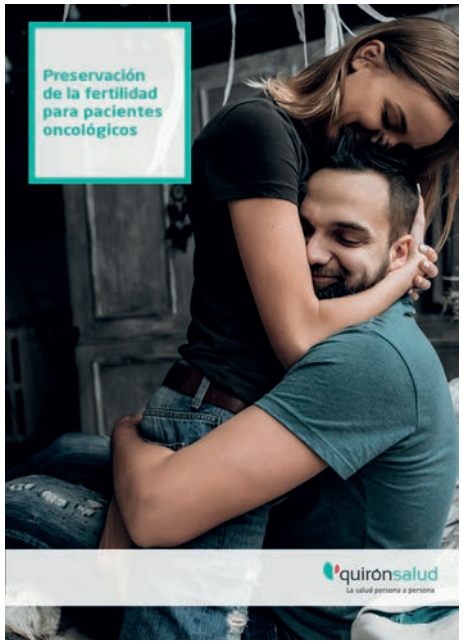
Incorpora gafas de realidad virtual para la atención de los niños en su servicio de urgencias pediátricas, disminuyendo la percepción de dolor y mejorando su estado de ansiedad.

Hospital Quirónsalud Barcelona

Un proyecto para desarrollar la biopsia líquida y predecir las recidivas de cáncer de mama, ganador de la beca de investigación “Terapia de amigos”.

Hospitales Quirónsalud Valencia y Quirónsalud Torrevieja, junto con el Instituto de Reproducción Asistida Quirónsalud Dexeus Murcia y la participación de la Fundación Quirónsalud.

Han puesto en marcha un programa de apoyo a la **preservación de la fertilidad** sin coste para el paciente oncológico.



Hospital Quirónsalud Torrevieja

Entre otros muchos de nuestros centros, lanzó una nueva edición de sus **campañas gratuitas de diagnóstico precoz** del **cáncer de próstata** y del **cáncer de mama,** con motivo de los Días Mundiales de estas patologías.

Hospital General de Catalunya y Hospital Universitario Rey Juan Carlos de Móstoles

Participan en el **Día Mundial de la Diabetes**, impartiendo sesiones informativas, entregando cuestionarios de cribado del riesgo, realizando **controles gratuitos** de glucemia capilar y proporcionado asesoramiento nutricional.

Hospital Universitario Rey Juan Carlos; Día Mundial de la Diabetes

Hospital Quirónsalud Zaragoza

Celebra el Mes de la Mujer con la segunda edición de la campaña “Córtate el pelo”, superando el centenar de coletas solidarias destinadas a pacientes oncológicas.

Hospital El Pilar
Hospital El Pilar
Centre Cardiovascular Sant Jordi
Grupo quironsalud
Urgències →

Actividades de cooperación internacional desde nuestros hospitales

Nuestra experiencia y recursos al servicio de aquellos pacientes que no pueden acceder a los tratamientos que necesitan, ya sea por falta de recursos económicos o porque en sus países de origen no se dispone de los medios necesarios y/o de profesionales cualificados.

Algunas de las iniciativas llevadas a cabo desde nuestros centros:

- **El Hospital Ruber Internacional** y el Proyecto **Cirugía en Turkana,** campaña quirúrgica en el hospital gubernamental de Lodwar - Turkana (Kenia)
- **El Hospital Universitario Dexeus opera** de cardiopatías congénitas a niños latinoamericanos con escasos recursos.
- **El Hospital Quirónsalud Clideba** colabora para intervenir **patologías en Tanzania y Mozambique.**
- **El Hospital Quirónsalud Mérida** en el "Programa Vacaciones en Paz 2018" #MuchoMásQueVacaciones, dirigido a niños y niñas saharauis procedentes de los campamentos de refugiados de Tinduf (Argelia).
- **El Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz, Hospital Rey Juan Carlos y Hospital Quirónsalud Albacete** colaboran en el proyecto Esperanza para corazones africanos de la Fundación Recover.

Nuestros centros comprometidos con el medio ambiente

Nuestra cultura corporativa incluye el compromiso de todos nuestros hospitales en la protección ambiental como garantía de salud.

- El 5 de junio, **Día Mundial del Medio Ambiente,** desde los centros de Quirónsalud se ponen cada año en marcha diferentes iniciativas enfocadas a alertar sobre la degradación ambiental y dar a conocer las necesidades de preservar y mejorar el medio ambiente.

En 2018 han sido muchas las acciones desarrolladas en nuestros hospitales. Algunos ejemplos:

- **El Hospital Universitario Dexeus** reparte semillas y se adhiere a la campaña de la ONU **"Sin Contaminación por plástico"**

- **El Hospital Quirónsalud Murcia** participa en el "Proyecto Ecofluye" para la reforestaron de la Vía Verde de Murcia

1

La Compañía

Grupo Hospitalario Quirónsalud:
Marca de confianza

Trayectoria

En 2017, Quirónsalud se integra en la compañía alemana Helios (perteneciente al Grupo Fresenius) cuyo resultado ha sido el primer operador hospitalario europeo y uno de los más importantes del mundo. El nuevo grupo tiene más de 100.000 empleados, gestiona más de 150 centros sanitarios y mantiene ambas marcas, **Quirónsalud** en España y **Helios** en Alemania.

El principal accionista de Fresenius es una fundación sin ánimo de lucro, denominada Else Kröner-Fresenius-Stiftung, que tiene como objetivo la investigación médica y el desarrollo de proyectos médico-humanitarios.

Sociedades y servicios

En el Grupo Quirósalud se integran diferentes líneas de negocio a través de varias sociedades:

- Prestación de servicios de atención sanitaria.
- Prestación de servicios residenciales y complementarios, no sanitarios, propios de un hospital (tales como mantenimiento, limpieza, lavandería, seguridad, hostelería y restauración, entre otros).
- Prevención de riesgos laborales.
- Laboratorio, servicios de consulta, diagnóstico y tratamiento, y asistencia social a personas de la tercera edad y a personas con discapacidad física ó psiquíca.

quirónsalud

Hospitales y centro sanitarios

Servicios (Servicios Personas y Salud, S.L.U., SPS)

Health Diagnostic S.L.U.

Salud y seguridad laboral (Quirónprevención)

Sociedades y servicios

Siempre cerca de nuestro paciente

Cubrimos **todas las especialidades médicas** siendo un referente en las áreas de:

- **Oncología**
- **Cardiología**
- **Neurología**
- **Endocrinología**
- **Ginecología**
- **Traumatología**
- **Pediatría**

Y contamos con **centros especializados** en Reproducción Asistida, Oftalmología y Cardiología.

Cifras de magnitud del negocio

Cifra de ingresos consolidados en 2018	3.023 millones de €
Inversión en la red asistencial, equipos e infraestructuras	149 millones de €
Número total de empleados	33.672
Magnitud de la red asistencial	47 hospitales, 55 centros sanitarios ambulantes y más de 300 centros de prevención

Red de centros y presencia en el mercado

La sede social del Grupo Quirónsalud se encuentra ubicada en Madrid, Calle Zurbarán nº 28.

A finales de 2018, Quirónsalud contaba con 47 hospitales, 55 centros sanitarios ambulantes y unas 300 oficinas de prevención de riesgos laborales.

Quirónsalud se ha mantenido como el líder en el mercado hospitalario español y ha continuado su expansión internacional. Al igual que en el anterior ejercicio, se ha continuado con el proceso de expansión en España así como con la expansión a nivel internacional, con la adquisición de varios centros.

Amplia red de hospitales

Red hospitalaria y asistencial

GALICIA : 2

H. Quirónsalud A Coruña	A Coruña
H. Quirónsalud Miguel Domínguez*	Pontevedra

MADRID : 10

H. Univ. Fundación Jiménez Díaz	Madrid
Hospital La Luz	Madrid
H. Ruber Internacional	Madrid
H. Ruber Juan Bravo**	Madrid
H. Quirónsalud San José	Madrid
H. Univ. Rey Juan Carlos	Móstoles
H. Univ. Quirónsalud Madrid	Pozuelo de A.
Hospital General de Villalba	C. Villalba
H. Univ. Infanta Elena	Valdemoro
H. Quirónsalud Sur	Alcorcón

EXTREMADURA : 3

H. Quirónsalud Clideba	Badajoz
H. Quirónsalud Cáceres	Cáceres
H. Quirónsalud Santa Justa	V. de la Serena

ANDALUCÍA : 7

H. Quirónsalud Sagrado Corazón	Sevilla
H. Quirónsalud Infanta Luisa	Sevilla
H. Quirónsalud Marbella	Marbella
H. Quirónsalud Málaga	Málaga
H. Quirónsalud C. de Gibraltar	Los Barrios
H. Quirónsalud Córdoba	Córdoba
H. Quirónsalud Huelva	Huelva

CANARIAS : 2

H. Quirónsalud Tenerife	S. C. Tenerife
H. Quirónsalud Costa Adeje	Adeje

PAÍS VASCO : 3

H. Quirónsalud Bizkaia	Bilbao
Policlínica Gipuzkoa	S. Sebastián
H. Quirónsalud Vitoria	Vitoria

ARAGÓN : 1

H. Quirónsalud Zaragoza Zaragoza

CATALUÑA : 7

H. Univ. Sagrat Cor	Barcelona
Centro Médico Teknon	Barcelona
H. Quirónsalud Barcelona	Barcelona
H. El Pilar	Barcelona
H. Univ. Dexeus	Barcelona
H. Univ. General de Catalunya	S. Cugat V.
H. Quirónsalud del Vallès	Sabadell

BALEARES : 3

H. Quirónsalud Palmaplanas	P. Mallorca
Clínica Rotger	P. Mallorca
H. Quirónsalud Son Verí	P. Mallorca

COMUNIDAD VALENCIANA : 2

H. Quirónsalud Valencia	Valencia
H. Quirónsalud Torrevieja	Torrevieja

CASTILLA LA MANCHA : 4

H. Quirónsalud Toledo	Toledo
H. Quirónsalud Albacete	Albacete
H. Quirónsalud Santa Cristina	Albacete
H. Quirónsalud Ciudad Real	Ciudad Real

MURCIA : 1

H. Quirónsalud Murcia Murcia

Quirónsalud internacional

PERÚ

Clínica Ricardo Palma Lima

COLOMBIA

Clínica Medellín Medellín

EMIRATOS ÁRABES UNIDOS

Ophthalmological Institute
Quirónsalud Dubai Dubai

*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.

GALICIA : 5

C.M. Quirónsalud A Coruña
C.M. Quirónsalud Ferrol
C.M. Quirónsalud Pontevedra
Instituto Oftalmológico Quirónsalud A Coruña
Centro de Rehabilitación Quirónsalud Pontevedra

MADRID : 11

CEP Pontones
CEP Argüelles
C.E. Cristo Rey
CEP Navalcarnero
CEP Villaviciosa Odón
C.M. Ruber Juan Bravo
C.M. Ruber Juan Bravo Maldonado
C.M. Quirónsalud Tres Cantos
Hospital de Día Quirónsalud Alcalá de Henares
Centro de Rehabilitación Ruber Juan Bravo
Centro de Estética Ruber Juan Bravo

EXTREMADURA : 4

C.M. Quirónsalud Badajoz
C.M. Quirónsalud Mérida
IERA - Instituto Extremeño de Reproducción Asistida
Radioterapia Cáceres

ANDALUCÍA : 17

Hospital de Día Ave María
C.M. Quirónsalud Aljarafe
C.M. Quirónsalud Sevilla Este
C.M. Quirónsalud Manuel Siurot
C.M. Quirónsalud Málaga
C.M. Quirónsalud Fuengirola
C.M. Quirónsalud Marbella
C.M. Quirónsalud Guadalete
C. Diálisis Quirónsalud Marbella
Unidad Trafico Quirónsalud Marbella
C.M. Quirónsalud Condes de Bustillo
C.M. Quirónsalud Condes de Bustillo 36
C.M. Quirónsalud Mairena
C.M. Quirónsalud Los Remedios
C.M. Quirónsalud Nervión
C.M. Quirónsalud Alameda
C.M. Quirónsalud Espartinas

PAÍS VASCO : 4

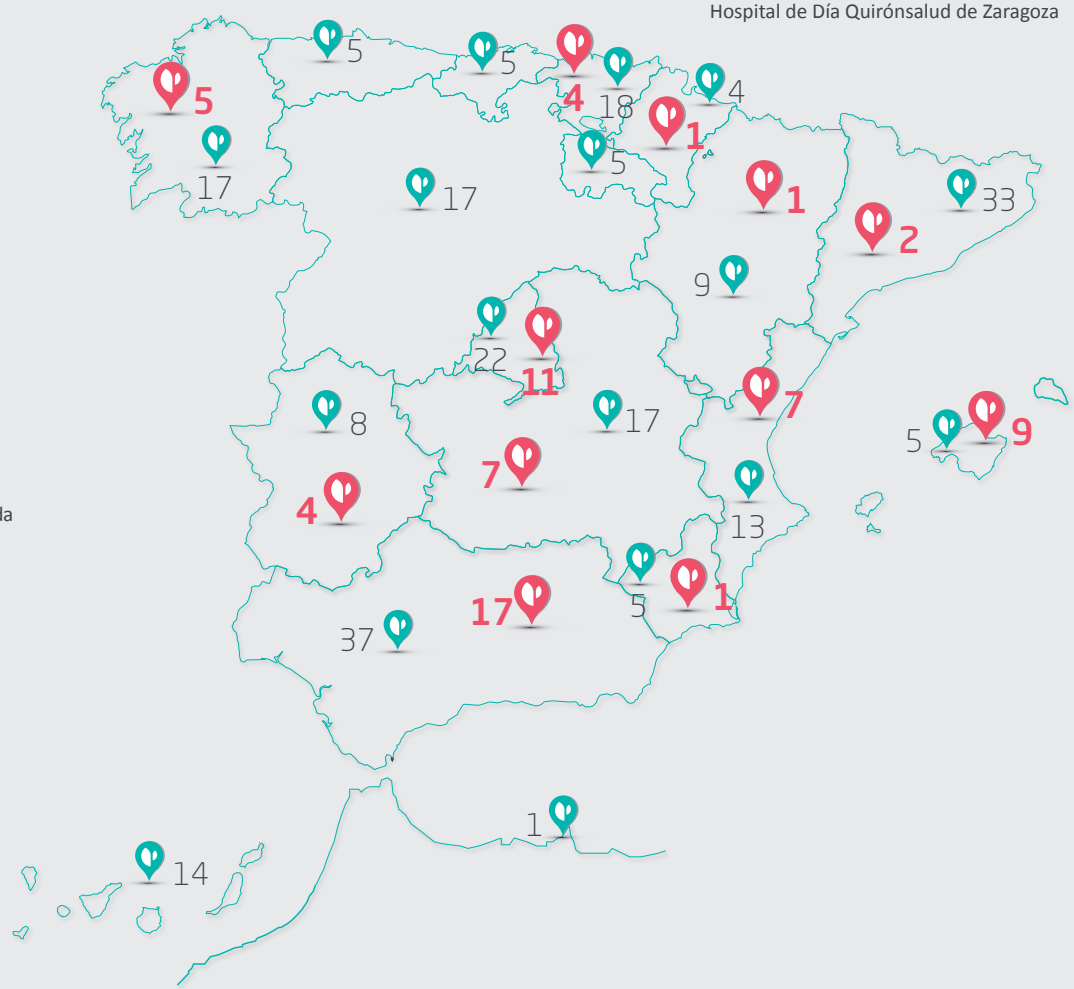
Hospital de Día Quirónsalud Donostia
C. M. Quirónsalud Bilbao
Centro de Rehabilitación Quirónsalud Vitoria
Centro de Resonancia Policlinica Gipuzkoa Irún

NAVARRA : 1

Instituto de Reproducción Asistida Quirónsalud Pamplona

ARAGÓN : 1

Hospital de Día Quirónsalud de Zaragoza



CATALUÑA : 2

C.M. Quirosalud Aribau
Instituto Oftalmológico Quirónsalud Barcelona

BALEARES : 9

C.M. Quirónsalud Playa de Muro
C.M. Quirónsalud Sa Pobla
C.M. Quirónsalud Nuredduna
C.M. Quirónsalud Palma Nova
C.M. Quirónsalud Sóller
C.M. Quirónsalud Inca
C.M. Quirónsalud Manacor
C.M. Quirónsalud Arenal
C.M. Quirónsalud Campos

COMUNIDAD VALENCIANA : 7

C.M. Quirónsalud Blasco Ibáñez
C.M. Quirónsalud Severo Ochoa
C.M. Quirónsalud Plaza Legión Española
C.M. Quirónsalud Valencia
C.M. Quirónsalud Artes Gráficas
C.M. Quirónsalud Orihuela
C.M. Quirónsalud Santa Pola

MURCIA : 1

Instituto de Reproducción Asistida
C.M. Quirónsalud Dexeus Murcia

CASTILLA LA MANCHA : 7

Hospital de Día Quirónsalud de Talavera
C.M. Quirónsalud Puertollano
Clínica Quirónsalud Alcázar De San Juan
C.M. Quirónsalud Plaza del Madroño
C.M. Quirónsalud Albacete
Centro de Rehabilitación Quirónsalud Talavera
Centro de Rehabilitación Quirónsalud Toledo

* Incluye: Centro de especialidades, Centros médicos, Centros de Rehabilitación, Institutos Oftalmológico, Unidad de tráficos, Institutos de Reproducción Asistida, Centros de RNM y Unidad de Radioterapia.

6 HOSPITALES DE DÍA, **65** CENTROS AMBULATORIOS*

231 CENTROS DE PREVENCIÓN

Buen Gobierno Corporativo:
Gestión ética y transparente

Órganos de Gobierno

El principal órgano de gobierno del Grupo Quirónsalud es el **Consejo de Administración,** compuesto por:

- Presidente y Consejero
- 4 Vocales Consejeros
- Secretario No Consejero
- Vicesecretario No Consejero

El **Comité de Dirección**, como órgano de gobierno ejecutivo, está integrado por los directores/as de las distintas áreas funcionales:

- Dirección Corporativa Financiera
- Dirección General de Recursos Humanos, Docencia, Prevención de Riesgos Laborales y Responsabilidad Social Corporativa
- Dirección General de Asistencia, Calidad e Innovación
- Dirección General de Organización, Procesos, TIC y Digital
- Dirección General Corporativa de Comunicación y Relaciones Externas
- Dirección General de Operaciones de Hospitales Privados
- Dirección Territorial Hospitales Públicos
- Dirección General de Quirónprevención

El **Comité de Compliance y RSC** es el órgano que ejerce la debida función de supervisión, vigilancia y control, para asegurar el cumplimiento y prevenir la comisión de delitos, así como para detectar y actuar ante posibles conductas delictivas en la organización.

El grupo se gestiona en **10 Unidades Territoriales**, cada una de las cuales tiene un orgáno de gobierno propio con Comités de Dirección territoriales representados por un Director/a Territorial y gerentes de cada unidad de negocio.

A su vez, las propias unidades de negocio tienen sus Comités de Dirección.

En la actividad sanitaria, cada hospital tiene su órgano de gobierno propio a través de un Comité de Dirección representado por:

- Gerente
- Dirección de enfermería
- Dirección médica
- Dirección de RRHH
- Dirección de comunicación y marketing

Sistema de Gestión de Riesgos, Compliance y Código de Conducta

La compañía dispone de un **Sistema de gestión de riesgos de Compliance** en línea con lo establecido en el **Código de Conducta de Quirónsalud.**

El Código de Conducta de Quirónsalud condena y prohibe expresamente cualquier actuación que vulnere las políticas del Grupo en relación a la entrega, ofrecimiento o promesa de cualquier pago, soborno, obsequio o recompensa a cualquier autoridad, funcionario público o empleado de empresas o entidades públicas o privadas, con el propósito de obtener cualquier trato de favor o beneficio comercial, tanto realizadas directamente como a través de persona interpuesta.

Este código está accesible para el personal a través del **Portal del Empleado** y se ha desarrollado un curso de formación por el que los empleados deben pasar de manera obligatoria.

Existe además un **Comité de Compliance,** formado por once directivos de la compañía y con un presidente externo, que vela por el cumplimiento del Código de Conducta en la organización, así como por la promoción de actuaciones tendentes a minimizar y evitar la comisión de actuaciones contrarias a los principios y valores del Grupo, además de ser el organismo supervisor de la actuación de Compliance dentro de Quirónsalud.

El mencionado Comité emite recomendaciones e instrucciones para que las actividades del Grupo Quirónsalud se lleven a cabo en la más estricta legalidad y cumpliendo con los valores y políticas del Grupo, recogidos en el Código de Conducta.

Así mismo, el Comité de Compliance actúa como **Compliance Officer** en el Grupo, ejerciendo la función de supervisión, vigilancia, y control para prevenir la comisión de delitos, así como la detección y actuación ante posibles conductas delictivas en la organización.

Se ha implantado un **Canal de denuncias** que permite a cualquier empleado comunicar cualquier incumplimiento del Código de Conducta, así como de la legislación y normativa interna aplicable.

Este canal de denuncias está gestionado por una empresa externa que emite un informe mensual sobre las denuncias recibidas a través de ese medio. No se ha identificado ningún caso de vulneración del Código de Conducta.

Actualmente está en marcha un proyecto relativo al **Sistema de Prevención de Delitos** y lucha contra el fraude que contempla en detalle, las actuaciones particulares que se deberán llevar a cabo dentro de Quirónsalud para evitar y mitigar cualquier actuación contraria a la legalidad o al Código de Conducta, en el seno de la organización. El mencionado Sistema de Prevención de Delitos afecta a diversos departamentos y se espera esté completo y en pleno funcionamiento a lo largo de 2019.

Adhesión a Iniciativas externas

En 2016 fuimos el **primer grupo hospitalario en adherirse en calidad de socio a la Red Española Pacto Mundial de Naciones Unidas,** entrando también a formar parte de la Red Global.

Desde 2016 formamos parte del **Clúster Español de Transparencia, Buen Gobierno e Integridad** de Forética, como reflejo de nuestro compromiso en el ámbito del Buen Gobierno Corporativo.

UN GLOBAL COMPACT
APOYAMOS EL PACTO MUNDIAL

Forética
CLÚSTER TRANSPARENCIA, BUEN GOBIERNO E INTEGRIDAD

Durante el año 2018, hemos seguido colaborando con el Clúster para desarrollar y difundir herramientas que pongan en valor el vínculo entre la transparencia y la competitividad, destacando el interés creciente de inversores por aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno (ASG), así como la necesidad de trasladar las prácticas responsables a clientes y proveedores

2

Nuestro modelo de Sostenibilidad

Los pilares de nuestra RSC:
Aportando valor desde nuestros centros

Nuestras líneas estratégicas en RSE giran en torno a cinco pilares fundamentales:

1 Avanzar hacia los más altos niveles de **Buen Gobierno** que nos posicionen como marca de confianza.

2 Trabajar la **Cultura Corporativa** contribuyendo a la satisfacción del empleado y a la creación de un equipo humano consolidado y vinculado a la compañía y sus valores.

3 Impulsar la **Diversidad** y la **Inclusión** como demanda social creciente, propiciando medidas acordes con nuestra actividad.

4 Contribuir a la lucha contra el **Cambio Climático** y a mejorar la salud de la población, a la vez que optimizamos el consumo de recursos.

5 Apostar por la **Acción Social** para mejorar la salud y el bienestar de las personas fomentando los hábitos saludables y participando en iniciativas sociales.

Del camino recorrido, logros alcanzados y objetivos futuros, informamos en esta Memoria de RSC del Grupo Quirónsalud.

Nuestra prioridad es compartir valor con todos nuestros GRUPOS DE INTERÉS:

Identificando necesidades y aportando soluciones

A través de un diálogo abierto, transparente y muy cercano

Con nuestros centros como protagonistas del compromiso de la compañía

Cercanía y diálogo con grupos de interés

Queremos que nuestra gestión empresarial dé respuesta a las preocupaciones e inquietudes de todos nuestros grupos de interés. Para ello, trabajamos cada día mejorando los canales de comunicación que nos permitan el diálogo y una escucha activa.

Clientes

- Cumplimiento de requisitos autonómicos de los organismos públicos sanitarios (SESCAM, SERGAS, SAS, GENCAT).
- Acreditación docente de los hospitales.
- Autorizaciones sanitarias.
- Reuniones de presentación de ofertas.
- Acuerdos de contratación.
- Reuniones periódicas de validación de resultados.
- Relación directa en el día a día desde delegaciones territoriales.

- Administraciones Públicas.
- Mutuas.
- Aseguradoras.
- Sociedades Médicas.

Proveedores

- Farmacéuticos y material sanitario.
- Equipos médicos.

- Servicios.
- Reuniones de presentación de ofertas.
- Acuerdos de contratación.
- Reuniones periódicas de validación de resultados. Relación directa en el día a día.
- Encuestas de satisfacción de cliente interno.

Sociedad

- Sociedad civil.
- Comunidades cientificas.
- ONG's-Fundaciones.
- Asociaciones de pacientes.
- Instituciones académicas.
- Organismos reguladores.
- Medios de comunicación.
- Competidores.

- Grupos focales con asociaciones de pacientes.
- Representación municipal.
- Acuerdos de colaboración con distintas entidades para prevención y promoción de la salud.
- Convenios con universidades y escuelas de negocios.
- Redes sociales.
- Notas de prensa.
- Publicaciones en medios especializados.

Enfermeros/as y Personal Asistencial

Médicos

Personal no Asistencial

- Escucha y relación directa con mandos en el día a día.
- Procesos de comunicación interna (intranet corporativa).
- Comités de empresa.
- Notificaciones y formación interna de actualización de procedimientos.

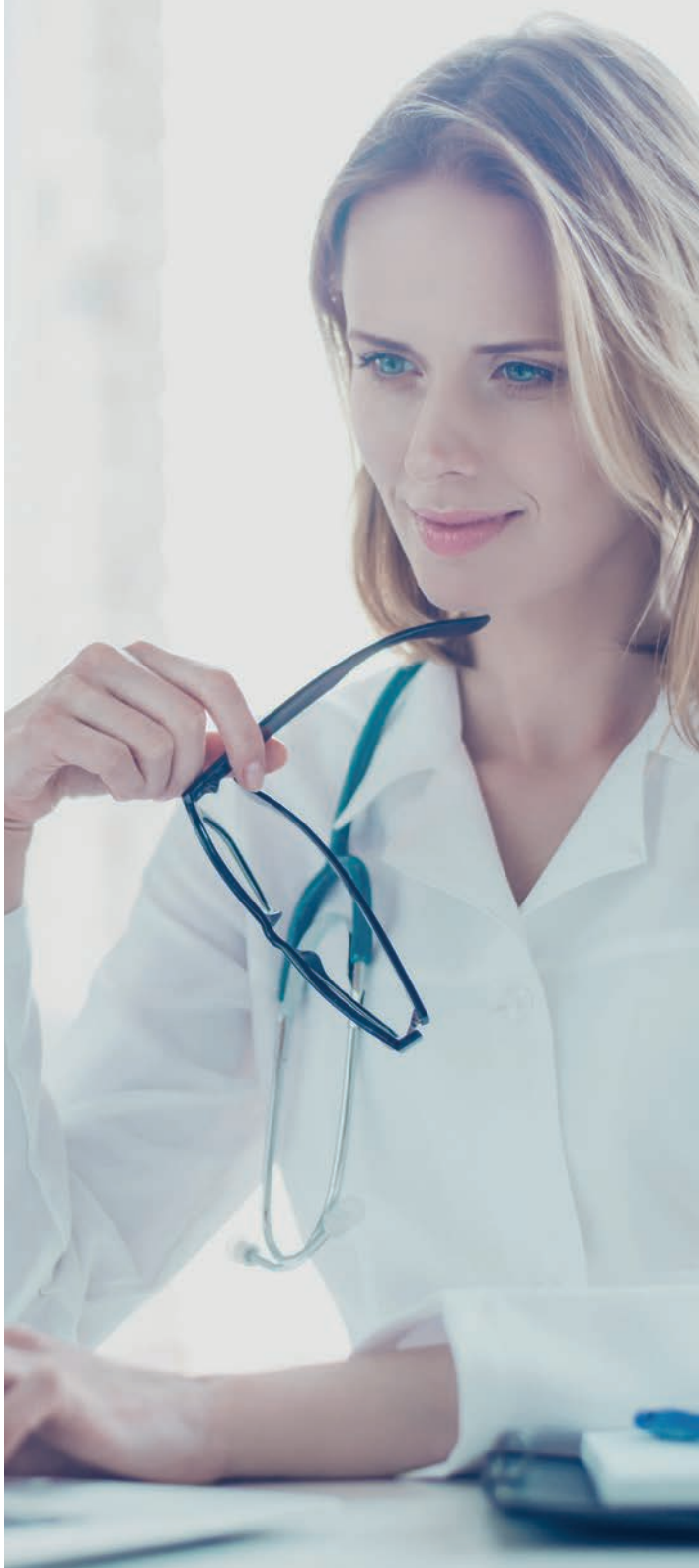
Pacientes y familiares

- Contact Center.
- Encuestas de satisfacción.
- Encuesta de fidelización NPS.
- Recogida de opinión de los pacientes LIKEIK.
- Recogida y gestión de reclamaciones y quejas.
- Servicio de atención al paciente.
- Grupos focales.
- Redes sociales.
- Notas de prensa.

Inversores Entidades Financieras

- Reuniones del Consejo.
- Información periódica.

FRESENIUS HELIOS



Nuestros asuntos materiales

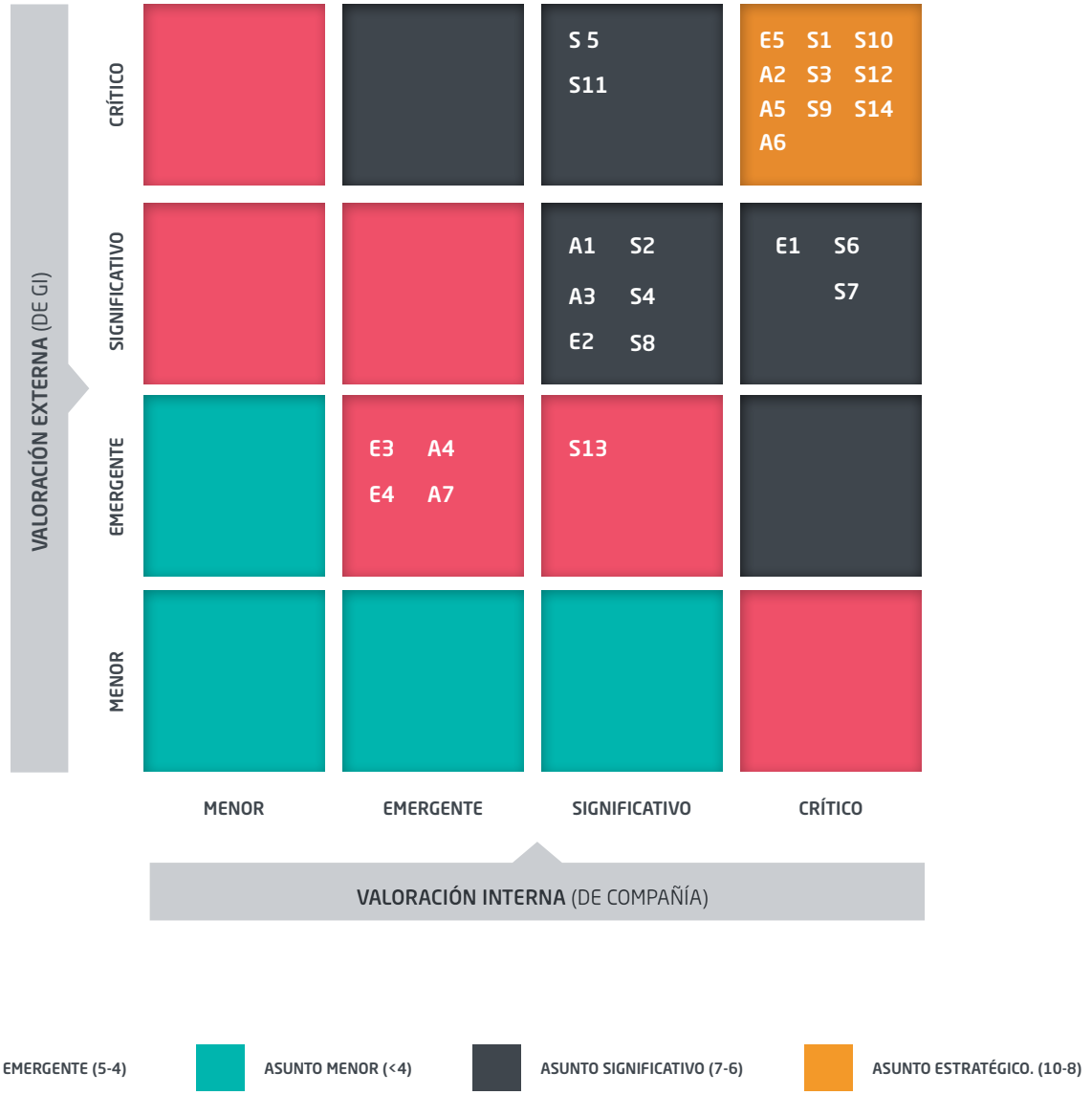
Quirónsalud ha llevado a cabo un análisis de materialidad que ha permitido priorizar los diferentes aspectos de la sostenibilidad, teniendo en cuenta las demandas y expectativas de nuestros grupos de interés, así como los resultados de la valoración interna desde una visión estratégica de compañía.

Asuntos materiales estratégicos:

- Gestión ética y lucha contra la corrupción (E5)
- Cumplimiento regulatorio (S9)
- Salud y Seguridad de los pacientes (S10)
- Satisfacción de pacientes y sus familias (S12)
- Privacidad del paciente y confidencialidad de la información (S14)
- Empleo (S1)
- Salud y seguridad laboral (S3)
- Consumo de energía (A2)
- Emisiones y cambio climático (A5)
- Residuos (A6)

1. En el anexo a esta Memoria, "Acerca de este Informe", se indica con mayor detalle el análisis de materialidad realizado en conformidad con los requisitos de los Estándares GRI (GRI 102 5-6).

Matriz de materialidad 2018



Cuestiones relevantes que Quirónsalud considera en su estrategia de RSC y en su reporte:

- Desempeño económico (E1)
- Presencia en el mercado (E2)
- Derechos Humanos e impacto social de proveedores (S6)
- Investigación médica, innovación y docencia (S7)
- Información sobre los servicios médicos (S11)
- Relaciones entre los trabajadores y la dirección (S2)
- Formación y desarrollo profesional de empleados (S4)
- Igualdad y diversidad (S5)
- Materiales (A1)
- Cosumo de agua (A3)
- Acción social (S8)

Temas emergentes

No considerados en este momento aspectos de impacto ó riesgo para la compañía, dada la actividad y la situación actual, así como consecuencia de la valoración de los mismos por los grupos de interés:

- Prácticas de adquisión a proveedores locales (E4)
- Afección a la biodiversidad (A4)
- Impacto ambiental de proveedores (A7)
- Comunicaciones comerciales y marketing responsable (S13)

Compromiso firme con los derechos humanos

Quirónsalud se acoge a las directrices de su compañía matriz: el **compromiso de Fresenius con los Derechos Humanos**, aprobado y difundido a finales de 2018 y aplicable a todas las actividades y negocios del Grupo.

En Fresenius trabajamos continuamente para salvar vidas, promover la salud y mejorar la calidad de vida de nuestros pacientes.

> **Como empresa global de atención sanitaria, consideramos que los derechos humanos son parte de nuestra responsabilidad corporativa.**

Respetamos y apoyamos los derechos humanos tal como se definen en las normas internacionales, como la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas y los principios fundamentales publicados por la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Así mismo, con nuestros productos y servicios hacemos una contribución decisiva para asegurar el acceso a una atención médica adecuada y asequible, en todos los países donde operamos.

Para cumplir con nuestra responsabilidad como empresa de atención médica, nos preocupamos por diferentes áreas en relación con los derechos humanos:

- No toleramos el uso o la amenaza de violencia ni ninguna otra forma de coerción.
- Prohibimos estrictamente el uso, el apoyo o la aprobación de la explotación infantil y el trabajo forzoso.
- Apoyamos la igualdad de oportunidades y tomamos una postura clara contra la discriminación en todas sus formas.
- Respetamos la libertad sindical y el reconocimiento del derecho a la negociación colectiva.
- La creación de condiciones de trabajo seguras nos compromete a garantizar que se tomen las medidas de seguridad necesarias y que las condiciones de trabajo sean justas y seguras para todos nuestros empleados.
- Protegiendo los datos personales respetamos la privacidad de cada persona. Nos sentimos responsables de los datos personales de nuestros pacientes, empleados, clientes y suministradores.
- Teniendo en cuenta la influencia en nuestro entorno, también forma parte de nuestra responsabilidad conjunta y es nuestro deber mutuo proteger los recursos para las generaciones futuras.
- Asumiendo la responsabilidad en nuestra cadena de suministro, esperamos que nuestros proveedores y socios comerciales se comprometan con los estándares éticos de conducta en el negocio diario, hacia los empleados, la sociedad y el medio ambiente, incluyendo también las áreas descritas en relación con el respeto de los derechos humanos.

Todos los segmentos de negocio del Grupo han implementado el **Código de Conducta** incluyendo el compromiso expreso y firme de respetar los derechos humanos.

De igual manera, el Grupo Hospitalario Quirónsalud ha suscrito los **10 Principios de Pacto Mundial**, de los cuales, el Principio 1 se refiere específicamente al compromiso de la organización con el **apoyo y respeto de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia**.

Como parte del compromiso, se quiere también contribuir a una sociedad más justa, asumiendo la función de promover y difundir el respeto a los Derechos Humanos.

3

Los pacientes y sus familias:

Salud centrada en la persona

Infraestructuras, tecnologías avanzadas y soluciones innovadoras

Infraestructuras y expansión de la red hospitalaria

En 2018 Quirónsalud ha invertido más de 65 millones de euros en infraestructuras, mejorando considerablemente la dotación del grupo en cada una de las zonas en las que opera.

Expansión de la red hospitalaria

Se han invertido cerca de **14 millones de euros en la apertura de nuevos centros** que suman del orden de 39.000 m^2.

Hospital Quirónsalud Córdoba

En septiembre de 2018 comenzó su actividad el nuevo Hospital Quironsalud Córdoba, cuya construcción había comenzado dos años antes. El hospital dispone de una amplia cartera de servicios que cubre todas las especialidades médicas.

Está dotado con 100 camas de hospitalización, 7 quirófanos, 3 modernas salas de dilatación parto y recuperación (UTPR), una de ellas con bañera de partos, 8 puestos de cuidados intensivos neonatales y 7 de adultos, área de consultas y servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento, incluyendo entre otros equipamientos una moderna RNM 3 teslas y una sala de hemodinámica de última generación.

El hospital ha sido concebido perfectamente integrado en su entorno, pensando en las necesidades de los pacientes y los profesionales, con espacios amplios y luminosos, mobiliario moderno y confortable. El Hospital Quirónsalud Córdoba es, desde su inicio, un hospital sin papel, con todos los medios tecnológicos necesarios para que el paciente tenga una excelencia experiencia, una atención integral y desburocratizada.

En 2018, ha finalizado también la obra de ampliación y reforma del Hospital Quirónsalud Coruña, merced a la cual el centro dispone de una infraestructura totalmente nueva en: dos unidades de hospitalización, cuidados intensivos (adultos y neonatales), endoscopias, laboratorio y unidad de reproducción asistida.

> **La atención integral personalizada, cercana y transparente hacia el paciente y sus familias, su seguridad y su privacidad, siempre en el centro de nuestros compromisos.**

Hospital Quirónsalud Córdoba

Así mismo se han puesto en marcha dos nuevos centros de atención ambulatoria vinculados a los hospitales Quirónsalud Vallés y Quirónsalud Marbella (nuevo Centro Médico Quirónsalud Costa del Sol, dotado de 13 consultas).

Dos grandes proyectos han continuado avanzando a buen ritmo, previéndose su finalización en 2019:

- **Ampliación y Reforma del Hospital Universitario Quirónsalud Madrid**
- **Centro de Protonterapia Quirónsalud, el primero de España, muestra del compromiso de Quirónsalud con la innovación y la mejora del tratamiento del cáncer.**

En 2018 se ha aprobado la puesta en marcha de nuevos centros, cuya construcción comenzará en 2019: Nuevo complejo hospitalario Torrejón-Alcalá, Edificio Materno-Infantil de Sevilla y Centro Médico Ruber Internacional Mirasierra.

Quirófano híbrido monoplano:
Hospital Universitario Quirónsalud Madrid

Obras Centro de Protonterapia Quirónsalud

Inversión en Áreas Asistenciales

Se han invertido **38,2 millones de euros** en renovar más de 14.000 m² de varios centros Quirónsalud, cuya finalidad es mejorar la atención a los pacientes, en términos de experiencia, seguridad y efectividad de la práctica clinica. Detacan por su alcance las llevadas a cabo en los siguientes centros y servicios:

- Reforma del Bloque Quirúrgico del Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz: se avanza en el ambicioso proyecto plurianual que actua sobre más de 7.800 m² del hospital para dotar de un nuevo y altamente tecnificado bloque quirúrgico, unidad de cuidados intensivos, laboratorio central y otros servicios.
- Construcción de una nueva Unidad de Reproducción Asistida en el Hospital Quirónsalud Ciudad Real.
- Nueva área del corazón de Centro Médico Téknon que incluye Consultas, Quirófano Híbrido, dos salas de hemodinámica y un área de semicríticos.
- Construcción de nuevos quirófanos y salas de intervencionismo: Quirófano Híbrido en Hospital Ruber Internacional; dos nuevos Quirófanos en Hospital Quirónsalud Tenerife; y Sala Cardiovascular del Hospital Universitario Rey Juan Carlos.
- Ampliación y reforma del área de Consultas de Clinica Rotger (20 nuevas consultas).
- Instalación de nuevos equipamientos (RNM, Spect-Ct, salas de radiología) en varios hospitales.
- Ampliación y reforma de servicios de Urgencias: Hospital Quirónsalud Sur, Hospital Universitari General de Catalunya, Hospital Quirónsalud Toledo y Hospital Quirónsalud Costa Adeje.
- Actualización de unidades de hospitalización en: Hospital Ruber Internacional, Hospital Ruber Juan Bravo, Hospital Quirónsalud Valencia, Hospital Quirónsalud Tenerife y Hospital Quirónsalud Miguel Domínguez.

Inversión en mejora de las instalaciones

Se han destinado en 2018 del orden de 4,8 millones € en mejora de instalaciones eléctricas, climatización y detección contra incendios, entre otras, para asegurar su correcto funcionamiento.

Tecnología médica:

Las adquisiciones se han realizado a más de 60 proveedores mayoritariamente fabricantes y líderes en sus respectivos segmentos y, en pequeña medida, distribuidores locales de primeras marcas internacionales.

Entre otros equipos, se han adquirido:

- 6 Quirófanos Híbridos
- 3 Robots Quirúrgico Da Vinci, dos para renovar otros tantos equipos situados en Hospital Universitario Quirónsalud Madrid y Hospital Ruber Internacional, y otro destinado a introducir esta tecnología en el Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz.

Área de pruebas funcionales: Hospital Quirónsalud Marbella

- 6 Resonancias Magnéticas, de las cuales, 3 son de 3.0T y otras 3 de 1.5T.
- 2 Salas Cardiovasculares
- 2 TAC de 128 cortes, con aplicaciones avanzadas para el diagnóstico cardiovascular no invasivo.
- 1 Spect-CT
- Equipamiento para la mejora de la precisión quirúrgica, con 10 Microscopios de alto nivel y un Neuronavegador.

Ponemos a disposición de nuestros pacientes los más innovadores avances en medicina personalizada y en tecnología sanitaria, facilitando su acceso precoz a los tratamientos más innovadores.

Junto al incremento y renovación del parque de alta tecnología, en 2018 se ha continuado con la renovación tecnológica básica, adquiriendo, entre otros:

- 85 Ecógrafos
- 23 Equipos de radiología
- 121 Equipos de oftalmología
- 32 Torres de Endoscopia / Laparoscopia
- 86 Respiradores y Equipos de anestesia
- Más de 200 Sistemas de monitorización de paciente
- 10 Equipos para Cirugía Cardíaca
- Más de 250 Equipos de Cardiología
- 32 Motores Quirúrgicos
- 61 Equipos para Neonatología

Actividad Asistencial

En 2018 la actividad asistencial realizada en los centros Quirónsalud ha aumentado en casi todas las áreas.

	2016	2017	2018
Camas	6.558	6.652	6.914
Quirófanos	374	379	405
UCI/UCIP/UCIN	471	515	548
TAC	58	59	60
RNM	80	85	88
PET-TAC	12	12	12
ACELERADORES LINEALES	22	23	21
DA VINCI	5	5	6
GAMMAKNIFE	1	1	1
CYBERKNIFE	1	1	1
Salas de parto/UTPR	95	89	102
Consultas	7.414.619	8.226.334	8.786.793
Urgencias atendidas	2.347.655	2.507.122	2.573.313
Altas de hospitalización	330.379	340.649	352.936
Cirugías con ingreso	152.126	161.435	169.387
Cirugías ambulantes	220.441	227.731	238.079

Oncología. Hospital La luz (Madrid)

Seguridad y adecuación de la práctica clínica

Garantizar la seguridad y la salud de los pacientes forma parte de las señas de identidad de Quirónsalud

Por ello, continuamos trabajando y perfeccionando los sistemas para la prevención, **identificación y gestión del riesgo clínico**, estableciendo objetivos de mejora en todas las funciones y niveles de la organización, y evaluando su cumplimiento de forma periódica y sistemática mediante un conjunto de indicadores.

En 2018 se ha puesto en marcha la **Estrategia Corporativa de Seguridad del Paciente 2018-2020, elaborada con la colaboración de expertos en seguridad del paciente y práctica clínica de los centros, entre ellos los integrantes de la Comisión Corporativa de Seguridad del Paciente,** cuyo despliegue se apoya 7 líneas de actuación:

Perspectivas		Líneas estratégicas
Organización / Resultados	Estrategia 1	Mejora de la cultura de Seguridad del Paciente
Agentes / Grupos de interés	Estrategia 2	Implicación del paciente en la seguridad de la atención sanitaria
Procesos internos	Estrategia 3	Mejora de la comunicación efectiva entre profesionales
	Estrategia 4	Impulsar y desplegar prácticas seguras
	4.1	Identificación inequívoca de pacientes
	4.2	Prevención y Control de las Infecciones relacionadas con la Asistencia Sanitaria (IRAS)
	4.3	Cirugía Segura
	4.4	Buenas prácticas asociadas a los cuidados
	4.5	Seguridad transfusional
	4.6	Uso seguro de medicamentos
	4.7	Uso seguro de equipamiento médico
	4.8	Uso seguro de medicamentos
	Estrategia 5	Gestión del riesgo
	Estrategia 6	Adecuación de la práctica clínica y mejora de los resultados de la atención
Aprendizaje y futuro	Estrategia 7	Fomentar la investigación en Seguridad del Paciente

En el esfuerzo en el logro para proporcionar una atención más segura y de calidad, la implicación de los profesionales juega un papel clave; por ello, hemos apostado por la difusión e implantación de esta estrategia en todos los niveles de la organización, mediante la inclusión de objetivos e indicadores de seguridad del paciente en todos los centros, cuyo cumplimiento y despliegue de acciones de mejora se monitoriza mensualmente, y cuyo cumplimiento forma parte de la evaluación del desempeño de directivos, mandos intermedios y un número creciente de profesionales.

En el marco de la integración con el modelo de calidad del grupo Fresenius, durante el año 2018 se han monitorizado trimestralmente 45 indicadores de calidad de la hospitalización (IQI) del Grupo Helios.

Estos indicadores están centrados en volumen y de mortalidad de procesos complejos, que representan el 39% de la casuística atendida en régimen de hospitalización. Los resultados se publican trimestralmente en la herramienta Business Intelligence corporativa, conforme se consolida el CMBD de cada período, y permiten comparar el desempeño de los hospitales Quirónsalud entre sí, con la media del grupo y con las medias alemanas, ofreciéndose así una oportunidad única de benchmarking a nivel internacional.

Continuamos trabajando y perfeccionando los sistemas para la identificación y análisis del riesgo clínico, estableciendo objetivos de mejora y evaluando su cumplimiento de forma sistemática

Además, en el seno del programa de calidad de Quirónsalud, todos los hospitales realizan la autoevaluación de su práctica clínica en aquellos indicadores de calidad en los que presentan desviaciones con respecto al estándar, tanto en los citados IQM como en otros muchos indicadores de adecuación y seguridad de la práctica clínica validados a nivel internacional.

Esta autoevaluación realizada por cada hospital se complementa con un **proceso de Peer Review** (revisión por pares) en aquellos centros en los que no se observa mejoría en el tiempo en los resultados. Se trata de un instrumento de análisis de la calidad asistencial basado en el intercambio de información entre profesionales sanitarios.

Se analizan de forma sistemática en los procesos asistenciales de pacientes en determinados indicadores, para identificar potenciales problemas y establecer medidas de corrección. El núcleo de este procedimiento es la discusión protocolizada de los casos cara a cara entre el equipo de revisores y los responsables médicos del hospital.

El Peer Review es una instrumento de análisis de la calidad asistencial que facilita la evaluación de la práctica clínica ayudando a los hospitales a identificar aspectos de mejora.

A lo largo del año 2018 se han realizado cuatro Peer Review del proceso de la fractura de cadera intervenida quirúrgicamente (Hospital Universitari Sagrat Cor, Hospital Quirónsalud Miguel Domínguez, Hospital El Pilar y Hospital Quirónsalud Sur). Esta revisión está orientada a mejorar la atención a los pacientes con fractura de cadera operados antes de 48 horas, en consonancia con las mejores prácticas internacionales.

Merced a la estrategia de mejora de la atención a estos pacientes, en el grupo Quironsalud el 80,7% de los pacientes mayores de 65 años con fractura de cadera son intervenidos en las primeras 48 horas, muy por encima de la media de nuestro país según publicación de la OCDE (48,4).

De forma simultánea, se ha constituido el grupo de revisores del proceso de insuficiencia cardiaca, habiéndose realizado dos sesiones de formación con la inestimable colaboración de expertos del Grupo Helios, que tienen ya **una amplia experiencia en la aplicación del peer review para la mejora de la práctica clínica y la calidad de la atención**. Durante el año 2019 está previsto que este grupo realice un total de cuatro revisiones.

Durante el año 2018 se ha continuado el proceso ya iniciado de **auditoría de las historias clínicas** en los hospitales del grupo, con el objetivo de mejorar la calidad de la información clínica y asistencial

Durante este año se han realizado dos auditorías en el Hospital Quirónsalud Sagrado Corazón y Hospital La Luz. Las conclusiones de estas auditorías se han discutido con los responsables de estos centros estableciendo una serie de actuaciones formativas para mejorar la codificación y la fiabilidad de sus indicadores.

Igualmente, en el 2018 se ha continuado trabajando en la **extensión de buenas prácticas** acordes con la evidencia científica disponible y las recomendaciones de los principales organismos de referencia nacional e internacional, con la implantación de nuevos protocolos corporativos de seguridad del paciente en todos los centros del grupo.

Con este mismo propósito, durante el año 2018 también se ha organizado un programa de sesiones clínicas en **varias especialidades médicas**, en la que participan profesionales de diferentes hospitales. Este programa pretende poner al día los conocimientos médicos en continua evolución y poder compartir las experiencias y mejores prácticas entre nuestros profesionales.

El objetivo final es incrementar la **excelencia de la atención en Quirónsalud** para poder proporcionar a nuestras pacientes una atención de la máxima calidad. Durante el año 2019 está previsto extender esta actividad a nuevas especialidades médicas.

Asimismo, se fomenta una **cultura abierta de seguridad del paciente** y se promueve la notificación interna de incidentes, con el objetivo de **prevenir nuevos incidentes de seguridad** y mitigar los ocurridos.

Con esta finalidad, en 2018 se han incorporado nuevas funcionalidades en la **herramienta corporativa de notificación y gestión de incidentes de seguridad**, que permiten un análisis inmediato y eficiente de los incidentes de seguridad, así como la implementación de acciones enfocadas a mejorar la seguridad de los pacientes atendidos en nuestros centros.

Como consecuencia de este análisis, en 2018, se adoptaron distintas medidas correctoras que abarcaron desde el desarrollo de nuevos protocolos y modificación de otros ya existentes, adquisición de nuevos productos, reparación de equipamiento y difusión de alertas a través del correo electrónico, entre otras acciones.

Quirónsalud continúa **desarrollando planes de formación específicos en seguridad del paciente para potenciar la cultura de prevención y detección del riesgo y la excelencia en la atención en todos sus hospitales.**

Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz

Excelencia y calidad en la prestación de servicios

Numerosas certificaciones y acreditaciones avalan el compromiso de Quirónsalud con la excelencia y la calidad en el servicio

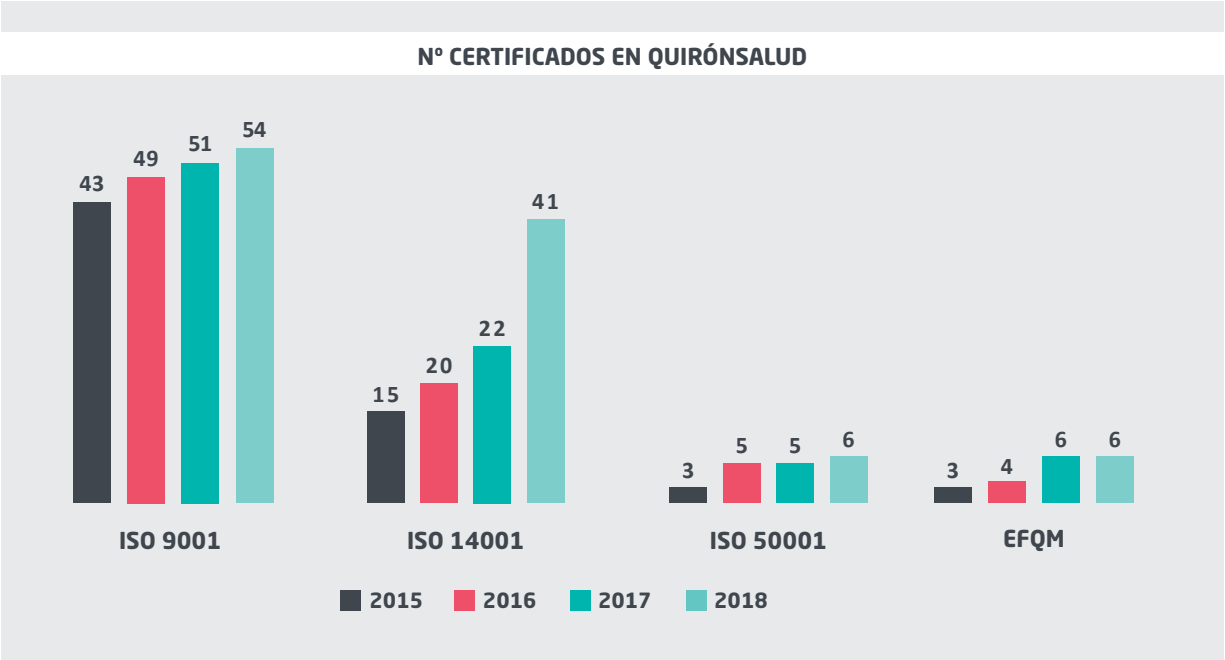
Quirónsalud dispone de un sistema de gestión de calidad, certificado con varias normas, fundamentado en la estrategia común de la compañía, siendo sus pilares básicos:

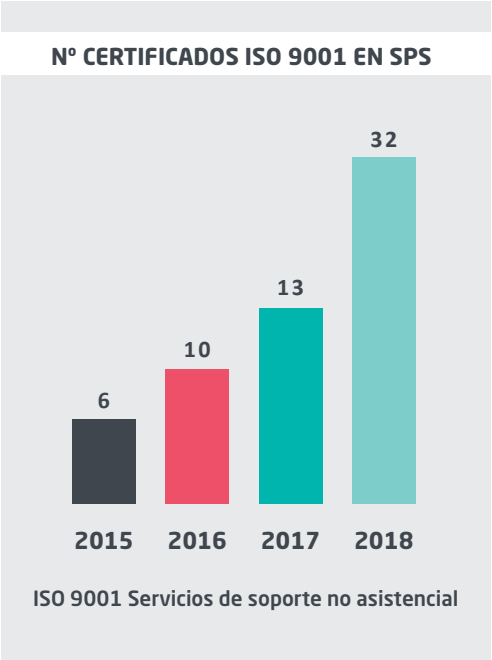
- El liderazgo
- La excelencia en la atención
- La comprensión de las necesidades y expectativas de pacientes, profesionales, gestores y accionistas.

El sistema está diseñado de tal manera que fomenta la integración de los centros, bajo herramientas y métodos estandarizados de trabajo y medición.

Al cierre de 2018, se dispone de las siguientes certificaciones y acreditaciones de calidad:

- **Certificados en Gestión de la calidad basados en la norma UNE-EN-ISO 9001:2015** en:
  - 44 Hospitales
  - 3 Residencias sociosanitarias
  - La empresa del Grupo "Servicios, Personas, Salud, S.L." que presta servicios de soporte no asistencial en 32 centros de Quirónsalud.
  - Los laboratorios centrales de Health Diagnostic situados en la Fundación Jiménez Díaz y Hospital Universitario General de Cataluña, que prestan servicio a varios centros del grupo Quirónsalud.
  - La gestión y prestación de servicios de diagnóstico por la imagen y medicina nuclear de Health Diagnostic en 6 centros.
  - Instituto de Reproducción Asistida IERA Lisboa.
- Certificados en **Gestión de Riesgos para la Seguridad del Paciente basados en la norma UNE 179003:2013** en: Centro Médico Teknon, Hospital Universitario Rey Juan Carlos, Hospital Universitario General de Catalunya, siendo objetivo de la compañía el ampliar significativamente los centros acreditados en esta norma.
- Certificados en Sistema para la **vigilancia, prevención y control de las infecciones relacionadas con la atención sanitaria** en base a la norma **UNE 179006:2013** en 8 hospitales: Centro Médico Teknon, Hospital General de Catalunya, Hospital Universitario Rey Juan Carlos, Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz, Hospital Universitario Infanta Elena, Hospital General de Villalba, Hospital Quirónsalud Málaga y Hospital Quirónsalud Torrevieja, que en años posteriores incluirán en número cada vez mayor de centros.
- Certificados en Sistemas de **Gestión de la calidad para unidades de reproducción asistida, UNE 179007:2013** en Jiménez Díaz y Hospital de día Quirónsalud Donostia, que así mismo se preve cubra todas las URA´s en el medio plazo.
- Certificados en **Gestión de centros residenciales y servicios para la promoción de la autonomía personal, UNE 158001, e**n 3 residencias.
- Acreditación en **modelo europeo EFQM de excelencia** en en los hospitales que prestan servicios para el Servicio Madrileño de Salud: Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz, Hospital Universitario Rey Juan Carlos, Hospital Universitario Infanta Elena y Hospital Universitario Sagrat Cor.
- Acreditación en el modelo **Joint Commission International** (JCI) en el Centro Médico Teknon. existiendo también una estrategia para extender este modelo a nuevos hospitales en el periodo 2019-2020.
- Certificados en **Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015** en 41 hospitales, y el laboratorio central de Health Diagnostic situado en la Fundación Jiménez Díaz.
- Certificados en Sistema de **Gestión Energética UNE-EN-ISO 50001:2015** en : Hospital Universitario Rey Juan Carlos, Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz, Hospital Universitario Infanta Elena, Hospital General de Villalba, Hospital Quirónsalud La Luz, Hospital Ruber Internacional.





- Certificados en Sistema de **Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo OHSAS 18001** hospitales: Hospital Universitario Rey Juan Carlos, Hospital Universitario Infanta Elena y Hospital General de Villalba.

Análisis de riesgos, auditorías y planes de mejora

En 2018 se ha consolidado la metodología de auditoría interna que forma parte insustituible del modelo de calidad. A lo largo del 2018 se han auditado, en base a las normas bajo las que están certificados, la totalidad de los centros así como los departamentos corporativos del grupo. Los resultados obtenidos en las auditorías han sido tratados debidamente para garantizar la mejora continua de los sistemas de gestión en el Grupo Quirónsalud.

A partir de los resultados de las auditorías, se han definido un total de 462 acciones de mejora, que alcanzan a la práctica totalidad de las áreas de actividad y procesos de gestión, con especial enfásis en:

- Gestión de la seguridad del paciente
- Mejora de procesos de soporte asistencial
- Mejora de gestión de la medicación
- Integridad de la historia clínica

Quirónprevención:

En el caso de Quirónprevención, la compañía tiene establecido su propio sistema de control de la calidad certificado también bajo el estándar ISO 9001:2015 y adecuado a sus actividades. Durante el año 2018 ha pasado las correspondientes auditorías internas y externas, acometiendo los planes de mejora necesarios.

Así mismo, Quironprevención evalúa a través de encuesta on line la satisfacción de sus clientes de reconocimientos médicos. Con 53.608 encuestas recibidas, el nivel de confianza se considera del 99 % y representativo para todo el territorio nacional.

Un 88% de los clientes de reconocimientos médicos afirma que volvería a realizarse un reconocimiento con Quironprevención y valora la atención sanitaria recibida con una puntuación de 8,5 sobre 10.

La experiencia de los pacientes y sus familias

La excelencia en la experiencia de paciente, junto con su seguridad y la adecuación y efectividad de la atención, son los pilares básicos de la estrategia de Quirónsalud.

Anualmente se acuerdan con todos los centros objetivos concretos de mejora de la experiencia de pacientes (EXP), que se monitorizan junto con el impacto de las acciones de mejora que se implantan, en un ciclo de mejora continua.

Se dispone de diferentes herramientas de monitorización de la EXP desplegadas en los centros:

- **Net Promote Score (NPS):** Los pacientes atendidos en los centros de Quirónsalud reciben, a las 72 horas de la atención, un correo electrónico en el que se les pregunta por la recomendación de los servicios (0 a 10). Una vez hecha la valoración, se despliegan una serie de motivos para que señale los que han determinado su opinión. Así mismo, se facilita un campo para añadir, en texto libre, cualquier cuestión que estime.

  Los resultados se analizan a nivel global y por ámbito de atención (hospitalización, bloque quirúrgico, consultas externas y urgencias) y especialidad médica, tanto a nivel global compañía como por hospital.

  Mediante este sistema, en 2018 se obtuvo la opinión de 333.231 pacientes, 156.420 más que en 2017, logrando unos resultados que continúan manteniéndose en niveles considerados excelentes para los centros sanitarios, con un NPS global de 51,48 (mejorando incluso el resultado del 50% correspondiente a al año anterior)

- **Implantación del sistema Likeik** en los servicios de urgencias de 17 hospitales, que sirve para monitorizar en *caliente* la valoración del servicio.

- **Realización de Focus group** con pacientes para profundizar en los elementos que determinan su experiencia y las acciones a implantar para su mejora. En 2018, además de los focus group realizados en los centros, desde el nivel

corporativo se ha promovido la realización de focus group para conocer primero, y mejorar después, la experiencia de paciente durante la atención por embarazo y parto.

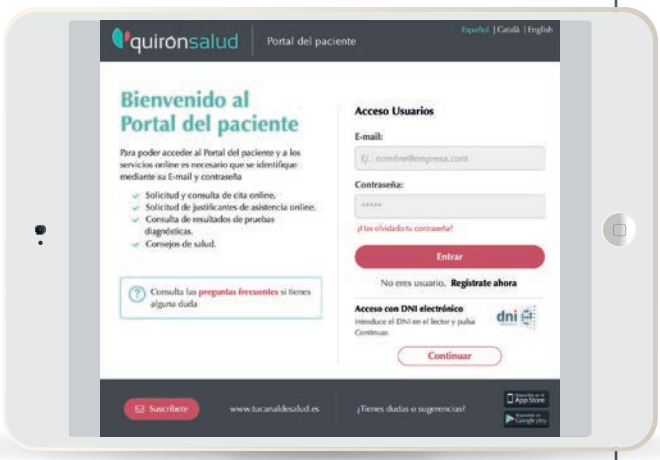
- Adicionalmente a todo ello, en el primer trimestre del año, un grupo de grandes hospitales y el propio nivel corporativo, fueron objeto de una auditoría de **situación de la EXP por parte de la Cleveland Clinic**, unos de los centros líderes a nivel mundial en este campo.

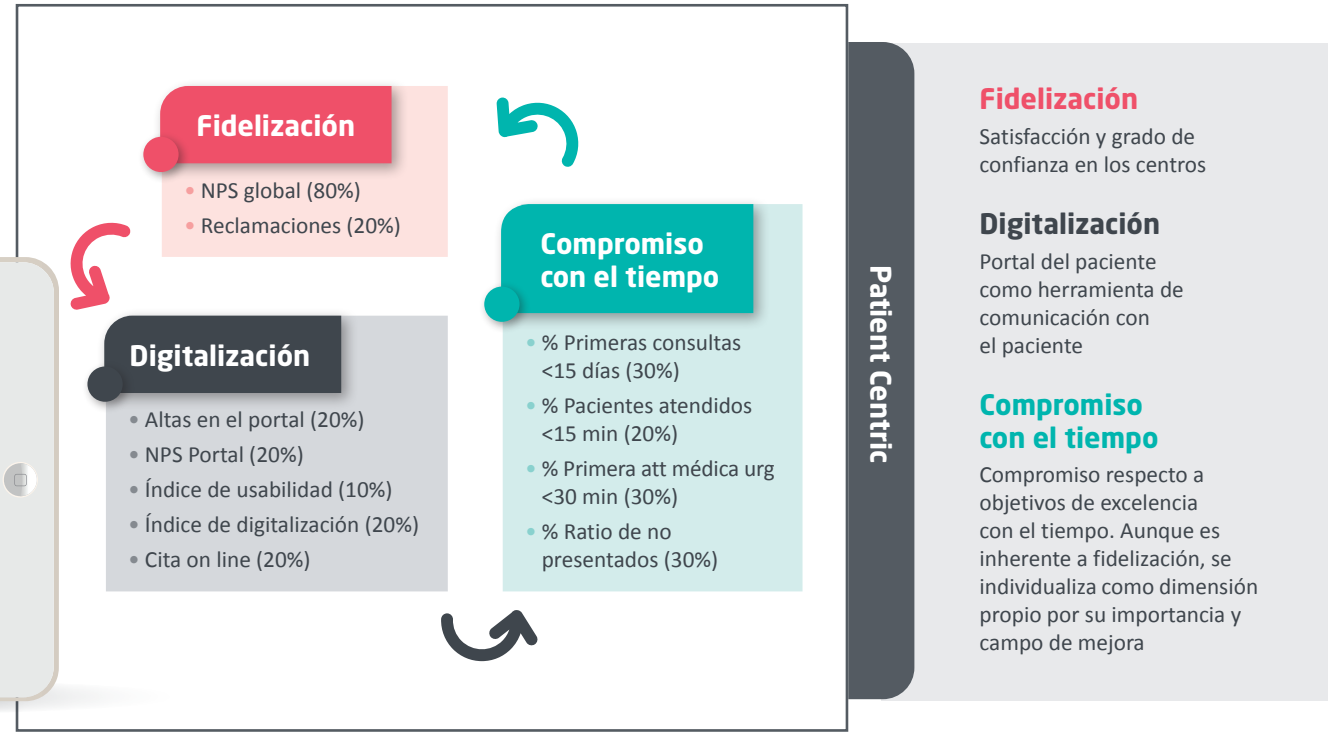
Tras dos años previos de despliegue de objetivos, acciones de mejora y herramientas básicas de monitorización de la experiencia de paciente, en 2018 se ha profundizado en esta línea de trabajo mediante:

- La constitución del Comité Corporativo de Experiencia de Paciente presidido por el propio CEO de Quirónsalud.
- La aprobación de las líneas estratégicas de EXP, cuya Estrategia global terminará de desarrollarse en 2019.
- La definición de unos indicadores sintéticos de EXP que incorporan los elementos digitales de la EXP, en coherencia con el Plan de transformación digital implantado en el año.

Junto a las innumerables acciones de mejora desarrolladas desde los propios centros, las más significativas impulsadas a nivel corporativo han sido:

- Actualización de los estándares de trato a los pacientes, recogidas en el documento "El paciente: centros de nuestra atención. Señas de identidad de Quirónsalud".
- Formación de los profesionales en trato al paciente (en el capítulo de esta Memoria relativo al Equipo de Quirónsalud, se aportan datos de la formación continuada que reciben los profesionales del Grupo).
- Mejora del proceso de atención en urgencias y actualización de la formación en la ejecución de este proceso de atención.
- Mejora del portal del paciente, y en general de la atención mediante canales no presenciales (contact center), en coherencia con lo establecido en el plan de transformación digital.





Fidelización
Satisfacción y grado de confianza en los centros

Digitalización
Portal del paciente como herramienta de comunicación con el paciente

Compromiso con el tiempo
Compromiso respecto a objetivos de excelencia con el tiempo. Aunque es inherente a fidelización, se individualiza como dimensión propio por su importancia y campo de mejora

El Portal del Paciente de Quirónsalud supera el millón de usuarios

El Portal del Paciente ha permitido la puesta en marcha de servicios asistenciales médico-paciente sin necesidad de desplazarse a la consulta.

El Portal del Paciente es una aplicación a través de la cual los usuarios pueden acceder a su historia clínica y al resultado de las pruebas diagnósticas, así como pedir o modificar citas, recibir alertas y recordatorios y mantener una relación directa con sus especialistas.

Todo ello da al paciente un **mayor protagonismo en la gestión de su salud** y permite **adaptar los servicios asistenciales** a las necesidades que tenga en cada momento.

Gracias a esta aplicación, los pacientes de Quirónsalud han podido realizar ya más de 10 millones de gestiones desde su ordenador, móvil o tableta.

En la actualidad, el Portal del Paciente de Quirónsalud ofrece en alguno de sus centros más de 350 servicios asistenciales médico-paciente por vía telemática en muchos procesos, entre los que se encuentran los relacionados con la reproducción asistida, anticoagulados, endocrinología, alergias, cardiología, consultas de pre-anestesia y seguimientos o revisiones de cualquier patología, entre otros.

Otra de las posibilidades que ofrece la aplicación es una **herramienta personalizada de acogida, guiado y localización** en tiempo real que mejora su experiencia en el centro y facilita y guía su visita al mismo, integrada en el Portal del Paciente. La App identifica el motivo de la visita del paciente en el caso de que ésta sea programada, como por ejemplo una cita médica, dándole la bienvenida de forma personalizada y ofreciéndole la ruta más rápida y sencilla para llegar a su punto de interés, guiándole hasta él directamente y en tiempo real a través de las instalaciones, y avisándole cuando ya se encuentra en su destino.

La aplicación móvil del Portal del Paciente de Quirónsalud está disponible en la App Store y en Google Play de manera totalmente gratuita.

Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones:

Las reclamaciones, quejas y sugerencias presentadas por los pacientes son una valiosa fuente de información sobre la experiencia asociada a la percepción de los centros y servicios de Quirónsalud, así como de la satisfacción con la atención recibida.

Las sugerencias, quejas y reclamaciones son siempre trasladadas al servicio de atención al paciente, responsable operativo de su gestión.

En 2018 se contabilizaron 9.602 quejas y reclamaciones de los centros, lo que supone una tasa de 7,78 sobre los actos realizados, con un tiempo medio de respuesta de 12,75.

Los principales motivos de quejas y reclamación en nuestros centros se deben a demora o disconformidad en la asistencia, al proceso de citaciones, trato personal y organización y normas.

En el caso de Quirónprevención, se dispone de un procedimiento específico para Gestión de opiniones de clientes y otras partes interesadas, considerado como una herramienta de gran utilidad para detectar oportunidades de mejora de los servicios y de fidelización de clientes.

El Call Center de Quirónprevención atiende más de 150.000 llamadas al año y más de 65.000 contactos escritos vía e-mail. Una parte mínima corresponde a quejas y reclamaciones como tal, puesto que la gran mayoría de las incidencias/solicitudes que se atienden son resueltas en el mismo momento de su recepción. Los principales motivos de contacto son relativos al acceso al reconocimiento médico y analítica (claves, acceso, etc.), a la extranet de Empresa (funcionamiento, descarga de aptos, solicitud de citas, etc.) e información sobre la red de Centros, Tarjeta Mi Salud y procesos de facturación.

La seguridad y la privacidad de la información de pacientes

El Grupo Quirónsalud cuenta con un equipo dedicado a la Seguridad de la Información y Protección de Datos que asegura el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la LOPD, yendo incluso más allá de lo exigido por normativa y poniendo en marcha medidas adicionales.

En ese sentido, desde el 25 de mayo de 2018, fecha de aplicación del Reglamento General de Protección de Datos, se está ejecutando el **Plan de Actuación RGPD** en todos los centros, que incluye:

- Nombramiento de DPO. Se ha designado a un Delegado de Protección de Datos interno que cumple las funciones establecidas en la normativa.
- Deber de información. Se cumple con el deber de información a través de dos capas: información básica mediante carteles en puestos de admisión e información adicional en la página web.
- Nuevos derechos de los interesados. Se dispone de una Instrucción Técnica para la atención de los Derechos de Protección de Datos, que recoge los nuevos derechos reconocidos por la normativa.
- Registro de Actividades de Tratamiento. En el que se recogen las actividades de tratamiento y una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad que garanticen la protección de los datos de carácter personal. Se dispone de un Procedimiento de Gestión de Registro de Actividades de Tratamiento.
- Evaluaciones de Impacto y medidas de seguridad. Se asegura la realización de un proceso de evaluación previo a iniciar operaciones de tratamiento de datos (Privacidad desde el Diseño) que permita conocer el riesgo que implica dicho tratamiento, para así adoptar las medidas de seguridad más adecuadas al caso concreto.
- Encargados de tratamiento (proveedores). Se dispone de un Procedimiento para encargados de tratamiento que recoge los modelos de contratos que deben firmar los proveedores, así como un cuestionario que deben rellenar para verificar el cumplimiento de la normativa.
- Comunicación de brechas de seguridad. Para dar cumplimiento al artículo 33 del RGPD que obliga a la notificación de brechas de seguridad en el plazo máximo de 72 horas a la autoridad de control y, en su caso, a los afectados o posibles afectados, se dispone de un Procedimiento ante posibles brechas de seguridad, para el registro, control, seguimiento y comunicación de cualquier posible incidente.

En el Grupo Quirónsalud se han implementado las medidas necesarias para cumplir con lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Investigación e innovación

En Quirónsalud apostamos por la investigación y la innovación como estrategia básica para aportar valor añadido y calidad en la prevención, el diagnóstico y el tratamiento.

Ponemos a disposición de nuestros pacientes los más innovadores avances en medicina personalizada y en tecnología sanitaria, facilitando su acceso precoz a los tratamientos más vanguardistas.

Nuestro grupo pone su red hospitalaria al servicio de la ciencia y los avances médicos, canalizando sus acciones en apoyar a los profesionales para estar a la vanguardia de la investigación clínica. Unir los nuevos avances tecnológicos con la excelencia de sus profesionales y la colaboración de sus pacientes es garantía de valor que el Grupo hospitalario aporta al Sistema Sanitario español.

En 2018, la producción científica de los grupos de investigación que trabajan en los centros Quirónsalud ha continuado aumentando y mejorando en calidad:

1.100 Publicaciones científicas

En 2018 se han s publicado más de 1.100 artículos científicos en revistas de impacto nacional e internacional con un factor de impacto medio de 5,11 y un factor de impacto acumulado de 5.200 puntos, lo que supone un crecimiento del 14% con respecto al año anterior.

La producción científica del grupo es particularmente relevante en el área del cáncer, las enfermedades renales, metabólicas y cardiovasculares, las enfermedades infecciosas, inflamatorias y crónicas, la tecnología e innovación sanitaria y las neurociencias, publicándose artículos con un factor de impacto cercano a 80 puntos.

Participación en más de 800 ensayos clínicos

88 Ensayos clínicos en fases tempranas: incremento del 13% respecto a 2017

En el ámbito de la investigación clínica, los profesionales de Quirónsalud han participado en más de 800 ensayos clínicos. Durante el año 2018 se han iniciado 88 ensayos clínicos en fases tempanas, que han supuesto casi el 40% de todos los nuevos ensayos y que suponen un incremento del 13% con respecto a 2017. Esto demuestra la mejora de la profesionalidad de nuestros equipos humanos e instalaciones, que se adecúan a requisitos de seguridad y eficiencia cada vez mayores de los promotores de ensayos clínicos, y se traduce en una mejora del acceso precoz de los pacientes a los tratamientos más innovadores, no disponibles en el mercado y los que sólo se puede acceder mediante la participación en ensayos clínicos en fases tempranas.

Los ensayos clínicos activos durante 2018 se han desarrollado mayoritariamente en el área del cáncer, las enfermedades infecciosas, inflamatorias y crónicas, las neurociencias, las enfermedades renales, metabólicas y cardiovasculares y la tecnología e innovación sanitaria; siendo en el entorno del cáncer, las neurociencias y la tecnología e innovación sanitaria donde se han iniciado más ensayos clínicos en fases tempranas.

700 Proyectos de Investigación

En el año 2018 se han realizado cerca de 700 proyectos de investigación y estudios observacionales, muchos de ellos financiados por convocatorias competitivas nacionales e internacionales, centrados en áreas tan relevantes como el cáncer, las enfermedades infecciosas inflamatorias y crónicas, las neurociencias, las enfermedades renales, metabólicas y cardiovasculares, la salud de la mujer y las nuevas terapias en tecnología e innovación sanitaria, entre otros.

Además, en este año 2018 hemos trabajado en la creación de estructuras corporativas de soporte a los investigadores, poniendo a disposición de los centros nuevos servicios de apoyo a la investigación (realización de estudios estadísticos, apoyo en la redacción de publicaciones y servicios de documentación bibliográfica) para coordinar y optimizar los procesos de la producción científica, con el fin de impulsar su difusión y posterior aplicación a la práctica clínica.

Como ya se ha expuesto anteriormente, en el año 2019, Quirónsalud pondrá en marcha el **primer Centro de Protonterapia en España**, situándose una vez más a la vanguardia de la oncología, siendo éste un paso más en su compromiso con la innovación, la seguridad y la atención al paciente con cáncer.

A finales de 2018, también se lanza la **I Convocatoria de Premios de Investigación y de Becas para Estancias Formativas Quirónsalud,** cuyo objetivo es poner en valor la actividad científica y la formación continua de los profesionales de Quirónsalud.

Esta iniciativa es una muestra más del compromiso de Quirónsalud con la Investigación y la Innovación y es un reconocimiento y un estímulo para todos aquellos profesionales del Grupo con espíritu innovador, que busquen aportar avances científicos que repercutan en mejoras en la atención a los pacientes o que pretendan perfeccionar sus conocimientos en el ámbito de la atención sanitaria y la investigación biomédica.

Nuestro compromiso con la docencia

El Grupo Quirónsalud mantiene su apuesta decidida por la docencia formando a los futuros profesionales sanitarios.

La docencia es la base para conseguir un equipo comprometido, motivado y volcado en la búsqueda permanente de la mejor sanidad y el mejor servicio para los pacientes.

Quirónsalud sigue reforzando y ampliando su círculo profesional, afianzando los convenios con los centros con los que ya hubo colaboración en años anteriores, y generando nuevos con diferentes centros o instituciones docentes, tanto en pregrado como en grado y postgrado.

Se ha colaborado ofertando prácticas de pregrado en los hospitales a los institutos, centros de formación profesional de todo el territorio, en los cuales se preparan a futuros técnicos de Cuidados Auxiliares de Enfermería, Imagen para el Diagnóstico, Laboratorio Clínico y Biomédico, Radioterapia y Dosimetría, Anatomía Patológica y Citodiagnóstico, Farmacia y Parafarmacia, Climatización y Electricidad, Gestión Administrativa entre otros y Dietética.

Los alumnos de grado que se forman en los centros de Quirónsalud provienen de titulaciones tan variadas como enfermería, medicina, psicología, farmacia, fisioterapia, terapia ocupacional, biología, trabajo social y nutrición, todo ello en el área asistencial. En la rama no asistencial, alumnos de administración, derecho, marketing, relaciones laborales, RRHH, Calidad e IT.

En cuanto a los alumnos de postgrado, Quirónsalud cuenta con la especialización necesaria para centros como el Instituto de Investigación Sanitaria Fundación Jiménez Díaz, además de los residentes del Plan Nacional de Formación de Especialistas y algunos con plazas fijas como el de Psicólogo General Sanitario y Masters de especialización de enfermería.

Se mantiene la colaboración con Universidades de Referencia como: Universidad Autónoma de Madrid, Universidad Autónoma de Barcelona, Universidad Politécnica de Barcelona, Universidad Politécnica de Madrid, Universidad de Alcalá de Henares, Universidad Francisco de Vitoria, Universidad de Barcelona, Universidad Complutense de Madrid, Universidad Rey Juan Carlos, Universidad Oberta de Catalunya, Universidad de Salamanca, Universidad de Granada, Universidad de Valencia, Universidad Carlos III, Universidad de Málaga, entre otras muchas.

> **En 2018, más de 5.500 alumnos han realizado prácticas en nuestros centros, duplicando casi la cifra del año anterior.**

Respecto a los objetivos fijados para 2018, se han cumplido algunos de ellos muy satisfactoriamente, dotando de nuevos enfoques a los profesionales y estrechando las relaciones con instituciones prestigiosas que enriquecen el valor de la compañía.

Uno de los objetivos es seguir avanzando en la acreditación de algunos de los hospitales Quirónsalud como centros docentes adscritos y así poder generar rotaciones en aquellos punteros o pioneros en determinadas especialidades técnicas, nutriendo a nuestros profesionales de las últimas novedades. Con todo ello, se continuará ofreciendo a los pacientes los mejores profesionales con las técnicas más avanzadas y los servicios de mayor calidad.

En 2019 se seguirá con la unificación de la docencia y la formación de todo el grupo, analizando las demandas reales de los profesionales de los centros y generando a través de éstas, cursos, masters y otros programas propios; todo ello respaldado por las Universidades más importantes de España mediante convenios docentes, que dotarán a Quirónsalud de los medios y elementos necesarios para dar validez y renombre a nivel nacional e internacional a nuestro equipo de profesionales.

Por su parte, **Campus Quirónsalud,** la Universidad Corporativa del grupo, dirigida a formar y potenciar las habilidades y conocimientos de sus futuros líderes, quiere llegar también a los profesionales del resto de la sanidad española.

Por esta razón varias de sus jornadas están abiertas a todos ellos, consolidándose como eventos de referencia nacional e internacional en mejora de seguridad del paciente y excelencia clínica.

Más adelante, en lo relativo a la formación y desarrollo profesional de nuestro equipo humano, se amplía información relativa a la actividad docente del Campus Quirónsalud.

2
1
3
≈ 10%
1
2
1

4

Nuestro Equipo:

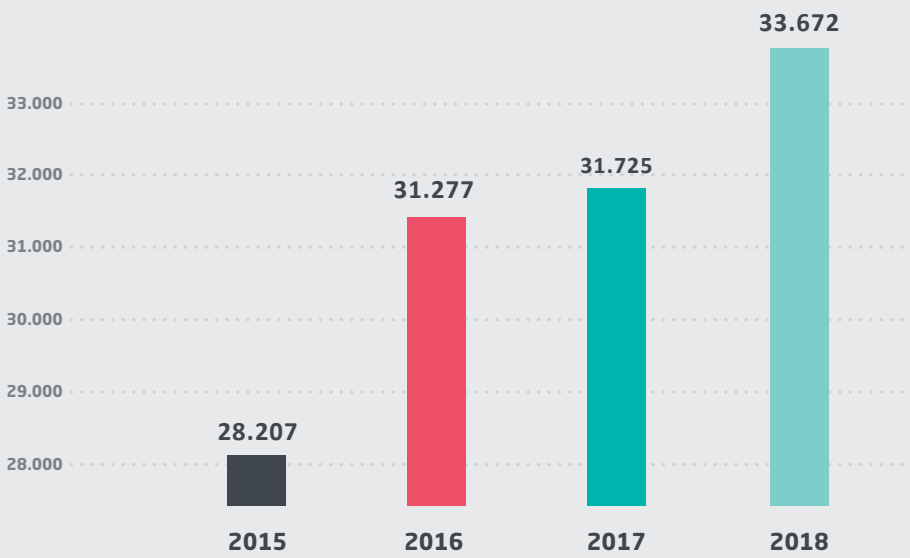
Nuestra cultura corporativa

Empleo de calidad

Un equipo altamente cualificado y comprometido, desarrollando con pasión su actividad en un ambiente seguro, diverso e inclusivo

En 2018 hemos alcanzado la cifra de **33.672 empleado**s y hemos creado del orden de **2.000 nuevos puestos de trabajo** En torno al **75% de contratos indefinidos** Tasa de rotación inferior al 2%

CRECIMIENTO DEL Nº DE EMPLEADOS



A 31 de diciembre de 2018, el equipo humano de Quirónsalud lo formaban 33.672 empleados; el 96% desarrolla su actividad en España mientras que el 4 % restante se ubica en nuestros centros de Latinoamérica y Dubai.

Además de las personas en plantilla de la compañía, contamos con la colaboración de los mejores profesionales en las diversas ramas sanitarias. En torno al 70% de nuestros profesionales están contratados por la modalidad de prestación de servicios, siendo mayoritario en los hospitales privados de Quironsalud.

Facilitamos asimismo el acceso de jóvenes al mercado laboral a través de la concesión de becas bajo convenios con diferentes entidades académicas.

Desglose de nuestra plantilla por categoría profesional

Dirección	85
Administración	4.185
Ventas y marketing	261
Producción	9.316
Servicios	7.314
Enfermeros/as y médicos	12.500
R&D	11
TOTAL	33.672

El **100%** de nuestros empleados está cubierto por **convenio colectivo** (a excepción del CEO).

Son numerosas las iniciativas que se desarrollan desde nuestros centros enfocadas a mantener el **empleo de calidad** y la **salud y bienestar de nuestros empleados,** así como a fomentar una cultura corporativa que identifique los valores y señas de identidad de nuestro equipo. Algunas de estas iniciativas se ven reflejadas a lo largo de esta memoria.

Nuestro plan de **comunicación interna** resulta clave para alcanzar estos objetivos; por ello, en 2018 hemos continuado afianzando herramientas y procedimientos adaptados a las necesidades de la compañía, que permitan generar **fidelidad, sentido de pertenencia y motivación**.

Diversidad e igualdad de oportunidades

Queremos potenciar el talento de todos nuestros empleados porque la diversidad aporta valor al equipo y es reflejo de la sociedad actual

En Quirónsalud apostamos por la igualdad de oportunidades y por la promoción de la diversidad en todas sus formas:

- **Diversidad de género**
- **Diversidad funcional**
- **Diversidad generacional**
- **Diversidad cultural**
- **Colectivo LGTBI**

El compromiso expreso con los **Derechos Humanos** de nuestra empresa matriz, Fresenius, aplicable a todas las actividades y negocios del Grupo, incluye la promoción de la diversidad así como el rechazo explícito a cualquier forma de discriminación.

Igualmente, el **Código de Conducta de Quirónsalud** así lo recoge, reconociendo la no discriminación y la igualdad de oportunidades como uno de los principios básicos de actuación por parte de los profesionales del Grupo, disponiéndose de un Canal de Denuncias gestionado externamente accesible para todas las personas de la compañía.

Quirónsalud figura en las TOP30 Empresas en España más comprometidas con la Diversidad y la Igualdad

Quirónsalud ha participado en el Informe **VariableD2018,** desarrollado por la consultora Intrama, en el que se identifican modelos efectivos y eficientes a través de Buenas Prácticas en Diversidad e Igualdad, recogiendo las acciones, resultados y retos de futuro de las 30 Empresas en España más comprometidas con estos temas.

Diversidad de género

El colectivo de mujeres tiene una presencia muy relevante en nuestra compañía y debemos dar respuesta a sus necesidades y roles, tanto en la empresa como en la familia, a través de iniciativas a favor de la igualdad de género.

En 2018 alcanzamos la cifra de **24.446 mujeres en nuestro equipo,** 716 más que en el año anterior.

El 73% de la plantilla son mujeres, llegando a superar ampliamente esta cifra en el área de enfermería.

En torno al **18% de los puestos de dirección** son ocupados por mujeres.

Se han implementado **beneficios sociales** con el objetivo de mejorar la **conciliación** familiar y laboral de los empleados, tales como mejoras a la maternidad, principalmente en materia de lactancia y de derecho de reserva de puesto de trabajo en los supuestos de excedencia voluntaria por guarda legal de un hijo/a menor de 12 años, retribución flexible (cheques guardería), ampliación de permisos retribuidos y no retribuidos que permitan mejorar la conciliación, y ayuda al estudio para hijos menores de edad y hasta diferentes niveles de formación.

En varios centros se han elaborado **protocolos específicos frente al acoso sexual y por razón de sexo, decálogos de lenguaje para la igualdad,** así como **comisiones de igualdad** para asegurar el seguimiento y la vigilancia de estos aspectos.

Diversidad funcional

Impulsamos la integración de personas con discapacidad en nuestro equipo a través de iniciativas y convenios con diferentes entidades sociales.

En los últimos años hemos ido incrementando en torno a un 20% la incorporación de personas con discapacidad en nuestra plantilla.

La empresa de servicios del grupo (SPS) destaca especialmente por su implicación con la diversidad funcional: cuenta con un elevado porcentaje de personal con discapacidad para los servicios de lavandería, y selecciona proveedores promoviendo la contratación de personas con discapacidad, como es el caso de la empresa contratada para la gestión de residuos o lavanderías.

Se ha optado por las medidas alternativas previstas en el artículo 2.1.a) y b) del Real Decreto 364/2005, a través de la contratación con Centros Especiales de Empleo equivalentes al número de trabajadores con discapacidad. Se dispone de certificado de excepcionalidad con vigencia hasta 2020.

Involucramos a nuestros centros en las políticas de diversidad e inclusión corporativas

Varios centros disponen así mismo de declaración de excepcionalidad conforme a la normativa de aplicación, para suplir con medidas alternativas el porcentaje de personal con discapacidad hasta alcanzar el 2%.

Accesibilidad universal:

La **accesibilidad universal** hace referencia a que todos los entornos, bienes, productos y servicios deben poder ser utilizados por todas las personas de forma autónoma, segura y eficiente, garantizando que la persona discapacitada no deberá interrumpir sus actividades por problemas de accesibilidad.

El Grupo Quirónsalud es consciente de la relevancia de la accesibilidad para todos nuestros grupos de interés, siendo un tema clave considerado en nuestros nuevos proyectos que se rigen por las normativas más exigentes en la materia.

Diversidad generacional

En nuestra plantilla conviven varias generaciones con particularidades diferentes: queremos atender a todas ellas, trabajando por un equipo integrado y sumando todos los talentos.

19% ..... menor de 30 años

61% ..... entre 30 y 50 años

20% ..... mayor de 50 años

Son muchas las cuestiones a las que hay que dar respuestas para gestionar esta realidad de diversidad generacional actual.

Quirónsalud ha colaborado con la Red de Empresas del Observatorio Generación y Talento en el primer estudio realizado en España con rigor científico sobre el talento generacional, elaborado por el Observatorio y su socio académico la Universidad Pontificia de Comillas ICAI-ICADE.

Este estudio da respuesta sobre quiénes son estos profesionales desde la perspectiva generacional, definiendo una hoja de ruta con soluciones innovadoras que ayuden a las organizaciones a aprovechar el conocimiento y talento que aporta cada uno de ellos.

Diversidad Cultural

Integrar la diversidad cultural en nuestro equipo humano es clave no sólo desde una perspectiva interna, sino también para poder prestar la atención adecuada a la multiculturalidad presente en nuestros pacientes.

En nuestro equipo conviven **más de 50 nacionalidades diferentes.**

Aproximadamente el 6% de nuestros empleados son de nacionalidad diferente a la española.

Colectivo LGTBI:

Queremos asegurar la libertad de expresión respecto a la orientación sexual de nuestros empleados, a la vez que ayudamos a mejorar la vida de este colectivo.

Además de la gestión interna de nuestros empleados, evitando prácticas discriminatorias y asegurando la libertad de expresión respecto a su orientación sexual, tenemos por delante el reto de cómo los servicios médicos puedan ayudar a mejorar la vida del colectivo LGTBI.

Nuestras políticas de compromiso con la no discriminación deben generar un ambiente de trabajo sin comportamientos homofóbicos o prácticas discriminatorias.

Así mismo, el grupo está trabajando para identificar los retos que se nos presentan y poder ofrecer asistencia sanitaria y soluciones que respondan de forma efectiva a necesidades de los pacientes pertenecientes al colectivo LGTBI, por ejemplo, en temas de asistencia psicológica o apoyo a pacientes con necesidades específicas transgénero.

Quirónsalud ha participado en el **Informe "Buenas prácticas en diversidad LGTBI"** realizado por la Fundación SERES, con la colaboración de REDI (Red Empresarial por la Diversidad e Inclusión LGBTI) y del Programa LGTBI de la Comunidad de Madrid.

Seguridad y salud laboral

Seguimos avanzando en los Planes Operativos definidos dentro del Plan Estratégico de Prevención de Riesgos Laborales

Hitos alcanzados en 2018:

- Desarrollo, lanzamiento y seguimiento de nuevos **cuadros de mando:** seguimiento mensual a nivel de centro, territorio y corporativo, de la implantación de la acción preventiva a nivel trabajador, así como de la evolución de los indicadores de accidentalidad.

- **Auditoría Reglamentaria del Sistema de Gestión en Prevención de Riesgos Laborales**, implantado tras la reorganización del Servicio de Prevención Mancomunado de Quirónsalud.

Certificaciones OHSAS 18001:

El Servicio de Prevención Mancomunado de los Hospitales Públicos, así como Quirónprevención, adherida al Servicio de Prevención Mancomunado de Quirónsalud, disponen de un sistema de gestión certificado bajo el estándar OHSAS 18001 (en vías de adaptación a ISO 45001).

Organización preventiva:

El Grupo Quirónsalud, a cierre de 2018, tiene una organización preventiva formada por tres Servicios de Prevención que, en dependencia de la Dirección Corporativa de Prevención de Riesgos Laborales, asumen en su ámbito de actuación las disciplinas de Seguridad, Higiene Industrial, Ergonomía y Psicosociología y Vigilancia de la Salud.

Coordinación de actividades empresariales:

	Nº Trabajadores	Nº Empresas
Servicio Prevención Mancomunado Quirónsalud	25.948	35
Servicio Prevención Mancomunado Hospitales Públicos	3.114	5
Servicio Prevención Propio Fundación Jiménez Díaz	3.948	1

A lo largo de 2018, se ha consolidado y optimizado el uso de la ***Plataforma CAE*** para gestionar, mediante un software específico, la coordinación de actividades empresariales con los proveedores del grupo, en función de lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley 31/1995 y su desarrollo a través del RD 171/2004.

El número de empresas proveedoras y autónomos gestionados en Coordinación de Actividades Empresariales durante el año 2018 ha sido de 3.584.

Coordinación de actividades empresariales:

	Nº Empresas y Autónomos gestionados en CAE
Servicio Prevención Mancomunado Quirónsalud	2.933
Servicio Prevención Mancomunado Hospitales Públicos	582
Servicio Prevención Propio Fundación Jiménez Díaz	69
TOTAL	3.584

En 2018 se han analizado las adaptaciones o reubicaciones de los siguientes trabajadores especialmente sensibles y mujeres en estado de gestación:

	Nº de trabajadores especialmente sensibles a los que se ha adaptado el puesto de trabajo o reubicado en otro puesto	Nº de mujeres en estado de gestación a las que se ha adaptado el puesto de trabajo o reubicado en otro puesto
Servicio Prevención Mancomunado Quirónsalud	223	457
Servicio Prevención Mancomunado Hospitales Públicos	38	137
Servicio Prevención Propio Fundación Jiménez Díaz	24	53
TOTAL	285	647

Comités de seguridad y salud:

Durante el año 2018 se han celebrado los siguientes Comités de Seguridad y Salud en el ámbito de las empresas y centros adscritos a los Servicios de Prevención del Grupo:

	Nº Comités de Seguridad Social
Servicio Prevención Mancomunado Quirónsalud	280
Servicio Prevención Mancomunado Hospitales Públicos	26
Servicio Prevención Propio Fundación Jiménez Díaz	4
TOTAL	310

Análisis estadístico de siniestralidad:

Durante el año 2018 no ha habido accidentes ni enfermedades profesionales mortales.

Se ha consolidado el reporte y seguimiento de los indicadores estadísticos de siniestralidad en el Servicio de Prevención Mancomunado de Quirónsalud mediante el **cuadro de mando corporativo.**

Esto permitirá, de cara a futuro, poder comparar de manera representativa nuestros resultados anuales y medir nuestro desempeño en materia de seguridad y salud laboral.

Número de accidentes con baja y sin baja:

	Nº Accidentes de trabajo con baja totales	Nº Accidentes de trabajo sin baja totales
Servicio Prevención Mancomunado Quirónsalud	718	1.022
Servicio Prevención Mancomunado Hospitales Públicos	107	191
Servicio Prevención Propio Fundación Jiménez Díaz	124	275
TOTAL	949	1.488

Número de accidentes con baja:

	Nº de enfermedades profesionales con baja
Servicio Prevención Mancomunado Quirónsalud	3
Servicio Prevención Mancomunado Hospitales Públicos	6
Servicio Prevención Propio Fundación Jiménez Díaz	6
TOTAL	949

Número de accidentes in itínere:

	Nº Accidentes in itinere
Servicio Prevención Mancomunado Quirónsalud	229
Servicio Prevención Mancomunado Hospitales Públicos	36
Servicio Prevención Propio Fundación Jiménez Díaz	49
TOTAL	314

Indicadores por accidente de trabajo:

	Índice de incidencia por total de accidentes con baja. (nº de accidentes* 1000/nº trabaj.)	Índice de absentismo por total de accidentes con baja. (jornadas perdidas / nº trabajadores)
Servicio Prevención Mancomunado Quirónsalud	27,67	0,97
Servicio Prevención Mancomunado Hospitales Públicos	34,36	1,45
Servicio Prevención Propio Fundación Jiménez Díaz	31,41	1,11
TOTAL	28,75	1,03

Formación en prevención de riesgos laborales:

Durante el año 2018 se ha impartido un total de **28.917 horas de formación en prevención de riesgos laborales,** lo que supone un ratio de 0,9 horas por trabajador y unas 5.000 horas mas impartidas respecto al año anterior.

	Horas de formación a trabajadores que han recibido información sobre los riesgos específicos de su puesto de trabajo (art.19 LPRL)	Horas de formación a trabajadores por curso de nivel básico (anexo IV R.D. 39/1997)	Horas de formación a trabajadores sobre actuación en emergencias en su puesto de trabajo	Horas de formación a trabajadores en otros cursos de PRL
SPM Quirónsalud	20.799	1.210	273	2.530
SPM Hospitales Públicos	1.334	50	135	1.472
SPP Fundación Jiménez Díaz	557	100	26	431
SUBTOTAL	22.690	1.360	434	4.433
TOTAL		28.917		

El total de cursos finalizados en prevención de riesgos laborales ha sido de 17.194; el 52% de los trabajadores ha finalizado uno de estos cursos durante 2018.

	Horas de formación a trabajadores que han recibido información sobre los riesgos específicos de su puesto de trabajo (art.19 LPRL)	Horas de formación a trabajadores por curso de nivel básico (anexo IV R.D. 39/1997)	Horas de formación a trabajadores sobre actuación en emergencias en su puesto de trabajo	Horas de formación a trabajadores en otros cursos de PRL
SPM Quirónsalud	10.725	65	1.195	2.324
SPM Hospitales Públicos	667	1	135	640
SPP Fundación Jiménez Díaz	721	2	94	625
SUBTOTAL	12.113	68	1.424	3.589
TOTAL	17.194			

	Nº de reconocimientos médicos ejecutados
Servicio de Prevención Mancomunado Quirónsalud	10.748
Servicio de Prevención Mancomunado Hospitales Públicos	1.363
Servicio de Prevención Propio Fundación Jiménez Díaz	1.198
TOTAL	13.309

Reconocimientos médicos ejecutados:

Durante el 2018 se han realizado **13.309 reconocimientos médicos** en función de los protocolos asociados al puesto de trabajo, con el fin de realizar la valoración de aptitud para el puesto desde el punto de vista de vigilancia de la salud y emitir el correspondiente para el trabajador:

Asociaciones y jornadas de seguridad y salud en el trabajo:

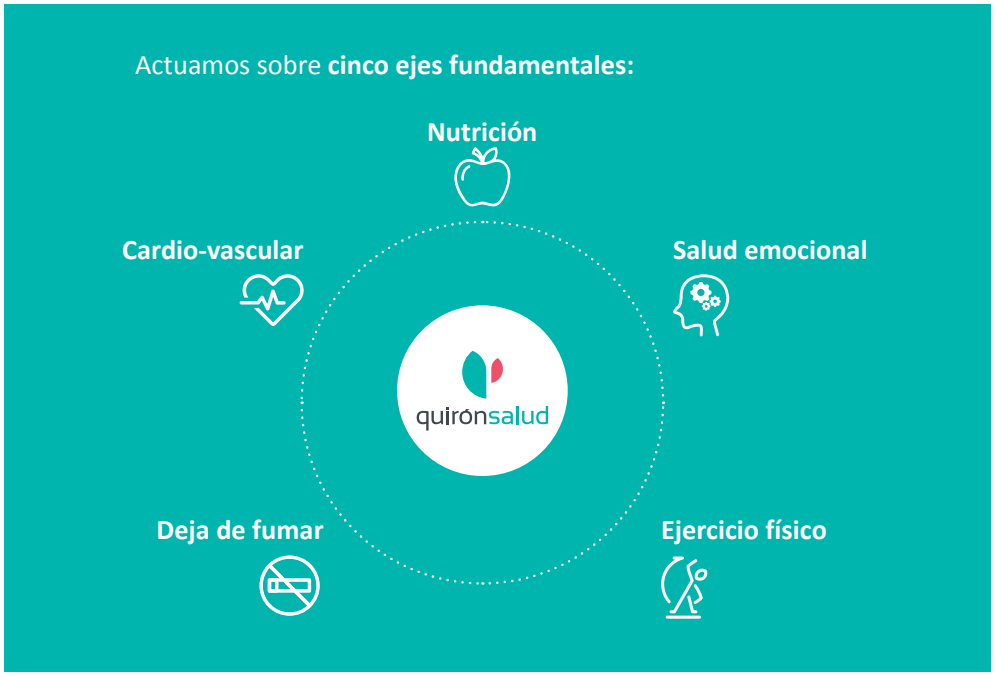
prlinnovación

Asociación Española Servicios Prevención Laboral espla

Empresa saludable

El rol del profesional sanitario es clave para conseguir empresas saludables

Durante el 2018, la Dirección Corporativa de Prevención de Riesgos Laborales ha mantenido la asociación a AESPLA y a PRL Innovación, participando de forma activa en sus asambleas y compartiendo novedades y buenas prácticas en materia de prevención.



Igualmente, se ha promovido la participación en numerosos congresos especializados en materia de prevención de riesgos laborales:

Los trabajadores son el principal valor de nuestra compañía. Todos tenemos una "salud única" que compartimos en el entorno laboral, en el familiar y en nuestra sociedad. Una nutrición desequilibrada, baja actividad física, una salud emocional desatendida, u otros hábitos no saludables son circunstancias que afectan a la salud y por lo tanto al trabajador como persona.

Nuestros centros son reflejo de la cultura corporativa en materia de salud laboral:

A lo largo de 2018 se han puesto en marcha numerosas iniciativas enfocadas al bienestar y a la promoción del deporte y los hábitos saludables entre los empleados, entre otras, actividades deportivas, charlas informativas y de concienciación sobre diferentes temáticas, talleres de alimentación saludable, carteles corporativos recordando la importancia de la salud, pilates&work, concurso de recetas o premio al servicio más saludable del centro.

Hospital Universitario Dexeus: Día Mundial de la Salud en el Trabajo

Muchos de nuestros centros han conmemorado el Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo con diferentes acciones específicas, agradeciendo y felicitando a todos los trabajadores que día a día ponen su talento y habilidad como sello de identidad de los hospitales Quirónsalud.

Por su parte, en el **Hospital Quirónsalud Infanta Luisa de Sevilla,** los profesionales sanitarios de Quirónprevención se formaron y actualizaron en las mejores estrategias en hábitos de vida saludable en la **Jornada de Alimentación, Hidratación y Actividad Física en el Entorno Laboral**, organizada con la participación de la Fundación Española de la Nutrición (FEN).

En el encuentro se abordaron cuestiones clave para la promoción de la salud en el ámbito laboral, con el objetivo de que los profesionales sanitarios actualicen sus conocimientos en estos temas, incluyendo otros aspectos como el impacto de las redes sociales en el ámbito de la salud.

Formación continuada y desarrollo profesional

La formación continuada es clave para el desarrollo profesional de nuestro equipo.

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

quirónsalud campus
espacio de conocimiento e innovación

En 2018 hemos continuado con nuestros programas formativos en diferentes áreas de conocimiento clave para el desarrollo de nuestro profesionales, tanto en la parte técnica asistencial como en otras áreas complementarias:

- Habilidades personales
- Trato y tratamiento
- Prevención de Riesgos Laborales
- Legislación
- Competencias técnicas asistenciales
- Competencias técnicas no asistenciales
- Seguridad del paciente
- Sistemas de información
- Calidad

En 2018 se han impartido en Quirónsalud un total de 69.226 horas de formación, lo cual supone un incremento en más de 15.000 horas con respecto al año anterior.

22.919 empleados correspondientes a todas las categorías profesionales han pasado por cursos de formación a lo largo de 2018.

1.622 empleados pertenecientes al personal de primer contacto con el paciente, han participado en formación en **"Trato y Tratamiento"**, proyecto clave desde su puesta en marcha ya en el año 2010.

En **competencias técnicas asistenciales** para personal sanitario, se han impartido un total de **18.225 horas de formación** en las que han participado **2.786 empleados.**

En **Seguridad del Paciente** se han impartido **2.699 horas a un total de 1.945 empleados.**

En **Quirónprevención** se han impartido **40.213 horas en 2018**, lo que implica una media de **7,70 horas de formación por empleado.**

Ser líder en Quirónsalud, III Promoción (foto 2600)

Campus Quirónsalud es la Universidad Corporativa del Grupo Hospitalario Quirónsalud.

Desde su nacimiento en 2016, ha desarrollado programas superiores de gestión y ha organizado numerosas jornadas científicas y de otros ámbitos, creando una red de conocimiento mediante la que Campus Quirónsalud:

- Forma a sus profesionales y futuros líderes
- Capta y potencia el talento de la compañía
- Contribuye a diseñar la atención sanitaria de excelencia y sostenible del futuro

En 2018 Campus Quirónsalud ha seguido creciendo, encontrando nuevas áreas de expansión y alcanzando nuevos objetivos. Gracias a sus programas superiores, ya en sus terceras promociones, directivos de nivel medio de todo el grupo han podido impulsar sus carreras dentro de la compañía, progresando personal y profesionalmente, y mejorando el liderazgo de sus equipos en cada centro. Hasta el momento, la gran mayoría de los alumnos de ambos programas han desarrollado nuevos proyectos en sus puestos, promocionando dentro del grupo y dando un paso adelante en sus carreras.

De esta manera, Quirónsalud refuerza la promoción interna de sus profesionales, dándoles un recorrido y una motivación, además de forjar lazos entre equipos y centros de todo el territorio.

Liderazgo y Gestión de Enfermería en Quirónsalud, III Promoción

La iniciativa desarrollada por Juan Rey, Jefe del Servicio de Cirugía Oral y Maxilofacial de los Hospitales Públicos de Madrid, y Alicia Aquillué, Directora Económico Administrativa de Zaragoza, "Triple objetivo quirúrgico. Aplicación de metodología LEAN para mejora del circuito quirúrgico", ha sido implantada ya en los cuatro centros públicos que el grupo gestiona en la Comunidad de Madrid.

En la III edición del Programa **“Ser líder en Quirónsalud”**, desarrollado entre mayo y octubre de 2019, han participado 31 alumnos.

Así mismo, varios de los proyectos desarrollados durante estos programas formativos, han visto ya la luz en el grupo.

- Campus Quirónsalud sigue potenciando la enfermería, creando en 2018 dos programas piloto de formación en este campo que se harán extensivos en 2019 para todo el territorio español.

Entre julio y octubre de 2018, 50 alumnos han pasado por programas de **Liderazgo y Gestión de Enfermería en Quirónsalud.**

El flujo de conocimiento va en ambos sentidos; en la edición del Máster de enfermería 2017-2018, se ha incluido un programa de mentoring, en el que alumnos de ediciones previas orientan a los alumnos actuales, ayudándoles en su recorrido para que los proyectos de cada edición se integren de forma eficaz en el proyecto general de Quirónsalud, ya sea en el área asistencial, de innovación, transformación digital, o impulsando nuevos centros y áreas de especialidad del grupo.

El **Postgrado en Enfermería quirúrgica, Anestesia, Reanimación y Terapia del dolor**, realizado en colaboración con la Universidad Internacional de Cataluña, completa la formación de las enfermeras del grupo con una especialización en el área quirúrgica. Desde noviembre de 2018 y con una duración de seis meses, **25 alumnos** participan en este nuevo programa.

Con el **Máster propio en Cuidados avanzados del paciente en Anestesia, Reanimación y Tratamiento del dolor**, desarrollado por la Escuela de Enfermería Fundación Jiménez Díaz y la Universidad Autónoma de Madrid, las enfermeras del grupo del área quirúrgica podrán especializarse en estos campos específicos. En este programa participan **15 alumnos** desde septiembre de 2018 con duración de un año.

Destacar también el **Máster en Manejo y Cuidado del Paciente con Dispositivo de Acceso Vascular**, puesto en marcha en septiembre de 2018 con duración de un año y en el que participan también **15 alumnos.**

Con la **I Jornada de Benchmarking Hospitalario en Quirónsalud,** la compañía pretende acercar este proceso y sus posibles aplicaciones a los profesionales sanitarios, con el objetivo de dotarles de la capacidad y de los instrumentos necesarios para analizar los resultados clínicos obtenidos en el tratamiento de sus pacientes.

De la misma manera, la **Jornada de Radiocirugía con Gamma Knife** dio a conocer las posibles aplicaciones de la unidad Gamma Knife, la única existente en España y que se encuentra en uno de nuestros centros, el **Hospital Ruber Internacional,** mediante las conferencias de prestigiosos expertos internacionales en este campo, como el Dr. Marc Levivier, Jefe del Servicio de Neurocirugía del Hospital Universitario de Laussane en Suiza, el Dr. Bodo Lippitz, Director del Centro de Radiocirugía Gamma Knife de Hamburgo y de la Unidad de Radiocirugía Gamma Knife del Hospital Cromwell de Londres, o el Profesor Jean Regis, Catedrático de Neurocirugía de la Universidad de Marsella y jefe del Servicio de Neurocirugía funcional y Radiocirugía del Hospital La Timone de Marsella, entre otros reputados expertos.

Jornada de Benchmarking Hospitalario en Quirónsalud, I Edición

Con el objeto de reforzar el impulso que le está dando el grupo a la Experiencia del Paciente, en octubre se celebró en el **Hospital Universitario Dexeus,** la **I Edición del Seminario Internacional de Experiencia del Paciente.**

La experiencia del paciente es el eje estratégico en torno al cual se construye el presente y el futuro de Quirónsalud, por su gran impacto tanto en la mejora continua de la calidad asistencial, como

Jornada de Radiocirugía con Gamma Knife

por el especial énfasis que requieren los valores humanos en un mundo cada vez más digital, robotizado y automatizado.

Mediante la experiencia que aportaron los ponentes de dos organizaciones que lideran a nivel mundial la transformación de la experiencia del paciente, la **Cleveland Clinic** y el **Beryl Institute,** Quirónsalud contribuye mediante esta iniciativa al conocimiento, debate e implantación de programas de mejora de la experiencia del paciente en nuestro país, plasmando su compromiso con la salud y el bienestar de las personas.

En este seminario el grupo otorgó un premio al **Hospital Universitario Quirónsalud Madrid** y al **Hospital Universitario Rey Juan Carlos,** además de conceder una mención especial al **Hospital Ruber Juan Bravo.**

Campus también abordó en 2018 una nueva edición del **Seminario Internacional de Seguridad del Paciente.** En su V Edición, cerca de 350 profesionales de dieron cita en este seminario sobre la Seguridad del Paciente, donde se destacó la importancia de la perseverancia y el papel de los líderes para ser capaces de implicar a todos los profesionales en esta cultura de la Seguridad y Excelencia clínica de una organización.

En la jornada volvimos a recibir a conferenciantes de prestigio internacional, como el Dr. Sneh Khemka, presidente de Population Health de Aetna International; el Dr. Patrick Courneya, vicepresidente ejecutivo de Hospitales, Calidad y Excelencia Asistencial de Kaiser Permanente y el Dr. John Harden, director clínico nacional de Calidad y Seguridad del Gobierno de Escocia.

Y de nuevo, se entregó el Premio a las Mejores Iniciativas en Seguridad del Paciente, que pretende hacer visible el reconocimiento, apoyo y fomento

del desarrollo de prácticas seguras, en esta ocasión al Complejo Hospitalario de Navarra, el Hospital **Universitario Fundación Jiménez Díaz** y a la Red de Salud Mental de Álava, lo que se completó con una mención especial al **Hospital Universitario Rey Juan Carlos.**

En la **III Jornada de Cuidados en Quirónsalud**, que en esta ocasión tuvo lugar en Barcelona, los más de 200 profesionales que acudieron pudieron compartir experiencias y trabajos científicos de 22 centros Quirónsalud a nivel nacional, que expusieron 57 trabajos científicos o proyectos en formato póster y 15 en comunicación oral.

El programa contó con dos mesas redondas, una de ellas sobre nuevas tecnologías y humanización, y otra sobre experiencia del paciente. Así mismo, se entregó el premio a la mejor comunicación oral al Hospital Universitario Sagrat Cor de Barcelona y el premio al mejor póster al Hospital Universitario Infanta Elena de Madrid.

Las líneas estratégicas del grupo se ven reflejadas en la formación de sus profesionales, como ocurre en el caso del Programa Trato y Tratamiento, que se desarrolla enfocándose en esta área. Además, en 2018 dan comienzo los itinerarios formativos en el grupo, inicialmente para médicos y en el área de urgencias, con los que Quirónsalud comienza a diseñar un plan de formación estructurada para cada profesional, progresivo y adaptado a cada puesto y área.

En 2019, Campus continuará su andadura con nuevas ediciones de sus programas largos y de sus jornadas, como Benchmarking, Seguridad del Paciente, Experiencia del Paciente, y Cuidados, y se sumarán nuevas áreas de interés del grupo y sus profesionales, realizando jornadas como "The Future of Cardiac Diagnostics & Treatment", mediante la cual el Instituto del Corazón Quirónsalud Teknon y Leipzig Heart Institute compartirán los últimos conocimientos en cardiología, o como la Jornada de Investigación en Quirónsalud, en la que se dará a conocer el trabajo del grupo y se otorgarán los premios de investigación, innovación y transformación digital del grupo y de la Fundación Quirónsalud.

Nuestra universidad corporativa nos permite aprender de los mejores profesionales del grupo, que sin descanso nos presentan proyectos innovadores, de investigación o transformación digital entre otros, sorprendiéndonos con su entusiasmo por la labor que llevan a cabo.

Sin duda podemos decir que los alumnos de Campus son grandes activos de la compañía que realizan su trabajo de manera brillante, implicándose individualmente desde su área para ofrecer al paciente una sanidad de la mayor calidad, mejorando día a día a través de la innovación y la formación.

5

Nuestros colaboradores y proveedores:

Aliados en nuestra misión

Descripción de nuestra cadena de suministro

El compromiso de Quirónsalud con la sostenibilidad implica asegurar una cadena de valor responsable, sostenible y que comparta nuestros principios.

Desde 2015, nuestra compañía ha estado inmersa en un dinámico proceso de adquisiciones de grupos hospitalarios que han orientado los procesos de compras a gestionar en base a las repercusiones derivadas de estas integraciones.

Nuestros proveedores se clasifican en tres grandes categorías:

Proveedores

- **Productos Farmacéuticos Sanitarios y protésicos**
- **Equipos médicos**
- **Servicios**

Los proveedores protésicos, de material sanitario y medicamentos, se gestionan de manera coordinada desde la Central de Compras del grupo.

En cuanto a los proveedores de servicios, "Servicios, Personas y Salud" (SPS), es la sociedad del grupo en la que se centralizan los Servicios Generales y constituye un complemento de soporte no asistencial en los Centros. SPS subcontrata servicios a nivel corporativo, como son la Lavandería externa, Gestión de Residuos, Desinsectación, Desratización y Desinfección (DDD), así como la Seguridad.

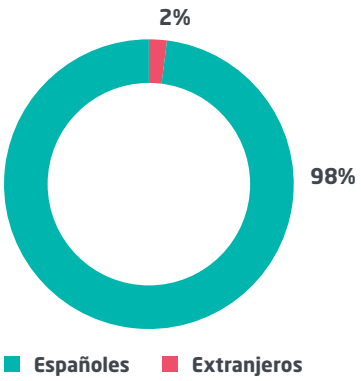
Por otra parte, desde la Dirección Corporativa de Calidad Asistencial se gestiona la relación con los proveedores de equipos médicos.

Nuestras prácticas de adquisición se centran en **proveedores nacionales.**

> **El 98% de los proveedores de productos farmacéuticos y sanitarios con los que trabajamos de manera corporativa desde nuestra Central de Compras presentan un CIF español.**

El 98% de los proveedores de productos farmacéuticos y sanitarios con los que trabajamos de manera corporativa desde nuestra Central de Compras presentan un CIF español.

Tan solo un 2% de las compras realizadas a nivel corporativo, pertenecientes al sector farmacéutico o sanitario, corresponden a proveedores extranjeros, principalmente sucursales en España de sociedades extranjeras.

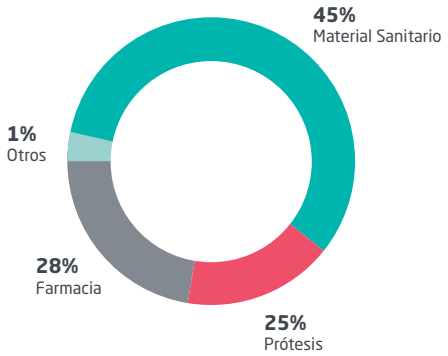


Central de Compras Corporativa

En 2018 hemos logrado un incremento del 11% con respecto al año anterior de proveedores integrados electrónicamente en nuestro sistema EDI (Intercambio Electrónico de Datos)

Seguimos optimizando la **Central de Compras Corporativa (CECO)** y continuamos en el proceso de integración de nuestros proveedores a través del sistema **EDI (Intercambio Electrónico de Datos),** logrando mejorar la coordinación y la relación con nuestros proveedores protésicos, de material sanitario y medicamentos, homogeneizando nuestras condiciones y garantizando una mayor trazabilidad y control, así como la incorporación de procesos de mejora continuos.

Contamos con 670 proveedores activos en la actualidad, de los cuales 450 estaban ya integrados electrónicamente a fin de 2018, lo que representó un 46 % del total.



Intercambio por EDI (Electronic Data Interchange)

Certificados electrónicos que garantizan la seguridad y calidad de los suministros

Los proveedores se encuentran clasificados en función del tipo de material que comercializan. Según esta clasificación, el proceso de compra y distribución varía, garantizándose en todo momento la **seguridad y calidad de los suministros** por los certificados electrónicos de las transacciones.

EDI es un sistema de comunicación que permite el envío y la recepción de documentos electrónicos en un formato normalizado entre los sistemas informáticos de quienes intervienen en una relación comercial. Este modelo de trabajo implica la realización de acciones comerciales sin papeles, de forma electrónica, mediante una estructura específica y sobre un estándar internacional (GS1).

Este sistema, tiene como objetivos:

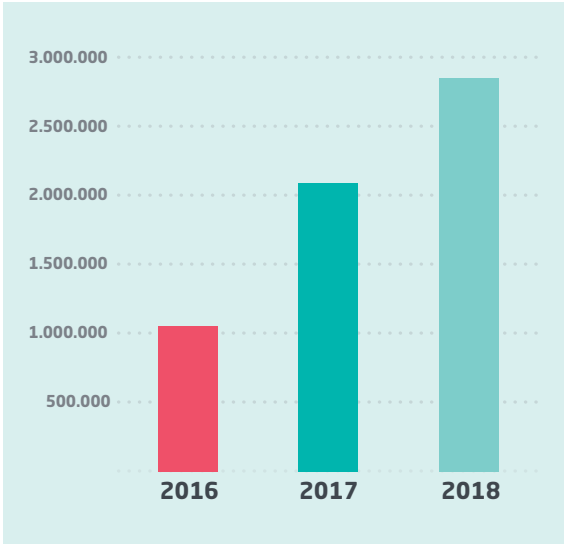
- Mejorar la comunicación entre la Central de Compras Corporativa, los hospitales y los proveedores.
- Enviar y recibir información de manera exacta.

- Poder visualizar el estado de los stocks, acortar el ciclo de los pedidos, una mayor sincronización con los proveedores y un mayor control sobre albaranes y facturas.
- Mejorar el seguimiento de las transacciones.
- Disminuir errores y costos administrativos de tratamiento de la información, así como de costos de archivo y extravíos de documentación.
- Controlar los lotes, certificados y otros datos de relevancia de manera electrónica, evitando así errores de manipulación.

El volumen anual de intercambio EDI en la Central de Compras durante el año 2018 ha sido de 2.026.966 documentos (una media mensual de 168.913 documentos) con lo que se ha evitado su impresión en papel y ha supuesto por tanto un importantísimo ahorro económico y de impacto medioambiental.

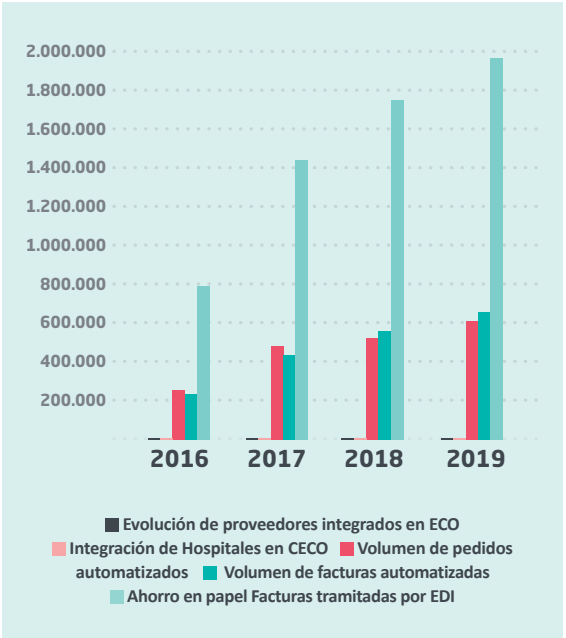
A continuación, se muestra un gráfico en el que se indica la evolución de este proyecto desde el año 2015, logros en 2018 y previsión para 2019, destacando el ahorro en papel que éste ha permitido teniendo una repercusión directa en la minimización del impacto medioambiental.

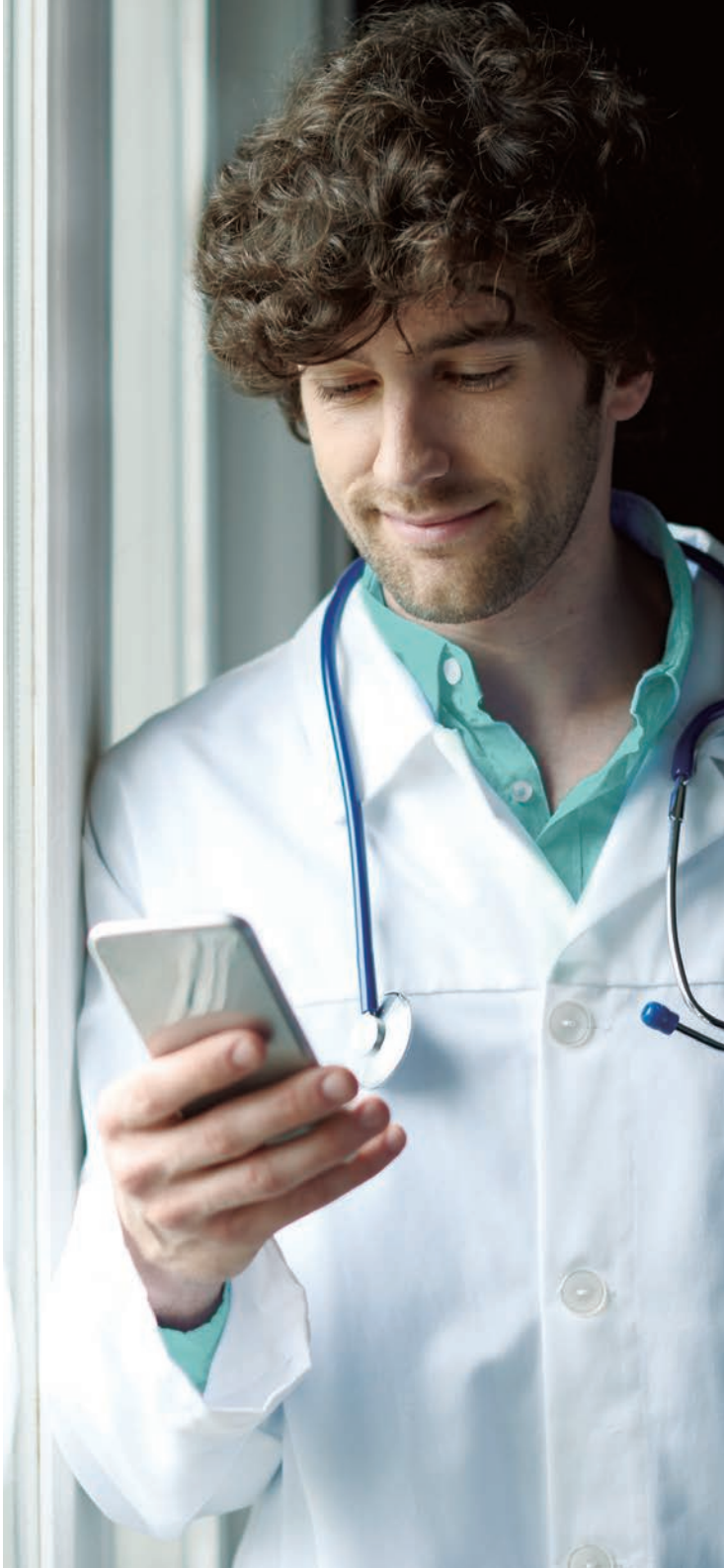
MEDIA VOLUMEN DOCUMENTOS POR EDI



**El ahorro derivado de la facturación tramitada a través de EDI (en papel y diversos gastos derivados de su gestión) se estima en 3 euros por factura.*

EVOLUCIÓN PROYECTO EDI (2016-2019)





Compras y contratación responsable

Desde la Central de Compras Corporativa basamos nuestra política en el establecimiento de acuerdos marco que conforman nuestro catálogo general único.

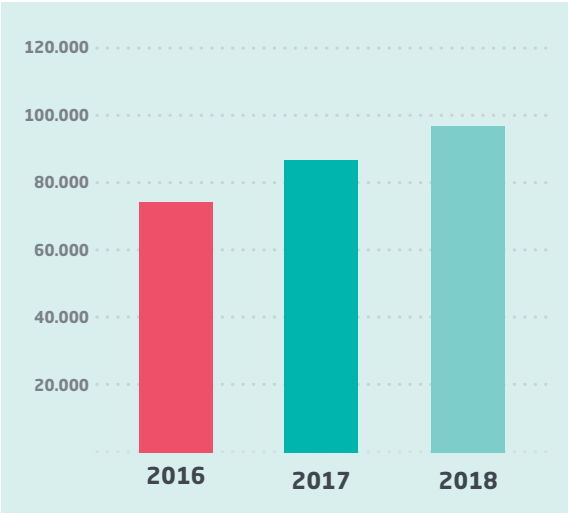
En nuestra Política de Responsabilidad Social Corporativa se estableció el compromiso del grupo con la transmisión de los valores en esta a toda la cadena de suministro, basándonos en los siguientes principios de actuación:

- Incorporar criterios sociales, ambientales y éticos en las decisiones de compra, buscando fórmulas para hacerlos compatibles con otros criterios críticos como la rentabilidad y la calidad.
- Promover el seguimiento por los proveedores de las directrices contenidas en las normas del Sistema de Gobierno Corporativo de la Sociedad.
- Mantener un diálogo fluido y transparente con los proveedores, con el objeto de optimizar los suministros y contrataciones.
- Basar los procesos de adjudicación así como los procesos de compras de bienes o de contratación de servicios en los principios de equidad, transparencia, igualdad de trato y objetividad, garantizando la total independencia de cualquier vinculación personal, familiar o económica.

> **Durante el año 2018 ha crecido en un 11,04% el número de referencias comerciales incluidas en el catálogo corporativo.**

En los acuerdos marco establecemos las pautas a seguir a la hora de adquirir los diferentes productos para nuestros centros, detallando aspectos económicos, de calidad y seguridad. Todo este conjunto de acuerdos, conforman nuestro **catálogo general único** para el conjunto de nuestros hospitales, proyecto en el que venimos avanzando desde el año 2015, buscando la máxima **unificación y transparencia.**

EVOLUCIÓN CATÁLOGO ÚNICO (2016-2018)



Respecto al valor económico de las compras gestionadas por la central, éste ha sido de 282 millones de euros en 2018 frente a los 222 millones de euros en 2017, lo que supone un incremento en el volumen de compras del 21%.

En cuanto a los proveedores de **servicios,** estos son seleccionados como corporativos a nivel nacional y tendrán la consideración de obligatorios en todos los centros, salvo excepciones que sean justificadas.

Respecto a las compras y contrataciones relacionadas con **infraestructuras,** ya durante el año 2016 se procedió también a estandarizar los procesos de gestión del Área de Infraestructuras para la adecuada planificación, seguimiento y control de las obras, así como el proceso de toma de decisiones que sustentan la puesta en marcha de nuevos proyectos.

> **Respecto al valor económico de las compras gestionadas por la central, éste ha sido de 282 millones de euros en 2018 frente a los 222 millones de euros en 2017, lo que supone un incremento en el volumen de compras del 21%.**

En 2018 se ha realizado un proceso de análisis respecto a otro tipo de criterios en el ámbito ambiental y social a incluir en los acuerdos marco.

Actualmente, la compañía está promoviendo la concienciación de proveedores en responsabilidad social, solicitando incluir en los acuerdos marco sus certificados en materia social, laboral y medioambiental, como un valor añadido a la calidad de productos y servicios.

El portal del proveedor

Comunicación fluida y relación de máxima transparencia con nuestros proveedores, generando confianza mutua y objetivos comunes.

Ya en 2017 pusimos en marcha el **Portal del Proveedor** para facilitar la comunicación con nuestros proveedores, garantizando unos objetivos comunes, alineación en los intereses y las actuaciones, favoreciendo una comunicación mas fluida, y generando confianza y fidelización.

Se trata de un escaparate dónde el proveedor puede observar y revisar, en tiempo real, las transacciones y los productos dados de alta en nuestro catálogo central corporativo, así como las prótesis, negociadas con las aseguradoras estén o no dadas de alta en el catálogo, y que se encuentra conectado con B2B – EDI.

Los proveedores acceden al Portal mediante un usuario y contraseña personalizados.

Se está trabajando en un nuevo sistema informático que permita gestionar la oferta y automatizar determinados procesos que se deriven de ella, como puede ser la catalogación, modificaciones de códigos, ampliaciones de referencias, etc. tanto por parte del proveedor como del equipo que conforma Servicios, Personas y Salud (SPS) de forma interactiva y dinámica.

Nuestro objetivo es que, a través de nuestro Portal del Proveedor, adjuntemos un documento relativo al cumplimiento del Código Ético, para que sea aceptado y firmado por el proveedor, dejando así constancia de que éste sigue un criterio correcto y de buena praxis, en definitiva, todo lo que conlleva la aceptación de los criterios a seguir establecidos dentro del marco de nuestra responsabilidad social corporativa.

Como objetivo de compañía para 2019, se comenzará en esta línea de trabajo con proveedores de productos sanitarios, farmacia y prótesis, elaborando un mapa de proveedores en función de criterios tales como si es fabricante o distribuidor, nacionalidad, volumen de compra o unidades de consumo, y atendiendo en un primer momento a aquéllos que resulten más críticos.

Se solicitará información relativa a aspectos de Buen Gobierno y transparencia, prácticas laborales, medio ambiente y acción social.

A medio plazo, se espera disponer de una relación de proveedores clasificados por nivel de riesgo, de cara a emprender con aquéllos que se considere necesario, acciones enfocadas a su adaptación a los requerimientos de Quirónsalud en materia de Responsabilidad Social.

> **Nuestro objetivo estratégico horizonte 2020 es el de promover las mejores prácticas en todos nuestros colaboradores y disponer de indicadores para su valoración en los procesos de selección y evaluación.**

Colaboradores estratégicos

Colaboradores estratégcos
Administraciones públicas
Mutuas
Aseguradoras
Sociedades médicas

Quirónsalud cuenta con las **Mutuas, Aseguradoras y Entidades Médicas** como aliados estratégicos que le permiten llegar al mayor número posible de pacientes, proporcionando un servicio de calidad con elevados índices de satisfacción.

La relación con estos grupos se lleva desde el Área Corporativa de Operaciones de Quirónsalud, en la que se marcan las pautas de gestión que se canalizan mediante una comunicación permanente desde nuestras Delegaciones Territoriales.

Mantenemos **acuerdos marcos con las principales aseguradoras del sector,** en los que se define el modelo contractual para los próximos años, abordando no sólo acuerdos de precios, sino también compromisos de volúmenes e indicadores clave de calidad asistencial.

6

Comprometidos con el medio ambiente

Esencial para la salud

Principio de precaución

La salud del medio ambiente es crucial para la salud y el bienestar de las personas; por ello, el compromiso ambiental constituye uno de los pilares básicos de nuestra responsabilidad social corporativa.

La salud y el desarrollo sostenible están íntimamente unidos, por esta razón apostamos por la gestión ambiental y el uso adecuado de recursos.

Mantenemos los principios básicos de actuación en materia ambiental:

- El uso racional de los recursos y la prevención de la contaminación.
- La lucha contra el cambio climático y el uso eficiente de la energía.
- Reducción del impacto ambiental y fomento de la conservación de la biodiversidad.
- Concienciación en la gestión responsable del medio ambiente en la toma de decisiones, las actividades y los hábitos cotidianos.

La Dirección Corporativa de Calidad, dependiente de la Dirección Corporativa de Asistencia y Calidad, se responsabiliza de la gestión medioambiental de la compañía. Así mismo, se han constituido grupos de trabajo multidisciplinares en materia de medio ambiente y se ha designado un responsable en cada uno de nuestros hospitales.

Una de las líneas estratégicas de actuación está enfocada a avanzar en nuestro Plan de Medio Ambiente, contribuyendo a la lucha contra el cambio climático y a mejorar la salud de la población, a la vez que optimizamos el consumo de recursos y aseguramos el cumplimiento legal.

Nuestro Plan de Medio Ambiente está orientado a la actividad que se desarrolla en los hospitales, por ser en ella donde identificamos aspectos significativos en relación a nuestros principales impactos, fundamentalmente:

- Residuos (biosanitarios especiales, citotóxicos, de compuestos orgánicos no halogenados, de medicamentos, pilas y baterías)
- Consumo energético

Si bien la mayoría de estos aspectos ambientales significativos están directamente relacionados con la actividad sanitaria y con la climatización y condiciones de confort de los hospitales, durante el año 2018 se han realizado formaciones específicas relacionadas con la gestión de residuos al personal asistencial y se han difundido mensajes de concienciación ambiental entre el personal.

También se han evaluado los aspectos ambientales que se puedan generar en situaciones potenciales de emergencia, estableciendo pautas de actuación y formando al personal:

- Incendios por emisión de gases y generación de residuos.
- Inundaciones por generación de residuos.
- Emisión a la atmósfera de gases refrigerantes.
- Contaminación biológica.

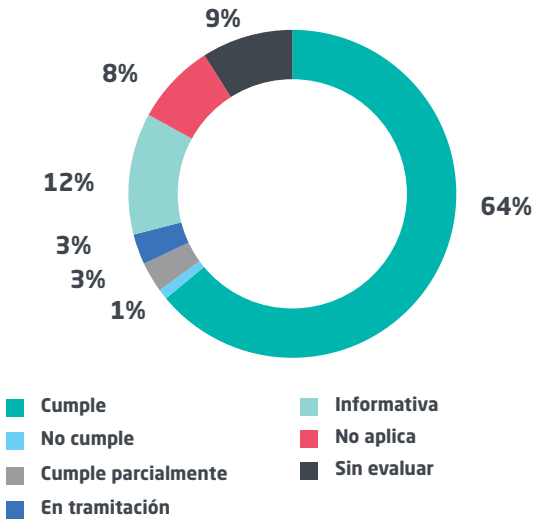
En todos los centros se cuenta con un programa de mantenimiento preventivo de las instalaciones.

Certificaciones ambientales en Quirónsalud

A lo largo de los años, como muestra del compromiso ambiental y parte de la estrategia corporativa del grupo, hemos ido ampliando la **certificación ambiental** en nuestros hospitales.

Evolución de las certificaciones ISO 14001 en los hospitales Quirónsalud:

Respecto al **cumplimiento de la normativa ambiental,** 41 centros han realizado en 2018 la evaluación de su cumplimiento legal ambiental, en el cual se han analizado 19.652 requisitos legales obteniéndose resultados muy satisfactorios:



Las situaciones puntuales de no cumplimiento o cumplimiento parcial están relacionadas con autorizaciones o licencias en proceso de renovación.

Por otra parte, más allá del cumplimiento legal y en el marco del Sistema de Gestión, se promueve la excelencia mediante un modelo basado en la mejora continua, el cual establece objetivos que implican a todos los niveles de la organización.

En 2018 se han establecido una serie de **objetivos ambientales corporativos** a desarrollar en los hospitales, encaminados a:

- Mejorar la gestión de residuos.
- Afianzar la gestión ambiental en todo el grupo.
- Minimizar el impacto ambiental derivado de la actividad de mantenimiento de hospitales.

Estos objetivos ambientales generales han sido desplegados en 163 metas, las cuales han sido implantadas con un **nivel de consecución del 94%.**

A nivel interno, se han distribuido **manuales de buenas prácticas ambientales en los hospitales** y se han incluido pautas de actuación ambiental en los manuales de bienvenida para nuevas incorporaciones.

Con objetivo de sensibilizar acerca de la importancia de una correcta gestión ambiental y coincidiendo con el Día Mundial del Medio Ambiente, 5 de junio, se desarrolló una campaña corporativa de sensibilización con el lema ***" La salud es lo único que no se puede reciclar"***. Este día se celebró con la entrega de contenedores de reciclaje en todos los hospitales y la difusión de vídeos y materiales divulgativos.

En 2018, 19 centros nuevos se han sumado a la certificación ambiental, alcanzando un total de 41 hospitales certificados conforme a la norma ISO 14001, lo cual supone un incremento del 49% respecto al año anterior

Campaña corporativa medio ambiente 2018

Como ejemplo, destacar la iniciativa interdepartamental puesta en marcha por el **Hospital Quirónsalud Torrevieja** con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente, buscando la promoción de la conciencia ambiental del personal.

A partir de esa fecha y mes a mes, los diferentes departamentos del hospital propusieron una medida de carácter medioambiental y se responsabilizaron de impulsarla en el centro:

- *Cartel de sensibilización para la reducción de la contaminación acústica.*
- *"¡Mejor por las escaleras! ¡Ayuda a ahorrar energía y gana vitalidad en tu día a día!"*
- *"¡Apagad la luz!": evitar el consumo innecesario.*
- *"Reduzcamos el consumo de plástico": consejos para reutilizar y optimizar el plástico que empleamos de forma cotidiana. Diseño y entrega de una bolsa ecológica de tela.*
- *"¡Ojo con los residuos!": consejos para separar y gestionar correctamente los residuos.*
- *"Concurso a tu lado ECO: ¿Sabes cuál es la medida de este mes? ¡Apréndetela porque hay 3 desayunos saludables en juego! ¡Presta atención porque… el desayuno saludable puede ser tuyo!"*

Consumo eficiente de recursos

Seguimos trabajando para minimizar nuestra huella ambiental a través de un consumo responsable de los recursos, aplicando criterios de ecoeficiencia en nuestros procesos y toma de decisiones.

Seguimos trabajando para minimizar nuestra huella ambiental a través de un consumo responsable de los recursos, aplicando criterios de ecoeficiencia en nuestros procesos y toma de decisiones.

Eficiencia energética

Continuamos promoviendo la cultura de optimización de la energía, implantando tecnología más eficiente en las instalaciones, equipamiento y construcción de nuevos centros.

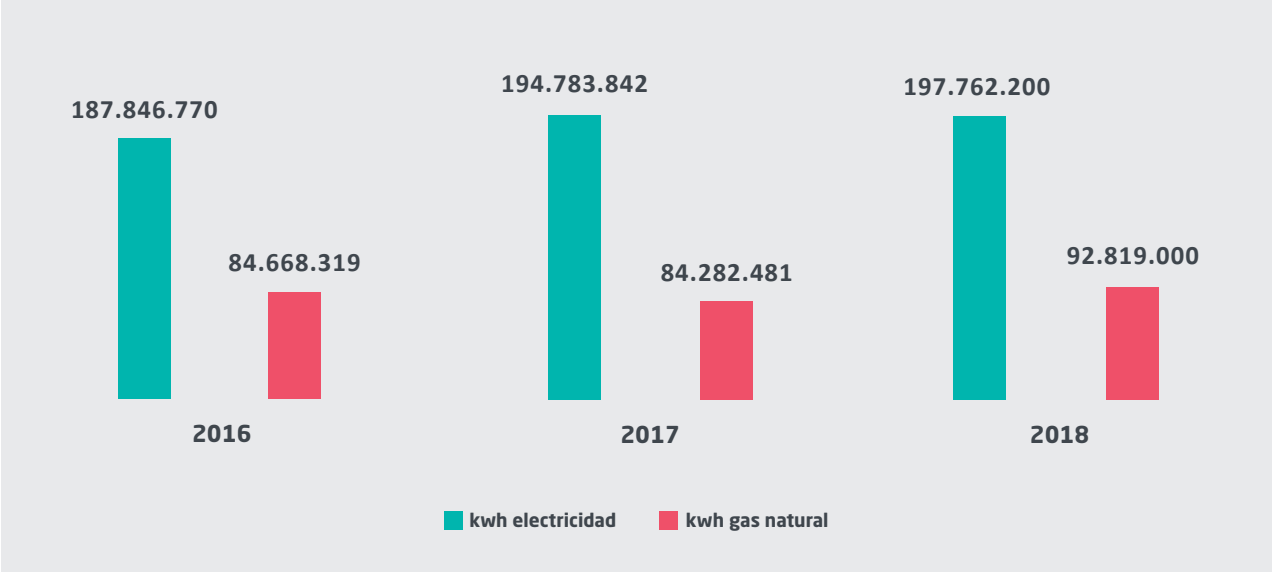
Algunos hospitales disponen de **instalaciones de generación de energía renovable:**

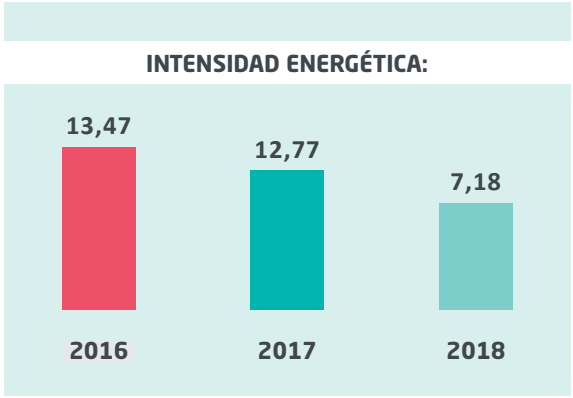
- Generación de energía solar térmica y fotovoltaica en el Hospital Universitario Infanta Elena, Hospital del Vallés, Hospital Universitario Dexeus, Hospital Quirónsalud Madrid, Hospital Quirónsalud Campo de Gibraltar y Hospital Quirónsalud Barcelona.
- Generación de energía térmica mediante microcogeneración en Hospital Universitario Rey Juan Carlos y Hospital General de Villalba.

Se continua con la aplicación de buenas prácticas y actuaciones de optimización del consumo energético en el control de las instalaciones, así como en la monitorización y análisis de datos. Se realiza un control mensual y análisis periódico del consumo energético en cada hospital, en colaboración con un gestor energético asesor en optimización de energía.

El consumo total de energía ha aumentado levemente puesto que ha aumentado la actividad, la superficie de los centros y el equipamiento instalado, pero el uso de la energía se ha optimizado. Esto se evidencia en los indicadores relativizados a la actividad (número de actos asistenciales).

EVOLUCIÓN EN EL CONSUMO ENERGÉTICO:





No se ha considerado la generación de energía mediante colectores solares ni sistemas de cogeneración. Existe además un consumo pequeño de biomasa y de gasóleo que no está contemplado en los gráficos anteriores; contabilizando estos combustibles, el consumo energético total sería de 295.005 MWh.

Certificaciones ISO 50001

6 hospitales en Quirónsalud certificados en Sistema de Gestión de la Energía bajo el estandar ISO 50001

Certificación específica y adicional a otras certificaciones ambientales que se centra en el uso y consumo de energía: Fundación Jiménez Díaz, Hospital Infanta Elena, Hospital Rey Juan Carlos, Hospital General de Villalba, Hospital La Luz y Hospital Ruber Internacional.

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

Consumo de agua

El consumo total de agua en 2018 fue de **1.062.099 m³** y de **39 litros de agua por acto asistencial,** suponiendo una mejora frente a los 52 litros del año anterior.

En los diferentes centros se han puesto en marcha medidas para el control y el ahorro del agua procedente de las redes de abastecimiento municipal, tales como revisión de posibles fugas en depósitos e instalaciones, colocación de perlizadores en lavabos y duchas, ajustes de la presión de los fluxores de los inodoros, instalación de depósitos con mecanismos de descarga de doble pulsador, ajustes del riego y colocación de plantas con menor demanda de agua.

Asimismo, algunos centros del grupo cuentan con sistemas de recuperación de aguas: como ejemplos, el Hospital del Vallés que tiene un sistema de recuperación de aguas grises que se reutilizan en las cisternas, mientras que el Hospital Universitario Infanta Elena recupera las aguas pluviales y las reutiliza para la limpieza de viales y el lavado de contenedores.

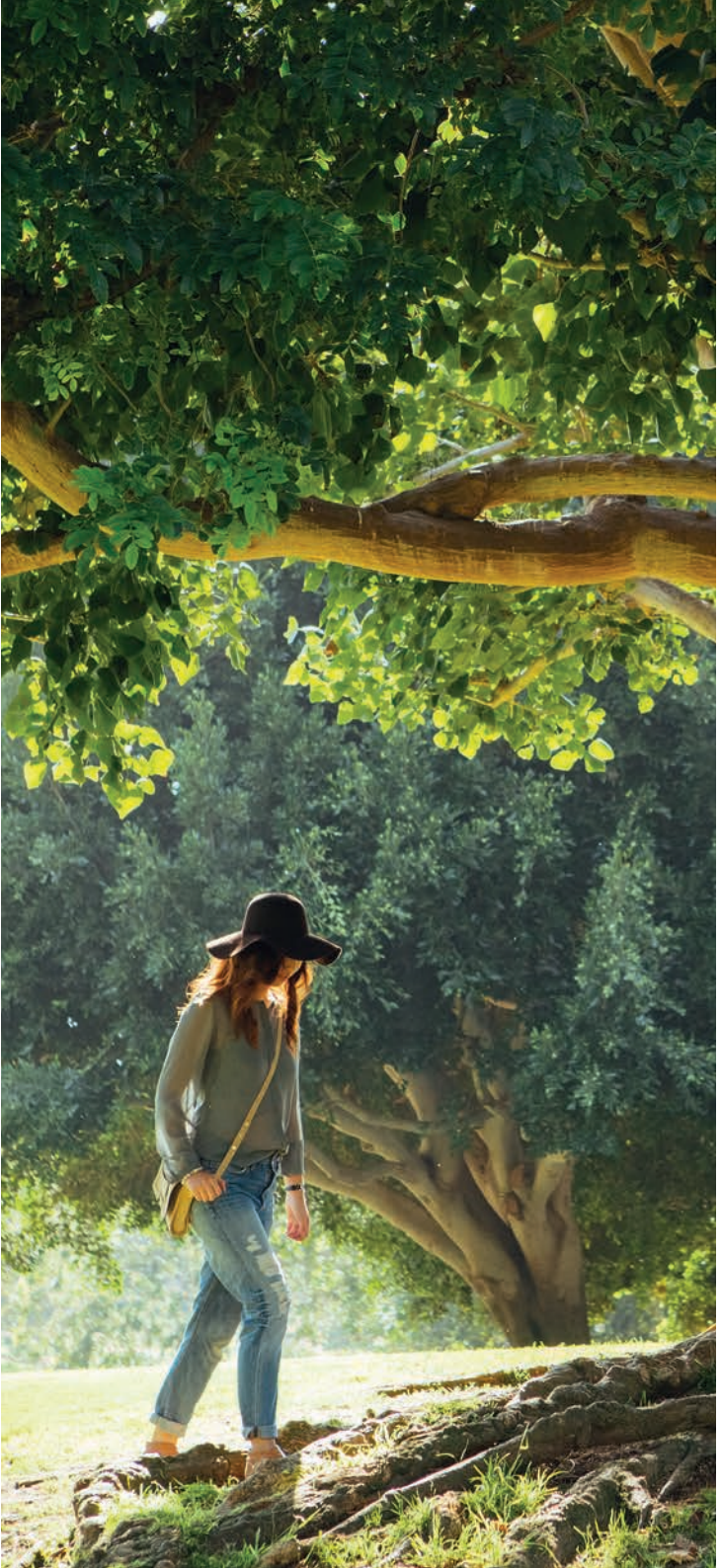
12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

Consumo de productos químicos

Otro de los recursos importantes a controlar en los hospitales del grupo son los productos de limpieza.

Contamos con un proveedor a nivel corporativo que proporciona los productos de limpieza de los centros y de las áreas de restauración asegurando el reciclado del envase.

También utilizamos productos que disponen de dosificación automática y formatos concentrados, así como alternativas de productos más ecológicos en la medida de lo posible.



Compromiso en la lucha contra el cambio climático

Como parte de nuestra política activa en relación al cambio climático, en 2018 hemos actualizado y optimizado el cálculo de la Huella de Carbono de Quirónsalud

Aunque nuestra actividad no es intensiva en emisiones de gases de efecto invernadero, en 2018 hemos continuado con el estudio de las emisiones generadas por nuestra actividad, el cual venimos realizando desde el año 2016.

El informe se ha realizado junto con Ecodes y CeroCO_2, entidades cuyo objetivo es el cuidado del clima, facilitando y promoviendo la implicación de todos los actores sociales.

El cálculo ha incluido emisiones de alcance 1, 2 y 3, siguiendo el estándar "GHG Protocol":

- **Alcance 1:** Incluye emisiones de GEI (gases de efecto invernadero) procedentes de fuentes de emisión que pertenecen o son controladas por la organización, derivadas en este caso del consumo de gas natural y gasóleo, el consumo de protóxido de nitrógeno (óxido nitroso) empleado como agente anestésico, las emisiones de GEI directas de vehículos propios de algunos centros y las emisiones de las fugas de los gases refrigerantes empleados en los sistemas de refrigeración.
- **Alcance 2:** Incluye emisiones indirectas de GEI producidas por la generación de la electricidad, calor o vapor de origen externo y consumido por la organización. En nuestro caso, nos referimos únicamente al consumo de energía eléctrica. En este alcance no se ha excluido ninguna fuente de emisiones de GEI indirectas por electricidad.
- **Alcance 3:** Incluye las emisiones indirectas no incluidas en el Alcance 2, y que siendo consecuencia de las actividades de la organización, se originan en fuentes de GEI que pertenecen o son controladas por otras organizaciones. Las metodologías de cálculo GHG Protocolo ISO 14064-1, obligan al cálculo de todas las fuentes de emisiones de alcances 1 y 2, y recomiendan identificar las principales fuentes de alcance 3 en función de la actividad del centro o facilidad de disponer de datos fiables. En nuestro caso hemos considerado el consumo de agua, las emisiones asociadas a los desplazamientos in itinere de los trabajadores del grupo y las emisiones derivadas de los viajes profesionales de la plantilla. Así mismo, en 2018 ya se han considerado en este alcance también las emisiones asociadas a residuos hospitalarios.

La huella total calculada en 2018 para el Grupo Quirónsalud es de 110.227 toneladas de CO_2 eq:

- 95% correspondiente a los centros de Quirónsalud
- 4,7% restante debido a emisiones de los centros Quirónprevención

La fuente principal de emisión es el consumo de electricidad: 52,2% de las emisiones totales del Grupo Quirónsalud.

La segunda fuente son los desplazamientos in itinere de la plantilla: 19,8%.

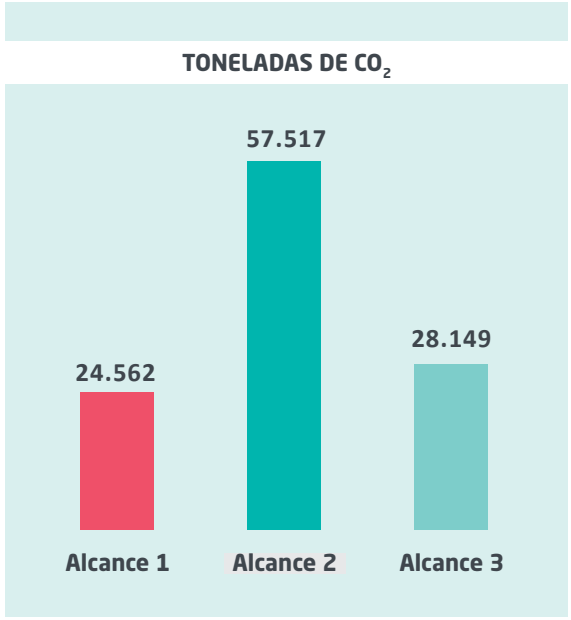
La tercera es el consumo de gas natural con un 17,5% de las emisiones totales.

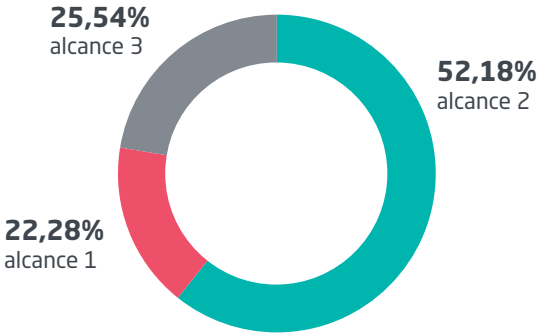
Los desplazamientos profesionales en coche de Quirónprevención y el consumo de gas anestésico N_2O son la cuarta y la quinta fuente de emisión, con algo más del 2% de las emisiones totales del grupo cada una, seguida por las derivadas de las fugas de refrigerantes de las instalaciones (1,6%), las de los residuos (1,3%), las del consumo de gasóleo (1,1%) y las derivadas del consumo de agua (1%).

Las dos últimas fuentes de emisión son los desplazamientos profesionales en avión y tren. En conjunto no alcanzan el 1% y por lo tanto no son muy relevantes.

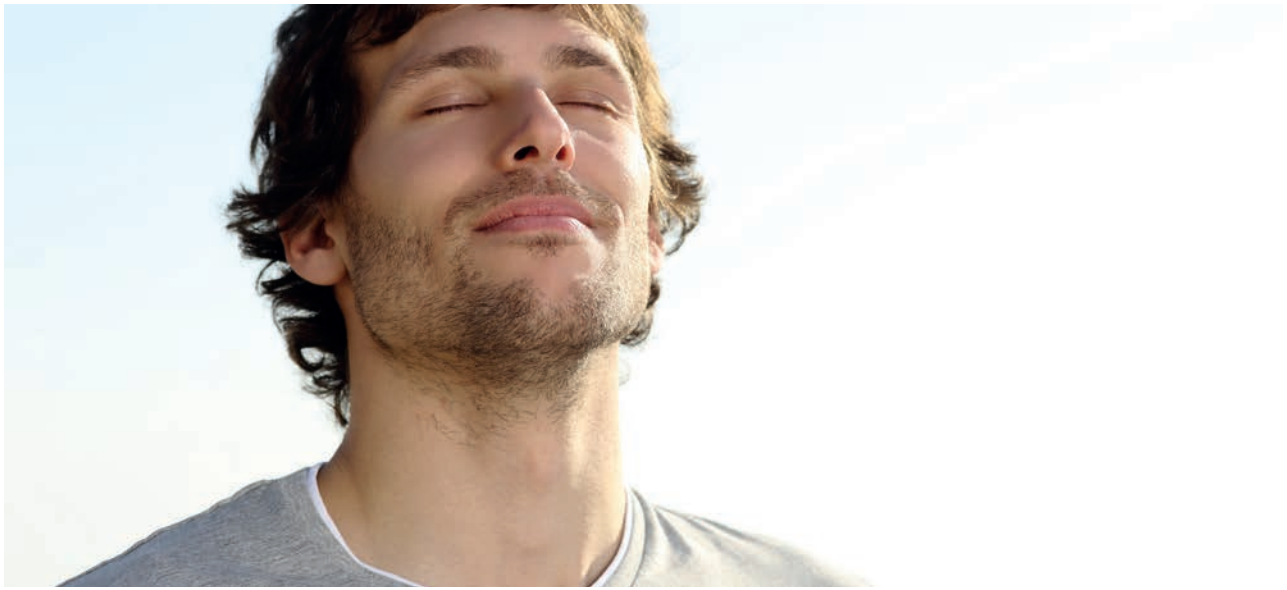
Por el momento, no resulta representativo realizar comparativas respecto a periodos anteriores, ya que en 2018 se han incluido nuevos aspectos en alcances no considerados anteriormente. Aún así, destacar que a pesar de un aumento de las emisiones totales entre 2017 y 2018, la evolución del indicador actividad es muy positivo (-20,5%), considerando el importante aumento en el número de actos registrados cercano al 20%.

En 2018, hemos incluido un nuevo indicador especifico de emisiones por cama, obteniéndose un valor de 15,6 CO_2 eq. y del cual se seguirá su evolución en futuros periodos de cálculo.





Emisiones calculadas en 2018 a partir de datos de 2017 Potenciales de calentamiento global de la Oficina Española de Cambio Climático 2018 – MITECO, IPPC y DEFRA-UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting – 2018



Reducción significativa de emisiones en varios de nuestros hospitales de mayor magnitud:

- **Hospital Ruber Juan Bravo (-33,6%)**
- **Hospital Universitario Quirónsalud Madrid (-10,6%)**
- **Hospital Ruber Internacional (-8,2%)**
- **Hospital La Luz (-26,6%)**
- **Hospital Quirónsalud Marbella (-18,6%)**
- **Hospital Quirónsalud Palmaplanas (-14,9)**

De los centros de menor tamaño, destacar:

- **Hospital Quirónsalud Albacete (-16,2%)**
- **Hospital Quirónsalud del Vallés (-15,8%)**
- **Hospital Quirónsalud Clideba (-10,1%)**
- **Hospital Quirónsalud Miguel Domínguez (-9,8%)**

La Iniciativa CeroCO_2 de la Fundación Ecología y Desarrollo ha otorgado al Grupo Quirónsalud la etiqueta CeroCO_2 "calculada" que acredita que la compañía ha calculado sus emisiones de gases de efecto invernadero según los estándares establecidos.

Cada año se valora la posible **Compensación de emisiones** analizando posibles proyectos de compensación total o parcial de las emisiones generadas anualmente por Quirónsalud.

En 2018 se realizaron actividades ambientales dirigidas a la mejora de la biodiversidad y la lucha contra el cambio climático, tales como reforestaciones o limpieza de áreas naturales llevadas a cabo por personal de nuestros centros.

Quirónsalud (emisiones Grupo 2018) cero CO_2 CALCULADAS

Durante el otoño de 2018 hemos desarrollado en diferentes provincias donde estamos presentes, **acciones de voluntariado ambiental** con el objetivo de recuperar espacios naturales en el entorno de nuestros hospitales, involucrando a nuestros profesionales en una actividad saludable, de sensibilización y actuación ambiental.

Junto con la Fundación Ecodes y Global Nature realizamos diferentes actividades en Sevilla, Barcelona, Valencia y Madrid, participando alrededor de 120 voluntarios y plantando más de 800 árboles.

Seguimos trabajando con el **Clúster Español de Cambio Climático** representado por las principales compañías del país y coordinado por Forética en España como representante del WBCSD (World Business Council of Sustainable Development).

Durante 2018, este clúster en el que se integra Quirónsalud, ha puesto el foco en los riesgos y oportunidades climáticas.

Quirónsalud se ha unido a la **Comunidad #PorElClima,** una plataforma de acción para implementar el acuerdo de París.

Con el objetivo de **promover una movilidad más sostenible entre sus empleados**, Quirónsalud se plantea iniciativas y acuerdos con entidades tanto públicas como privadas, como podrían ser el uso de bicicletas municipales, el carsharing y el fomento de vehículos eléctricos.

Minimizamos el impacto de los residuos

Quirónsalud asume el compromiso de trabajar a lo largo de su cadena de valor impulsando medidas que fomenten una economía circular

Como consecuencia de las actividades desarrolladas en los centros, los residuos generados por el Grupo Quirónsalud se clasifican en cuatro grupos principales:

- Residuos de origen no sanitario asimilables a los residuos domésticos (incluido papel, cartón, plástico y vidrio).
- Residuos de origen sanitario asimilables a urbanos.
- Residuos biológicos.
- Residuos químicos (donde se diferencian los residuos químicos propiamente dichos de los residuos citostáticos).

Los residuos se recogen en los centros de forma separada según su tipología y son gestionados por gestores autorizados o mediante los sistemas de recogida municipal, facilitando en todos los casos su posterior tratamiento y valorización.

Por el tipo de actividad desarrollada cobran especial importancia los **residuos biosanitarios.**

Durante el año 2018 se ha seguido trabajando en **unificar el sistema de segregación de residuos en todos los centros** y en **afianzar los criterios de segregación correcta** mediante el establecimiento de un programa de formación para el personal sanitario y el personal de servicios del grupo que realiza la gestión intracentro.

Esta formación y las mejoras implementadas en cada unidad y en cada hospital, nos han permitido lograr una disminución en la generación de residuos biosanitarios especiales, así como un mayor compromiso con el medio ambiente por parte del personal asistencial y no asistencial.

En 2018, hemos generado **1.225 toneladas de residuos de riesgo biológico** y **94 toneladas de residuos citostáticos,** manteniéndose unos ratios similares al periodo anterior teniendo en cuenta el número en aumento de actos asistenciales.

En cuanto a las demás tipologías de residuos, se sigue trabajando en la recuperación de materiales reciclables y su recogida selectiva. Se han definido objetivos específicos relacionados con la mejora de la segregación de residuos, impulsando las formaciones y la monitorización de las cantidades de residuos generadas por tipo de residuo.

A lo largo del 2018 se realizaron formaciones a los mandos intermedios asistenciales y no asistenciales de todos los hospitales del grupo, en relación con la correcta segregación de los residuos generados. Así mismo, se realizaron formaciones grupales específicas a todos los centros que se certificaban por primera vez bajo el estándar ISO 14001.

La estrategia de nuestro proyecto se basa en formar a los mandos intermedios para desplegar a las unidades los criterios de la correcta segregación, consiguiendo así una optimización de la segregación y una reducción del impacto ambiental.

De manera específica, trabajamos por generar un mayor número de **acuerdos con proveedores** para minimizar el impacto ambiental de los productos que nos suministran, reduciendo sus envases, y aplicando medidas que permitan su reciclaje y mejora de su gestión final.

Vertidos líquidos

Los vertidos líquidos procedentes de los hospitales y centros Quirónsalud son aguas residuales de origen urbano que son vertidas a las redes de saneamiento municipales.

Las aguas de proceso que, por sus características tengan mezclas de productos químicos como pueden ser las aguas de laboratorio, líquidos de conservación de muestras o mezclas de reactivos, se recogen por separado y son gestionadas como residuos peligrosos a través de gestores autorizados.

Para asegurar el adecuado control de las aguas vertidas, se realizan análisis de las aguas residuales de los hospitales con la periodicidad indicada por los órganos competentes en cada caso.

Desperdicio alimentario

Los sistemas de gestión de la restauración colectiva del Grupo Quirónsalud se encaminan hacia la mejora en la producción. Estos procesos mejorarán el control de mermas y por tanto disminuirán el desperdicio alimentario.

Igualmente, los stocks de materias primas en alimentación son cada vez más reducidos, trabajando este aspecto con los proveedores para que los servicios de entrega sean más habituales y pueda disponerse en el hospital únicamente de los stocks necesarios, favoreciendo el control de caducidades y por tanto la disminución de desperdicios alimentarios.

7

Nuestra vinculación con la sociedad

Compromiso social

Iniciativas de Acción Social

Con nuestra acción social contribuimos a una sociedad más justa y solidaria

Quirónsalud considera la acción social como parte de su responsabilidad para aportar y contribuir a los desafíos actuales de las personas y el planeta.

> **Identificamos oportunidades de acción y las materializamos a través de alianzas que nos permitan alcanzar objetivos de manera más ágil y efectiva.**

Quirónsalud promueve diferentes áreas de actuación en materia de acción social vinculadas con su ámbito de actividad, que se materializan en cada territorio desde los propios hospitales y en muchos casos **en colaboración con entidades sociales de ámbito nacional o con entidades del entorno de nuestros centros,** poniendo en marcha numerosas iniciativas enfocadas a la promoción de la salud, la prevención y la educación, o la recaudación con fines solidarios mediante adhesión u organización de campañas solidarias.

Promoción de la salud

Nuestros centros se suman a los Días Mundiales marcados por la OMS, desarrollando año a año innumerables acciones específicas que contribuyan a **dar visibilidad y concienciar** acerca de la prevención de enfermedades y los hábitos de vida saludables, trasladando asimismo un mensaje positivo a través de historias de superación.

Es habitual la **realización de pruebas gratuitas**, así como la organización de **jornadas de divulgación, mesas informativas, exposiciones o talleres prácticos** en colaboración con multitud de entidades sociales, nacionales o locales, en fechas entre otras como:

- Día Mundial del Corazón
- Día Mundial del Asma
- Día Mundial del Cáncer
- Día Mundial de la Esclerosis Múltiple
- Día Mundial VIH
- Día Mundial del Alzheimer
- Día Mundial de la Trombosis
- Día Mundial de la Tiroides
- Día Mundial de la Diabetes
- Día Mundial del Sueño
- Día Mundial contra el alcoholismo
- Día Mundial sin tabaco

Con motivo del Día Mundial del Cáncer de Mama, en octubre de 2018, los **Hospitales Quirónsalud Sagrado Corazón e Infanta Luisa** presentaron el **Proyecto 'Vida-on'** para mejorar la calidad de vida de pacientes con cáncer de mama. En colaboración con la Universidad de Sevilla, el programa está orientado fundamentalmente a mujeres que hayan superado o estén en proceso de superación de un cáncer de mama, a través de actividades

Compartimos y transmitimos el valor de nuestra vocación

Hospital General de Villalba Día Mundial VIH, Día Mundial del cáncer de mama

Hospital Universitario Infanta Elena; Día Mundial del Corazón

físico-deportivas y estableciendo hábitos de vida saludables que redunden en la recuperación de la salud integra l.

En esta misma línea, Quirónsalud colabora con centros escolares del entorno impartiendo talleres formativos para diferentes edades, como sería el caso del **Programa 4º ESO +Empresa**.

Como ejemplo, desde el **Hospital Quirónsalud Clideba** se imparten charlas para fomentar el deporte femenino, los hábitos de vida saludables y las buenas prácticas a través del deporte para alumnos de 3º y 4º ESO y 1º Bachillerato, así como ciclos formativos de grado medio en *"Atención a Personas en Situación de Dependencia"* y ciclos formativos de grado superior en *"Integración Social"*.

En 2018 hemos mantenido nuestro proyecto **"Espacio de Comida Saludable"**, una distinción propia desarrollada por **SPS** (empresa de servicios del Grupo Quirónsalud) para promover una alimentación saludable fundamentada en la revisión de todos los alimentos y bebidas ofertados a pacientes, familias, usuarios y

espacio de comida saludable sps

trabajadores, ajustándolos a los criterios saludables descritos en el proyecto, fundamentados en la normativa actual vigente, los estudios nutricionales fundamentados y las guías de recomendaciones, y revisados por nuestros expertos en nutrición.

Campañas solidarias

En 2018, los hospitales de Quirónsalud se han volcado un año más en numerosas campañas solidarias **atendiendo a las necesidades de su población mas cercana** y a colectivos específicos como **mujeres, niños y mayores,** prestando especial atención a los grupos más vulnerables, en situación de riesgo o exclusión social.

En el marco de este tipo de acción social tienen cabida, entre otras:

- **Campañas de donación o acciones benéficas:** Como ejemplos mencionar las colaboraciones de varios centros con Cruz Roja en los proyectos "Ningún niño sin material escolar" y "Ningún niño sin juguete"; la colaboración del **Hospital Quirónsalud Torrevieja** con la ONG Alimentos Solidarios en la campaña "Nochebuena para todos, ninguna familia sin Navidad"; o la colaboración del **Hospital Quirónsalud Córdoba** en la carrera de bicicletas benéfica de la Fundación Albor, con el objetivo de recolectar material destinado a niños saharauis.

  Por su parte, el **Centro Médico Teknon** ha mantenido su colaboración con la Fundación CardioDreams en acciones enfocadas a mejorar la salud cardiovascular de personas con déficit de recursos, participando un año más en su Cena Solidaria.

- **Mesas informativas y mercadillos solidarios en nuestros centros:** Hemos mantenido un año más

Centro Teknon Barcelona

la colaboración, entre otras ONG, con Aldeas Infantiles, Cruz Roja, Asociación Española contra el Cáncer y Médicos sin Fronteras, así como nuestro apoyo en la promoción de productos enfocados a la prevención de enfermedades, como ha sido el caso de productos de protección solar.

De manera específica, **Quirónprevención** ha hecho una aportación de 4.000 € a la Fundación Randstad, cuyo objetivo principal es fomentar el acceso a la formación y al empleo de colectivos desfavorecidos en riesgo de exclusión social.

Servicios de atención específica y acompañamiento a pacientes

La salud y el bienestar de los pacientes es el eje principal sobre el que gira toda la actividad de Quirónsalud. Por ello, gran parte de su acción social se dirige a compartir recursos, conocimiento y la experiencia de nuestros profesionales.

Ejemplo de ello es la iniciativa desarrollada por **Quirónsalud Zaragoza,** a través de la publicación de un libro informativo enfocado a ayudar a la mujer en todas las etapas de su vida.

Destacar asimismo las **"Aulas de Salud"** o escuelas implantadas en muchos de nuestros centros, así como jornadas enfocadas a colectivos específicos tal como la **Jornada de Atención Integral al paciente con discapacidad y necesidades especiales,** llevada a cabo por el **Hospital General de Villalba** en colaboración con la Fundación ONCE.

Libro Informativo Ayuda a la mujer. Quirónsalud Zaragoza

El compromiso con la **accesibilidad** y con la promoción de una atención personalizada a las personas con discapacidad o necesidades especiales de los Hospitales Universitarios **Fundación Jiménez Díaz, Rey Juan Carlos** (Móstoles), **Infanta Elena** (Valdemoro) y **General de Villalba,** se vio respaldada con el reconocimiento entregado por Ilunion Tecnología y Accesibilidad, que reconoce el esfuerzo realizado a través de las numerosas iniciativas emprendidas por estos centros en el ámbito de la accesibilidad y que se aglutinan en su **Plan de Atención Integral al Paciente con Discapacidad y Necesidades Especiales.**

Otra de las acciones habituales de nuestros hospitales, enmarcadas en esta línea de acción social, es la organización de conciertos de grupos o bandas musicales locales, así como el programa **"Música en vena"**, en el cual varios de los centros de Quirónsalud llevan años participando a través de conciertos mensuales para los pacientes ingresados.

Los niños son siempre pacientes especiales para Quirónsalud y **nuestros hospitales se vuelcan en la puesta en marcha de iniciativas que mejoren su estancia y su bienestar.** Son numerosos los ejemplos de este tipo de acciones, entre las que se pueden mencionar campañas específicas en época navideña o celebraciones especiales, así como iniciativas enfocadas a mejorar su estado de ansiedad y con ello, el de padres y familiares.

A modo de ejemplo, en los Hospitales **Quirónsalud Dexeus** y **Quirónsalud Barcelona,** los niños recibieron a través del personal de los centros, la visita navideña de los personajes de Star Wars y de Papá Noel.

En varios centros y un año más, como en el caso del Hospital Quirónsalud Marbella, los pacientes y el personal del centro recibieron por sorpresa la visita de SSMM Los Reyes Magos de Oriente para desearles una pronta recuperación y entregando caramelos y regalos a los más pequeños hospitalizados.

Tecnología y accesibilidad. Entrega diplomas Ilunion

Por su parte, los empleados de los **Hospitales Quirónsalud Málaga y Marbella** recrearon el centro en miniatura para felicitar la Navidad 2018. Todos los departamentos, equipos y servicios se prestaron a colaborar en la decoración con la intención de **mejorar la experiencia de sus pacientes** en fechas tan señaladas.

También muchos de nuestros centros, como el caso del **Hospital Quirónsalud Clideba**, se sumaron a la campaña de la Fundación Atresmedia para celebrar el **Día del Niño Hospitalizado**, repartiendo globos de besos para rendir homenaje a todos los niños hospitalizados de España, al personal médico sanitario que les cura y les cuida, y a los muchísimos voluntarios que les acompañan cada día.

Actividades deportivas solidarias

Quirónsalud apoya numerosos eventos deportivos, coherente con su misión de **preservar la salud** y fomentar **hábitos saludables** en la población. Esta colaboración se materializa en acciones puntuales de patrocinio, así como a través de la propia involucración del personal en los diferentes eventos que se apoyan.

Algunos ejemplos:

- El Hospital Quirónsalud Toledo, presente en la IV Carrera Popular y en la V Marcha por la Diabetes de la ciudad.
- Acuerdo de Colaboración del Hospital Quirónsalud Clideba con el Club Deportivo Santa Teresa para el desarrollo de iniciativas sociales y promoción de la salud a través del deporte base "Por la Plena Inclusión".
- El Hospital Quirónsalud Valencia patrocina la celebración de la Carrera Solidaria de Cruz Roja contra la pobreza.
- Colaboración de nuestros centros de la Comunidad de Madrid con la Fundación de Tenis Madrileño para impartir clases a niños ingresados.

Voluntariado corporativo

En 2018 se han llevado a cabo acciones puntuales de voluntariado desde nuestros centros o bien promovidas desde el área corporativa, algunas de las cuales ya han sido mencionadas a lo largo de esta memoria. **El voluntariado corporativo se ha convertido en uno de los objetivos estratégicos del grupo en materia de RSC.**

Será en 2019 cuando, con el apoyo de la **Fundación Quirónsalud,** se ponga en marcha un programa diseñado de manera específica acorde a los proyectos ya en marcha y a las líneas de acción prioritarias.

IV Carrera Popular. Hospital Quirónsalud Toledo

Personajes de Star Wars visitaron a los pacientes ingresados en el Hospital Quirónsalud Barcelona

¡Globos de besos para los pequeños pacientes! Día del Niño Hospitalizado; Hospital Quirónsalud Clideba

Navidad 2018; Hospital Quirónsalud Málaga

Navidad 2018; Hospital Quirónsalud Marbella

Cooperación internacional

Desde muchos de nuestros centros, a través de iniciativas promovidas de manera directa por nuestros profesionales, se desarrollan iniciativas de cooperación internacional con diferentes países de **África y Latinoamérica,** enfocadas a la donación de material, facilidades para tratamiento e intervenciones, traslados y estancias de pacientes en nuestro país para ser tratados, o bien a desplazamientos y actuación de nuestros profesionales sanitarios en los propios países.

En el año 2018, Quirónsalud ha mantenido su **aportación anual de 500.000 €**

> **Desde hace mas de 10 años colaboramos con la Fundación Recover**

Fundación Recover Hospitales para África

Programa de pacientes

150 pacientes de 9 países africanos han sido tratados desde el inicio de este proyecto

Trece pacientes de 6 países africanos han sido atendidos en 2018 con la colaboración de Quirónsalud: 8 pacientes procedían de Burkina (cardiopatías), uno de Chad (traumatología), uno de Sierra Leona (maxilofacial), uno de Marruecos (neurocirugía), uno de Camerún (traumatología) y uno de Guinea Bissau (traumatología)

Se han enviado medicamentos a la central de compras EDISA en Camerún y se han facilitado servicios de comunicación enfocados fundamentalmente a la celebración del programa de pacientes “150 vidas recuperadas”.

Programa de Hospitales para África

Un grupo de cirujanos del Hospital General de Cataluña viajó en mayo de 2018 a Djunang (Camerún) para realizar una campaña de cirugía.

Quirónsalud ha dado soporte a los proyectos ejecutados en terreno durante el año 2018: coordinación, prospección, identificación de contrapartes y apoyo en la gestión.

Programa Salud 2.0 (Telemedicina)

Se ha seguido apoyando a la Fundación Recover en este programa, con la identificación de un nuevo proveedor que ha desarrollado la plataforma sobre la que se soporta y que se ha puesto en marcha a principios de 2018.

Patrocinios

La política de patrocinios del Grupo Quirónsalud es reflejo de nuestro compromiso con la sociedad y se mantiene como parte de la acción social de la compañía, enfocada a la promoción del bienestar social, los hábitos de vida saludables, la prevención de la salud y el apoyo al deporte.

Nuestra política de patrocinios se centra en:

- **Deporte**
- **Mujer y Familia**
- **Asociaciones de Pacientes, Sociedades Científicas/Académicas y Congresos**

Patrocinios deportivos

Quirónsalud Servicio Médico Oficial:

- Selección Española de Baloncesto
- Mundial de Moto GP
- Mutua Madrid Open de Tenis 2018
- Equipo de regatistas olímpicos
- Reto Annapurna Bike 2018

Por su parte, **Quironprevención** desempeña a su vez una política activa en materia de patrocinios deportivos, destacando en 2018:

- Volvo Ocean Race
- Copa del Rey MAPFRE
- Regata Rey Juan Carlos I
- Atlético de Madrid
- Getafe Club de Fútbol
- Sevilla Club de Fútbol

Patrocinios mujer y familia

IV Edición del Reto Pelayo Vida, Annapurna Bike 2018

Quirónsalud ha sido un año más **Servicio Médico Oficial** de un grupo de cinco mujeres contra el cáncer de mama que han recorrido en bicicleta 300 kilómetros por los valles más profundos del Himalaya para dar visibilidad y esperanza a mujeres con esta enfermedad.

Asociaciones de pacientes, sociedades científicas/académicas y congresos

Desde Quirónsalud creemos que las asociaciones de pacientes, instituciones científicas y académicas, así como las fundaciones, juegan un papel de gran transcendencia en el sistema sanitario, especialmente en el caso de patologías crónicas sobre las que la población tiene un escaso conocimiento.

En 2018 destacamos nuestro patrocinio en:

- Congreso de Pacientes con Cáncer GEPAC 2018
- 8º Congreso Internacional de Ergonomía y Psicosociología (Santander) por parte de Quironprevención.

IV Edición del Reto Pelayo Vida, Annapurna Bike 2018

Fundación Quirónsalud

Nuestro objetivo:
la promoción de la salud en todas sus formas.

La Fundación Quirónsalud tiene como fin la promoción de la salud y de los hábitos de vida saludables a través de:

- la **acción social,**
- la **educación,**
- la **promoción de la investigación,** dirigida especialmente a los pacientes y sus familias, y a la sociedad en general.

6 Líneas de actuación

- Cooperación Internacional
- Apoyo a pacientes y familias
- Generación del conocimiento
- Hábitos saludables
- Voluntariado corporativo
- Soporte a la investigación y la docencia

- **Cooperación Internacional**

  La Fundación Quirónsalud ha lanzado la **I Convocatoria de Cooperación Internacional en Materia de Salud,** manteniendo su apoyo firme a los proyectos de cooperación internacional desarrollados desde nuestros centros. Entre los más de 35 proyectos presentados y evaluados, fueron seleccionados los siguientes:

  - Formación quirúrgica en Lago Baikal – Rusia, Centro Médico Teknon.
  - Esperanza para los pequeños corazones africanos – Burkina Faso, Hospital Quirónsalud Albacete.
  - Proyecto Sanitario Aayuun Saharaui, Hospital Universitario Infanta Elena (Valdemoro).
  - Join Liberia, Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz.
  - Dermatológico Malawi, Hospital Quirónsalud Málaga

  Así mismo, como parte de su actividad en esta línea, desde la Fundación Quirónsalud se ha diseñado un **Procedimiento de actuación en casos de catastrofes,** el cual incluye la creación de un **Comité de Crisis** que evalúe el impacto, seleccione ONG y analice el tipo de comunicación para cada caso.

- **Generación del Conocimiento**

  Premios Innovación Asistencial y Transformación Digital en Salud

  Fundación Quirónsalud, en coordinación con el Departamento de i+D+i de Quirónsalud, lanza estos premios para la promoción del conocimiento científico, la mejora de la practica asistencial y la utilización de nuevas tecnologías en el ámbito sanitario, a través de una convocatoria que premie las iniciativas de innovación en asistencia e innovación en la transformación digital en salud.

- **Apoyo a pacientes y familias**

  Programa de Fertilidad oncológica

  En 2018 se pone en marcha este programa subvencionado por la Fundación Quirónsalud y enfocado a ofrecer a los pacientes oncológicos atendidos en Centros Quirónsalud, la preservación de su fertilidad, ya sea a través de la criopreservación de ovocitos, en el caso de mujeres, o la congelación de semen, en el caso de hombres.

  El Hospital Quirónsalud Barcelona y Quirónsalud Torrevieja se han sumado en 2018 a esta iniciativa, que se extenderá en 2019 a otros centros.

- **Hábitos saludables**

  Programa Stay Healthy

  En septiembre de 2018 la Fundación Quirónsalud ha puesto en marcha este programa enfocado a centros escolares, con el fin de promover un estilo de vida saludable centrado en la nutrición, el ejercicio físico y el sueño.

  Se ha avanzado en el ensayo de dinámicas de aprendizaje, la adaptación curricular al programa de

3º ESO, y en el diseño de línea gráfica y entorno web. En 2019, el programa comenzará a implementarse en centros de Madrid, Barcelona y Andalucía, donde ya existen colegios adscritos a la iniciativa y se han comenzado a desarrollar talleres de promoción de hábitos saludables.

En esta misma línea, en 2019 verá la luz un nuevo proyecto de la Fundación Quirónsalud enfocado a la **promoción de hábitos saludables en el sector turístico,** desarrollando contenidos de salud para empresas de este sector.
Estos contenidos serán desarrollados por nuestros profesionales de diferentes ámbitos: alimentación, actividad física y bienestar emocional.

Otro de los objetivos es mejorar la estancia en España de las familias de los pacientes trasladados a nuestros país para tratamiento, incluidos en los programas de ayuda de la Fundación de Coorperación Internacional.

- **Voluntariado Corporativo**

  Fundación Quirónsalud ha impulsado acciones de voluntariado dentro del grupo en coherencia con su propia misión. Como otro de sus objetivos estratégicos, se está avanzando en el diseño de un **Programa de Voluntariado Corporativo** que comenzrá a ejecutarse en 2019.

  Se desarrollará un programa que dé respuesta a las diferentes inquietudes y demandas de los empleados; será un programa que ayude a ordenar y comunicar mejor los recursos y apoyo a proyectos de voluntariado en el grupo, así como a generar orgullo de pertenencia entre los empleados.

El Programa será coherente con:

- Los proyectos ya en marcha de la Fundación Quirónsalud.
- Nuestra experiencia previa de voluntariado.
- Las líneas estartégicas de la compañía en materia de RSC.
- Los ODS considerados como prioritarios por nuestra capacidad de impacto positivo.

La Fundación Quirónsalud canalizará las propuestas de los propios empleados y de ONG, generará a su vez otras propuestas para empleados que deseen participar, y contribuirá con ayudas económicas para apoyar acciones de voluntariado.

Se definirán ámbitos de actuación, se identificarán los mejores partners en cada caso y se detectarán los proyectos emblemáticos, todo ello en el marco de un plan efectivo de comunicación interna y de medición del desempeño social de la Fundación en esta línea de acción.

- **Soporte a la investigación y la docencia.**

  La Fundación Quirónsalud continúa dando soporte a las numerosas iniciativas presentadas por profesionales del grupo.

  Cada una de ellas de manera individual y pormenorizada es previamente analizada y aceptada por parte del Patronato.

Fundación Quirónsalud mantiene el objetivo de adaptarse a los más altos estándares de transparencia para las entidades sin ánimo de lucro

La Fundación Quirónsalud inició en 2018 un proceso de conceptualización y diseño de una nueva página web, teniendo en cuenta las líneas estratégicas definidas y la adaptación técnica a las necesidades actuales. Este proyecto verá la luz en 2019.

I

Anexo I

Nuestra contribución a los ODS

Anexo I

Nuestro compromiso con la Agenda 2030: nuestra contribución a los ODS

Los 10 Principios de Pacto Mundial y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas marcan nuestra hoja de ruta a seguir hasta 2030. En Quirónsalud estamos comprometidos con este gran reto común y alineamos nuestro Plan Estratégico de RSC con la contribución a aquellos ODS a los que más podemos aportar.

La contribución del Grupo Quirónsalud a los ODS:

A continuación, resumimos nuestras actuaciones más relevantes en relación a los ODS y nuestro compromiso con los 10 Principios de Pacto Mundial.

ODS	Principios PACTO MUNDIAL	Actuaciones mas relevantes Quirónsalud	Memoria RSC 2018
	1, 2, 3, 4, 5 y 6	• Crecimiento económico y creación de empleo estable • Compras y contratación a proveedores locales • Acción social de la compañía (cooperación internacional, colaboraciones con ONG, donaciones y campañas solidarias, patrocinios)	Cap.1 Cap.5 Cap.7 Cap.9 Cap.10
	1, 2, 3, 4, 5, 6 y 10	• Actividad asistencial • Investigación y docencia • Promoción de la salud y de hábitos de vida saludables • Cooperación internacional: Colaboración con RECOVER • Patrocinios deportivos • Plan estratégico de seguridad y salud laboral • Espacio comida saludable en hospitales (Distinción SPS) • Fundación Quirónsalud: Programa “Stay Healthy” para centros escolares	Cap.4 Cap.5 Cap.8 Cap.9 Cap.10
	1 y 2	• Campus Quirónsalud • Formación interna • Nuestro compromiso con la docencia: alianzas con Universidades y Escuelas de negocios • La educación como uno de los fines de la Fundación Quirónsalud	Cap.4 Cap.5 Cap.10
	1, 2, 3, 4, 5 y 6	• 73% de mujeres en plantilla • Medidas de fomento de la conciliación • Protocolos frente al acoso y Decálogos del lenguaje no sexista • Campaña Día Internacional de la Mujer • Línea de Patrocinio enfocada a mujer y familia: “Reto Polar” y “Universo Mujer”	Cap. 5 Cap. 8 Cap. 9 Cap. 10

ODS	Principios PACTO MUNDIAL	Actuaciones mas relevantes Quirónsalud	Memoria RSC 2018
	1, 2 ,7, 8 y 9	• Reducción de la intensidad energética • Uso de energía renovable • Certificaciones ISO 50001 • Proveedor único de energía • Asesoría especializada en eficiencia energética	Cap.7 Cap.8
	1, 2, 3, 4, 5 y 6	• Incremento de actividad y de ingresos consolidados • Expansión de la red nacional e internacional • Generación de empleo de calidad • Creación de nuevos puestos de trabajo • Convenio colectivo para el 100% empleados	Cap. 1 Cap.5
	3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9	• Plan de Investigación e Innovación • Inversiones en infraestructuras, mejoras en la red asistencial y nuevo equipamiento médico • Patrocinios: sociedades científicas, académicas y congresos • Premios Fundación Quirónsalud a la Innovación asistencial y transformación digital en Salud	Cap.4 Cap. 5 Cap.6 Cap.9 Cap.10
	1, 2, 3, 4, 5, 6 y 10	• Buen Gobierno y Compliance • Comité de Compliance y RSC • Adhesión al Clúster de Transparencia y Buen Gobierno (Forética) • Código Ético y de Conducta del Grupo Quirónsalud • Inserción laboral de personas con discapacidad • 50 nacionalidades diferentes • Compras y contratación responsable • Acciones enfocadas a colectivos desfavorecidos o en riesgo de exclusión: proyectos sociales	Cap.2 Cap.5 Cap.6 Cap.7 Cap.9 Cap.10
	1, 2, 7, 8 y 9	• Centros con certificaciones ISO 14001 e ISO 5001 • Participación en el grupo de trabajo sobre impacto del cambio climático en las ciudades (Clúster de cambio Climático) • Comunidad #PorElClima • Campaña corporativa Día Mundial del Medio Ambiente: acciones desde los hopsitales	Cap.8
	7, 8 y 9	• Centros con certificaciones ISO 14001 • Reducción en el consumo energético por actividad • Criterios ambientales en la adquisición de productos químicos y contratación de servicios • Sensibilización interna en buenas prácticas ambientales y ahorro de recursos • Campaña corporativa Día Mundial del Medio Ambiente: acciones desde los hospitales	Cap.5 Cap.7 Cap.8 Cap.9

ODS	Principios PACTO MUNDIAL	Actuaciones mas relevantes Quirónsalud	Memoria RSC 2018
13 ACCIÓN POR EL CLIMA	7, 8 y 9	• Cálculo de la huella de carbono corporativa: emisiones de GEI Alcances 1, 2 y 3. • Disminución de combustibles fósiles en nuestros centros. • Eficiencia energética. • Participación en la iniciativa Comunidad #PorElClima • Trabajo con el Clúster Español de Cambio Climático (Forética) • Sensibilización ambiental a empleados y en hospitales • Voluntariado corporativo	Cap.7 Cap.8 Cap.9
16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	1, 2, 3, 4, 5, 6, y 10	• Sistema de gestión de riesgos • Sistema de Compliance • Comité de Compliance y RSC • Código Ético y de Conducta del Grupo Quirónsalud • Firmantes del Pacto Mundial • Adhesión al Clúster de Transparencia y Buen Gobierno (Forética)	Cap. 2
17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	DIEZ PRINCIPIOS	• Alianzas con numerosas asociaciones del sector sanitario, de investigación e instituciones académicas • Apoyo a ONG nacionales y locales del entorno de nuestros centros • Proyectos de cooperación internacional	Cap.4 Cap.5 Cap.8 Cap.9 Cap.10

Patronos de Fundación Seres

Socios de Forética
Líderes del Grupo de Acción en Sostenibilidad y Salud
(Cluster de Cambio Climático y Cluster de Transparencia)

Red de empresas Observatorio Generación y Talento

Socios del Pacto Mundial

Convenio Fundación ONCE

Por nuestro sector de actividad y nuestras líneas estratégicas en RSC, identificamos nuestro mayor impacto positivo en los siguientes cinco ODS:

3 SALUD Y BIENESTAR · 5 IGUALDAD DE GÉNERO · 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO · 13 ACCIÓN POR EL CLIMA · 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

II

Anexo II

Acerca de este informe

Anexo II
Acerca de este informe

Principios para su elaboración

La Memoria de RSC 2018 del Grupo Quirónsalud se ha elaborado en conformidad con los **Estándares de Global Reporting Initiative (GRI),** de acuerdo a la opción de conformidad esencial.

Esta Memoria constituye el Informe de **Progreso 2018 (*)** conforme a los 10 Principios asumidos a través de la adhesión de Quirónsalud al **Pacto Mundial de Naciones Unidas.**

APOYAMOS EL PACTO MUNDIAL

(*) En el Índice GRI de la Memoria, incluido como Anexo, se indican asimismo las diferentes partes del documento que están relacionadas con cada uno de los Principios del Pacto Mundial.

Para establecer el contenido de esta Memoria se han seguido los siguientes principios GRI de elaboración de memorias, recogidos en el Estándar GRI 101-Fundamentos:

- Inclusión de los grupos de interés
- Contexto de sostenibilidad
- Materialidad
- Exhaustividad

Alcance de la información

Esta Memoria Integra la actividad y principales resultados del ejercicio 2018 del Grupo Quirónsalud en España, explicando su desempeño en el ámbito económico, ambiental y social.

Se presentan los resultados globales que abarcan las diferentes sociedades y unidades de negocio, si bien la parte más relevante en cuanto a la información aportada sobre actuaciones y resultados, se refiere a la **actividad hospitalaria** por constituir el núcleo de la compañía.

Equilibrio y comparabilidad de la información

La Memoria tiene como objetivo publicar un reporte equilibrado, preciso y coherente de nuestro desempeño, vinculado a los temas relevantes para el grupo, para nuestros proyectos estratégicos y para nuestros grupos de interés. En ese sentido, es clave la comparabilidad de los datos e información respecto a años anteriores, como herramienta de trazabilidad y evolución de los mismos. Esta Memoria, al igual que en anteriores ediciones, se ha elaborado con la implicación y participación de los responsables de las diferentes áreas de negocio, así como del diálogo con los principales grupos de interés, lo que nos permite ir alineando la información reportada con los aspectos relevantes para dichos grupos.

En algunos casos, se reportan datos sólo para el ejercicio correspondiente por no existir de momento posibilidad de comparación con ejercicios anteriores. En cada caso se detalla el alcance de dichos datos para mayor precisión y comparabilidad de la información, así como la explicación pertinente.

Quirónsalud se encuentra en proceso de optimización y consolidación de un sistema ágil de reporte de indicadores de sostenibilidad, lo cual permitirá en futuras memorias, mejorar el nivel de precisión y comparabilidad de la información aportada.

Definición de contenidos y materialidad

El Grupo Quirónsalud cuenta con diferentes sistemas para el diálogo con sus grupos de interés, que son fuente de análisis de cara a definir los contenidos relevantes a incluir en el reporte. Los resultados de esta comunicación permiten mantener activos los mecanismos para identificar necesidades y expectativas, así como los aspectos de mayor relevancia a incluir en el Informe, además del seguimiento de los compromisos y cumplimiento de los retos planteados en años anteriores.

Estos procesos permiten mantener actualizado nuestro **Análisis de Materialidad** como herramienta integradora de los temas relevantes para el negocio y para los grupos de interés, y definir a partir de ello, los contenidos clave a reportar cada año en nuestra Memoria de RSC.

Verificación externa

La Memoria de Responsabilidad Corporativa 2018 del Grupo Quirónsalud no ha sido objeto de verificación externa independiente, no obstante, una gran parte de la información se encuentra asimismo incluida como anexo en la Memoria de Gestión de la compañía, documento público y que ha sido verificado por Deloitte España, como requisito del proceso establecido por la **Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad.**

Contacto

La responsabilidad de la elaboración de esta Memoria recae sobre la **Dirección de Responsabilidad Social Corporativa.**

Sus contenidos están consensuados y validados por el **Comité de Compliance y RSC,** un comité multisectorial y multifuncional que informa sobre sus actividades a la dirección de la compañía.

Agradecimientos

Día a día, la Responsabilidad Social Corporativa se va afianzando como parte de las señas de identidad del Grupo Quirónsalud.

Prueba de ello, son los avances que hemos querido mostrar en esta Memoria, **agradeciendo su implicación y esfuerzo a todo nuestro equipo de profesionales y colaboradores,** animándoles a continuar en este camino que nos permita contribuir a lograr **un mundo mejor y mas sostenible.**

Para más información:

Dirección: C/Zurbarán, 28 · 28010 Madrid

Teléfono: **91 781 06 82**

Email: **rsc@quironsalud.es**

web: **www.quironsalud.es**

III

Anexo III

Índice GRI

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES PARA LA OPCIÓN DE CONFORMIDAD ESENCIAL	Memoria Páginas	Agenda 2030 (ODS)	Principios Pacto Mundial
1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
102-1 Nombre de la organización	22		
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	23-26		
102-3 Localización de la sede central de la organización	23		
102-4 Número de países donde opera la organización	24		
102-5 Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	24		
102-6 Mercados servidos	24-25		
102-7 Dimensión de la organización	6, 22-23		
102-8 Información sobre el colectivo de trabajadores	6, 64-79	8	1-6
102-9 Cadena de suministro	82-83		
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	82-83		
102-11 Planteamiento o principio de precaución	27-28		
102-12 Apoyo a iniciativas externas	29, 52-53, 67, 98, 104, 110-111, 119	16, 17	1-10
102-13 Afiliación a asociaciones	72-74, 119	16, 17	1-10
2. ESTRATEGIA			
102-14 Declaración del responsable máximo de la organización	10-11	1-17	1-10
3. ÉTICA E INTEGRIDAD			
102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	8-9, 12-19, 28-29, 91, 94, 52-53	16	1-10
4. GOBERNANZA			
102-18 Estructura de gobierno de la organización	27	16	1-10
5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE RELACIÓN			
102-40 Lista de grupos de relación	34-35		
102-41 Acuerdos de negociación colectiva	65	8	1-6
102-42 Identificación y selección de los grupos de relación	34-35		
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de relación	34-35		
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	8-9, 12-19, 36-37		
6. PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES			
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	22		
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	36-37, 122-123		
102-47 Lista de los temas materiales	36-37		
102-48 Reexpresión de la información	No		
102-49 Cambios en la elaboración de los informes	No		
102-50 Período objeto del informe	Enero - Diciembre 2018		
102-51 Fecha del último informe	Septiembre 2017		
102-52 Ciclo de elaboración del informe	Anual		
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	123		
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares de la GRI	122		
102-55 Índice de contenidos GRI	126-129		
102-56 Verificación externa	123		

	CONTENIDOS ESPECÍFICOS PARA LA OPCIÓN DE CONFORMIDAD ESENCIAL	Memoria Páginas	Agenda 2030 (ODS)	Principios Pacto Mundial
SERIE 200	**ESTÁNDARES TEMÁTICOS ECONÓMICOS [1]**			
201	**DESEMPEÑO ECONÓMICO**			
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	**8, 44-46, 85, 110**	**1, 8, 10**	**1-6, 10**
204	**PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN**			
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	**8, 82**	**1, 8, 10**	**1-6, 10**

(1) En la Memoria de Gestión 2018 de Quirónsalud, disponible en la web de la compañía, se incluye información adicional respecto a indicadores económicos.

	CONTENIDOS ESPECÍFICOS PARA LA OPCIÓN DE CONFORMIDAD ESENCIAL	Memoria Páginas	Agenda 2030 (ODS)	Principios Pacto Mundial
SERIE 300	**ESTÁNDARES TEMÁTICOS AMBIENTALES**			
302	**ENERGÍA**			
302-1	Consumo energético dentro de la organización	**93**	**7, 11, 12, 13**	**1, 2, 7-9**
302-3	Intensidad energética	**94**	**7, 11, 12, 13**	**1, 2, 7-9**
302-4	Reducción del consumo energético	**6, 93-94**	**7, 11, 12, 13**	**1, 2, 7-9**
302-5	Reducción en requerimientos energéticos de productos y servicios	**93-94, 97**	**7, 11, 12, 13**	**1, 2, 7-9**
303	**AGUA**			
303-1	Extracción de agua por fuente	**94**	**6, 11, 12, 15**	**1, 2, 7-9**
305	**EMISIONES**			
305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI) (alcance 1)	**95-97**	**3, 11, 13, 15**	**1-10**
305-2	Emisiones indirectas de GEI por generación de energía (alcance 2)	**95-97**	**3, 11, 13, 15**	**1-10**
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	**95-97**	**3, 11, 13, 15**	**1-10**
306	**EFLUENTES Y RESIDUOS**			
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	**99-100**	**11, 13, 14, 15**	**1, 2, 7-9**
307	**CUMPLIMIENTO AMBIENTAL**			
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	**91**	**3, 7, 10-15**	**1 a 10**
308	**EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES**			
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con criterios ambientales	**85-86**	**3, 7, 9, 10-15**	**1 a 10**
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	**85-86**	**3, 7, 9, 10-15**	**1 a 10**

	CONTENIDOS ESPECÍFICOS PARA LA OPCIÓN DE CONFORMIDAD ESENCIAL	Memoria Páginas	Agenda 2030 (ODS)	Principios Pacto Mundial
SERIE 400	**ESTÁNDARES TEMÁTICOS SOCIALES**			
Contenidos				
401	**EMPLEO**			
401-1	Nuevas contrataciones y rotación del personal	6, 62-63	5, 8	1-6
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados temporales o a tiempo parcial	6, 63	5, 8	1-6
401-3	Permiso parental	63	5, 8	1-6
403	**SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO**			
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	65-66	3, 8	1-6, 10
403-2	Tipos de accidentes y ratios de accidentes laborales, enfermedades profesionales, días perdidos, y absentismo, y número de fallecimientos relacionados	68-69	3, 8	1-6, 10
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	67	3, 8	1-6, 10
403-4	Temas de salud y seguridad laboral tratados en acuerdos formales con la representación legal de los trabajadores	65-66	3, 8	1-6, 10
404	**FORMACIÓN Y ENSEÑANZA**			
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	69-70, 74	4, 8	1-6
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	74-77	4, 8	1-6
405	**DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES**			
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	6, 64-65	5, 10	1-6, 10
407	**LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA**			
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	9, 38, 83-84	8, 10, 16	1-6, 10
412	**EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS**			
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	9, 38, 83-84	8, 10, 16	1-6, 10
413	**COMUNIDADES LOCALES**			
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	14-18, 58, 102-111	1, 3-5, 10, 17	1 a 10
413-2	Operaciones significativas con impactos negativos significativos - reales y potenciales - en las comunidades locales	14-18, 58, 102-111	1, 3-5, 10, 17	1 a 10
414	**EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES**			
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	83-84	1, 3-5, 8, 10, 16	1-6, 10
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	83-84	1, 3-5, 8, 10, 16	1-6, 10
416	**SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES**			
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	42-53, 57	3, 16	1, 2
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	No se han identificado 52-57	3, 16	1, 2
417	**MARKETING Y ETIQUETADO**			
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	42-50	16	1-6, 10
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No se han identificado 52-57	16	1-6, 10
418	**PRIVACIDAD DEL CLIENTE**			
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	No se han identificado 52-56	16	1-6, 10
419	**CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO**			
419-1	Incumplimientos de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Cero 27-29, 55-56	16	1-6, 10

Hospital Universitari Dexeus
40

Grupo Hospitalario
quirónsalud

quirónsalud

La salud persona a persona

FSC

FSC-STD-40-004, v. 2.1

Quirónsalud, contigo donde tú estés.
Más de 125 hospitales, institutos y centros médicos dedicados a tu salud.

fundacionquironsalud.es
quironsalud.es