

# Informe de compromís social



Informe de Progrés 2012  
Pacte Mundial de les Nacions  
Unides (Global Compact)

Terrassa, 6 de setembre de 2013

# Índex

---

1.	Presentació de l'Informe .....	3
2.	Una entitat compromesa	
	■ Qui som? .....	6
	■ Xifres clau 2012 .....	9
	■ Governança corporativa .....	17
3.	Les persones de Mútua .....	20
4.	Una trajectòria de gestió responsable .....	23
	■ Desenvolupament dels 10 principis de Global Compact	
5.	Síntesi: Principis, objectius, actuacions i seguiment 2012 .....	77
6.	Principis: fonts i documents de referència .....	82



## 01. Presentació de l'informe

## L'informe de progrés 2012 té com a objectiu reflectir la trajectòria de quatre anys de compromís de **MútuaTerrassa** des de la seva adhesió al Pacte de les Nacions Unides l'any 2009

### L'informe de compromís social de Mútua Terrassa de l'any 2012 es caracteritza per dues mirades, la mirada d'obertura i la mirada de consolidació

Els professionals i l'organització de Mútua Terrassa ens devem a les persones i a la societat, i en l'actual context social, ens esforcem en portar a terme accions o en participar en iniciatives amb altres entitats que contribueixen i fomenten la sensibilització social tan necessària en aquests moments.

La perspectiva d'obertura incorpora noves iniciatives orientades a contribuir de forma proactiva a minimitzar les necessitats socials i sanitàries emergents d'aquells col·lectius més fràgils. Podem subratllar l'atenció sanitària i social a les persones amb malalties cròniques complexes, a les persones amb problemes de salut mental, als nens amb risc de malnutrició i al fons social per mutualistes en cas de desocupació o incapacitat laboral.

Des de la perspectiva d'aquelles iniciatives iniciades en anys precedents, durant l'any 2012 hem prioritzat les actuacions de consolidació en aquelles de més valor afegit. És important destacar l'esforç en el desenvolupament en l'àrea de recursos humans.

Finalment, reiterar que des de la seva fundació, i per la seva raó de ser, **MútuaTerrassa** contribueix dia a dia a millorar la societat. El reflex del compromís social de **MútuaTerrassa** es fa patent en el conjunt d'iniciatives en els àmbits social, laboral i mediambiental que impulsen diferents unitats estratègiques i direccions corporatives de l'entitat.



**El compromís social forma part de l'essència de MútuaTerrassa des de la seva constitució com a mutualitat de previsió social l'any 1900**

# Carta del Director General

Després d'una trajectòria de 4 anys d'adhesió al "Global Compact", l'informe de compromís social de **MútuaTerrassa** 2012 pretén ser una síntesi objectiva de les pràctiques que fomenten el compromís del conjunt de la nostra organització amb els 10 principis que promou el Pacte Mundial de les Nacions Unides. Amb relació als informes precedents no hi ha novetats destacades, potser el més important és l'esforç de consolidació de les iniciatives de més valor afegit i un esforç addicional orientat a les actuacions que contribueixen a minimitzar les necessitats socials i sanitàries dels col·lectius més fràgils. Algunes d'aquestes actuacions s'estan desenvolupant en cooperació amb altres organitzacions i institucions de Terrassa, Sant Cugat o altres dels 31 municipis del nostre àmbit d'actuació. No oblidem que a **MútuaTerrassa** la nostra actuació i implicació social és local, es centra en el lloc en el qual actuem. Nosaltres som una entitat de l'Economia Social (Tercer Sector, Sector Social, Sector de les entitats sense ànim de lucre).

La disminució de la contractació del sector públic ha estat també molt significativa l'any 2012. Portem tres anys consecutius en una situació difícil que en la nostra entitat ha comportat concretar mesures organitzatives i estructurals molt importants. Potser el fet que mereix una menció especial és que, al llarg de l'any 2012, vam poder arribar a un acord amb els representants dels treballadors per tal de deixar d'aplicar l'ERO a partir de primers del mes d'octubre. Aquest pacte va permetre reprendre una situació de més estabilitat en la nostra organització. No obstant això, i des del màxim òrgan de govern, som perseverants en transmetre els nostres valors de ser una organització compromesa amb el seu entorn, i en alguns moments de gran dificultat aquest principi ha conduït les nostres decisions.

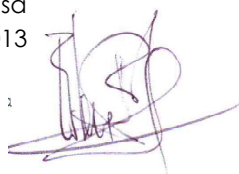
Ens reafirmem un any més en la decisió d'adherir-nos al "Global Compact" que inclou a tots els professionals de **MútuaTerrassa**.

En qualsevol cas, gràcies a tots els professionals de **MútuaTerrassa** per ser capaços de continuar sent exemple de qualitat, organització, eficiència i compromís social, pel bé dels ciutadans a qui prestem els nostres serveis i que són la nostra raó de ser.

**Esteve Picola i Coromina**

Director General **MútuaTerrassa**

Terrassa, 6 de setembre de 2013





## 02. Una entitat compromesa

Qui som?

Xifres clau 2012

Governança corporativa

Compromesos amb els valors de l'entitat i orientats a garantir els objectius de qualitat i gestió, amb el pas del temps **MútuaTerrassa** ha anat adaptant-se a les necessitats de la societat i diversificant la seva oferta de serveis

**MútuaTerrassa** avui és una entitat de referència en Catalunya que ofereix serveis en els sectors assegurador, assistencial, sociosanitari, gestió del coneixement i logística sanitària.

**MútuaTerrassa** s'esforça dia a dia per ser referent en els diferents sectors en els que actua.

Els nostres valors conserven l'**energia**, la **il·lusió** i l'**agilitat** de les persones que van iniciar aquesta Institució, així com la **voluntat de servei** a les persones i la **capacitat d'innovació**. **Anticipant-nos** a les necessitats de la societat a la que donem servei, actuant amb **ètica** i **eficiència**.

#### Reconeixements i Adhesions:

- Creu de Sant Jordi de la Generalitat de Catalunya (2008)
- Placa Josep Trueta de la Generalitat de Catalunya al mèrit sanitari (2000)
- Premis Hospitals TOP 20 – IASIST. Últim reconeixement 2012
- Premi Professor Barea 2011 per al Servei Mancomunitat de Cirurgia Toràctica. Universitat Carlos III
- Certificacions ISO 9001:2008
- Adhesió al "Pacte Terrassa per a l'Accessibilitat Universal" (2012)
- Adhesió al Pacte Mundial de les Nacions Unides (Global Compact) (2009)



#### VISIÓ

Ser referents en totes les activitats que desenvolupem, sent **diferents** en la prestació de serveis -tant públics com privats-, amb un fort desig **d'expansió i evolució** continuats, sent **permeables** a l'entorn mantenint la nostra **identitat, solvència i compromís social**

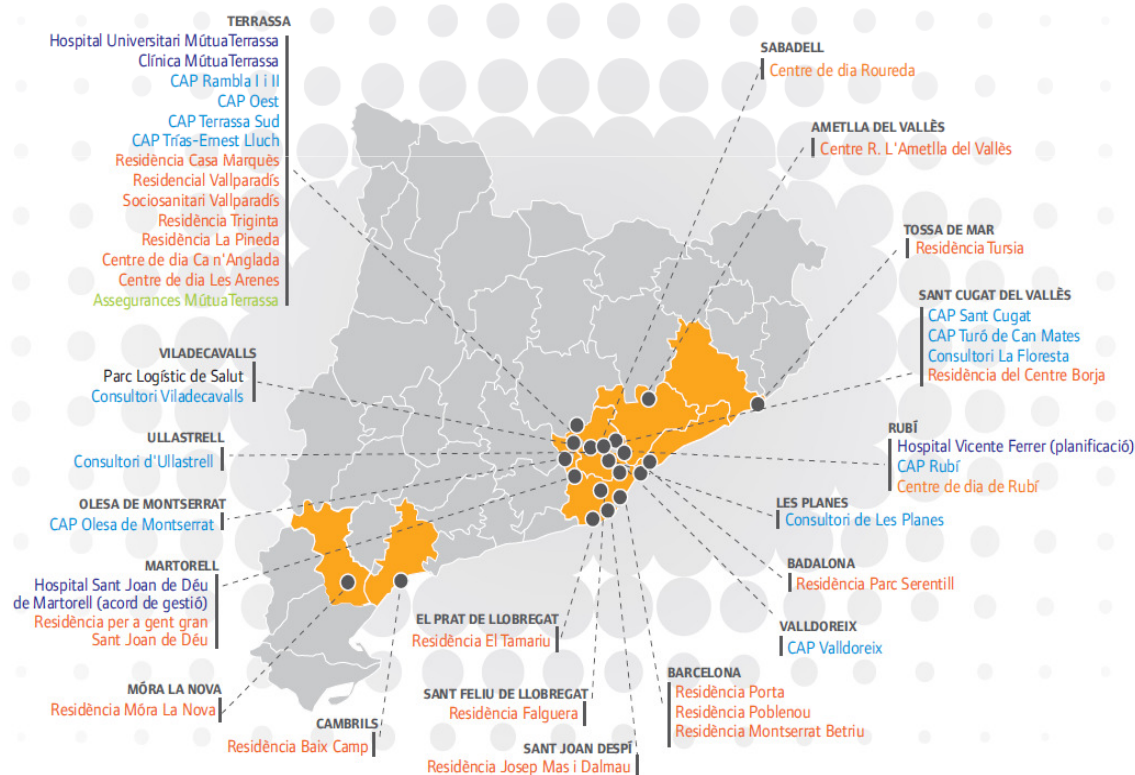
#### Característiques de la nostra identitat:

- Al servei de les persones i de la societat
- Gestió integral i eficient
- Generem confiança
- Innovem en salut i en tecnologia
- Assegurem el futur
- Reinvertim tots els beneficis



Paral·lelament, **MútuaTerrassa** ha anat ampliant de forma progressiva el seu àmbit d'actuació territorial per tota Catalunya

2012



Els centres i serveis que ofereix **MútuaTerrassa** es troben fonamentalment al municipi de Terrassa i a la comarca del Vallès Occidental, tanmateix, ens relacionem directament amb **31 municipis** relacionats amb els nostres àmbits d'actuació geogràfica.

Estem presents en **9 comarques** de Catalunya en els àmbits assistencial, assegurador i sociosanitari: Anoia, Bages, Baix Camp, Baix Llobregat, Barcelonès, La Selva, Vallès Occidental, Vallès Oriental i Ribera d'Ebre.



---

## 02. Una entitat compromesa

Qui som?

Xifres clau 2012

Governança corporativa

## Xifres clau 2012





**Gestió:**

- 1 Hospital Universitari
- 1 Hospital comarcal
- 9 Centres d'atenció primària
- 4 Consultoris

## MútuaTerrassa ASSISTENCIAL

Àrea d'influència: 248.173 habitants

### HOSPITAL UNIVERSITARI MÚTUATERRASSA

Llits: 433

Altes totals	:	25.506	E.M.: 4,2	Emd: 3,8
Pes mig GRD (GRD AP25)	:	1,6049		
Pressió d'urgències	:	41,1%		
Visites totals	:	591.407	Índex reiteració	: 1,7
Urgències totals	:	117.375	% Urgències ingressades	: 8,94%
Intervencions CMA*	:	6.766	Taxa de substitució global	: 64,4%
Intervencions totals	:	29.506	Parts	: 1.773
Altes hospitalització a domicili	:	428	EM en Hospitalització domiciliària	: 10,4

\* CMA: Sense UMSI ni hemodinàmica ambulatoria

Procediments Terciaris: Neurocirurgia, Cirurgia Toràctica, Hematologia i Hemodinàmica cardíaca

### HOSPITAL DE MARTORELL\*

Àrea d'influència	:	155.054 habitants
Llits	:	127
Altes totals	:	10.536
E.M.	:	3,2
Pes medi GRD (GRD AD23)	:	1,35
Pressió d'urgències	:	43,5%
Visites totals	:	152.631
Urgències totals	:	51.057
Intervencions totals	:	7.361
Índex reiteració 2º/1ª	:	2,2
% Urgències ingressades	:	8,60%
Parts	:	764

(\*): Acord de gestió amb el Patronat de la Fundació Hospital Sant Joan de Déu de Martorell

## MútuaTerrassa ASSISTENCIAL

### ATENCIÓ PRIMÀRIA

9 Centres d'Atenció Primària, 4 consultoris

Pacients atesos	:	224.056
Visites totals	:	1.393.685
Freqüentació metge família	:	4,2
Freqüentació pediàtrica	:	4,2
Urgències	:	78.920

### HOSPITAL DE DIA SALUT MENTAL

#### Trastorns alimentació

Altes	:	38	Mitja dies tractament	:	37,7
-------	---	----	-----------------------	---	------

#### Adolescents

Altes	:	43	Mitja dies tractament	:	89,1
-------	---	----	-----------------------	---	------

### ATENCIÓ SUBAGUTS

Altes:	88	E.M.:	82,45
--------	----	-------	-------



## MútuaTerrassa SOCIOSANITÀRIA

**Gestió 21 centres  
1.348 places totals**

<b>Tipus d'atenció (Residencial i atenció diurna)</b>	<b>Persones ateses</b>	<b>Llits/places</b>
Atenció a la vellesa	1.199	904
Atenció sociosanitària	628	162
Atenció discapacitats intel·lectuals	238	252
Atenció salut mental	33	30
	<b>2.098</b>	<b>1.348</b>



## MútuaTerrassa LOGÍSTICA SANITÀRIA

### Tèxtil Sanitari

Processament en kilòs	: 6.100.000 kg/any - 20.300 kg/dia
* Roba de llit	
* Uniformitat	
* Servei integral	

### Esterilització

Tractament de pacs	: 900.000 pacs/any - 3.800 pacs/dia
* Instrumental quirúrgic	
* Disseny i gestió centrals	
* Sisteri: Sistema de gestió i traçabilitat	

### Cobertura quirúrgica

Tractament de pacs	: 60.000 pacs/any - 240 pacs/dia
* Pacs estèrils cobertura del pacient	
* Pacs estèrils cobertura del professional	
* Vestit d'aire net	
* Sisteri: Sistema de gestió i traçabilitat	

### Històries clíniques

Entrega d'històries clíniques al dia	: 5.000
Nombre de punts de consum a distribuir	: 930
Quantitat de clients	: 84
Gestió automàtica d'articles	: 12.000 articles
Processament de referències	: 20.000 referències

### CATLAB

#### Anàlisis clínics

Processament de determinacions anuals	: 7.134.000
Gestió de peticions anuals	: 834.000
* Laboratori central	: 1
* Laboratoris hospitalaris	: 3
* Centres d'extracció	: 96
* Processament de peticions al dia	: 3.000
* Processament de tubs al dia	: 10.000

\* MútuaTerrassa i Consorci Sanitari de Terrassa



## MútuaTerrassa ASSEGURADORA

<b>DADES ECONÒMIQUES</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Var 12/11</b>
Primes totals (*)	9.251	8.933	-3,4%
Nombre assegurats (**)	67.483	64.413	-4,5%
Primes assistència sanitària (*)	3.555	3.778	6,3%
Resultat total abans d'impostos	158.341	445.841	181,6%
Patrimoni Net (*)	4.767	5.266	10,5%
Sinistralitat Neta No Vida	68,9%	71,0%	
Rati combinat No Vida	97,1%	99,2%	

(\*) en milers d'euros

(\*\*) exclosos assegurats temporals





## Campus Universitari de Salut MútuaTerrassa

### PROGRAMES D'ESPECIALITZACIÓ UNIVERSITÀRIA

MIR	116 metges
PIR	8 psicòlegs
FIR	4 farmacèutics
LLIR	6 llevadores
EIR*	2 salut mental

\* EIR: programa especialitzat en infermeria de salut mental

Estudiants en pràctiques Grau i Post grau	1.077
Projectes d'investigació	58
Beca Fundació MútuaTerrassa (projectes presentats)	14
XVIII Premi d'infermeria (treballs presentats)	16
IV Jornada Científica Sociosanitària (treballs presentats)	11
Activitats de divulgació a la població	20
Participació de Fundació per la Docència i la Recerca MútuaTerrassa en la xarxa XISCAT.	
Professors universitaris associats	14

### ACTES CIENTÍFICS I DE DIVULGACIÓ 2012

Conferències Dijous de Mútua	4
Conferències Dijous de Salut en Sant Cugat	4
Actes científics	25



---

## 02. Una entitat compromesa

Qui som?

Xifres clau 2012

Governança corporativa

La governança corporativa de **MútuaTerrassa** garanteix la coherència de la missió i del caràcter fundacional de l'entitat any rere any

Els òrgans institucionals de l'entitat **MútuaTerrassa**\* són:

**Assemblea General de Mutualistes:** Es reuneixen com a mínim un cop l'any, dins dels sis primers mesos, per aprovar la memòria, els balanços i els comptes de l'exercici, així com la gestió de la Junta Directiva. La Junta Directiva proposa qui ha de formar part de la pròpia Junta i l'Assemblea General de Mutualistes ho ratifica.

**La Junta Directiva:** La Junta Directiva exerceix la representació, el govern, la direcció i la gestió de la Mutualitat, sense cap altra limitació que les facultats expressament reservades a l'Assemblea General, per la Llei i els presents Estatuts.

La Junta Directiva es compon de dotze membres que ostenten els càrrecs de president, vicepresident primer, vicepresident segon, vicepresident tercer, secretari, vicesecretari i sis vocals.

Els components de la Junta Directiva són ratificats per l'Assemblea General de Mutualistes per un període de quatre anys, renovant-se anualment tres membres. Les persones escollides no podran ser membres de la Junta Directiva per un període superior a dotze anys consecutius, amb un màxim total de divuit anys en períodes alterns, cessant automàticament al complir l'edat de setanta anys.

**Comitè Executiu de Direcció (CED):** El Comitè de Direcció està integrat pels màxims responsables de la gestió de l'entitat. En aquest sentit, **MútuaTerrassa** està organitzada per tipus d'activitat, cinc unitats de negoci i cinc funcions corporatives. El Comitè Executiu de Direcció (CED) és l'òrgan de decisió dels aspectes que afecten a la globalitat de **MútuaTerrassa**, i es reuneixen amb una periodicitat setmanal.

L'entitat rendeix  
comptes de la  
seva activitat als  
diferents òrgans  
de govern i a  
l'administració, i  
es sotmet  
periòdicament a  
auditories  
realitzades per  
òrgans  
independents

\* Llei 10/2003, del 13 de juny, sobre mutualitats de previsió social (DOGC del 30 de juny). Les mutualitats de previsió social són entitats de gran tradició i enraïment a Catalunya, que tenen l'origen en els gremis i les confraries de la edat mitja i que mantenen una àmplia presència en el sector assegurador català, la qual cosa mostra el sentit associatiu del poble de Catalunya a l'hora de buscar solucions, des de la col·laboració i solidaritat, als problemes plantejats per esdeveniments que comporten riscos per a les persones o els seus recursos.

El lideratge i posicionament de **MútuaTerrassa** és fruit del compromís i l'esforç de tota una organització

### Organigrama funcional:





## 03. Les persones de Mútua

A **Mútua**Terrassa la gestió de les persones promou el compromís, el desenvolupament professional i la il·lusió, sempre en un entorn de treball positiu

1/2

---

## EQUIP HUMÀ

---

**Mútua**Terrassa ocupa a 3.743 professionals, actua principalment en l'àmbit geogràfic de Catalunya i en algunes activitats en tot el territori espanyol.

- Composició 3.743 persones
  - 79% Dones / 21% Homes
  - Titulació Universitària 47%
  - Antiguitat mitja 13 anys
  - Edat mitja 40 anys
  - Tipus de contractació 70% indefinida / 30% no indefinida
  - Professionals que han rebut formació interna 815 persones
- 

La gestió de les  
persones a  
**Mútua**Terrassa es  
fonamenta en el  
compromís, el  
respecte i la  
responsabilitat

A **Mútua**Terrassa la gestió de les persones promou el compromís, el desenvolupament professional i la il·lusió, sempre en un entorn de treball positiu

2/2

### Dades diferencials sobre igualtat d'oportunitats en l'any 2012:

**2.968** persones que treballen dins l'entitat són dones (un 79%)

**270** persones són de nacionalitat estrangera, amb procedència de 29 països diferents.

**65** persones són discapacitades.

Distribució de dones en els equips de direcció de **Mútua**Terrassa:

- **42%** en la Junta Directiva
- **17%** en el Comitè Executiu de Direcció
- **18%** total de dones directives (en els equips de direcció de tots els centres)
- **50%** dones en els quadres de comandament.

Hem contribuït en la formació pràctica de grau i postgrau de **1.071** estudiants de diferents disciplines i universitats.



---

## 04. Una trajectòria de gestió responsable

Desenvolupament dels 10 principis de Global Compact

---

## Principi 01

*“Les empreses han de donar recolzament i respectar la protecció dels **drets humans fonamentals** reconeguts internacionalment, en el seu àmbit d’influència”*

# Principi 01. La governança corporativa de **MútuaTerrassa** recolza i respecta la protecció dels drets humans en l'àmbit d'influència de l'entitat

1/2

## Característiques del nostre entorn (2012)

- Els àmbits d'actuació de **MútuaTerrassa** es troben fonamentalment en el municipi de Terrassa i en la comarca del Vallès Occidental, però en el seu conjunt estem presents en 9 comarques de Catalunya.  
[www.mutuaterassa.cat](http://www.mutuaterassa.cat)
- El marc relacional de **MútuaTerrassa** està integrat per **422 entitats**.  
[www.mutuaterassa.cat](http://www.mutuaterassa.cat)
- Hospital Universitari i xarxa d'atenció primària de **MútuaTerrassa**: àrea d'influència de **248.173 habitants i 1.000.000** per a les especialitats de referència.
- Hospital de Martorell: àrea d'influència **155.054 habitants** corresponents a 13 municipis del Baix Llobregat Nord. [www.mutuaterassa.cat](http://www.mutuaterassa.cat)
- **23.665** Persones ateses pel Servei d'atenció al client de **MútuaTerrassa** assistencial.
- Considerant la ciutat de Terrassa amb **215.678 habitants** (dades 2012).
  - 33.178 persones de 65 o més anys (15,4% de la població).
  - 29.367 persones immigrants (13,64% del total de la població).
  - 11.722 persones amb discapacitat en la ciutat de Terrassa (5,43%).
  - 22.663 és l'última xifra d'atur registrada en la ciutat de Terrassa, indicador que incrementa progressivament.[www.idescat.cat](http://www.idescat.cat)

Les polítiques d'actuació amb les persones i organitzacions que configuren el nostre marc relacional. Els principals grups d'interès, els professionals, els agents socials, clients i proveïdors.

El tracte que oferim als nostres clients es basa en el principi del respecte a la persona i als seus drets individuals, oferint-los el millor servei de forma indistinta a la seva condició.

# Principi 01. La governança corporativa de **MútuaTerrassa** recolza i respecta la protecció dels drets humans en l'àmbit d'influència de l'entitat

2/2

Polítiques	Objectius
<ul style="list-style-type: none"> <li>Les polítiques que garanteixen el principi 1 del Pacte Mundial de les Nacions Unides queden reflectides en: <ul style="list-style-type: none"> <li>La governança de <b>MútuaTerrassa</b> està sotmesa a la Llei 10/2003, sobre mutualitats de previsió social (DOGC del 30 de juny)</li> <li>La missió, visió i valors de l'entitat</li> <li>L'adhesió al Pacte Mundial de les Nacions Unides (Global Compact) el mes de juny de 2009</li> <li>La carta de drets i deures del pacient</li> <li>El compliment de la Llei de Protecció de Dades (LOPD)</li> <li>Adhesió al "Pacte Terrassa per l'Accessibilitat Universal" (2012)</li> </ul> </li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>Difondre</b> l'adhesió al Pacte Mundial de les Nacions Unides (Global Compact) de <b>MútuaTerrassa</b> a les entitats i organitzacions del nostre marc relacional</li> <li>Assegurar la <b>protecció dels drets dels pacients</b> i del personal sanitari, pel que fa a qüestions de tipus <b>ètic</b>. (Comitè d'Ètica Assistencial)</li> <li>Garantir la <b>protecció de les dades</b> de caràcter personal (Comitè LOPD).</li> <li><b>Fomentar la salut</b> i promoure els <b>hàbits saludables</b> de la població del nostre entorn: <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1.Circuit de carreres "Activat"</li> <li>1.2.Programa "Salut al cor"</li> <li>1.3.Promoció de la nutrició infantil</li> <li>1.4.Dijous de Mútua: programa de divulgació sanitària</li> </ol> </li> <li>Impulsar la <b>integració multidisciplinària i multigeneracional</b>. La posta en marxa de programes d'integració multidisciplinària <ol style="list-style-type: none"> <li>4.1. Concurs postals de Nadal</li> <li>4.2. Programa "Filiberto"</li> <li>4.3. Sessions multigeneracionals "conta contes"</li> </ol> </li> <li>Garantir els <b>drets i deures dels pacients</b>: Unitat d'atenció al client</li> </ol>

# Principi 01. Seguiment de les iniciatives

1/5

Nº	Objectius	Iniciatives	Accions	Seguiment 2012
1	<b>Difondre</b> l'adhesió al Pacte Mundial de les Nacions Unides (Global Compact) de <b>MútuaTerrassa</b>	Pla de comunicació als nostres grups d'interès	<b>Carta del Director General</b> de <b>MútuaTerrassa</b> en la revista "Mútua Comunicació" edició desembre 2009. Article Incorporació de l'Adhesió a la web. <b>Elaboració periòdica</b> de l'informe <b>MútuaTerrassa</b> compromís social	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe <b>MútuaTerrassa</b> compromís social 2009</li> <li>Informe <b>MútuaTerrassa</b> compromís social 2011</li> <li>Informe <b>MútuaTerrassa</b> compromís social 2012</li> </ul>
2	Assegurar la <b>protecció dels drets dels pacients i del personal</b> sanitari pel que fa a qüestions de tipus ètic	Facilitar el correcte desenvolupament del Comitè d'Ètica assistencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participació en la benvinguda dels nous residents.</li> <li>Organització de cursos de Bioètica.</li> <li>Participació des de la vessant ètica en la promoció i divulgació del consentiment informat.</li> <li>Participació en la divulgació del document de voluntats anticipades (DVA)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reunions mensuals (actes del Comitè)</li> <li>Cursos de formació</li> <li>Codi ètic assistencial</li> <li>Formulari i document de voluntats anticipades</li> </ul> <p>➤ Any 2012: 27 persones informades de les quals 22 signen el document.</p>
3	Protegir i garantir el <b>dret a la protecció de dades de caràcter personal</b> és un dret fonamental de totes les persones que es tradueix en un control sobre l'ús que es fa de les seves dades personals	Constitució Comitè LOPD, any 2009	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analitzar la situació actual de MT en relació al compliment de la legislació vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.</li> <li>Establir els objectius a assolir i realitzar el seguiment de les mesures que s'acordi executar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reunions periòdiques (actes del Comitè)</li> <li>Auditoria de protecció de dades de caràcter personal d'acord amb el RD 1720/ 2007 (Codi Tipus, Fundació Unió, Faura - Casas).</li> <li>Codi de bones pràctiques</li> <li>Document de consentiment d'ús de les dades</li> <li>Registre d'incidències</li> </ul>

# Principi 01. Seguiment de les iniciatives

2/5

Nº	Objectius	Iniciatives	Accions	Seguiment 2012
4	<b>Fomentar la salut i promocionar els hàbits saludables</b> de la població del nostre entorn	Desenvolupar programes i campanyes específiques pròpies i en col·laboració amb altres entitats	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Campanya esport salut i qualitat de vida:</b> Circuit de carreres "ACTIVAT" de Terrassa</li> <li>• <b>Desenvolupar un programa de salut</b> de caràcter preventiu a la població amb alt risc i patologies cròniques</li> <li>• Programa de <b>promoció de bons hàbits alimentaris en la població infantil</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carreres "Activa't" anys 2009, 2010 , 2011 i 2012 (<a href="http://www.mitjaterassa.cat">www.mitjaterassa.cat</a>)</li> <li>• Programa Cardiosalut iniciat al juny 2008 en les poblacions de Sant Cugat del Vallès i Valldoreix amb la col·laboració de l'Ajuntament de Terrassa i la Fundació Laporte</li> <li>• <b>Desenvolupament pilot de la solució Aprop ( 2012 )</b></li> <li>• Accions de promoció integral en la Nutrició infantil (HUMT i Atenció Primària)</li> <li>• Consulta de Nutrició (multidisciplinari)</li> <li>• Edició i difusió dels llibres : <ul style="list-style-type: none"> <li>• "Un drac sense força" amb consells nutricionals. Sant Jordi 2010.</li> <li>• "Un drac que anava a peu a tot arreu" amb consells de vida saludable. Sant Jordi 2011.</li> <li>• <b>"No te'n riguis mai d'un drac" promocionant la lectura saludable. Sant Jordi 2012.</b></li> </ul> </li> </ul>

# Principi 01. Seguiment de les iniciatives

3/5

Nº	Objectius	Iniciatives	Accions	Seguiment 2012
4	<b>Fomentar la salut i promocionar els hàbits saludables</b> de la població del nostre entorn  (continuació)	Desenvolupar programes i campanyes específiques pròpies i en col·laboració amb altres entitats	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de <b>divulgació sanitària a la població en general</b></li> <li>• <b>Campanya de rentat de mans</b></li> <li>• <b>Programa City Walking</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cicle anual de Conferències sanitàries "Els dijous de Mútua"</li> <li>• Extensió del cicle anual de Conferències sanitàries "Els dijous de Salut" a la població de Sant Cugat del Vallès</li> <li>• Accions de divulgació ciutadana iniciades el 5 de maig del 2007</li> <li>• Jornada Mundial Higiene de mans celebrada anualment des del 2009.</li> <li>• L'any 2012, amb motiu de la IV Jornada d'Higiene de Mans, es celebra la conferència "Transcendència de les infeccions nosocomials als hospitals"</li> <li>• Inici prova pilot "City Walking" a la ciutat de Terrassa (web que inclou aplicacions mòbils que promouen l'activitat de caminar per la ciutat).</li> </ul>



# Principi 01. Seguiment de les iniciatives

4/5

Nº	Objectius	Iniciatives	Accions	Seguiment 2012
5	Promoure l' <b>integració i no exclusió de les persones</b> grans i de les persones amb discapacitat	Impulsar programes transversals d'integració entre els diferents àmbits d'actuació de <b>MútuaTerrassa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sessions intergeneracionals de conta contes</li> <li>• Tallers periòdics de laborteràpia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jornada de conta contes el 24.12.2010 en la unitat de pediatria de <b>MútuaTerrassa</b> i les persones grans del Residencial Vallparadís a càrrec d'Asha Miró</li> <li>• Projecte "Filiberto": Elaboració del regal de Nadal per als pacients de l'Hospital per part dels pacients residents a Triginta Salut Mental</li> <li>• Concurs de postals de Nadal en tots els centres per a persones grans i Salut Mental que gestiona <b>MútuaTerrassa</b>. <b>L'any 2012 van participar 16 centres residencials.</b></li> </ul>

# Principi 01. Seguiment de les iniciatives

5/5

Nº	Objectius	Iniciatives	Accions	Seguiment 2012
6	Garantir els <b>drets i deures</b> dels pacients	Escoltar i atendre a l'usuari a través de la Unitat d'Atenció al Client de <b>MútuaTerrassa</b> assistencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Millora dels sistemes d'atenció al client</li> <li>• Projectes socials: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Biblioteca del pacient</li> <li>- Nascuts per llegir</li> <li>- Carret de les lletres</li> </ul> </li> <li>• Seguiment d'atencions al client i desenvolupament de propostes concretes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les enquestes de satisfacció realitzades qualifiquen a l'Hospital Universitari <b>MútuaTerrassa</b> amb un 8,79.</li> <li>• L'indicador de Fidelització dels pacients és de 92,40 per l'Hospital Universitari <b>MútuaTerrassa</b>.</li> <li>• El promig de satisfacció total per als centres d'Atenció Primària és de 7,86 i el de fidelització és de 82,78</li> <li>• L'any 2012 es realitzen 212 préstecs de llibres a pacients hospitalitzats</li> <li>• Número de persones ateses de forma presencial durant l'any 2012: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Punt d'acollida a Urgències HUMT: 3.623</li> <li>- Oficina d'atenció al client: 20.042</li> </ul> </li> <li>• Número de reclamacions any 2012: 2.161</li> <li>• Número de suggeriments any 2012: 1.021</li> <li>• Número d'agraïments any 2012: 26</li> <li>• Documentació facilitada durant l'any 2012 pel Servei de Documentació: 6.245</li> </ul>

---

## Principi 02

*“Les empreses han d’assegurar-se de que en cap de les activitats que desenvolupen **no són còmplices en la vulneració dels drets humans**”*

## Principi 02. **MútuaTerrassa** estableix mecanismes per tal que cap de les activitats que desenvolupa no siguin còmplices en la vulneració dels drets humans

1/2

### Principals magnituds 2012

- Els nostres professionals realitzen **10.059** atencions diàries sanitàries, sociosanitàries i socials
- En l'àmbit d'atenció primària i especialitzada atenem més de **2 milions** de visites ambulatories
- Gestió de **1.348** places totals d'atenció sociosanitària
- Garantir els contractes de protecció de **64.413** assegurats

**Les bones pràctiques empresarials de l'entitat es manifesten en actuacions transparents**, basades en comportaments ètics, amb equitat i transparència, més enllà del compliment de les lleis, codis de conducta i de les normes internes. També en la gestió eficient dels recursos oferint la màxima qualitat possible i el servei més oportú, amb els recursos disponibles, tenint el màxim equilibri en la utilització dels mateixos.

## Principi 02. **MútuaTerrassa** estableix mecanismes per tal que cap de les activitats que desenvolupa no siguin còmplices en la vulneració dels drets humans

2/2

Polítiques	Objectius
<ul style="list-style-type: none"><li>A més de les polítiques mencionades en l'apartat del Principi 01, les polítiques específiques que garanteixen el Principi 02 del Pacte Global de las Naciones Unides queden reflectides en:<ul style="list-style-type: none"><li>Política de seguretat del pacient</li><li>Política de seguretat del professional</li><li>Sensibilització a la població sobre la violència de gènere</li></ul></li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>Millorar la seguretat dels pacients mitjançant l'anàlisi de situacions, problemes o incidents que han arribat o podrien arribar al pacient, compromentent la seva seguretat.</li><li>Protegir als professionals sanitaris de <b>MútuaTerrassa</b> contra la violència fruit de l'abús verbal o físic, amenaces o altres comportaments d'intimidació comesos per un pacient, la seva família o acompanyant i relacionat amb el compliment de la seva professió.</li><li>Promoure la sensibilització a la població sobre la violència de gènere.</li><li>Protegir als mutualistes de <b>MútuaTerrassa</b> assegurances en situació de desocupació o incapacitat laboral temporal.</li></ol>

## Principi 02. Seguiment de les iniciatives 1/2

Nº	Objectius	Iniciatives	Accions	Seguiment 2012
1	La <b>seguretat</b> dels pacients i minimització del risc	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programes de sensibilització i promoure la cultura de seguretat en els centres assistencials que gestiona <b>MútuaTerrassa</b></li> <li>• Facilitar sistemes que permetin la recollida de dades de incidents produïts en l'àmbit sanitari relacionats amb la seguretat dels pacients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporació del <b>SINASP</b> en la intranet de <b>MútuaTerrassa</b>, Mutua.net, (sistema de notificació i aprenentatge per a la seguretat del pacient). Sistema proposat pel Ministeri de Sanitat en el Pla de Qualitat del Sistema Nacional de Salut.</li> <li>• Enfocament i monitorització en tres àmbits: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Errors en la medicació</li> <li>• Caigudes</li> <li>• Infeccions</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunions periòdiques (actes) del Comitè tècnic de seguretat del pacient</li> <li>• Enquesta a més de 200 pacients per evitar els factors de risc i conèixer la seva opinió, i establir paràmetres de comparació amb altres centres (estudi iniciat no finalitzat)</li> </ul>
2	Protegir als <b>professionals sanitaris</b> de <b>MútuaTerrassa</b> contra la violència	Facilitar la notificació d'incidents als professionals	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporació de la <b>notificació automatitzada d'incidents</b> en la intranet de <b>MútuaTerrassa</b>, Mutua.net</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguiment de les notificacions per part del Servei de prevenció</li> </ul>

## Principi 02. Seguiment de les iniciatives 2/2

Nº	Objectius	Iniciatives	Accions	Seguiment 2012
3	Promoure la sensibilització a la població sobre la violència de gènere	Campanyes de sensibilització a la població en general	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I Jornada sobre la violència de gènere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorització de situacions de risc de violència de gènere a pacients de <b>MútuaTerrassa</b>.</li> <li>• Actuacions en urgències en casos de violència de gènere 2012: 56</li> </ul>
4	Protegir als mutualistes de <b>MútuaTerrassa</b> assegurances en situació de desocupació o incapacitat laboral temporal.	Creació d'un fons social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fons social de reemborsament de quotes. Creació amb efecte a gener 2013, d'un fons social per valor de 50.000 Euros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inici de la iniciativa</li> </ul>



---

## Principi 03

*“Les empreses han de facilitar la **llibertat d’afiliació** i el reconeixement efectiu del **dret a la negociació col·lectiva**”*

## Principi 03. **Mútua**Terrassa facilita la llibertat d'afiliació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva

1/2

### Dades característiques de MútuaTerrassa

- **3.743** professionals
- **155** representants sindicals
- **20** Comitès d'empresa
- **11** delegats de personal
- **17** delegats sindicals
- **1** conveni col·lectiu específic

**Les bones pràctiques empresarials de l'entitat es manifesten en actuacions transparents**, també en relació als agents socials sempre respectant els Estatuts dels treballadors.

## Principi 03. **Mútua**Terrassa facilita la llibertat d'afiliació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva

2/2

### Polítiques

- A més de les polítiques mencionades en els apartats dels Principis 01 i 02, les polítiques que garanteixen el principi 03 del Pacte Global de les Nacions Unides queden reflectides en:
  - Els drets i les obligacions que afecten a la relació laboral i que estan recollits en l'Estatut dels treballadors

### Objetivos

1. Garantir el compliment de l'Estatut dels Treballadors, afavorint el diàleg fluid amb els representants dels treballadors de **Mútua**Terrassa i facilitant la llibertat d'afiliació i la negociació col·lectiva

# Convenis

EMPRESA	CENTRE	CONVENI COL·LECTIU D'APLICACIÓ	CODI CONVENI
<b>UEN ASSISTENCIAL</b>			
MútuaTerrassa MPS a Prima Fixa	Tots els centres	<a href="#">Conveni Col·lectiu de Mútua Terrassa (2009-2011)</a>	803122
Egarmatic SA	Clínica Privada MútuaTerrassa	<a href="#">Conveni Col·lectiu Sanitat Privada de Catalunya (2012-2013)</a>	7900815
Centre de Tecnologia Diagnòstica SA	Centre de Tecnologia Diagnòstica SA	<a href="#">Conveni Col·lectiu Sanitat Privada de Catalunya (2012-2013)</a>	7900815
<b>UEN SOCIOSANITARIA</b>			
Fundació Vallparadis FPC	Residències i centres de dia per a l'atenció de Gent Gran de persones amb discapacitat psíquica severa	<a href="#">Conveni Marc Estatal de serveis d'atenció a les persones dependents i desenvolupament de la promoció de l'autonomia personal (2012-2013)</a>	9910825
Fundació l'Espluga FPC		<a href="#">Viè CONVENI residències disminuïts (2010-2013)</a>	7901195
Fundació Vallparadis FPC	Centres Sociosanitaris	<a href="#">Conveni Col·lectiu dels centres sociosanitaris i/o salut mental de Catalunya amb activitat concertada amb el Servei Català de la Salut (2007-2009)</a>	4300892
<b>UEN LOGISTICA</b>			
Axioma Solucions Integrals i Serveis de Suport Sanitari, SA	Parc Logístic de Salut	<a href="#">Conveni Col·lectiu de treball d'àmbit de la comunitat autònoma de Catalunya per al sector de bugaderies industrials (2007-2010)</a>	7900905
	Central Hospital de Guipúzkoa	<a href="#">Conveni Col·lectiu per als establiments sanitaris d'hospitalització, clíniques mèdico-quirúrgiques i de diagnòstic de Guipúzkoa (1999-2000)</a>	
Siesa SA	Central Hospital de Denia	<a href="#">Conveni Col·lectiu d'àmbit provincial d'Establiments d'Hospitalització i Assistència de la província d'Alacant (1992-1993)</a>	
<b>UEN ASSEGUADORA</b>			
MútuaTerrassa MPS a Prima Fixa		<a href="#">Conveni Col·lectiu de Mútua Terrassa (2009-2011)</a>	803122
Top assessorament i gestió corredoria d'assegurances, SA		<a href="#">Conveni Col·lectiu d'àmbit estatal per a les entitats d'Assegurances, Reassegurances i Mútues d'Accidents de treball (2008-2011)</a>	9904625

## Principi 03. Seguiment de les iniciatives

Nº	Objectius	Iniciatives	Accions	Seguiment 2012
1	Garantir el compliment de l'Estatut dels Treballadors, afavorint el diàleg fluid amb els representants dels treballadors de <b>MútuaTerrassa</b> i facilitant la llibertat d'afiliació i la negociació col·lectiva	Facilitar les eines i recursos apropiats per garantir el compliment de l'estatut dels treballadors en aquests aspectes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporació dels <b>convenis col·lectius vigents</b> a la intranet de <b>MútuaTerrassa</b>, Mútua.net</li> <li>• Facilitar espais físics per al desenvolupament de les funcions dels representants dels treballadors</li> <li>• Facilitar els canals per a la comunicació de la informació que generen els representants dels treballadors (plafons informatius)</li> <li>• Respectar l'alliberació de temps per part dels representants sindicals</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunions periòdiques, ordinàries i extraordinàries per part de la direcció de recursos humans amb els representants sindicals (actes i acords signats)</li> <li>• Negociacions, pla de comunicació i abordatge ERO temporal iniciat al setembre 2011</li> <li>• Pla de minimització implantació ERO any 2012</li> </ul>

---

## Principi 04

*“Les empreses han d’eliminar tota forma de **treball forçós** o realitzat sota coacció”*

## Principi 04. MútuaTerrassa no permet el treball forçós o realitzat sota coacció

1/2

### Principals magnituds 2012

Considerant les característiques de les diferents activitats que desenvolupa **MútuaTerrassa**, com a entitat de serveis el principal actiu són els professionals i, des dels inicis de l'entitat ens hem preocupat per la salut dels nostres professionals, la seva seguretat i el confort en el seu lloc de treball.

A tall d'exemple d'aquesta tasca detallem algunes actuacions i seguiment que realitza el servei de prevenció de l'entitat.

- Avaluacions de les condicions laborals en **15 centres de treball** de **MútuaTerrassa**
- **Formació** en activitats de prevenció laboral a **446 professionals**
- **193 mesures de control de riscos laborals** (seguretat, higiene, ergonomia)
- **86 accidents** de treball amb baixa
- **1.876 reconeixements mèdics**
- **670** vacunacions

Destacar també altres aspectes que es gestionen de forma molt precisa, com és l'**absentisme**. L'**absentisme mig per l'any 2012** es situa en el **3,49 %**).

Ja des dels seus inicis en la nostra missió com a mutualitat de previsió social, **MútuaTerrassa** es preocupa per la salut dels seus professionals, la seva seguretat i el confort en el seu lloc de treball.

Per altra banda, l'entitat facilita als seus professionals la **conciliació de la vida personal, familiar i laboral** més enllà de la normativa legal.

## Principi 04. MútuaTerrassa no permet el treball forçós o realitzat sota coacció

2/2

Polítiques	Objectius
<ul style="list-style-type: none"><li>• A més de les polítiques mencionades en els apartats dels Principis 01-03, les polítiques que garanteixen el principi 04 del Pacte Global de les Nacions Unides queden reflectides en:<ul style="list-style-type: none"><li>– Segons l'exposició de motius de la llei 31/1995 de prevenció de riscos laborals, entenem que la prevenció és un objectiu prioritari de la nostra empresa, i només es pot aconseguir si s'integra en totes les activitats.</li><li>– Política de gestió de l'absentisme</li><li>– Política de conciliació professional</li><li>– Política de desenvolupament professional</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vigilar per la seguretat i la salut dels treballadors, assessorant als comandaments dels centres, als treballadors i als seus representants per a assolir un nivell adequat de protecció.</li><li>• Afavorir la conciliació de la vida personal, familiar i laboral dels treballadors.</li><li>• Minimitzar l'absentisme laboral i identificar les seves causes.</li><li>• Impulsar el desenvolupament professional i la promoció interna.</li><li>• Afavorir la comunicació interna</li></ul>



# Principi 04. Seguiment de les iniciatives 1/3

Nº	Objectius	Iniciatives	Accions	Seguiment 2012
1	La seguretat i la salut dels treballadors, assessorant als comandaments dels centres, als treballadors i als seus representants per assolir un nivell adequat de protecció	<p><b>MútuaTerrassa</b> disposa d'un <b>Servei Mancomunat de Prevenció de Riscos Laborals</b>, el qual pertany a la Direcció de Recursos Humans</p> <p>Definició de la <b>política preventiva</b> de <b>MútuaTerrassa</b> l'any 2003</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaluacions de riscos dels diferents centres de treball.</li> <li>• Proposta, control i verificació de la implantació de mesures preventives/correctives amb l'objectiu d'eliminar o evitar riscos.</li> <li>• Redacció i implantació dels Plans d'Emergència: Guia d'actuació en cas d'emergència</li> <li>• Investigacions d'accidents de treball i malalties professionals.</li> <li>• Formació i informació als treballadors sobre riscos laborals : Normes bàsiques de prevenció de riscos laborals 2007</li> <li>• Participació en els diferents Comitès de Seguretat i Salut.</li> <li>• Vigilància de la salut en funció dels riscos detectats.</li> <li>• Promoció de la salut mitjançant campanyes de vacunació i hàbits de vida saludable.</li> <li>• Atenció de les diferents consultes, tant dels comandaments dels centres, com dels treballadors i els seus representants, pel que fa a Prevenció de Riscos Laborals.</li> </ul>	<p>Enquesta de satisfacció al lloc de treball a la unitat estratègica sociosanitària</p> <p>Avaluació psicosocial als diferents centres de treball</p> <p><b>2012:</b>  <b>Nombre d'accidents laborals amb incapacitació laboral temporal: 86</b></p>

## Principi 04. Seguiment de les iniciatives 2/3

Nº	Objectius	Iniciatives	Accions	Seguiment 2012
2	Afavorir la conciliació de la vida personal, familiar i laboral dels treballadors	Pla de <b>conciliació</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incorporació progressiva de les mesures de conciliació de la vida personal, familiar, laboral establertes en els diferents convenis col·lectius de <b>MútuaTerrassa</b>: excedències, permisos, reduccions de jornada, flexibilitat horària</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de sol·licituds i respostes</li> </ul>
3	Impulsar el desenvolupament professional, la docència i la recerca	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pla de <b>formació continuada</b></li> <li><b>Campus</b> Universitari de Salut <b>MútuaTerrassa</b> i edifici docent</li> <li><b>Fundació per a la Docència i la Recerca</b> <b>MútuaTerrassa</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programes de formació globals i específics</li> <li>Pressupostos vinculats a aquests programes</li> <li>Habilitació 1.200 m² d'espais i instal·lacions per l'activitat docent a <b>MútuaTerrassa</b> (edifici docent inaugurat l'any 2010)</li> <li>Acords i convenis de col·laboració amb 35 entitats universitàries</li> <li>Difusió (intranet) de totes les accions formatives (internes i externes) que es realitzen a <b>MútuaTerrassa</b></li> <li>Planificació de la utilització de les sales de l'Edifici docent</li> <li>Pla de qualitat docent de <b>MútuaTerrassa</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pressupost anual</li> <li>Accions de formació anuals</li> <li>Nombre de professionals que han rebut formació anualment</li> <li>Nombre d'alumnes aollits anualment a <b>MútuaTerrassa</b></li> <li>Acreditacions MIR</li> <li>Estudi d'ocupació de les sales de l'edifici docent</li> <li>Creació d'unitats docents multiprofessionals (UDM): Subcomissió docent d'infermeria</li> </ul>

## Principi 04. Seguiment de les iniciatives 3/3

Nº	Objectius	Iniciatives	Accions	Seguiment 2012
4	Afavorir la promoció interna	Criteris de <b>recruiting</b>	• Difusió interna (intranet) de les noves convocatòries de places i els requeriments d'accés	• Places noves cobertes internament
5	Minimitzar l'absentisme laboral	Comitè de seguiment <b>d'absentisme</b>	• Avaluacions periòdiques i estudi de les causes	• Avaluacions i propostes de millora • 2012: Taxa mitja d'absentisme laboral: 3,49%
6	Afavorir la comunicació interna	<b>Intranet</b> recursos humans	• Incorporar la informació de nòmines i d'interès al professional mitjançant accés a Internet	• Accés intranet recursos humans

---

## Principi 05

*“Les empreses no han de permetre el **treball infantil**”*

## Principi 05. MútuaTerrassa recolza l'eradicació del treball infantil en el seu àmbit d'influència

1/2

### L'atenció del nen a MútuaTerrassa 2012

MútuaTerrassa disposa de serveis i estructures diferenciades per l'atenció del nen, als Centres d'Atenció Primària (CAP's) i a l'Hospital Universitari (HUMT). També disposa d'una unitat d'hospital de dia per l'atenció dels adolescents amb trastorns de l'alimentació.

**Els diferents dispositius d'atenció pediàtrica a MútuaTerrassa han atès durant l'any 2012:**

- **22.942** nens a urgències
- **1.585** nens en les unitats d'hospitalització (serveis de pediatria, cirurgia pediàtrica i neonatologia)
- **23.948** atencions ambulatories (totals entre l'HUMT i els CAPs):
  - **6.659** HUMT
  - **3.226** CAP's
  - **14.063** Salut Mental Infantil (CAPS)
- Atenció a la mare i al nadó corresponent a l'activitat obstètrica i de neonatologia:
  - **1.773** parts
  - **1.819** nadons

Com a Mutualitat de previsió social i entitat integrada a la Xarxa Hospitalària d'Utilització Pública **els infants són objecte d'una cura i una atenció especial a MútuaTerrassa, seguint les observacions marcades per les Nacions Unides en la declaració dels drets dels infants, de 1959, i en la Convenció dels drets dels infants de 1989.**

L'any 2011, l'Hospital de Dia d'Adolescents (HDA) es va adherir a la proposta "SENSIBILITZACIÓ PELS DRETS HUMANS" que organitzava la COMISSIÓ DE DEFENSA DELS DRETS HUMANS del Col·legi d'Advocats de Terrassa, juntament amb la Síndica de Greuges de Terrassa

## Principi 05. MútuaTerrassa recolza l'eradicació del treball infantil en el seu àmbit d'influència

2/2

### Polítiques

- A més de les polítiques mencionades en els apartats dels Principis 01-04 les polítiques que garanteixen el principi 05 del Pacte Global de les Nacions Unides queden reflectides en:
  - El dret a la prevenció, la protecció i la promoció de la salut i a l'atenció sanitària. Article 44. Llei 14/2010 del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.
  - La protecció pública relativa als maltractaments a infants i adolescents. Títol IV . Llei 14/2010 del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.

### Objectius

1. Contribuir a l'eradicació del treball infantil en el seu àmbit d'influència.
2. Ser proactius en la identificació i atenció dels nens maltractats.
3. Ser proactius amb les dones embarassades en risc d'exclusió social.

## Principi 05. Seguiment de les iniciatives

Nº	Objectius	Iniciatives	Accions	Seguiment 2012
1	L'eradicació del treball infantil en el seu àmbit d'influència	No hi ha iniciatives específiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explícites en la contractació laboral de personal intern i en la incorporació de professionals d'empreses externes</li> </ul>	
2	Participar activament en la identificació i atenció dels nens maltractats	Constitució de la <b>unitat funcional d'atenció al nen maltractat</b> (UFAIM) l'any 2000	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantir els protocols d'actuació en casos de maltractament, pel que fa referència a la determinació de la situació d'urgència, l'abordatge diagnòstic i el pla d'intervenció, la intervenció assistencial i les actuacions administratives</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigència de l'UFAIM</li> <li>• Nombre de notificacions efectuades per part de l'UFAIM</li> </ul> <p>➤ L'any 2012 es van notificar 25 casos</p>
3	Ser proactius amb les dones embarassades en risc d'exclusió social	Acompanyament a les embarassades amb alt risc sociosanitari	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantir els protocols d'actuació per part de la Unitat de Treball Social</li> </ul>	<p>➤ L'any 2012 es van atendre 10 gestants amb una edat mitja de 27 anys</p>

---

## Principi 06

*“Les empreses han d’impedir les **pràctiques de discriminació en el treball i l’ocupació**”*



## Principi **06**. **MútuaTerrassa** vigila per la **no discriminació en el treball i l'ocupació**

1/2

### Dades diferencials **MútuaTerrassa 2012**

A **MútuaTerrassa** treballen **3.743** persones:

**2.968** són dones (un 79%)

**270** persones són de nacionalitat estrangera, amb procedència de 29 països diferents.

**65** persones són discapacitades.

La distribució de dones en els equips de direcció de **MútuaTerrassa**:

- **42%** en la Junta Directiva
- **17%** en el Comitè Executiu de Direcció
- **18%** total de dones directives (en els equips de direcció de tots els centres)
- **50%** dones en els quadres de comandament.

Hem contribuït en la formació pràctica de grau i postgrau de **1.077** estudiants de diferents disciplines i universitats.

Amb l'objectiu d'adaptar-nos a les noves realitats globals, socials i culturals, **MútuaTerrassa** ha incorporat en el seu **model de relacions laborals i de gestió empresarial la igualtat d'oportunitats entre homes i dones, la gestió de la diversitat social i cultural.**

També ens preocupem per la **integració i la inserció laboral de les persones amb discapacitat i en situacions d'exclusió social.**

## Principi 06. MútuaTerrassa vigila per la **no discriminació en el treball i l'ocupació** 2/2

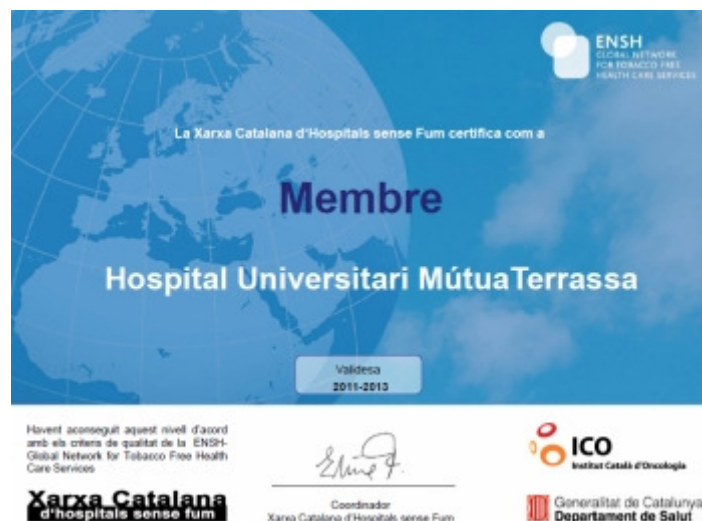
Polítiques	Objectius
<ul style="list-style-type: none"><li>A més de les polítiques mencionades en els apartats dels Principis 01-05, les polítiques que garanteixen el principi 06 del Pacte Global de les Nacions Unides queden reflectides en:<ul style="list-style-type: none"><li>Política d'igualtat de gènere segons la <i>Llei d'Igualtat (LOI 3/2007)</i></li><li>Política d'equitat laboral i no discriminació per raons d'origen geogràfic.</li><li>Política d'integració de les persones amb discapacitat (LISMI).</li><li>Política d'inserció laboral.</li></ul></li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>Garantir la igualtat d'oportunitats i eliminar els obstacles que puguin impedir una participació equilibrada de dones i d'homes en totes les ocupacions i les jerarquies de <b>MútuaTerrassa</b>.</li><li>Participar en el programa de serveis de mesures penals alternatives (CIRSO), en col·laboració amb el Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya.</li><li>Fomentar la integració laboral de persones amb discapacitat.</li></ol>

## Principi 06. Seguiment de les iniciatives

Nº	Objectius	Iniciatives	Accions	Seguiment 2012
1	Garantir la igualtat d'oportunitats i eliminar els obstacles que puguin impedir una participació equilibrada de dones i homes en totes les ocupacions i les jerarquies	Pla d'igualtat de <b>MútuaTerrassa</b>	<p>Els àmbits d'actuació del Pla d'igualtat d'oportunitats entre dones i homes són:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Representativitat de les dones i els homes</li> <li>– Accés, selecció, promoció i desenvolupament</li> <li>– Condicions laborals</li> <li>– Conciliació de la vida laboral, personal i familiar</li> <li>– Assetjament sexual per raons de sexe i violència masclista</li> <li>– Prevenció de riscos laborals amb perspectiva de gènere</li> <li>– Ús no sexista ni androcèntric de les imatges i els llenguatges</li> <li>– Estratègia i organització interna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desplegament del pla d'igualtat en els diferents centres de treball de <b>MútuaTerrassa</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤2011: s'implanta en dues empreses</li> <li>➤2012: s'implanta en una empresa</li> </ul> </li> <li>• Representativitat de les dones en els diferents àmbits de responsabilitat de <b>MútuaTerrassa</b></li> </ul>
2	Participar en el programa de serveis de mesures penals alternatives (CIRSO)	Protocol de col·laboració amb el Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya	<p>Execució i seguiment del protocol de col·laboració:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procés de selecció en funció dels criteris d'adequació</li> <li>• Identificació de les activitats a dur a terme</li> <li>• Criteris d'anonimat</li> <li>• Seguiment i avaluació</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguiment i vigència del programa <ul style="list-style-type: none"> <li>➤2012: sense candidats</li> </ul> </li> </ul>
3	Fomentar la integració laboral de persones amb discapacitat	Pla d'integració de persones amb discapacitat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantir la incorporació laboral de persones amb discapacitat en aquells llocs de treball que puguin assumir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de persones amb discapacitat amb contracte laboral <ul style="list-style-type: none"> <li>➤2012: 65 persones</li> </ul> </li> </ul>

## Principi 07

*“Les empreses han de tenir un **enfocament preventiu** que afavoreixi el medi ambient”*



## Principi 07. **MútuaTerrassa afavoreix** la Prevenció del medi ambient

1/2

La Llei 10/1991 del 10 de maig publicada al DOGC, núm. 1441 prohibeix taxativament fumar en els centres sanitaris

- **MútuaTerrassa** com a entitat de prestació de serveis sanitaris és sensible a preservar la salut dels seus treballadors i usuaris. L'any 2001 va entrar en un procés per tal de convertir-se en “**Entitat Sense Fum**”, que es va iniciar als Centres d'Atenció Primària i que finalitzava l'any 2005. **MútuaTerrassa** és membre de la Xarxa Catalana d'Hospitals sense Fum (XCHsF) <http://www.xchsf.com/>
- Es va constituir un grup de treball amb representants de diversos àmbits professionals amb el consens del Comitè de Salut Laboral i es van promoure una sèrie d'accions de divulgació i sensibilització.
- Es van oferir, a qui ho sol·licités, les Unitats d'Ajuda al fumador.

**MútuaTerrassa** és una entitat sensible a preservar la salut dels seus treballadors i usuaris. Per aquest motiu l'any 2001 va iniciar un procés de sensibilització i suport per esdevenir **Entitat sense fum**

L'any 2011 **MútuaTerrassa** esdevé membre de la Xarxa Catalana d'Hospitals sense fum

## Principi 07. **MútuaTerrassa afavoreix** la Prevenció del medi ambient

2/2

Polítiques	Objectius
<ul style="list-style-type: none"><li>• Constitució d'un grup de treball amb representants de diversos àmbits professionals amb el consens del Comitè de Salut Laboral, per tal de promoure accions de difusió, sensibilització i avaluació.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acomplir la Llei 10/1991 del 10 de maig que prohibeix fumar als centres sanitaris</li><li>• Preservar la salut dels seus professionals i usuaris</li></ul>

## Principi 07. Seguiment de les iniciatives

Nº	Objectius	Iniciatives	Accions	Seguiment 2012
1	Acomplir la Llei 10/1991 del 10 de maig que prohibeix fumar als centres sanitaris	Senyalització de la nova Llei 42/2010 del 30 de desembre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acte presentació a la Sala d'Actes de <b>MútuaTerrassa</b></li> <li>• Distribució d'una enquesta i posterior avaluació de resultats</li> <li>• En data 15 d'abril de 2005, <b>MútuaTerrassa</b> es declara <b>Entitat sense fum</b> (no es pot fumar en cap instal·lació de l'entitat)</li> <li>• Creació d'imatge de la Campanya de sensibilització</li> <li>• Senyalització de tots els centres i repartiment de targetes dissuasòries</li> <li>• S'ofereix ajuda per deixar de fumar a les Unitats d'Ajuda al fumador</li> <li>• Informació en revista "Mútua Comunicació" març 2005</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguiment i vigència de les accions</li> </ul>
2	Preservar la salut dels seus professionals i usuaris	Grup de Treball per la Campanya de deshabituació al Tabaquisme per al personal de <b>MútuaTerrassa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pòsters informant que s'aplicaran sancions a qui no compleixi la llei</li> <li>• El personal es podrà adreçar al Servei de Prevenció de Riscos Laborals o al Centres d'Atenció Primària per sol·licitar ajuda per deixar de fumar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguiment i vigència del programa de difusió i ajuda</li> <li>➤ 2012: nova campanya de sensibilització</li> </ul>

---

## Principi 08

*“Les empreses han d’emprendre les iniciatives que **promoguin una major responsabilitat ambiental**”*



## Principi 08. **Mútua**Terrassa impulsa les iniciatives que promouen una major responsabilitat ambiental

1/2

### Dades característiques de la nostra entitat

- Pel desenvolupament de les diferents activitats, **Mútua**Terrassa és responsable de la gestió de les instal·lacions, la seguretat i l'impacte mediambiental dels **36 edificis** que gestiona. Estem parlant d'una superfície construïda de **112.000 m²**.
- La major part d'aquests edificis estan ubicats en nuclis urbans, cap dels quals no es troba vinculat a espais protegits i l'impacte sobre la biodiversitat és nul.
- El funcionament d'aquests edificis està relacionat al tipus d'activitat que es desenvolupa en cadascun d'ells, i als horaris de funcionament, que en una bona parts d'ells és de **365 dies/any 24 hores**. Tot això es tradueix en un consum important de materials i d'energies.

La política mediambiental de **Mútua**Terrassa està basada en l'estalvi energètic, en la gestió del control del consum de materials, en la minimització dels residus i en el respecte per l'entorn en el que desenvolupem la nostra activitat.

## Principi 08. **Mútua**Terrassa impulsa les iniciatives que promouen una major responsabilitat ambiental

2/2

Polítiques	Objectius
<ul style="list-style-type: none"><li>• A més de les polítiques mencionades en els apartats dels Principis 01-07, les polítiques que garanteixen el principi 08 del Pacte Global de les Nacions Unides queden reflectides en:<ul style="list-style-type: none"><li>– Política de sostenibilitat per al manteniment, adequació dels edificis existents i dels de nova construcció.</li><li>– Adequació a la legislació vigent sobre els criteris de sostenibilitat dels edificis CTE (Código Técnico de Edificación) i Decret d'Ecoeficiència.</li><li>– Política d'estalvi energètic.</li><li>– Política de gestió de residus</li></ul></li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Implantar de forma progressiva bones pràctiques ambientals que es tradueixin en:<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Reduir el consum de recursos naturals i matèries primeres amb el conseqüent estalvi</li><li>✓ Minimitzar els impactes ambientals</li></ul></li><li>2. Instaurar criteris de sostenibilitat per al manteniment, adequació dels edificis existents i dels de nova construcció</li></ol>

## Principi 08. Seguiment de les iniciatives 1/2

Nº	Objectius	Iniciatives	Accions	Seguiment 2012
1	<p>Implantar de forma progressiva bones pràctiques ambientals que es tradueixin en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reduir el consum de recursos naturals i matèries primeres amb el conseqüent estalvi</li> <li>✓ Minimitzar els impactes ambientals</li> </ul>	<p>Propostes concretes en els diferents àmbits: consum d'aspectes materials, consum i gestió d'energia, enllumenat d'interiors i exteriors, climatització, gestió de l'aigua i emissió de residus</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recomana la disminució de l'ús del paper i fomentar el treball en xarxa.</li> <li>• Substituir les bombetes incandescent i halògenes per làmpades de fluorescent compacte, tubs fluorescents o bombetes de baix consum.</li> <li>• Aprofitar el màxim l'ús de la llum natural i evitar els elements que l'obstaculitzin</li> <li>• Promoure l'apagament de llums de tots els espais interiors quan s'abandonin les dependències</li> <li>• Mantenir els edificis dins la temperatura de confort: 20-21°C a l'hivern i 25°C a l'estiu</li> <li>• Instal·lar progressivament aixetes amb temporitzadors o aixetes amb detecció per infrarojos, cisternes amb interrupció de la descàrrega o cisternes amb doble descàrrega</li> <li>• Propostes concretes per la utilització de productes de neteja respectuosos amb el medi ambient</li> <li>• Segmentació i recollida selectiva dels residus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pla d'objectius anual per part de la direcció de serveis generals i quadre de comandament de seguiment</li> </ul>

## Principi 08. Seguiment de les iniciatives 2/2

Nº	Objetius	Iniciatives	Accions	Seguiment 2012
2	Instaurar criteris de sostenibilitat pel manteniment i adequació dels edificis existents i dels de nova construcció	Propostes concretes en els diferents àmbits: consum d'aspectes materials, consum i gestió d'energia, il·luminació d'interiors i exteriors, climatització, gestió de l'aigua i emissió de residus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporació d'estàndards de sostenibilitat en els edificis que gestiona <b>MútuaTerrassa</b>. Elaboració d'una guia amb la col·laboració de l'Institut Cerdà.</li> <li>• Promoure la construcció d'un hospital sostenible. Plec de condicions i concurs de l'Hospital Vicente Ferrer. (Hospital Rubí-Sant Cugat). L'any 2011: finalització projecte. No construcció</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posta en marxa progressiva de les iniciatives en les reformes i pla director de l'Hospital Universitari <b>MútuaTerrassa</b></li> <li>• Adequació i remodelació dels espais de l'edifici del carrer Sant Antoni 39 com a Edifici Docent</li> <li>• Adequació i obertura Hospital de dia oncològic i Hospital de dia mèdic HUMT (2012)</li> <li>• Adequació, reforma i obertura unitat d'hospitalització semi-intensius planta 5ª HUMT (2012)</li> </ul>

---

## Principi 09

*“Les empreses han d’afavorir el desenvolupament i la difusió de les **tecnologies respectuoses amb el medi ambient**”*

## Principi 09. MútuaTerrassa afavoreix el desenvolupament i la difusió de les tecnologies respectuoses amb el medi ambient 1/2

### Dades característiques del nostre entorn 2012

- L'activitat de logística sanitària **processa anualment 900.000 (3.800 al dia) "packs" de material sanitari estèril** per a l'Hospital Universitari MútuaTerrassa i altres centres de la mateixa entitat, però també dona servei a hospitals i centres sanitaris de Catalunya i Espanya. Es **tracten 60.000 packs/any (240 packs/dia)** de cobertura quirúrgica.
- Com a conseqüència de l'increment del número d'infeccions en les àrees quirúrgiques, a l'abril del 2006, es va aprovar la normativa UNE-EN 13.795 d'obligada adopció en els països membres de la Unió Europea. Aquesta norma modifica els requeriments del material tèxtil per a la utilització quirúrgica limitant l'ús del teixit de cotó emprat habitualment per a la cobertura del camp quirúrgic i per a les bates i vestuari dels professionals.
- Les diferents unitats estratègiques de negoci i les funcions corporatives consumeixen volums molt significatius de documentació en paper.

La política mediambiental de MútuaTerrassa està basada en l'estalvi energètic, en la gestió del consum de materials, en la minimització dels residus i en el respecte per l'entorn en el que desenvolupem la nostra activitat. Així com implementar polítiques que afavoreixin la sostenibilitat en el desenvolupament de les nostres activitats

## Principi 09. **Mútua**Terrassa afavoreix el desenvolupament i la difusió de les tecnologies respectuoses amb el medi ambient 2/2

Polítiques	Objectius
<ul style="list-style-type: none"><li>A més de les polítiques mencionades en els apartats dels Principis 01-08, les polítiques específiques que garanteixen el principi 09 del Pacte Global de les Nacions Unides queden reflectides en:<ul style="list-style-type: none"><li>El desenvolupament de tecnologies respectuoses amb el medi ambient</li></ul></li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>Incorporar en el mercat un teixit quirúrgic reutilitzable que garanteixi els requeriments de la normativa UNE-EN 13.795, com a alternativa als teixits quirúrgics d'un sol ús.</li><li>Informatització de la informació clínica i la imatge mèdica de la totalitat de Centres d'Atenció Primària i de l'Hospital Universitari <b>Mútua</b>Terrassa.</li><li>Facilitar les transaccions i la informació de <b>Mútua</b>Terrassa asseguradora on-line per als nostres assegurats, corredors i futurs clients</li></ol>

## Principi 09. Seguiment de les iniciatives 1/2

Nº	Objectius	Iniciatives	Accions	Seguiment 2012
1	Incorporar en el mercat sanitari un teixit quirúrgic reutilitzable que garanteixi els requeriments de la normativa UNE-EN 13.795, com a alternativa als teixits quirúrgics d'un sol ús	Desenvolupar una solució (STERIPAK) en el mercat de productes sanitaris en l'àmbit quirúrgic respectuós amb el medi ambient	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establir les aliances amb els implicats en el desenvolupament del producte (medica by sedatex)</li> <li>• Provar el producte incorporant especificacions dels clients finals i personalitzar el producte per tipologia d'intervenció quirúrgica</li> <li>• Anàlisi del cicle de vida comparatiu de teixits quirúrgics reutilitzables i d'un sol ús mitjançant la normativa ISO 14.040:2006 Environmental Management Life Cycle Assessment-Principles and framework (inèdit innovació) i l'Institut de Ciència i Tecnologia Ambientals-UAB</li> <li>• Incorporar valor afegit al producte i introducció d'una nova solució provada al mercat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evolució del número de "packs" del producte Steripak® de material estèril servit anualment</li> </ul> <p>➤2012: cobertura quirúrgica 60.000 packs /any ( 240 packs/dia)</p>



## Principi 09. Seguiment de les iniciatives 2/2

Nº	Objectius	Iniciatives	Accions	Seguiment 2012
2	Informatització de la informació clínica i la imatge mèdica de la totalitat de Centres d'Atenció Primària i de l'Hospital Universitari <b>MútuaTerrassa</b> .	Generalització de la utilització dels sistema d'informació de salut complementat amb la Història Clínica compartida de Catalunya, la recepta electrònica i el sistema de digitalització i consulta d'imatges radiològiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desplegament projecte HIS</li> <li>• Projecte de digitalització de la imatge mèdica en col·laboració amb l'Hospital de Martorell i el Departament de Salut (2010)</li> <li>• Informatització progressiva d'informació clínica generada en altres sistemes (EMG, ECG...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disminució de la impressió de les imatges radiològiques</li> <li>• Evolució del nombre d'usuaris interns a la informació clínica disponible en la xarxa</li> <li>• Disminució de la generació d'informació clínica en paper</li> </ul>
3	Facilitar les transaccions i la informació de <b>MútuaTerrassa</b> asseguradora on-line per als nostres assegurats, corredors i futurs clients	Incorporació de noves funcionalitats al Web	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporació dels tarificadors dels productes Mútua Protecció i tota la gamma de Mútua Salut.</li> <li>• També s'ha incorporat el nou "Espai Salut" un apartat d'informació i consells pràctics per a la salut de l'assegurat o associat.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disminució de la generació d'informació en paper</li> <li>• Disminució progressiva en l'edició de fulletons informatius i comercials</li> </ul>

---

## Principi 10

*“Les empreses han de treballar **contra la corrupció** en totes les seves formes incloses l’extorsió i el suborn”*

## Principi 10. Els òrgans de govern de **MútuaTerrassa** vigilen contra la corrupció en la gestió de les diferents activitats que desenvolupa

1/2

### Principals magnituds econòmiques 2012

- Ingressos anuals : **234 M€**
- El nostre client principal: **85%** ingressos procedents del sector públic
- Excés de marge de solvència : **80 M€**
- Inversions en equipaments i instal·lacions: **4,4 M€**
- Gestió automatitzada de **12.000 articles** i **20.000 referències** de material de consum sanitari
- Servei de logística sanitària a **85 clients** (hospitals i centres sociosanitaris)

L'entitat **rendeix comptes de la seva activitat** als diferents òrgans de govern i a l'administració, i es sotmet periòdicament a auditories realitzades per òrgans independents

# Principi 10. Els òrgans de govern de **MútuaTerrassa** vigilen contra la corrupció en la gestió de les diferents activitats que desenvolupa

2/2

Polítiques	Objectius
<ul style="list-style-type: none"> <li>A més de les polítiques mencionades en l'apartat dels Principi 01-09, les polítiques específiques que garanteixen el principi 10 del Pacte Global de les Nacions Unides queden reflectides en: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Seguiment mensual dels comptes de gestió de les diferents empreses de l'entitat</li> <li>– Política d'inversions</li> <li>– Aprovació i seguiment pressupostari anual</li> <li>– Auditories anuals externes</li> <li>– Política de compres</li> <li>– Política farmacoterapèutica internivell</li> <li>– Adopció dels models de qualitat EFQM (European Foundation for Quality Management) i la certificació ISO 9001:2000</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promoure la compra responsable garantint la qualitat (ètica i transparència) dels diferents processos que gestiona el departament de compres de <b>MútuaTerrassa</b>.</li> <li>Unificar criteris en la selecció d'aquells fàrmacs que s'utilitzen en els diferents àmbits assistencials, tot fomentant actituds de consens en la pràctica mèdica i reduint el grau de variabilitat entre facultatius, amb la finalitat d'aconseguir la màxima eficiència possible en la utilització dels recursos sanitaris.</li> <li>Garantir la qualitat dels processos de gestió i operatius de les diferents unitats estratègiques de negoci i funcions corporatives.</li> <li>Reafirmar la transparència en la gestió econòmico-financera de <b>MútuaTerrassa</b>.</li> <li>Preservar la governança de l'entitat no cedint a les extorsions internes i/o externes.</li> </ul>

# Principi 10. Seguiment de les iniciatives 1/4

Nº	Objectius	Iniciatives	Accions	Seguiment 2012
1	Garantir <b>la qualitat</b> (ètica i transparència) dels diferents processos que gestiona el departament de compres de <b>MútuaTerrassa</b>	Garantir la qualitat dels processos de compres de <b>MútuaTerrassa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acreditació Norma UNE-EN ISO 9001-2008</li> <li>• Elaboració del catàleg unificat de proveïdors de <b>MútuaTerrassa</b></li> <li>• Elaboració del catàleg unificat de productes de <b>MútuaTerrassa</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguiment auditories periòdiques internes i externes</li> <li>• Estandardització dels processos de compres mitjançant l'ERP Deister</li> <li>• Portal del proveïdor per a l'accés a l'estat i evolució de les factures emeses, també per a la visualització dels concursos</li> </ul>
2	Unificar els criteris <b>farmacoterapèutics</b> a <b>MútuaTerrassa</b>	Establir un sistema de guia actualitzat per a la prescripció de fàrmacs a <b>MútuaTerrassa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporació de la <b>guia farmacoterapèutica</b> a la intranet de <b>MútuaTerrassa</b> Mútua.net</li> <li>• Elaboració i actualització dels protocols assistencials</li> <li>• <b>Iniciatives de sensibilització de l'ús prudent dels antibiòtics</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunions periòdiques del Comitè de Farmàcia de <b>MútuaTerrassa</b></li> <li>• Seguiment del consum de fàrmacs per unitat organitzativa</li> <li>• <b>Celebració jornada dia europeu per l'ús prudent dels antibiòtics (2012)</b></li> </ul>

# Principi 10. Seguiment de les iniciatives 2/4

Nº	Objectius	Iniciatives	Accions	Seguiment 2012
3	Garantir <b>la qualitat</b> de les diferents unitats de negoci estratègiques i funcions corporatives	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolupament organitzatiu àrea corporativa Recursos Humans (2012)</li> <li>• Posada en marxa d'acreditacions adequades de forma participativa amb els professionals i directius de cada àrea i centre de treball</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pla de millora àrea corporativa de Recursos Humans (inici 2012)</li> <li>• Acreditació de la Qualitat de l'Hospital Universitari MútuaTerrassa per part del Departament de Salut de Catalunya any 2007</li> <li>• Acreditació de la Qualitat de l'Hospital de Martorell per part del Departament de Salut de Catalunya any 2008</li> <li>• Auto avaluació EFQM Hospital Universitari MútuaTerrassa (2008, 2010, 2012)</li> <li>• Certificació del sistema de Qualitat segons ISO 9001:2008 <ul style="list-style-type: none"> <li>– Fundació l'Espluga</li> <li>– Fundació Vallparadís</li> <li>– Axioma</li> <li>– Funció Corporativa</li> <li>– Recursos Humans</li> <li>– Logística</li> </ul> </li> <li>• Auditories unitats docents, Ministeri d'Educació i Ciència</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificació punts de millora</li> <li>• Revisions periòdiques</li> </ul>

## Principi 10. Seguiment de les iniciatives 3/4

Nº	Objectius	Iniciatives	Accions	Seguiment 2012
4	Reafirmar la transparència en la gestió econòmico-financera de <b>MútuaTerrassa</b>	Presentar els estats financers de la entitat als òrgans de govern i a l'Administració	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentació anual dels estats financers, comptes i auditories anuals a la Junta Directiva de <b>MútuaTerrassa</b>, la Comissió de Control i l'Assemblea de Mutualistes de <b>MútuaTerrassa</b></li> <li>• Facilitar l'accés a les memòries tècniques i econòmiques a la població en general (<a href="http://www.mutuaterassa.cat">www.mutuaterassa.cat</a>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificació punts de millora</li> <li>• Revisions periòdiques</li> <li>• Memòries i auditories</li> </ul>
5	Preservar la governança de l'entitat no cedint a les extorsions internes i/o externes	Detecció i seguiment de casos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestió dels casos des del màxim òrgan de govern</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificació i resolució dels casos</li> </ul>

# Principi 10. Seguiment de les iniciatives 4/4

## ABAST CERTIFICACIÓ ISO 9001:2008

MútuaTerrassa	<p>La gestió de les compres de productes no farmacèutics.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Els serveis de manteniment d'edificis, instal·lacions i equips de <b>MútuaTerrassa</b>.</li> <li>. Els serveis de recursos humans de riscos laborals de <b>MútuaTerrassa</b>.</li> </ul>
Sistemes Integrals d'Esterilització -SIESA-	Gestió integral de l'esterilització d'útils sanitaris
AXIOMA Solucions Integrals i Serveis de Suport Sanitari, SA	<p>Bugaderia industrial</p> <p>Gestió integral d'esterilització d'útils sanitaris i materials tèxtils</p> <p>Magatzematge i distribució de materials no farmacèutics</p>
Fundació Vallparadís FPC	<p>Les activitats de prestació de serveis d'atenció integral i multidisciplinària:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Persones grans autònomes</li> <li>. Persones grans amb dependència</li> <li>. Discapacitats intel·lectuals</li> <li>. Malalts crònics</li> <li>. Persones en situació terminal</li> </ul>
Fundació l'Espluga FPC	La prestació de serveis personals, residencials, sanitaris i psicosocials per a persones grans autònomes o assistides en règim d'allotjament



---

## 05. Síntesi: Principis, objectius, actuacions i seguiment 2012

# Drets fonamentals: principis 01 i 02

Principi	Objectius	Principals actuacions	Seguiment 2012
<b>01</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>Difondre l'adhesió al Pacte Mundial</b> de les Nacions Unides (Global Compact) de <b>MútuaTerrassa</b></li> <li><b>Assegurar la protecció dels drets</b> dels pacients i del personal sanitari, pel que fa a qüestions de tipus ètic</li> <li><b>Protegir i garantir el dret a la protecció de dades</b> de caràcter personal</li> <li><b>Fomentar la salut</b> i promocionar els hàbits saludables de la població del nostre entorn</li> <li>Promoure la <b>integració i no exclusió de les persones</b> grans i de les persones amb discapacitat</li> <li>Garantir els drets i deures dels pacients</li> </ol>	<p>A1.01. Comunicació en la web <a href="http://www.mutuaterassa.cat">www.mutuaterassa.cat</a> i en la revista "Mútua Comunicació" desembre 2009</p> <p>A1.02. Funcions del Comitè d'Ètica Assistencial.</p> <p>Organització cursos Bioètica</p> <p>A1.03. Formulari i document voluntats anticipades.</p> <p>A1.04. Comissió LOPD</p> <p>A1.05. Codi bones pràctiques protecció dades</p> <p>A1.06. Campanya esport i salut de vida. ACTIVA'T</p> <p>A1.07. Programa Cardiosalut</p> <p>A1.08. Promoció integral en la nutrició infantil</p> <p>A1.09. Edició llibre "No te'n riguis mai d'un drac"</p> <p>A1.10. Conferències "Els dijous de Mútua"</p> <p>A1.11. Sessions intergeneracionals Conta Contes</p> <p>A1.12. Tallers laborteràpia</p> <p>A1.13. <b>Projectes socials: (Biblioteca del pacient, nascuts per llegir, carret de les lletres)</b></p> <p>A1.14. Agilització visites ambulatories en CCEE</p> <p>A1.15. Campanya rentat de mans</p> <p>A1.16. Accions de divulgació ciutadana iniciades el 5 de maig del 2007</p> <p>A1.17. Jornada Mundial Higiene de Mans celebrada anualment des del 2009</p> <p>A1.18. Concurs Postals de Nadal</p> <p>A1.19. Número de persones ateses per Atenció al Client</p> <p>A1.20. Recollida de suggeriments i reclamacions</p> <p>A1.21. <b>Programa "City Walking"</b></p>	<p>A1.01. <b>Informe Mútua Terrassa compromís social 2012.</b></p> <p>A1.03. <b>27 persones informades de les quals 22 signen el document.</b></p> <p>A1.06. <b>Carreres "Activat" 2012</b></p> <p>A1.07. <b>Desenvolupament pilot de la solució "Aprop"</b></p> <p>A1.10. Edició llibre "No te'n riguis mai d'un drac" promocionant la lectura saludable.</p> <p>A1.14. <b>212 préstecs</b></p> <p>A1.17. Conferència "Transcendència de les infeccions nosocomials als hospitals"</p> <p>A1.18. <b>Participen 16 centres.</b></p> <p>A1.19. <b>20.042 persones</b></p> <p>A1.20. <b>3.182 recollides</b></p> <p>A1.21. <b>Inici prova pilot en la ciutat de Terrassa</b></p>
<b>02</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>La <b>millora de la seguretat</b> dels pacients</li> <li>Protegir als <b>professionals sanitaris</b> de <b>MútuaTerrassa</b> contra la violència</li> <li><b>Promoure la sensibilització a la població sobre la violència de gènere</b></li> <li>Protegir als mutualistes de <b>MútuaTerrassa</b> Assegurances en situació de desocupació o incapacitat laboral temporal</li> </ol>	<p>A2.01. Incorporació del SINASP a la intranet</p> <p>A2.02. Notificació automatitzada d'incidents en la intranet.</p> <p>A2.03. <b>Estudi comparatiu entre diferents centres.</b></p> <p>A2.04. <b>Fons social de reemborsament de quotes. Creació amb efecte a gener 2013, d'un fons social per valor de 50.000 €.</b></p>	<p>A2.03. <b>Enquesta a més de 200 pacients. (Estudi sense finalitzar)</b></p> <p>A2.04. <b>Inici de la iniciativa.</b></p>

# Treball: principis 03-06

Principi	Objectius	Principals actuacions	Seguiment 2012
03	11. <b>Garantir el compliment de l'Estatut dels Treballadors</b> , afavorint el diàleg fluid amb els representants dels treballadors de <b>MútuaTerrassa</b> i facilitant la llibertat d'afiliació i la negociació col·lectiva	A3.01. Incorporació convenis col·lectius vigents a intranet. A3.02. Reunions periòdiques de Recursos Humans amb representants sindicals A3.03. Negociacions, pla de comunicació i abordatge ERO temporal iniciat al setembre 2011.	A3.03. <b>Pla de minimització implantació ERO any 2012.</b>
04	12. Cuidar <b>la seguretat i la salut dels treballadors</b> 13. Afavorir <b>la conciliació</b> de la vida personal, familiar i laboral dels treballadors 14. Impulsar el <b>desenvolupament professional</b> , la docència i la investigació 15. Afavorir la <b>promoció interna</b> 16. <b>Minimitzar l'absentisme</b> laboral 17. <b>Afavorir la comunicació interna</b>	A4.01 Servei Mancomunitat de Prevenció de Riscos Laborals A4.02. Normes bàsiques de prevenció de riscos laborals 2007 A4.03. Enquesta satisfacció lloc de treball UEN sociosanitària A4.04. Avaluació psicosocial en els centres de treball A4.05. Pla de conciliació A4.06. Pla de formació continuada A4.07. Campus Universitari de Salut i Edifici Docent A4.08. Difusió per intranet de les noves convocatòries de places A4.09. Comitè seguiment de l'absentisme. A4.10. <b>Intranet RRHH: incorporació de nòmines i temes d'interès al professional.</b> A4.11. <b>Pla de qualitat docent MútuaTerrassa</b>	A4.09. <b>Nº d'accidents laborals con IT: 86</b> <b>Taxa mitja d'absentisme laboral: 3,49%</b> A4.10. <b>Accés Intranet RRHH.</b> A4.11. <b>Creació d'unitats docents multiprofessionals (UDM): Subcomissió docent d'infermeria.</b>
05	18. Treballar per <b>l'eradicació del treball infantil</b> en el seu àmbit d'influència 19. <b>Participar activament</b> en la identificació i atenció dels <b>nens maltractats</b> 20. Pla d'acompanyament a dones embarassades d'alt risc sociosanitari.	A5.01. Número de notificacions efectuades per part de l'UFAIM A5.02. Garantir protocols d'actuació per part de la Unitat de Treball Social.	A5.01. <b>25 notificacions</b> A5.02. <b>10 casos atesos amb edat mitja de 27 anys.</b>
06	21. Garantir <b>la igualtat d'oportunitats</b> i la participació equilibrada de <b>dones i homes</b> en totes les ocupacions i les jerarquies 22. Participar en el <b>programa de serveis de mesures penals alternatives</b> (CIRSO) 23. Fomentar <b>la integració laboral</b> de persones amb <b>discapacitat</b>	A6.01. Desplegament pla de igualtat en els centres de treball A6.02. Representació de dones en l'àmbit de responsabilitat de <b>MútuaTerrassa</b> A6.03. Seguiment i vigència programa CIRSO A6.04. Número de persones amb discapacitat contractades a <b>MútuaTerrassa</b>	A6.01. <b>Implantació en 1 empresa (en total 3 empreses)</b> A6.03. <b>Sense candidats</b> A6.04. <b>65 persones</b>

## Medi ambient: principis 07-09

Principi	Objectius	Principals actuacions	Seguiment 2012
07	24. Complir la Llei 10/1991 del 10 de maig que prohibeix fumar en els centres sanitaris 25. <b>Propiciar un entorn laboral "sense fum"</b> , fomentant el no ús del tabac	A7.01. Accions de divulgació A7.02. Facilitat deshabitació professionals	A7.02. <b>Nova campanya de sensibilització</b>
08	26. Implantar de forma progressiva <b>bones pràctiques ambientals</b> 27. Instaurar <b>critèris de sostenibilitat pel manteniment, adequació dels edificis</b> existents i dels de nova construcció	A8.01. Pla d'objectius d'estalvi energètic A8.02. Posada en marxa progressiva de reformes i Pla Director A8.03. Promoure la construcció de l'hospital sostenible Rubí-Sant Cugat.	A8.02. <b>Adequació i obertura Hospital de Dia i Hospital de Dia Mèdic HUMT.</b> <b>Adequació, reforma i obertura unitat d'hospitalització semi-intensius HUMT.</b>
09	28. Incorporar al mercat sanitari un <b>teixit quirúrgic reutilitzable</b> com a alternativa als teixits quirúrgics d'un sol ús 29. <b>Informatització de la informació clínica</b> i la imatge mèdica de la totalitat de Centres d'Atenció Primària i de l'Hospital Universitari <b>MútuaTerrassa</b> . 30. Facilitar les <b>transaccions i la informació de MútuaTerrassa asseguradora on-line</b> pels nostres assegurats, corredors i futurs clients	A9.01. Evolució anual producte Steripak® A9.02. Desplegament projecte HIS A9.03. Projecte digitalització imatge mèdica A9.04. Informatització progressiva d'informació clínica A9.05. Noves funcionalitats en la web: <a href="http://www.assegurances.mutuaterassa.com">www.assegurances.mutuaterassa.com</a>	A9.01. <b>Cobertura quirúrgica 60.000 "packs" anuals = 240/dia</b>

## Lluita contra la corrupció: principi 10

Principi	Objectius	Principals actuacions	Seguiment 2012
<b>10</b>	31. Garantir <b>la qualitat</b> (ètica i transparència) dels diferents processos que gestiona el departament de compres de <b>MútuaTerrassa</b> 32. Unificar els criteris <b>farmacoterapèutics a MútuaTerrassa</b> 33. Garantir <b>la qualitat</b> dels processos de gestió i operatius de les diferents unitats estratègiques de negoci i funcions corporatives 34. Reafirmar la transparència en la gestió econòmico-financera de <b>MútuaTerrassa</b> 35. Preservar la governança de l'entitat no cedint a les extorsions internes i/o externes	A10.01. Estandardització processos compres ERP Deister A10.02. Portal del proveïdor per accedir a l'estat i evolució de factures A10.03. Comitè de Farmàcia A10.04. Seguiment consum fàrmacs A10.05. <b>Iniciatives de sensibilització de l'ús prudent dels antibiòtics</b>	A10.05. <b>Celebració jornada dia europeu per l'ús prudent dels antibiòtics</b>

---

## 06. Principis: fonts i documents de referència

# Fonts i documents de referència 1/5

Principi	Fonts i documents de referència
<p>01. Les empreses han de donar suport i respectar la protecció <b>dels drets humans fonamentals</b> reconeguts internacionalment, en el seu àmbit d'influència</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://www.mitjaterassa.cat">www.mitjaterassa.cat</a></li> <li>• Revista "Mútua Comunicació" desembre 2009, carta del Director General</li> <li>• Pàgina web, incorporació de l'adhesió</li> <li>• Codi ètic assistencial (actes)</li> <li>• Formulari i document de voluntats anticipades</li> <li>• Comitè Protecció de Dades (actes)</li> <li>• Auditoria Protecció de Dades (Codi Tipus, Fundació Unió, Faura-Casas)</li> <li>• Codi de bones pràctiques</li> <li>• Document de consentiment d'ús de dades. Protecció de dades</li> <li>• Registre d'incidències</li> <li>• Programa Cardiosalut</li> <li>• Programa de promoció d'hàbits alimentaris en la població infantil</li> <li>• Llibre "No te'n riguis mai d'un drac"</li> <li>• Conferències "Els dijous de Mútua"</li> <li>• Enquestes de satisfacció</li> <li>• Recopilació de suggeriments i reclamacions Servei d'Atenció al Client</li> </ul>

## Fonts i documents de referència 2/5

Principi	Fonts i documents de referència
<p>02. Les empreses han d'assegurar-se de que en cap de les activitats que exerceix <b>no són còmplices en la vulneració dels drets humans</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SINASP Mútua.net</li> <li>• Notificació automatitzada d'incidències Mútua.net</li> </ul>



## Fonts i documents de referència 3/5

Principi	Fonts i documents de referència
<p>03. Les empreses han de facilitar la <b>llibertat d'afiliació</b> i el reconeixement efectiu del <b>dret a la negociació col·lectiva</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estatut dels treballadors</li> <li>• Convenis col·lectius vigents</li> <li>• Actes i acords de reunions periòdiques de Recursos Humans amb representants sindicals</li> </ul>
<p>04. Les empreses han d'eliminar tota forma de <b>treball forçós</b> o realitzat sota coacció</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plans d'emergència</li> <li>• Guia d'actuació en cas d'emergència</li> <li>• Normes bàsiques de prevenció de riscos laborals (2007)</li> <li>• Comitès de Seguretat i Salut</li> <li>• Campanyes vacunació i hàbits de vida saludable</li> <li>• Enquestes de satisfacció al lloc de treball unitat estratègica socio sanitària</li> <li>• Programes de formació globals i específics</li> <li>• Acords i convenis de col·laboració amb 35 entitats universitàries</li> </ul>

# Fonts i documents de referència 4/5

Principi	Fonts i documents de referència
05. Les empreses no han de permetre el <b>treball infantil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documents de contracte amb personal intern i amb professionals d'empreses externes</li> <li>• Protocols d'actuació en casos de maltractament infantil</li> </ul>
06. Les empreses han d'impedir les <b>pràctiques de discriminació al treball i l'ocupació</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plans d'igualtat d'oportunitats entre homes i dones</li> <li>• Protocol de col·laboració amb el Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya (CIRSO)</li> <li>• Pla d'integració de persones amb discapacitat</li> </ul>
07. Les empreses han de tenir un <b>enfocament preventiu</b> que afavoreixi el medi ambient	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Campanyes de conscienciació</li> <li>• Unitats d'ajuda al fumador</li> <li>• Senyalització de tots els centres</li> </ul>
08. Les empreses han d'emprendre iniciatives que <b>promoguin una major responsabilitat ambiental</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pla d'objectius anual per part de la direcció de Serveis Generals i quadre de comandament de seguiment</li> <li>• Guia de Sostenibilitat (Institut Cerdà)</li> <li>• Pla Director</li> </ul>

# Fonts i documents de referència 5/5

Principi	Fonts i documents de referència
<p>09. Les empreses han d'afavorir el desenvolupament i la difusió de les <b>tecnologies respectuoses amb el medi ambient</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Especificacions STERIPAK</li> <li>• Projecte HIS</li> <li>• Asseguradora on-line <a href="http://www.assegurances.mutuaterassa.com">www.assegurances.mutuaterassa.com</a></li> </ul>
<p>10. Les empreses han de treballar <b>contra la corrupció</b> en totes les seves formes incloses l'extorsió i el suborn</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes auditories periòdiques internes i externes</li> <li>• Portal del proveïdor</li> <li>• Guia farmacoterapèutica, Mútua.net</li> <li>• Actes Comitè de Farmàcia</li> <li>• Protocols assistencials</li> <li>• Certificacions sistemes de Qualitat ISO 9001:2000 y ISO 9001:2008</li> <li>• Memòries (Document "Fets i Xifres" <a href="http://www.mutuaterassa.cat">www.mutuaterassa.cat</a>)</li> </ul>



**Mútua Terrassa**

**Arribem més lluny**

# Informe de compromiso social



Informe de Progreso 2012  
Pacto Mundial de las Naciones  
Unidas (Global Compact)

Terrassa, 6 de septiembre de 2013

# Índice

---

1.	Presentación del Informe .....	3
2.	Una entidad comprometida	
	■ ¿Quiénes somos ? .....	6
	■ Cifras clave 2012 .....	9
	■ Gobernanza corporativa .....	17
3.	Las personas de Mútua .....	20
4.	Una trayectoria de gestión responsable .....	23
	■ Desarrollo de los 10 principios de Global Compact	
5.	Síntesis: Principios, objetivos, actuaciones y seguimiento 2012 .....	77
6.	Principios: fuentes y documentos de referencia .....	82



# 01. Presentación del informe

El informe de progreso 2012 tiene como objetivo reflejar la trayectoria de cuatro años de compromiso de **MútuaTerrassa** desde su adhesión al Pacto de las Naciones Unidas el año 2009

### El informe de compromiso social de Mútua Terrassa del año 2012 se caracteriza por dos miradas, la mirada de apertura y la mirada de consolidación

Los profesionales y la organización de **MútuaTerrassa** nos debemos a las personas y a la sociedad, y en el actual contexto social, nos esforzamos en desarrollar acciones o en participar en iniciativas con otras entidades que contribuyen y fomentan la sensibilización social tan necesaria en estos momentos.

La perspectiva de apertura incorpora nuevas iniciativas orientadas a contribuir proactivamente a minimizar necesidades sociales y sanitarias emergentes de aquellos colectivos más frágiles. Podemos subrayar la atención sanitaria y social de las personas con enfermedades crónicas complejas, de las personas con problemas de salud mental, los niños con riesgo de malnutrición y el fondo social para los mutualistas en caso de desocupación o incapacidad laboral.

Desde la perspectiva de aquellas iniciativas iniciadas en años precedentes, durante el año 2012 hemos priorizado las actuaciones de consolidación en aquellas de más valor añadido. Es importante destacar el esfuerzo en el desarrollo organizativo del área de recursos humanos.

Finalmente, reiterar que desde su fundación y por su razón de ser, **MútuaTerrassa** contribuye día a día a mejorar la sociedad. El reflejo del compromiso social de MútuaTerrassa se hace patente en el conjunto de iniciativas en los ámbitos social, laboral y medioambiental que impulsan las diferentes unidades estratégicas y direcciones corporativas de la entidad.



El compromiso social forma parte de la esencia de MútuaTerrassa desde su constitución como mutualidad de previsión social en el año 1900



# Carta del Director General

Después de una trayectoria de 4 años de adhesión al “Global Compact”, el *informe de compromiso social de MútuaTerrassa 2012* pretende ser una síntesis objetiva de las prácticas que fomentan el compromiso del conjunto de nuestra organización con los 10 principios que promueve el Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Con relación a los informes precedentes no hay novedades destacadas, quizás lo más importante es el esfuerzo de consolidación de las iniciativas de más valor añadido y un esfuerzo adicional orientado a las actuaciones que contribuyen a minimizar las necesidades sociales y sanitarias de los colectivos más frágiles. Algunas de estas actuaciones se están desarrollando en cooperación con otras organizaciones e instituciones de Terrassa, Sant Cugat u otros de los 31 municipios de nuestro ámbito de actuación. No olvidamos que en **MútuaTerrassa** nuestra actuación y implicación social es local; se centra en el lugar en el que actuamos. Nosotros somos una entidad de la Economía Social (Tercer Sector, Sector Social, Sector de las entidades sin ánimo de lucro).



La disminución de la contratación del sector público ha sido también muy significativa en el año 2012. Llevamos tres años consecutivos en una situación difícil que en nuestra Entidad ha comportado concretar medidas organizativas y estructurales muy importantes. Quizás el hecho que merece una mención especial es que, a lo largo del año 2012, pudimos llegar a un acuerdo con los representantes de los trabajadores con el fin de dejar de aplicar el ERO a partir de primeros del mes de octubre. Este pacto permitió retomar una situación de mayor estabilidad en nuestra organización. No obstante, y desde el máximo órgano de gobierno, somos perseverantes en transmitir nuestros valores de ser una organización comprometida con su entorno, y en algunos momentos de gran dificultad este principio ha conducido nuestras decisiones.

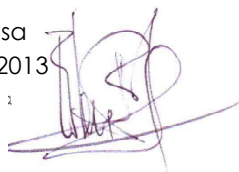
Nos reafirmamos un año más en la decisión de adherirnos a “Global Compact” que incluye a todos los profesionales de **MútuaTerrassa**.

En cualquier caso, gracias a todos los profesionales de **MútuaTerrassa** por ser capaces de continuar siendo ejemplo de calidad, organización, eficiencia y compromiso social, por el bien de los ciudadanos a quien prestamos nuestros servicios y que son nuestra razón de ser.

**Esteve Picola i Coromina**

Director General **MútuaTerrassa**

Terrassa, 6 de septiembre de 2013





02. Una entidad  
comprometida  
¿Quiénes somos?  
Cifras clave 2012  
Gobernanza corporativa

Comprometidos con los valores de la entidad y orientados a garantizar los objetivos de calidad y gestión, con el paso del tiempo **MútuaTerrassa** ha ido adaptándose a las necesidades de la sociedad y diversificando su oferta de servicios

**MútuaTerrassa** hoy es una entidad de referencia en Catalunya que ofrece servicios en los sectores asegurador, asistencial, sociosanitario, gestión del conocimiento y logística sanitaria.

**MútuaTerrassa** se esfuerza día a día por ser referente en los diferentes sectores en los que actúa.

Nuestros valores conservan la **energía**, la **ilusión** y la **agilidad** de las personas que iniciaron esta Institución, así como la **voluntad de servicio** a las personas y la **capacidad de innovación**. **Anticipándonos** a las necesidades de la sociedad a la que damos servicio, actuando con **ética** y **eficiencia**.

#### Reconocimientos y Adhesiones:

- Creu de Sant Jordi de la Generalitat de Catalunya (2008)
- Placa Josep Trueta de la Generalitat de Catalunya al mérito sanitario (2000)
- Premios Hospitales TOP 20 – IASIST. Último reconocimiento 2012
- Premio Profesor Barea 2011 para el Servicio Mancomunado de Cirugía Torácica. Universidad Carlos III
- Certificaciones ISO 9001:2008
- Adhesión al "Pacte Terrassa per a l'Accessibilitat Universal" (2012)
- Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact) (2009)



#### VISIÓN

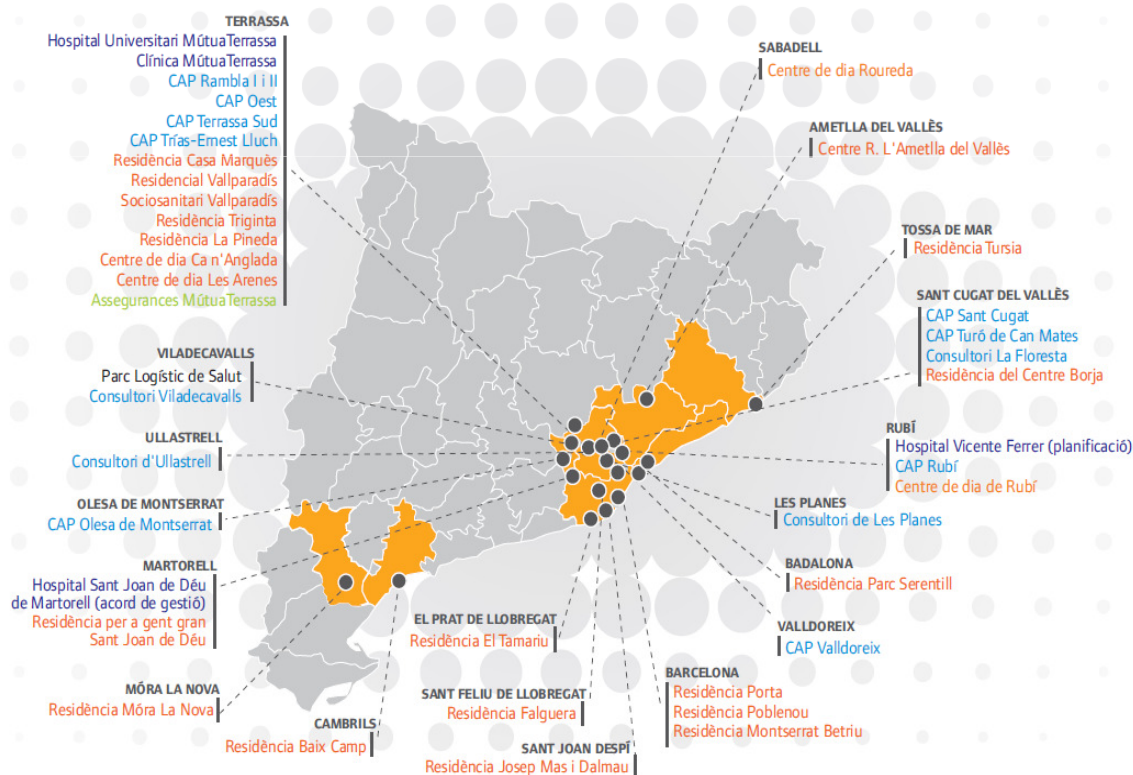
Ser referentes en todas las actividades que desarrollamos, siendo **diferentes** en la prestación de servicios -tanto públicos como privados-, con un fuerte deseo **de expansión y evolución** continuados, siendo **permeables** al entorno manteniendo nuestra **identidad, solvencia y compromiso social**

#### Características de nuestra identidad:

- Al servicio de las personas y de la sociedad
- Gestión integral y eficiente
- Generamos confianza
- Innovamos en salud y en tecnología
- Aseguramos el futuro
- Reinvertimos todos los beneficios

Paralelamente, **MútuaTerrassa** ha ido ampliando de forma progresiva su ámbito de actuación territorial por toda Catalunya

2012



Los centros y servicios que ofrece **MútuaTerrassa** se encuentran fundamentalmente en el municipio de Terrassa y en la comarca del Vallès Occidental, no obstante, nos relacionamos directamente con **31 municipios** relacionados con nuestros ámbitos de actuación geográfica.

Estamos presentes en **9 comarcas** de Catalunya en los ámbitos asistencial, asegurador y sociosanitario: Anoia, Bages, Baix Camp, Baix Llobregat, Barcelonès, La Selva, Vallès Occidental, Vallès Oriental y Ribera d'Ebre.

---

## 02. Una entidad comprometida ¿Quiénes somos? Cifras clave 2012 Gobernanza corporativa

# Cifras clave 2012





**Gestión:**  
 1 Hospital Universitario  
 1 Hospital comarcal  
 9 Centros de atención  
 primaria  
 4 Consultorios

## MútuaTerrassa ASISTENCIAL

Area de influencia: 248.173 habitantes

### HOSPITAL UNIVERSITARIO MÚTUATERRASSA

Camas: 433

Altas totales	:	25.506	E.M.: 4,2	Emd: 3,8
Peso medio GRD (GRD AP <sub>25</sub> )	:	1,6049		
Presión de urgencias	:	41,1%		
Visitas totales	:	591.407	Índice reiteración	: 1,7
Urgencias totales	:	117.375	% Urgencias ingresadas	: 8,94%
Intervenciones CMA*	:	6.766	Tasa de sustitución global	: 64,4%
Intervenciones totales	:	29.506	Partos	: 1.773
Altas hospitalización a domicilio	:	428	EM en Hospitalización domiciliaria	: 10,4

\* CMA: Sin UMSI ni hemodinámica ambulatoria

Procedimientos Terciarios: Neurocirugía, Cirugía Torácica, Hematología y Hemodinámica cardíaca

Area de influencia: > 1.000.000 habitantes

### HOSPITAL DE MARTORELL\*

Area de influencia	:	155.054 habitantes
Camas	:	127
Altas totales	:	10.536
E.M.	:	3,2
Peso medio GRD (GRD AD <sub>23</sub> )	:	1,35
Presión de urgencias	:	43,5%
Visitas totales	:	152.631
Urgencias totales	:	51.057
Intervenciones totales	:	7.361
Índice reiteración 2º/1º	:	2,2
% Urgencias ingresadas	:	8,60%
Partos	:	764

(\*): Acuerdo de gestión con el Patronato de la Fundación Hospital Sant Joan de Déu de Martorell

## MútuaTerrassa ASISTENCIAL

### ATENCION PRIMARIA

9 Centros de Atención Primaria, 4 consultorios

Pacientes atendidos	:	224.056
Visitas totales	:	1.393.685
Frecuentación médico familia	:	4,2
Frecuentación pediátrica	:	4,2
Urgencias	:	78.920

### HOSPITAL DE DIA SALUD MENTAL

#### Trastornos alimentación

Altas : 38 Media días tratamiento : 37,7

#### Adolescentes

Altas : 43 Media días tratamiento : 89,1

### ATENCION SUBAGUDOS

Altas:	88	E.M.:	82,45
--------	----	-------	-------





## MútuaTerrassa SOCIOSANITARIA

**Gestión 21 centros  
1.348 plazas totales**

<b>Tipo de atención (Residencial y atención diurna)</b>	<b>Personas atendidas</b>	<b>Camas/plazas</b>
Atención a la vejez	1.199	904
Atención sociosanitaria	628	162
Atención discapacitados intelectuales	238	252
Atención salud mental	33	30
	<b>2.098</b>	<b>1.348</b>



## MútuaTerrassa LOGÍSTICA SANITARIA

### Téxtil Sanitario

Procesamiento en kilos	: 6.100.000 kg/año - 20.300 kg/día
* Ropa de cama	
* Uniformidad	
* Servicio integral	

### Esterilización

Tratamiento de pacs	: 900.000 pacs/año - 3.800 pacs/día
* Instrumental quirúrgico	
* Diseño y gestión centrales	
* Sisteri: Sistema de gestión y trazabilidad	

### Cobertura quirúrgica

Tratamiento de pacs	: 60.000 pacs/año - 240 pacs/día
* Pacs estériles cobertura del paciente	
* Pacs estériles cobertura del profesional	
* Vestido de aire neto	
* Sisteri: Sistema de gestión y trazabilidad	

### Historias clínicas

Entrega de historias clínicas al día	: 5.000
Número de puntos de consumo a distribuir	: 930
Cantidad de clientes	: 84
Gestión automática de artículos	: 12.000 artículos
Procesamiento de referencias	: 20.000 referencias

### CATLAB

#### Análisis clínicos

Procesamiento de determinaciones anuales	: 7.134.000
Gestión de peticiones anuales	: 834.000
* Laboratorio central	: 1
* Laboratorios hospitalarios	: 3
* Centros de extracción	: 96
* Procesamiento de peticiones al día	: 3.000
* Procesamiento de tubos al día	: 10.000

\* MútuaTerrassa y Consorci Sanitari de Terrassa



## MútuaTerrassa ASEGURADORA

### DATOS ECONÓMICOS

	2011	2012	Var 12/11
Primas totales (*)	9.251	8.933	-3,4%
Número asegurados (**)	67.483	64.413	-4,5%
Primas asistencia sanitaria (*)	3.555	3.778	6,3%
Resultado total antes de impuestos	158.341	445.841	181,6%
Patrimonio Neto (*)	4.767	5.266	10,5%
Siniestralidad Neta No Vida	68,9%	71,0%	
Ratio combinado No Vida	97,1%	99,2%	

(\*) en miles de euros

(\*\*) excluidos asegurados temporales



## Campus Universitari de Salut MútuaTerrassa

### PROGRAMAS DE ESPECIALIZACIÓN UNIVERSITARIA

MIR	116 médicos
PIR	8 psicólogos
FIR	4 farmacéuticos
LLIR	6 comadronas
EIR*	2 salud mental

\* EIR: programa especializado en enfermería de salud mental

Estudiantes en prácticas Grado y Post grado	1.077
Proyectos de investigación	58
Beca Fundació MútuaTerrassa (proyectos presentados)	14
XVIII Premio de enfermería (trabajos presentados)	16
IV Jornada Científica Sociosanitaria (trabajos presentados)	11
Actividades de divulgación a la población	20
Participación de Fundación por la Docencia i la Investigación MútuaTerrassa en la red XISCAT.	
Profesores universitarios asociados	14

### ACTOS CIENTIFICOS Y DE DIVULGACION 2012

Conferencias Jueves de Mútua	4
Conferencias Jueves de Salud en Sant Cugat	4
Actos científicos	25



---

## 02. Una entidad comprometida ¿Quiénes somos? Cifras clave 2012 Gobernanza corporativa

La gobernanza corporativa **MútuaTerrassa** garantiza la coherencia de la misión y del carácter fundacional de la entidad año tras año

Los órganos institucionales de la entidad **MútuaTerrassa**\* son:

**Asamblea General de Mutualistas:** Se reúnen como mínimo una vez al año, dentro de los seis primeros meses, para aprobar la memoria, los balances y las cuentas del ejercicio, así como la gestión de la Junta Directiva. La Junta Directiva propone quien debe formar parte de la propia Junta y la Asamblea General de Mutualistas lo ratifica.

**La Junta Directiva:** La Junta Directiva ejerce la representación, el gobierno, la dirección y la gestión de la Mutualidad, sin ninguna otra limitación que las facultades expresamente reservadas a la Asamblea General, por la Ley y los presentes Estatutos. La Junta Directiva se compone de doce miembros que ostentan los cargos de presidente, vicepresidente primero, vicepresidente segundo, vicepresidente tercero, secretario, vicesecretario y seis vocales.

Los componentes de la Junta Directiva son ratificados por la Asamblea General de Mutualistas por un período de cuatro años, renovándose anualmente tres miembros. Las personas elegidas no podrán ser miembros de la Junta Directiva por un período superior a doce años consecutivos, con un máximo total de dieciocho años en períodos alternos, cesando automáticamente al cumplir la edad de setenta años.

**Comité Ejecutivo de Dirección (CED):** El Comité de Dirección está integrado por los máximos responsables de la gestión de la entidad. En este sentido, **MútuaTerrassa** está organizada por tipo de actividad, cinco unidades de negocio y cinco funciones corporativas. El Comité Ejecutivo de Dirección (CED) es el órgano de decisión de los aspectos que afectan a la globalidad de **MútuaTerrassa**, y se reúnen con una periodicidad semanal.

La entidad rinde  
cuentas de su  
actividad a los  
diferentes órganos  
de gobierno y a la  
administración, y  
se somete  
periódicamente a  
auditorías  
realizadas por  
órganos  
independientes

\* Ley 10/2003, del 13 de junio, sobre mutualidades de previsión social (DOGC del 30 de junio). Las mutualidades de previsión social son entidades de gran tradición y arraigamiento en Catalunya, que tienen el origen en los gremios y las cofradías de la edad media y que mantienen una amplia presencia en el sector asegurador catalán, lo cual muestra el sentido asociativo del pueblo de Catalunya a la hora de buscar soluciones, desde la colaboración y solidaridad, a los problemas planteados por acontecimientos que comportan riesgos para las personas o sus recursos.

El liderazgo y posicionamiento de **MútuaTerrassa** es fruto del compromiso y esfuerzo de toda una organización

## Organigrama funcional:





## 03. Las personas de Mútua



En **Mútua**Terrassa la gestión de las personas promueve el compromiso, el desarrollo profesional y la ilusión, siempre en un entorno de trabajo positivo

1/2

## EQUIPO HUMANO

---

**Mútua**Terrassa ocupa a 3.743 profesionales, actúa principalmente en el ámbito geográfico de Catalunya y en algunas actividades en todo el territorio español.

- Composición 3.743 personas
- 79% Mujeres / 21% Hombres
- Titulación Universitaria 47%
- Antigüedad media 13 años
- Edad media 40 años
- Tipo de contratación 70% indefinida / 30% no indefinida
- Profesionales que han recibido formación interna 815 personas

La gestión de las  
personas en  
**MútuaTerrassa se  
fundamenta en el  
compromiso,  
respeto y en la  
responsabilidad**

En **Mútua**Terrassa la gestión de las personas promueve el compromiso, el desarrollo profesional y la ilusión, siempre en un entorno de trabajo positivo

2/2

### Datos diferenciadores sobre igualdad de oportunidades en 2012:

**2.968** personas que trabajan en la entidad son mujeres (un 79%)

**270** personas son de nacionalidad extranjera, con procedencia de 29 países diferentes.

**65** personas son discapacitadas.

La distribución de mujeres en los equipos de dirección de **Mútua**Terrassa:

- **42%** en la Junta Directiva
- **17%** en el Comité Ejecutivo de Dirección
- **18%** total de mujeres directivas (en los equipos de dirección de todos los centros)
- **50%** mujeres en los cuadros de mando.

Hemos contribuido en la formación práctica de grado y postgrado de **1.071** estudiantes de diferentes disciplinas y universidades.

---

## 04. Una trayectoria de gestión responsable

Desarrollo de los 10  
principios de Global  
Compact

---

## Principio 01

*“Las empresas deben dar apoyo y respetar la protección de **los derechos humanos fundamentales** reconocidos internacionalmente, en su ámbito de influencia”*

## Principio 01. La gobernanza corporativa de **MútuaTerrassa** apoya y respeta la protección de los derechos humanos en el ámbito de influencia de la entidad

1/2

### Características de nuestro entorno (2012)

- Los ámbitos de actuación de **MútuaTerrassa** se encuentran fundamentalmente en el municipio de Terrassa y en la comarca del Vallès Occidental, pero en su conjunto estamos presentes en 9 comarcas de Catalunya. [www.mutuaterassa.cat](http://www.mutuaterassa.cat)
- El marco relacional de **MútuaTerrassa** está integrado por **422 entidades**. [www.mutuaterassa.cat](http://www.mutuaterassa.cat)
- Hospital Universitario y red de atención primaria de **MútuaTerrassa**: área de influencia de **248.173 habitantes y 1.000.000** para las especialidades de referencia.
- Hospital de Martorell: área de influencia **155.054 habitantes** correspondientes a 13 municipios del Baix Llobregat Nord. [www.mutuaterassa.cat](http://www.mutuaterassa.cat)
- **23.665** Personas atendidas por el Servicio de atención al cliente de **MútuaTerrassa** asistencial.
- Considerando la ciudad de Terrassa con **215.678 habitantes** (datos 2012).
  - 33.178 personas de 65 o más años (15,4% de la población).
  - 29.367 personas inmigrantes (13,64% del total de la población).
  - 11.722 personas con discapacidad en la ciudad de Terrassa (5,43%).
  - 22.663 es la última cifra de paro registrada en la ciudad de Terrassa, indicador que incrementa progresivamente.[www.idescat.cat](http://www.idescat.cat)

Las políticas de actuación con las personas y organizaciones que configuran nuestro marco relacional. Los principales grupos de interés, los profesionales, los agentes sociales, clientes y proveedores .

El trato que ofrecemos a nuestros clientes se basa en el principio del respeto a la persona y a sus derechos individuales, ofreciéndoles el mejor servicio de forma indistinta a su condición.

## Principio 01. La gobernanza corporativa de **MútuaTerrassa** apoya y respeta la protección de los derechos humanos en el ámbito de influencia de la entidad 2/2

Políticas	Objetivos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las políticas que garantizan el principio 1 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas quedan reflejadas en: <ul style="list-style-type: none"> <li>La gobernanza de <b>MútuaTerrassa</b> está sometida a la Ley 10/2003, sobre mutualidades de previsión social (DOGC del 30 de junio)</li> <li>La misión, visión y valores de la entidad</li> <li>La adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact) el mes de junio de 2009</li> <li>La carta de derechos y deberes del paciente</li> <li>El cumplimiento de la Ley de Protección de Datos (LOPD)</li> <li>Adhesión al "Pacte Terrassa per l'Accesibilitat Universal" (2012)</li> </ul> </li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>Difundir</b> la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact) de <b>MútuaTerrassa</b> a las entidades y organizaciones de nuestro marco relacional</li> <li>Asegurar la <b>protección de los derechos de los pacientes</b> y del personal sanitario, en cuanto a cuestiones de tipo <b>ético</b>. (Comité de Ética Asistencial)</li> <li>Garantizar la <b>protección de los datos</b> de carácter personal (Comité LOPD).</li> <li><b>Fomentar la salud</b> y promocionar los <b>hábitos saludables</b> de la población de nuestro entorno: <ol style="list-style-type: none"> <li>Circuito de carreras "Actívate"</li> <li>Programa "Salud en el corazón"</li> <li>Promoción de la nutrición infantil</li> <li>Jueves de Mútua: programa de divulgación sanitaria</li> </ol> </li> <li>Impulsar la <b>integración multidisciplinar y multigeneracional</b>. La puesta en marcha de programas de integración multidisciplinaria <ol style="list-style-type: none"> <li>Concurso postales de Navidad</li> <li>Programa "Filiberto"</li> <li>Sesiones multigeneracionales "cuenta cuentos"</li> </ol> </li> <li>Garantizar los <b>derechos y deberes de los pacientes</b>: Unidad de atención al cliente</li> </ol>

# Principio 01. Seguimiento de las iniciativas

1/5

Nº	Objetivos	Iniciativas	Acciones	Seguimiento 2012
1	<b>Difundir</b> la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact) de <b>MútuaTerrassa</b>	Plan de comunicación a nuestros grupos de interés	<b>Carta del Director General</b> de <b>MútuaTerrassa</b> en la revista "Mútua Comunicació" edición diciembre 2009. Artículo Incorporación de la Adhesión a la web. <b>Elaboración periódica</b> del informe MútuaTerrassa compromiso social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe MútuaTerrassa compromiso social 2009</li> <li>• Informe MútuaTerrassa compromiso social 2011</li> <li>• <b>Informe MútuaTerrassa compromiso social 2012</b></li> </ul>
2	Asegurar la <b>protección de los derechos de los pacientes y del personal</b> sanitario en cuanto a cuestiones de tipo ético	Facilitar el correcto desarrollo del Comité de ética asistencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en la bienvenida de los nuevos residentes.</li> <li>• Organización de cursos de Bioética.</li> <li>• Participación desde la vertiente ética en la promoción y divulgación del consentimiento informado.</li> <li>• Participación en la divulgación del documento de voluntades anticipadas (DVA)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones mensuales (actas del Comité)</li> <li>• Cursos de formación</li> <li>• Código ético asistencial</li> <li>• Formulario y documento de voluntades anticipadas</li> </ul> <p>➤ Año 2012: 27 personas informadas de las que 22 firman el documento.</p>
3	Proteger y garantizar el <b>derecho a la protección de datos de carácter personal</b> es un derecho fundamental de todas las personas que se traduce en un control sobre el uso que se hace de sus datos personales	Constitución Comité LOPD, año 2009	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar la situación actual de MT en relación al cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.</li> <li>• Establecer los objetivos a alcanzar y realizar el seguimiento de las medidas que se acuerde ejecutar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones periódicas (actas del Comité)</li> <li>• Auditoria de protección de datos de carácter personal de acuerdo con el RD 1720/ 2007 (Código Tipo, Fundación Unión, Faura - Casas).</li> <li>• Código de buenas prácticas</li> <li>• Documento de consentimiento de uso de datos</li> <li>• Registro de incidencias</li> </ul>

# Principio 01. Seguimiento de las iniciativas

2/5

Nº	Objetivos	Iniciativas	Acciones	Seguimiento 2012
4	<b>Fomentar la salud y promocionar los hábitos saludables</b> de la población de nuestro entorno	Desarrollar programas y campañas específicas propias y en colaboración con otras entidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Campaña deporte salud y calidad</b> de vida: Circuito de carreras "ACTIVAT" de Terrassa</li> <li>• <b>Desarrollar un programa de salud</b> de carácter preventivo a la población con alto riesgo y patologías crónicas</li> <li>• Programa de <b>promoción de buenos hábitos alimentarios en la población infantil</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carreras "Activat" años 2009, 2010, 2011 y 2012 (<a href="http://www.mitjaterrassa.cat">www.mitjaterrassa.cat</a>)</li> <li>• Programa Cardiosalud iniciado en junio 2008 en las poblaciones de Sant Cugat del Vallès y Valldoreix con la colaboración del Ayuntamiento de Terrassa y la Fundación Laporte</li> <li>• <b>Desarrollo piloto de la solución Aprop (2012)</b></li> <li>• Acciones de promoción integral en la Nutrición infantil (HUMT i Atención Primaria)</li> <li>• Consulta de Nutrición (multidisciplinar)</li> <li>• Edición y difusión de los libros : <ul style="list-style-type: none"> <li>• "Un dragón sin fuerza" con consejos nutricionales. Sant Jordi 2010.</li> <li>• "Un dragón que iba a pie a todas partes" con consejos de vida saludable. Sant Jordi 2011.</li> <li>• <b>"No te rías nunca de un dragón" promocionando la lectura saludable. Sant Jordi 2012.</b></li> </ul> </li> </ul>



# Principio 01. Seguimiento de las iniciativas

3/5

Nº	Objetivos	Iniciativas	Acciones	Seguimiento 2012
4	<b>Fomentar la salud y promocionar los hábitos saludables</b> de la población de nuestro entorno  (continuación)	Desarrollar programas y campañas específicas propias y en colaboración con otras entidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de <b>divulgación sanitaria en la población en general</b></li> <li>• <b>Campaña de lavado de manos</b></li> <li>• <b>Programa City Walking</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciclo anual de Conferencias sanitarias "Los jueves de Mútua"</li> <li>• Extensión del ciclo anual de Conferencias sanitarias "Los jueves de Salud" en la población de Sant Cugat del Vallès</li> <li>• Acciones de divulgación ciudadana iniciadas el 5 de mayo del 2007</li> <li>• Jornada Mundial Higiene de manos celebrada anualmente desde el 2009.</li> <li>• En el 2012, con motivo de la IV Jornada de Higiene de Manos, se celebra la conferencia "Trascendencia de las infecciones nosocomiales en los hospitales"</li> <li>• Inicio prueba piloto "City Walking" en la ciudad de Terrassa (web que incluye aplicaciones móviles que promueven la actividad de andar por la ciudad).</li> </ul>

# Principio 01. Seguimiento de las iniciativas

4/5

Nº	Objetivos	Iniciativas	Acciones	Seguimiento 2012
5	Promover la <b>integración y no exclusión de las personas</b> mayores y de las personas con discapacidad	Impulsar programas transversales de integración entre los diferentes ámbitos de actuación de <b>MútuaTerrassa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sesiones intergeneracionales de cuenta cuentos</li> <li>• Talleres periódicos de laborterapia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jornada de cuenta cuentos el 24.12.2010 en la unidad de pediatría de <b>MútuaTerrassa</b> y las personas mayores del Residencial Vallparadís a cargo de Asha Miró</li> <li>• Proyecto "Filiberto": Elaboración del regalo de Navidad para los pacientes del Hospital por parte de los pacientes residentes en Triginta Salud Mental</li> <li>• Concurso de postales de Navidad en todos los centros para las Personas Mayores y Salud Mental que gestiona <b>MútuaTerrassa</b>. <b>En el año 2012 participan 16 centros residenciales.</b></li> </ul>

# Principio 01. Seguimiento de las iniciativas

5/5

Nº	Objetivos	Iniciativas	Acciones	Seguimiento 2012
6	Garantizar los <b>derechos y deberes</b> de los pacientes	Escucha y atención al usuario a través de la Unidad de Atención al Cliente de <b>MútuaTerrassa</b> asistencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora de los sistemas de atención al cliente</li> <li>• <b>Proyectos sociales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Biblioteca del paciente</li> <li>- Nacidos para leer</li> <li>- Carrito de las letras</li> </ul> </li> <li>• Seguimiento de atenciones al cliente y desarrollo de propuestas concretas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las encuestas de satisfacción realizadas califican al Hospital Universitario MútuaTerrassa con un 8,79.</li> <li>• El indicador de Fidelización de los pacientes es de 92,40 para el Hospital Universitario MútuaTerrassa.</li> <li>• El promedio de satisfacción total para los centros de Atención Primaria es de 7,86 y el de fidelización es de 82,78</li> <li>• En el año 2012 se realizan 212 préstamos de libros a pacientes hospitalizados</li> <li>• Número de personas atendidas de forma presencial durante el año 2012: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Punto de acogida en Urgencias HUMT: 3.623</li> <li>- Oficina de atención al cliente: 20.042</li> </ul> </li> <li>• Número de reclamaciones año 2012: 2.161</li> <li>• Número de sugerencias año 2012: 1.021</li> <li>• Número de agradecimientos año 2012: 26</li> <li>• Documentación facilitada durante el año 2012 por el Servicio de Documentación: 6.245</li> </ul>

---

## Principio 02

*“Las empresas deben asegurarse de que en ninguna de las actividades que desarrollan **no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos**”*

## Principio 02. **MútuaTerrassa** establece mecanismos para que ninguna de las actividades que desarrolla no sean cómplices en la vulneración de los derechos humanos 1/2

### Principales magnitudes 2012

- Nuestros profesionales realizan **10.059** atenciones diarias sanitarias, sociosanitarias y sociales
- En el ámbito de atención primaria y especializada atendemos más de **2 millones** de visitas ambulatorias
- Gestión de **1.348** plazas totales de atención sociosanitaria
- Garantizar los contratos de protección de **64.413** asegurados

Las buenas prácticas empresariales de la entidad se manifiestan en actuaciones transparentes, basadas en comportamientos éticos, con equidad y transparencia, más allá del cumplimiento de las leyes, códigos de conducta y de las normas internas. También en la gestión eficiente de los recursos ofreciendo la máxima calidad posible y el servicio más oportuno, con los recursos disponibles, teniendo el máximo equilibrio en la utilización de los mismos.

## Principio 02. **MútuaTerrassa** establece mecanismos para que ninguna de las actividades que desarrolla no sean cómplices en la vulneración de los derechos humanos 2/2

Políticas	Objetivos
<ul style="list-style-type: none"><li>• Además de las políticas mencionadas en el apartado del Principio 01, las políticas específicas que garantizan el Principio 02 del Pacto Global de las Naciones Unidas quedan reflejadas en:<ul style="list-style-type: none"><li>– Política de seguridad del paciente</li><li>– Política de seguridad del profesional</li><li>– Sensibilización a la población sobre la violencia de género</li></ul></li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mejorar la seguridad de los pacientes mediante el análisis de situaciones, problemas o incidentes que han llegado o podrían llegar al paciente, comprometiendo su seguridad.</li><li>2. Proteger a los profesionales sanitarios de <b>MútuaTerrassa</b> contra la violencia fruto del abuso verbal o físico, amenazas u otros comportamientos de intimidación cometidos por un paciente, su familia o acompañante y relacionado con el cumplimiento de su profesión.</li><li>3. Promover la sensibilización a la población sobre la violencia de género.</li><li>4. Proteger a los mutualistas de <b>MútuaTerrassa</b> asegurados en situación de desocupación o incapacidad laboral temporal.</li></ol>

## Principio 02. Seguimiento de las iniciativas 1/2

Nº	Objetivos	Iniciativas	Acciones	Seguimiento 2012
1	La <b>seguridad</b> de los pacientes y minimización del riesgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas de sensibilización y promover la cultura de seguridad en los centros asistenciales que gestiona <b>MútuaTerrassa</b></li> <li>• Facilitar sistemas que permitan la recogida de datos de incidentes producidos en el ámbito sanitario relacionados con la seguridad de los pacientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporación del <b>SINASP</b> en la intranet de <b>MútuaTerrassa</b>, Mutua.net, (sistema de notificación y aprendizaje para la seguridad del paciente). Sistema propuesto por el Ministerio de Sanidad en el Plan de Calidad del Sistema Nacional de Salud.</li> <li>• Enfoque y monitorización en tres ámbitos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Errores en la medicación</li> <li>• Caídas</li> <li>• Infecciones</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones periódicas (actas) del Comité técnico de seguridad del paciente</li> <li>• Encuesta a más de 200 pacientes para evitar los factores de riesgo y conocer su opinión, y establecer parámetros de comparación con otros centros (estudio iniciado no finalizado)</li> </ul>
2	Proteger a los <b>profesionales sanitarios</b> de <b>MútuaTerrassa</b> contra la violencia	Facilitar la notificación de incidentes a los profesionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporación de la <b>notificación automatizada de incidentes</b> en la intranet de <b>MútuaTerrassa</b>, Mutua.net</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento de las notificaciones por parte del Servicio de prevención</li> </ul>

## Principio 02. Seguimiento de las iniciativas 2/2

Nº	Objetivos	Iniciativas	Acciones	Seguimiento 2012
3	Promover la sensibilización a la población sobre la violencia de género	Campañas de sensibilización a la población en general	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I Jornada sobre la violencia de género</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorización de situaciones de riesgo de violencia de género a pacientes de <b>MútuaTerrassa</b>.</li> <li>• Actuaciones en urgencias en casos de violencia de género 2012: 56</li> </ul>
4	Proteger a los mutualistas de <b>MútuaTerrassa</b> asegurances en situación de desocupación o incapacidad laboral temporal.	Creación de un fondo social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fondo social de reembolso de cuotas. Creación con efecto a enero 2013, de un fondo social por valor de 50.000 Euros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inicio de la iniciativa</li> </ul>



---

## Principio 03

*“Las empresas deben facilitar la **libertad de afiliación** y el reconocimiento efectivo del **derecho a la negociación colectiva**”*

## Principio 03. **Mútua**Terrassa facilita la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva

1/2

### Datos característicos de MútuaTerrassa

- **3.743** profesionales
- **155** representantes sindicales
- **20** Comités de empresa
- **11** delegados de personal
- **17** delegados sindicales
- **1** convenio colectivo específico

Las buenas prácticas empresariales de la entidad se manifiestan en actuaciones transparentes, también en relación a los agentes sociales siempre respetando los Estatutos de los trabajadores.

## Principio 03. **Mútua**Terrassa facilita la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva

2/2

### Políticas

- Además de las políticas mencionadas en los apartados de los Principios 01 y 02, las políticas que garantizan el principio 03 del Pacto Global de las Naciones Unidas quedan reflejadas en:
  - Los derechos y las obligaciones que afectan a la relación laboral y que están recogidas en el Estatuto de los trabajadores

### Objetivos

1. Garantizar el cumplimiento del Estatuto de los Trabajadores, favoreciendo el diálogo fluido con los representantes de los trabajadores de **Mútua**Terrassa y facilitando la libertad de afiliación y la negociación colectiva

# Convenios

EMPRESA	CENTRO	CONVENIO COLECTIVO DE APLICACIÓN	Código CONVENIO
UEN ASISTENCIAL			
Mútua de Terrassa MPS a Prima Fixa	Todos los centros	Conv enio Colectiv o de Mútua Terrassa (2009-2011)	803122
Egarmatic SA	Clínica Priv ada Mútua Terrassa	Conv enio Colectiv o Sanitat Priv ada de Catalunya (2007-2010)	7900815
Centre de Tecnologia Diagnòstica SA	Centre de Tecnologia Diagnòstica SA	Conv enio Colectiv o Sanitat Priv ada de Catalunya (2007-2010)	7900815
UEN SOCIOSANITARIA			
Fundació Vallparadis FPC Fundació l'Espluga FPC	Residencias y centros de día para la atención de personas mayores	Conv enio Marco Estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal (2008-2011)	9910825
Fundació Vallparadis FPC	Residencias y centros de día para la atención de persones con discapacidad psíquica severa	Conv enio Colectiv o de Catalunya de residencias y centros de día para la atención de personas con discapacidad psíquica severa y profunda (2007-2009)	7901195
	Centros Sociosanitarios	Conv enio Colectiv o de los centros sociosanitarios y/o salud mental de Catalunya con actividad concertada con el Serv ei Català de la Salut (2007-2009)	4300892
UEN LOGÍSTICA			
Elenpunt S.A.	Parc Logístic de Salut	Conv enio Colectiv o de trabajo de ámbito de la Comunidad Autónoma de Catalunya para el sector de las lav anderías industriales (2007-2010)	7900905
	Central Hospital de Guipúzkoa	Conv enio Colectiv o para los establecimientos sanitarios de hospitalización, clínicas médico-quirúrgicas y de diagnóstico de Guipúzkoa (1999-2000)	
Siesa S.A.	Central Hospital General de Catalunya	Conv enio Colectiv o Sanidad Priv ada de Catalunya (2007-2010)	7900815
	Central Hospital de Denia	Conv enio Colectiv o de ámbito provincial de Establecimientos de Hospitalización y Asistencia de la provincia de Alicante (1992-1993)	
UEN ASEGURADORA			
Mútua de Terrassa MPS a Prima Fixa		Conv enio Colectiv o de Mútua Terrassa (2009-2011)	803122
Previsió Mutual MPS		Conv enio Colectiv o de ámbito estatal para las entidades de Seguros, Reaseguros y Mutuas de Accidentes de trabajo (2008-2011)	9904625

## Principio 03. Seguimiento de las iniciativas

Nº	Objetivos	Iniciativas	Acciones	Seguimiento 2012
1	Garantizar el cumplimiento del Estatuto de los Trabajadores, favoreciendo el diálogo fluido con los representantes de los trabajadores de <b>MútuaTerrassa</b> y facilitando la libertad de afiliación y la negociación colectiva	Facilitar las herramientas y recursos apropiados para garantizar el cumplimiento del estatuto de los trabajadores en estos aspectos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporación de los <b>convenios colectivos vigentes</b> en la intranet de <b>MútuaTerrassa</b>, Mutua.net</li> <li>• Facilitar espacios físicos para el desarrollo de las funciones de los representantes de los trabajadores</li> <li>• Facilitar los canales para la comunicación de la información que generan los representantes de los trabajadores (plafones informativos)</li> <li>• Respetar la liberación de tiempo por parte de los representantes sindicales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones periódicas, ordinarias y extraordinarias por parte de la dirección de recursos humanos con los representantes sindicales (actas y acuerdos firmados)</li> <li>• Negociaciones, plan de comunicación y abordaje ERE temporal iniciado en septiembre 2011</li> <li>• Plan de minimización implantación ERE año 2012</li> </ul>

---

## Principio 04

*“Las empresas deben eliminar toda forma de **trabajo forzoso** o realizado bajo coacción”*

## Principio 04. MútuaTerrassa no permite el trabajo forzoso o realizado bajo coacción

1/2

### Principales magnitudes 2012

Considerando las características de las diferentes actividades que desarrolla **MútuaTerrassa**, como entidad de servicios el principal activo son los profesionales y, desde los inicios de la entidad nos hemos preocupado por la salud de nuestros profesionales, su seguridad y el confort en su lugar de trabajo. Como ejemplo de este objetivo detallamos algunas actuaciones y seguimiento que realiza el servicio de prevención de la entidad.

- Evaluaciones de las condiciones laborales en **15 centros de trabajo** de **MútuaTerrassa**
- **Formación** en actividades de prevención laboral a **446 profesionales**
- **193 medidas de control de riesgos laborales** (seguridad, higiene, ergonomía)
- **86 accidentes** de trabajo con baja
- **1.876 reconocimientos médicos**
- **670** vacunaciones

Destacar también otros aspectos que se gestionan de forma muy precisa, como es el **absentismo**. El **absentismo medio para el año 2012** se sitúa en el **3,49 %**.

Ya desde sus inicios en nuestra misión como mutualidad de previsión social, **MútuaTerrassa** se preocupa por la salud de sus profesionales, su seguridad y el confort en su lugar de trabajo.

Por otro lado, la entidad facilita a sus profesionales la **conciliación de la vida personal, familiar y laboral** más allá de la normativa legal.

## Principio 04. MútuaTerrassa no permite el trabajo forzoso o realizado bajo coacción

2/2

Políticas	Objetivos
<ul style="list-style-type: none"><li>• Además de las políticas mencionadas en los apartados de los Principios 01-03, las políticas que garantizan el principio 04 del Pacto Global de las Naciones Unidas quedan reflejadas en:<ul style="list-style-type: none"><li>– Según la exposición de motivos de la ley 31/1995 de prevención de riesgos laborales, entendemos que la prevención es un objetivo prioritario de nuestra empresa, y sólo se puede conseguir si se integra en todas las actividades.</li><li>– Política de gestión del absentismo</li><li>– Política de conciliación profesional</li><li>– Política de desarrollo profesional</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Velar por la seguridad y la salud de los trabajadores, asesorando a los mandos de los centros, a los trabajadores y a sus representantes para alcanzar un nivel adecuado de protección.</li><li>• Favorecer la conciliación de la vida personal, familiar i laboral de los trabajadores.</li><li>• Minimizar el absentismo laboral y identificar sus causas.</li><li>• Impulsar el desarrollo profesional y la promoción interna.</li><li>• Favorecer la comunicación interna</li></ul>



# Principio 04. Seguimiento de las iniciativas 1/3

Nº	Objetivos	Iniciativas	Acciones	Seguimiento 2012
1	La seguridad y la salud de los trabajadores, asesorando a los mandos de los centros, a los trabajadores y a sus representantes para alcanzar un nivel adecuado de protección	<p><b>MútuaTerrassa</b> dispone de un <b>Servicio Mancomunado de Prevención de Riesgos Laborales</b>, el cual pertenece a la Dirección de Recursos Humanos</p> <p>Definición de la <b>política preventiva</b> de <b>MútuaTerrassa</b> el año 2003</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluaciones de riesgos de los diferentes centros de trabajo.</li> <li>• Propuesta, control y verificación de la implantación de medidas preventivas/correctivas con el fin de eliminar o evitar riesgos.</li> <li>• Redacción y implantación de los Planes de Emergencia: Guía de actuación en caso de emergencia</li> <li>• Investigaciones de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.</li> <li>• Formación y información a los trabajadores sobre riesgos laborales: Normas básicas de prevención de riesgos laborales 2007</li> <li>• Participación en los diferentes Comités de Seguridad y Salud.</li> <li>• Vigilancia de la salud en función de los riesgos detectados.</li> <li>• Promoción de la salud mediante campañas de vacunación y hábitos de vida saludable.</li> <li>• Atención de las diferentes consultas, tanto de los mandos de los centros, como de los trabajadores y sus representantes, en lo que refiere a Prevención de Riesgos Laborales</li> </ul>	<p>Encuesta de satisfacción en el lugar de trabajo en la unidad estratégica sociosanitaria</p> <p>Evaluación psicosocial en los diferentes centros de trabajo</p> <p><b>2012:</b> Número de accidentes laborales con incapacidad laboral temporal: 86</p>

## Principio 04. Seguimiento de las iniciativas 2/3

Nº	Objetivos	Iniciativas	Acciones	Seguimiento 2012
2	Favorecer la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de los trabajadores	Plan de <b>conciliación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incorporación progresiva de las medidas de conciliación de la vida personal, familiar, laboral establecidas en los diferentes convenios colectivos de <b>MútuaTerrassa</b>: excedencias, permisos, reducciones de jornada, flexibilidad horaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de solicitudes y respuestas</li> </ul>
3	Impulsar el desarrollo profesional, la docencia y la investigación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de <b>formación continuada</b></li> <li><b>Campus</b> Universitario de Salud <b>MútuaTerrassa</b> y edificio docente</li> <li><b>Fundación de investigación y docencia</b> de <b>MútuaTerrassa</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programas de formación globales y específicos</li> <li>Presupuestos vinculados a estos programas</li> <li>Habilitación de 1.200 m<sup>2</sup> de espacios y instalaciones para la actividad docente en <b>MútuaTerrassa</b> (edificio docente inaugurado en el año 2010)</li> <li>Acuerdos y convenios de colaboración con 35 entidades universitarias</li> <li>Difusión (intranet) de todas las acciones formativas (internas y externas) que se realizan en <b>MútuaTerrassa</b></li> <li>Planificación de la utilización de las salas del Edificio docente</li> <li>Plan de calidad docente de <b>MútuaTerrassa</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presupuesto anual</li> <li>Acciones de formación anuales</li> <li>Número de profesionales que han recibido formación anualmente</li> <li>Número de alumnos acogidos anualmente en <b>MútuaTerrassa</b></li> <li>Acreditaciones MIR</li> <li>Estudio de ocupación de las salas del edificio docente</li> <li>Creación de unidades docentes multiprofesionales (UDM): Subcomisión docente de enfermería</li> </ul>

## Principio 04. Seguimiento de las iniciativas 3/3

Nº	Objetivos	Iniciativas	Acciones	Seguimiento 2012
4	Favorecer la promoción interna	Criterios de <b>recruiting</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Difusión interna (intranet) de las nuevas convocatorias de plazas y los requerimientos de acceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plazas nuevas cubiertas internamente</li> </ul>
5	Minimizar el absentismo laboral	Comité de seguimiento <b>de absentismo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluaciones periódicas y estudio de las causas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluaciones y propuestas de mejora</li> <li>2012: Tasa media de absentismo laboral: 3,49%</li> </ul>
6	Favorecer la comunicación interna	<b>Intranet</b> recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incorporar la información de nóminas y de interés al profesional en acceso internet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acceso intranet recursos humanos</li> </ul>

---

## Principio 05

*“Las empresas no deben permitir el **trabajo infantil**”*

## Principio 05. MútuaTerrassa apoya la erradicación del trabajo infantil en su ámbito de influencia

1/2

### La atención del niño en MútuaTerrassa 2012

MútuaTerrassa dispone de servicios y estructuras diferenciadas para la atención del niño, en los Centros de Atención Primaria (CAPs) y en el Hospital Universitario (HUMT). También dispone de una unidad de hospital de día para la atención de los adolescentes con trastornos de la alimentación.

**Los diferentes dispositivos de atención pediátrica en MútuaTerrassa se han atendido el año 2012:**

- **22.942** niños en urgencias
- **1.585** niños en las unidades de hospitalización (servicios de pediatría, cirugía pediátrica y neonatología)
- **23.948** atenciones ambulatorias (totales entre el HUMT y los CAPs):
  - **6.659** HUMT
  - **3.226** CAP's
  - **14.063** Salud Mental Infantil (CAPS)
- Atención a la madre y al recién nacido correspondiente a la actividad obstétrica y de neonatología:
  - **1.773** partos
  - **1.819** recién nacidos

Como Mutualidad de previsión social y entidad integrada en la Red Hospitalaria de Utilización Pública

**Los niños son objeto de un cuidado y una atención especiales en MútuaTerrassa, siguiendo las observaciones marcadas por las Naciones Unidas en la declaración de los derechos de los niños, de 1959, y en la Convención de los derechos de los niños de 1989.**

El año 2011, el Hospital de Día de Adolescentes (HDA) se adhirió a la propuesta "SENSIBILIZACIÓN POR LOS DERECHOS HUMANOS" que organizaba la COMISIÓN DE DEFENSA DERECHOS HUMANOS del Colegio de Abogados de Terrassa, junto con la Síndica de Greuges de Terrassa

## Principio 05. MútuaTerrassa apoya la erradicación del trabajo infantil en su ámbito de influencia 2/2

### Políticas

- Además de las políticas mencionadas en los apartados de los Principios 01-04 las políticas que garantizan el principio 05 del Pacto Global de las Naciones Unidas quedan reflejadas en:
  - El derecho a la prevención, la protección y la promoción de la salud y a la atención sanitaria. Artículo 44. Ley 14/2010 del 27 de mayo, de los derechos y las oportunidades en la infancia y la adolescencia.
  - La protección pública relativa a los malos tratos a niños y adolescentes. Título IV . Ley 14/2010 del 27 de mayo, de los derechos y las oportunidades en la infancia y la adolescencia.

### Objetivos

1. Contribuir en la erradicación del trabajo infantil en su ámbito de influencia.
2. Ser proactivos en la identificación y atención de los niños maltratados.
3. Ser proactivos con las mujeres embarazadas en riesgo de exclusión social.

## Principio 05. Seguimiento de las iniciativas

Nº	Objetivos	Iniciativas	Acciones	Seguimiento 2012
1	La erradicación del trabajo infantil en su ámbito de influencia	No hay iniciativas específicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explícitas en la contratación laboral de personal interno y en la incorporación de profesionales de empresas externas</li> </ul>	
2	Participar activamente en la identificación y atención de los niños maltratados	Constitución de la <b>unidad funcional d'atenció al niño maltratado</b> (UFAIM) en el año 2000	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar los protocolos de actuación en casos de maltrato, tanto en lo referente a la determinación de la situación de urgencia, el abordaje diagnóstico y el plan de intervención, la intervención asistencial y las actuaciones administrativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigencia del UFAIM</li> <li>• Número de notificaciones efectuadas por parte del UFAIM ➤ Año 2012 se notificaron 25 casos</li> </ul>
3	Ser proactivos con las mujeres embarazadas en riesgo de exclusión social	Acompañamiento a las embarazadas con alto riesgo sociosanitario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar los protocolos de actuación por parte de la Unidad de Trabajo Social</li> </ul>	➤ Año 2012 se atendieron 10 gestantes con una edad media de 27 años

---

## Principio 06

*“Las empresas deben impedir las **prácticas de discriminación en el trabajo y la ocupación**”*



# Principio **06**. MútuaTerrassa vigila por la **no discriminación en el trabajo** y la ocupación **1/2**

## Datos diferenciadores MútuaTerrassa 2012

En **MútuaTerrassa** trabajan **3.743** personas:

**2.968** son mujeres (un 79%)

**270** personas son de nacionalidad extranjera, con procedencia de 29 países diferentes.

**65** personas son discapacitadas.

La distribución de mujeres en los equipos de dirección de **MútuaTerrassa**:

- **42%** en la Junta Directiva
- **17%** en el Comité Ejecutivo de Dirección
- **18%** total de mujeres directivas (en los equipos de dirección de todos los centros)
- **50%** mujeres en los cuadros de mando.

Hemos contribuido en la formación práctica de grado y postgrado de **1.071** estudiantes de diferentes disciplinas y universidades.

Con el fin de adaptarnos a las nuevas realidades globales, sociales y culturales, **MútuaTerrassa** ha incorporado en su **modelo de relaciones laborales y de gestión empresarial la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, la gestión de la diversidad social y cultural.**

También nos preocupamos por la **integración** y la inserción laboral **de las personas con discapacidad** y en situaciones de exclusión social.

## Principio 06. MútuaTerrassa vela por la **no discriminación en el trabajo** y la ocupación 2/2

Políticas	Objetivos
<ul style="list-style-type: none"><li>• Además de las políticas mencionadas en los apartados de los Principios 01-05, las políticas que garantizan el principio 06 del Pacto Global de las Naciones Unidas quedan reflejas en:<ul style="list-style-type: none"><li>– Política de igualdad de género según la Ley de Igualdad (LOI 3/2007)</li><li>– Política de equidad laboral y no discriminación por razones de origen geográfico.</li><li>– Política de integración de las personas con discapacidad (LISMI).</li><li>– Política de inserción laboral.</li></ul></li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Garantizar la igualdad de oportunidades y eliminar los obstáculos que pueden impedir una participación equilibrada de mujeres y de hombres en todas las ocupaciones y las jerarquías de <b>MútuaTerrassa</b>.</li><li>2. Participar en el programa de servicios de medidas penales alternativas (CIRSO), en colaboración con el Departamento de Justicia de la Generalitat de Catalunya.</li><li>3. Fomentar la integración laboral de personas con discapacidad.</li></ol>

## Principio 06. Seguimiento de las iniciativas

Nº	Objetivos	Iniciativas	Acciones	Seguimiento 2012
1	Garantizar la igualdad de oportunidades y eliminar los obstáculos que pueden impedir una participación equilibrada de mujeres y de hombres en todas las ocupaciones y las jerarquías	Plan de igualdad de <b>MútuaTerrassa</b>	<p>Los ámbitos de actuación del Plan de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Representatividad de las mujeres y los hombres</li> <li>– Acceso, selección, promoción y desarrollo</li> <li>– Condiciones laborales</li> <li>– Conciliación de la vida laboral, personal y familiar</li> <li>– Acoso sexual por razones de sexo y violencia machista</li> <li>– Prevención de riesgos laborales con perspectiva de género</li> <li>– Uso no sexista ni androcéntrico de las imágenes y los lenguajes</li> <li>– Estrategia y organización interna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Despliegue del plan de igualdad en los diferentes centros de trabajo de <b>MútuaTerrassa</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤2011: se implanta en dos empresas</li> <li>➤2012: se implanta en una empresa</li> </ul> </li> <li>• Representatividad de las mujeres en los diferentes ámbitos de responsabilidad de <b>MútuaTerrassa</b></li> </ul>
2	Participar en el programa de servicios de medidas penales alternativas (CIRSO)	Protocolo de colaboración con el Dep. de Justicia de la Generalitat de Catalunya	<p>Ejecución y seguimiento del protocolo de colaboración:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de selección en función de los criterios de adecuación</li> <li>• Identificación de las actividades a llevar a cabo</li> <li>• Criterios de anonimato</li> <li>• Seguimiento y evaluación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento y vigencia del programa <ul style="list-style-type: none"> <li>➤2012: sin candidatos</li> </ul> </li> </ul>
3	Fomentar la integración laboral de personas con discapacidad	Plan de integración de personas con discapacidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar la incorporación laboral de personas con discapacidades en aquellos lugares de trabajo que puedan asumir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de personas con discapacidades con contrato laboral <ul style="list-style-type: none"> <li>➤2012: 65 personas</li> </ul> </li> </ul>

## Principio 07

*“Las empresas deben tener un **enfoque preventivo** que favorezca el medio ambiente”*



# Principio 07. **MútuaTerrassa favorece** la Prevención del medio ambiente

1/2

La Ley 10/1991 del 10 de mayo publicada en el DOGC, núm. 1441 prohíbe taxativamente fumar en los centros sanitarios

- **MútuaTerrassa** como entidad de prestación de servicios sanitarios es sensible a preservar la salud de sus trabajadores y usuarios. El año 2001 inició el proceso de ser una “**Entidad Sin Humo**”, que se inició en los Centros de Atención Primaria y que finalizaba en el año 2005. **MútuaTerrassa** es miembro de la Red Catalana de Hospitales sin Humo (XCHsF) <http://www.xchsf.com/>
- Se constituyó un grupo de trabajo con representantes de diversos ámbitos profesionales con el consenso del Comité de Salud Laboral y se promovieron una serie de acciones de divulgación y sensibilización.
- Se ofrecieron, a quienes lo solicitaron, las Unidades de Ayuda al fumador.

**MútuaTerrassa** es una entidad sensible a preservar la salud de sus trabajadores y usuarios. Por este motivo, el año 2001 inició un proceso de sensibilización y soporte para convertirse en **Entidad sin humo**.

En el año 2011 **MútuaTerrassa** se incorpora como miembro de la Red Catalana de Hospitales sin humo.

## Principio 07. **MútuaTerrassa** favorece la Prevención del medio ambiente

2/2

### Políticas

- Constitución de un grupo de trabajo con representantes de diversos ámbitos profesionales con el consenso del Comité de Salud Laboral, con el fin de promover acciones de difusión, sensibilización y evaluación.

### Objetivos

- Cumplir la Ley 10/1991 del 10 de mayo que prohíbe fumar en los centros sanitarios
- Preservar la salud de sus profesionales y usuarios

## Principio 07. Seguimiento de las iniciativas

Nº	Objetivos	Iniciativas	Acciones	Seguimiento 2012
1	Cumplir la Ley 10/1991 del 10 de mayo que prohíbe fumar en los centros sanitarios	Señalización de la nueva Ley 42/2010 del 30 de diciembre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acto de presentación en la Sala de Actos de <b>MútuaTerrassa</b></li> <li>• Distribución de una encuesta y posterior evaluación de resultados</li> <li>• En fecha 15 de abril de 2005, <b>MútuaTerrassa</b> se declara <b>Entidad sin humo</b> (no se puede fumar en ninguna instalación de la entidad)</li> <li>• Creación de imagen de la Campaña de sensibilización</li> <li>• Señalización de todos los centros y distribución de tarjetas disuasorias</li> <li>• Se ofrece ayuda para dejar de fumar en las Unidades de Ayuda al fumador</li> <li>• Información en revista "Mútua Comunicación" marzo 2005</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento y vigencia de las acciones</li> </ul>
2	Preservar la salud de sus profesionales y usuarios	Grupo de Trabajo para la Campaña de deshabituación al Tabaquismo para el personal de <b>MútuaTerrassa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pósteres informando que se aplicarán sanciones a quienes no cumplan la ley</li> <li>• El personal se podrá dirigir al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales o a los Centros de Atención Primaria para solicitar ayuda para dejar de fumar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento y vigencia del programa de difusión y ayuda</li> <li>➤ 2012: nueva campaña de sensibilización</li> </ul>

---

## Principio 08

*“Las empresas deben emprender las iniciativas que **promuevan una mayor responsabilidad ambiental**”*



# Principio 08. **MútuaTerrassa** impulsa las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental 1/2

## Datos característicos de nuestra entidad

- Para el desarrollo de las diferentes actividades, **MútuaTerrassa** es responsable de la gestión de las instalaciones, la seguridad y el impacto medioambiental de los **36 edificios** que gestiona. Estamos hablando de una superficie construida de **112.000 m²**.
- La mayor parte de estos edificios están ubicados en núcleos urbanos, de los cuales ninguno se encuentra vinculado a espacios protegidos y el impacto sobre la biodiversidad es nulo.
- El funcionamiento de estos edificios está relacionado al tipo de actividad que se desarrolla en cada uno de ellos, y a sus horarios de funcionamiento, que en una buena parte de los mismos es de **365 días/año**, las **24 horas**. Todo esto se traduce en un consumo importante de materiales y de energías.

La política medioambiental de **MútuaTerrassa** está basada en el ahorro energético, en la gestión del control del consumo de materiales, en la minimización de los residuos y en el respeto por el entorno en el que desarrollamos nuestra actividad.

# Principio 08. **MútuaTerrassa** impulsa las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental 2/2

Políticas	Objetivos
<ul style="list-style-type: none"><li>• Además de las políticas mencionadas en los apartados de los Principios 01-07, las políticas que garantizan el principio 08 del Pacto Global de las Naciones Unidas quedan reflejadas en:<ul style="list-style-type: none"><li>– Política de sostenibilidad para el mantenimiento, adecuación de los edificios existentes y de los de nueva construcción.</li><li>– Adecuación a la legislación vigente sobre los criterios de sostenibilitat de los edificios CTE (Código Técnico de Edificación) y Decreto de Ecoeficiencia.</li><li>– Política de ahorro energético.</li><li>– Política de gestión de residuos.</li></ul></li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Implantar de forma progresiva buenas prácticas ambientales que se traducen en:<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Reducir el consumo de recursos naturales y materias primas con el consecuente ahorro</li><li>✓ Minimizar los impactos ambientales</li></ul></li><li>2. Instaurar criterios de sostenibilidad para el mantenimiento, adecuación de los edificios existentes y de los de nueva construcción</li></ol>

## Principio 08. Seguimiento de las iniciativas 1/2

Nº	Objetivos	Iniciativas	Acciones	Seguimiento 2012
1	<p>Implantar de forma progresiva buenas prácticas ambientales que se traduzcan en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓Reducir el consumo de recursos naturales i materias primas con el consecuente ahorro</li> <li>✓Minimizar los impactos ambientales</li> </ul>	<p>Propuestas concretas en los diferentes ámbitos: consumo de aspectos materiales, consumo y gestión de energía, iluminación de interiores y exteriores, climatización, gestión del agua y emisión de residuos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recomendar la disminución del uso de papel y fomentar el trabajo en red.</li> <li>• Sustituir las bombillas incandescentes y halógenas por lámparas de fluorescente compacto, tubos fluorescentes o bombillas de bajo consumo.</li> <li>• Aprovechar al máximo el uso de la luz natural y evitar los elementos que la obstaculicen</li> <li>• Promover el apagado de luces de todos los espacios interiores cuando se abandonan las dependencias</li> <li>• Mantener los edificios dentro de la temperatura de confort: 20-21°C en invierno y 25° en verano</li> <li>• Instalar progresivamente grifos con temporizadores o grifos con detección por infrarrojos, cisternas con interrupción de la descarga o cisternas con doble descarga</li> <li>• Propuestas concretas para la utilización de productos de limpieza respetuosos con el medio ambiente</li> <li>• Segmentación y recogida selectiva de los residuos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan anual de objetivos por parte de la dirección de servicios generales y cuadro de mando de seguimiento</li> </ul>

## Principio 08. Seguimiento de las iniciativas 2/2

Nº	Objetivos	Iniciativas	Acciones	Seguimiento 2012
2	Instaurar criterios de sostenibilidad para el mantenimiento y adecuación de los edificios existentes y de los de nueva construcción	Propuestas concretas en los diferentes ámbitos: consumo de aspectos materiales, consumo y gestión de energía, iluminación de interiores y exteriores, climatización, gestión del agua y emisión de residuos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporación de estándares de sostenibilidad en los edificios que gestiona <b>MútuaTerrassa</b>. Elaboración de una guía con la colaboración del Instituto Cerdá.</li> <li>• Promover la construcción de un hospital sostenible. Pliego de condiciones y concurso del Hospital Vicente Ferrer. (Hospital Rubí-Sant Cugat). En el 2011: finalización proyecto. No construcción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puesta en marcha progresiva de las iniciativas en las reformas y plan director del Hospital Universitario <b>MútuaTerrassa</b></li> <li>• Adecuación y remodelación de los espacios del edificio de la calle Sant Antoni 39 como Edificio Docente</li> <li>• Adecuación y apertura Hospital de día oncológico y Hospital de día médico HUMT (2012)</li> <li>• Adecuación, reforma y apertura unidad de hospitalización semi-intensivos planta 5ª HUMT (2012)</li> </ul>

---

## Principio 09

*“Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las **tecnologías respetuosas con el medio ambiente**”*

## Principio 09. MútuaTerrassa favorece el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente 1/2

### Datos característicos de nuestro entorno 2012

- La actividad de logística sanitaria **procesa anualmente 900.000 (3.800 al día) “packs” de material sanitario estéril** para el Hospital Universitario MútuaTerrassa y otros centros de la misma entidad, pero también da servicio a hospitales y centros sanitarios de Catalunya y España. Se **tratan 60.000 packs/año (240 packs/día)** de cobertura quirúrgica.
- Como consecuencia del incremento del número de infecciones en las áreas quirúrgicas, en abril del año 2006, se aprobó la normativa UNE-EN 13.795 de obligada adopción en los países miembros de la Unión Europea. Esta norma modifica los requerimientos del material textil para la utilización quirúrgica limitando el uso del tejido de algodón empleado habitualmente para la cobertura del campo quirúrgico y para las batas y vestuario de los profesionales.
- Las diferentes unidades de negocio estratégicas y las funciones corporativas consumen volúmenes muy significativos de documentación en papel.

La política medioambiental de **MútuaTerrassa** está basada en el ahorro energético, en la gestión del consumo de materiales, en la minimización de los residuos y en el respeto por el entorno en el que desarrollamos nuestra actividad. Así como implementar políticas que favorezcan la sostenibilidad en el desarrollo de nuestras actividades

## Principio 09. **Mútua**Terrassa favorece el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente 2/2

Políticas	Objetivos
<ul style="list-style-type: none"><li>Además de las políticas mencionadas en los apartados de los Principios 01-08, las políticas específicas que garantizan el principio 09 del Pacto Global de las Naciones Unidas quedan reflejadas en:<ul style="list-style-type: none"><li>El desarrollo de tecnologías respetuosas con el medio ambiente</li></ul></li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>Incorporar en el mercado un tejido quirúrgico reutilizable que garantice los requerimientos de la normativa UNE-EN 13.795, como alternativa a los tejidos quirúrgicos de un solo uso.</li><li>Informatización de la información clínica y la imagen médica de la totalidad de Centros de Atención Primaria y del Hospital Universitario <b>Mútua</b>Terrassa.</li><li>Facilitar las transacciones y la información de <b>Mútua</b>Terrassa aseguradora on-line para nuestros asegurados, corredores y futuros clientes</li></ol>

# Principio 09. Seguimiento de las iniciativas 1/2

Nº	Objetivos	Iniciativas	Acciones	Seguimiento 2012
1	Incorporar en el mercado sanitario un tejido quirúrgico reutilizable que garantice los requerimientos de la normativa UNE-EN 13.795, como alternativa a los tejidos quirúrgicos de un solo uso	Desarrollar una solución (STERIPAK) en el mercado de productos sanitarios en el ámbito quirúrgico respetuoso con el medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer las alianzas con los implicados en el desarrollo del producto (medica by sedatex)</li> <li>• Probar el producto incorporando especificaciones de los clientes finales y personalizar el producto por tipología de intervención quirúrgica</li> <li>• Análisis del ciclo de vida comparativo de tejidos quirúrgicos reutilizables y de un solo uso mediante la normativa ISO 14.040:2006 Environmental Management Life Cycle Assessment-Principles and framework (inédito innovación) y el Instituto de Ciencia y Tecnología Ambientales-UAB Universidad Autónoma de Barcelona</li> <li>• Incorporar valor añadido al producto y introducción de una nueva solución probada en el mercado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evolución de número de "packs" del producto Steripak® de material estéril servido anualmente</li> <li>➤2012: cobertura quirúrgica 60.000 packs /año ( 240 packs/día)</li> </ul>



## Principio 09. Seguimiento de las iniciativas 2/2

Nº	Objetivos	Iniciativas	Acciones	Seguimiento 2012
2	Informatización de la información clínica y la imagen médica de la totalidad de Centros de Atención Primaria y del Hospital Universitario <b>MútuaTerrassa</b> .	Generalización de la utilización de los sistemas de información de salud complementado con la Historia Clínica compartida de Catalunya, la receta electrónica y el sistema de digitalización y consulta de imágenes radiológicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Despliegue proyecto HIS</li> <li>• Proyecto de digitalización de la imagen médica en colaboración con el Hospital de Martorell y el Departamento de Salud (2010)</li> <li>• Informatización progresiva de información clínica generada en otros sistemas (EMG, ECG...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disminución de la impresión de las imágenes radiológicas</li> <li>• Evolución del número de usuarios internos a la información clínica disponible en la red</li> <li>• Disminución de la generación de información clínica en papel</li> </ul>
3	Facilitar las transacciones y la información de <b>MútuaTerrassa</b> aseguradora on-line para nuestros asegurados, corredores y futuros clientes	Incorporación de nuevas funcionalidades en la página Web	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporación de los tarificadores de los productos Mútua Protección y toda la gama de Mútua Salut.</li> <li>• También se ha incorporado el nuevo "Espacio Salud" un apartado de información y consejos prácticos para la salud del asegurado o asociado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disminución de la generación de información en papel</li> <li>• Disminución progresiva en la edición de folletos informativos y comerciales</li> </ul>

---

## Principio 10

*“Las empresas deben trabajar **contra la corrupción** en todas sus formas incluidas la extorsión y el soborno”*

## Principio 10. Los órganos de gobierno de **MútuaTerrassa** velan contra la corrupción en la gestión de las diferentes actividades que desarrolla

1/2

### Principales magnitudes económicas 2012

- Ingresos anuales : **234 M€**
- Nuestro cliente principal: **85%** ingresos procedentes del sector público
- Exceso de margen de solvencia : **80 M€**
- Inversiones en equipamientos y instalaciones: **4,4 M€**
- Gestión automatizada de **12.000 artículos** y **20.000 referencias** de material de consumo sanitario
- Servicio de logística sanitaria a **85 clientes** (hospitales y centros sociosanitarios)

La entidad **rinde cuentas de su actividad** a los diferentes órganos de gobierno y a la administración, y se somete periódicamente a auditorías realizadas por órganos independientes

## Principio 10. Los órganos de gobierno de **MútuaTerrassa** velan contra la corrupción en la gestión de las diferentes actividades que desarrolla

2/2

Políticas	Objetivos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Además de las políticas mencionadas en el apartado de los Principios 01-09, las políticas específicas que garantizan el principio 10 del Pacto Global de las Naciones Unidas quedan reflejadas en: <ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento mensual de las cuentas de gestión de las diferentes empresas de la entidad</li> <li>Política de inversiones</li> <li>Aprobación y seguimiento presupuestario anual</li> <li>Auditorias anuales externas</li> <li>Política de compras</li> <li>Política fármaco terapéutica inter nivel</li> <li>Adopción de los modelos de calidad EFQM (European Foundation for Quality Management) y la certificación ISO 9001:2000</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover la compra responsable garantizando la calidad (ética y transparencia) de los diferentes procesos que gestiona el departamento de compras de <b>MútuaTerrassa</b>.</li> <li>Unificar criterios en la selección de aquellos fármacos que se utilizan en los diferentes ámbitos asistenciales, fomentando actitudes de consenso en la práctica médica y reduciendo el grado de variabilidad entre facultativos, con la finalidad de conseguir la máxima eficiencia posible en la utilización de los recursos sanitarios.</li> <li>Garantizar la calidad de los procesos de gestión y operativos de las diferentes unidades estratégicas de negocio y funciones corporativas.</li> <li>Reafirmar la transparencia en la gestión económico-financiera de <b>MútuaTerrassa</b>.</li> <li>Preservar la gobernanza de la entidad no cediendo a las extorsiones internas y/o externas.</li> </ul>

# Principio 10. Seguimiento de las iniciativas 1/4

Nº	Objetivos	Iniciativas	Acciones	Seguimiento 2012
1	Garantizar <b>la calidad</b> (ética y transparencia) de los diferentes procesos que gestiona el departamento de compras de <b>MútuaTerrassa</b>	Garantizar la calidad de los procesos de compras de <b>MútuaTerrassa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acreditación Norma UNE-EN ISO 9001-2008</li> <li>• Elaboración del catálogo unificado de proveedores de <b>MútuaTerrassa</b></li> <li>• Elaboración del catálogo unificado de productos de <b>MútuaTerrassa</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento auditorias periódicas internas y externas</li> <li>• Estandarización de los procesos de compras mediante el ERP Deister</li> <li>• Portal del proveedor per a el acceso al estado y evolución de las facturas emitidas, también para la visualización de los concursos</li> </ul>
2	Unificar los criterios <b>farmacoterapéuti-cos</b> en <b>MútuaTerrassa</b>	Establecer un sistema de guía actualizado para la prescripción de fármacos en <b>MútuaTerrassa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporación de la <b>guía farmacoterapéutica</b> en la intranet de <b>MútuaTerrassa</b> Mutua.net</li> <li>• Elaboración y actualización de los protocolos asistenciales</li> <li>• <b>Iniciativas de sensibilización del uso prudente de los antibióticos</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones periódicas del Comité de Farmacia de <b>MútuaTerrassa</b></li> <li>• Seguimiento del consumo de fármacos por unidad organizativa</li> <li>• <b>Celebración jornada día europeo para el uso prudente de los antibióticos (2012)</b></li> </ul>

## Principio 10. Seguimiento de las iniciativas 2/4

Nº	Objetivos	Iniciativas	Acciones	Seguimiento 2012
3	Garantizar <b>la calidad</b> de las diferentes unidades de negocio estratégicas y funciones corporativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo organizativo área corporativa Recursos Humanos (2012)</li> <li>• Poner en marcha las acreditaciones adecuadas de forma participativa con los profesionales y directivos de cada área y centro de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de mejora área corporativa de Recursos Humanos (inicio 2012)</li> <li>• Acreditación de la Calidad del Hospital Universitario <b>MútuaTerrassa</b> por parte del Departamento de Salud de Catalunya año 2007</li> <li>• Acreditación de la Calidad del Hospital de Martorell por parte del Departamento de Salud de Catalunya año 2008</li> <li>• Auto evaluación EFQM Hospital Universitario <b>MútuaTerrassa</b> (2008, 2010, 2012)</li> <li>• Certificación del sistema de Calidad según ISO 9001:2008 <ul style="list-style-type: none"> <li>– Fundació l'Espluga</li> <li>– Fundació Vallparadís</li> <li>– Axioma</li> <li>– Función Corporativa</li> <li>– Recursos Humanos</li> <li>– Función Corporativa</li> <li>– Logística</li> </ul> </li> <li>• Auditorias unidades docentes, Ministerio de Educación y Ciencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación puntos de mejora</li> <li>• Revisiones periódicas</li> </ul>

## Principio 10. Seguimiento de las iniciativas 3/4

Nº	Objetivos	Iniciativas	Acciones	Seguimiento 2012
4	Reafirmar la transparencia en la gestión económico-financiera de <b>MútuaTerrassa</b>	Presentar los estados financieros de la entidad a los órganos de gobierno y a la Administración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación anual de los estados financieros, cuentas y auditorías anuales a la Junta Directiva de <b>MútuaTerrassa</b>, la Comisión de Control y la Asamblea de Mutualistas de <b>MútuaTerrassa</b></li> <li>• Facilitar el acceso a las memorias técnicas y económicas a la población en general (<a href="http://www.mutuaterassa.cat">www.mutuaterassa.cat</a>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación puntos de mejora</li> <li>• Revisiones periódicas</li> <li>• Memorias y auditorías</li> </ul>
5	Preservar la gobernanza de la entidad no cediendo a las extorsiones internas y/o externas	Detección y seguimiento de casos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de los casos desde el máximo órgano de gobierno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación y resolución de los casos</li> </ul>

# Principio 10. Seguimiento de las iniciativas 4/4

## ALCANCE CERTIFICACIÓN ISO 9001:2008

MútuaTerrassa	<p>La gestión de la compra de productos no farmacéuticos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Los servicios de mantenimiento de edificios, instalaciones y equipos de MútuaTerrassa.</li> <li>. Los servicios de recursos humanos de riesgos laborales de MútuaTerrassa.</li> </ul>
Sistemas Integrales de Esterilizació -SIESA-	Gestión integral de la esterilización de útiles sanitarios
AXIOMA Solucions Integrals i Serveis de Suport Sanitari, SA	<p>Lavandería industrial</p> <p>Gestión integral de esterilización de útiles sanitarios y materiales textiles</p> <p>Almacenaje y distribución de materiales no farmacéuticos</p>
Fundación Vallparadís FPC	<p>Las actividades de prestación de servicios de atención integral y multidisciplinar a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Personas mayores autónomas</li> <li>. Personas mayores con dependencia</li> <li>. Discapacitados intelectuales</li> <li>. Enfermos crónicos</li> <li>. Personas en situación terminal</li> </ul>
Fundació la Espluga FPC	La prestación de servicios personales, residenciales, sanitarios y psicosociales para personas mayores autónomas o asistidas en régimen de alojamiento



---

## 05. Síntesis: Principios, objetivos, actuaciones y seguimiento 2012

# Derechos fundamentales: principios 01 y 02

Principio	Objetivos	Principales actuaciones	Seguimiento 2012
01	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Difundir la adhesión al pacto Mundial</b> de las Naciones Unidas (Global Compact) de <b>MútuaTerrassa</b></li> <li>2. <b>Asegurar la protección de los derechos</b> de los pacientes y del personal sanitario, en cuanto a cuestiones de tipo ético</li> <li>3. <b>Proteger y garantizar el derecho a la protección de datos</b> de carácter personal</li> <li>4. <b>Fomentar la salud</b> y promocionar los hábitos saludables de la población de nuestro entorno</li> <li>5. Promover la <b>integración y no exclusión de las personas</b> mayores y de las personas con discapacidad</li> <li>6. Garantizar los derechos y deberes de los pacientes</li> </ol>	<p>A1.01. Comunicación en la web <a href="http://www.mutuaterassa.cat">www.mutuaterassa.cat</a> y en la revista "Mútua Comunicación" diciembre 2009</p> <p>A1.02. Funciones del Comité de Ética Asistencial.</p> <p>Organización cursos Bioética</p> <p>A1.03. Formulario y documento voluntades anticipadas.</p> <p>A1.04. Comisión LOPD</p> <p>A1.05. Código buenas prácticas protección datos</p> <p>A1.06. Campaña deporte y salud de vida. ACTÍVATE</p> <p>A1.07. Programa Cardiosalud</p> <p>A1.08. Promoción integral en la nutrición infantil</p> <p>A1.09. Edición libro "No te rías nunca de un dragón"</p> <p>A1.10. Conferencias "Los jueves de Mútua"</p> <p>A1.11. Sesiones intergeneracionales Cuenta Cuentos</p> <p>A1.12. Talleres laborterapia</p> <p>A1.13. <b>Proyectos sociales: (Biblioteca del paciente, nacidos para leer, carrito de las letras)</b></p> <p>A1.14. Agilización visitas ambulatorias en CCEE</p> <p>A1.15. Campaña lavado de manos</p> <p>A1.16. Acciones de divulgación ciudadana iniciadas el 5 de mayo del 2007</p> <p>A1.17. Jornada Mundial Higiene de Manos celebrada anualmente desde el 2009</p> <p>A1.18. Concurso Postales de Navidad</p> <p>A1.19. Número de personas atendidas en Atención al Cliente</p> <p>A1.20. Recogida de sugerencias y reclamaciones</p> <p>A1.21. <b>Programa "City Walking"</b></p>	<p>A1.01. <b>Informe Mútua Terrassa compromiso social 2012.</b></p> <p>A1.03. <b>27 personas informadas de las cuales 22 firman el documento.</b></p> <p>A1.06. <b>Carreras "Activat" 2012</b></p> <p>A1.07. <b>Desarrollo piloto de la solución "Aprop"</b></p> <p>A1.10. <b>Edición libro "No te rías nunca de un dragón" promocionando la lectura saludable.</b></p> <p>A1.14. <b>212 préstamos</b></p> <p>A1.17. <b>Conferencia "Trascendencia de las infecciones nosocomiales en los hospitales"</b></p> <p>A1.18. <b>Participan 16 centros.</b></p> <p>A1.19. <b>20.042 personas</b></p> <p>A1.20. <b>3.182 recogidas</b></p> <p>A1.21. <b>Inicio prueba piloto en la ciudad de Terrassa</b></p>
02	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. La <b>mejora de la seguridad</b> de los pacientes</li> <li>8. Proteger a los <b>profesionales sanitarios</b> de <b>MútuaTerrassa</b> contra la violencia</li> <li>9. <b>Promover la sensibilización a la población sobre la violencia de género</b></li> <li>10. <b>Proteger a los mutualistas de MútuaTerrassa</b> Assegurances en situación de desocupación o incapacidad laboral temporal</li> </ol>	<p>A2.01. Incorporación del SINASP a la intranet</p> <p>A2.02. Notificación automatizada de incidentes en la intranet.</p> <p>A2.03. <b>Estudio comparativo entre diferentes centros.</b></p> <p>A2.04. <b>Fondo social de reembolso de cuotas. Creación con efecto en enero 2013, de un fondo social por valor de 50.000 €.</b></p>	<p>A2.03. <b>Encuesta a más de 200 pacientes. (Estudio sin finalizar)</b></p> <p>A2.04. <b>Inicio de la iniciativa.</b></p>

## Trabajo: principios 03-06

Principio	Objetivos	Principales actuaciones	Seguimiento 2012
03	11. <b>Garantizar el cumplimiento del Estatuto de los Trabajadores</b> , favoreciendo el diálogo fluido con los representantes de los trabajadores de MútuaTerrassa y facilitando la libertad de afiliación y la negociación colectiva	A3.01. Incorporación convenios colectivos vigentes a intranet. A3.02. Reuniones periódicas de Recursos Humanos con representantes sindicales A3.03. Negociaciones, plan de comunicación y abordaje ERE temporal inicial en septiembre 2011.	A3.03. <b>Plan de minimización implantación ERE año 2012.</b>
04	12. Cuidar <b>la seguridad y la salud de los trabajadores</b> 13. Favorecer <b>la conciliación</b> de la vida personal, familiar y laboral de los trabajadores 14. Impulsar el <b>desarrollo profesional</b> , la docencia y la investigación 15. Favorecer la <b>promoción interna</b> 16. <b>Minimizar el absentismo</b> laboral 17. <b>Favorecer la comunicación interna</b>	A4.01 Servicio Mancomunado de Prevención de Riesgos Laborales A4.02. Normas básicas de prevención de riesgos laborales 2007 A4.03. Encuesta satisfacción lugar de trabajo UEN sociosanitària A4.04. Evaluación psicosocial en los centros de trabajo A4.05. Plan de conciliación A4.06. Plan de formación continuada A4.07. Campus Universitario de Salud y Edificio Docente A4.08. Difusión por intranet de las nuevas convocatorias de plazas A4.09. Comité seguimiento de absentismo. A4.10. <b>Intranet RRHH: incorporar de nóminas y de interés al profesional.</b> A4.11. <b>Plan de calidad docente MútuaTerrassa</b>	A4.09. <b>Nº de accidentes laborales con IT: 86</b> <b>Tasa media de absentismo laboral: 3,49%</b> A4.10. <b>Acceso Intranet RRHH.</b> A4.11. <b>Creación de unidades docentes multiprofesionales (UDM): Subcomisión docente de enfermería.</b>
05	18. Trabajar por <b>la erradicación del trabajo infantil</b> en su ámbito de influencia 19. <b>Participar activamente</b> en la identificación y atención de los <b>niños maltratados</b> 20. Plan de acompañamiento a mujeres embarazadas de alto riesgo socio-sanitario.	A5.01. Número de notificaciones efectuadas por parte del UFAIM A5.02. Garantizar protocolos de actuación por parte de la Unidad de Trabajo Social.	A5.01. <b>25 notificaciones</b> A5.02. <b>10 casos atendidos con edad media de 27 años.</b>
06	21. Garantizar <b>la igualdad de oportunidades</b> y la participación equilibrada de <b>mujeres y hombres</b> en todas las ocupaciones y las jerarquías 22. Participar en el <b>programa de servicios de medidas penales alternativas (CIRSO)</b> 23. Fomentar <b>la integración laboral</b> de personas con <b>discapacidad</b>	A6.01. Despliegue plan de igualdad en los centros de trabajo A6.02. Representación de mujeres en el ámbito de responsabilidad de MútuaTerrassa A6.03. Seguimiento y vigencia programa CIRSO A6.04. Número de personas con discapacidad contratadas en MútuaTerrassa	A6.01. <b>Implantación en 1 empresa (en total 3 empresas)</b> A6.03. <b>Sin candidatos</b> A6.04. <b>65 personas</b>

## Medio ambiente: principios 07-09

Principio	Objetivos	Principales actuaciones	Seguimiento 2012
07	24. Cumplir la Ley 10/1991 del 10 de mayo que prohíbe fumar en los centros sanitarios 25. <b>Propiciar un entorno laboral "sin humo"</b> , fomentando el no uso del tabaco	A7.01. Acciones de divulgación A7.02. Facilidad deshabituación profesionales	A7.02. <b>Nueva campaña de sensibilización</b>
08	26. Implantar de forma progresiva <b>buenas prácticas ambientales</b> 27. Instaurar <b>criterios de sostenibilidad para el mantenimiento, adecuación de los edificios</b> existentes y de los de nueva construcción	A8.01. Plan de objetivos de ahorro energético A8.02. Puesta en marcha progresiva de reformas y Plan Director A8.03. Promover la construcción del hospital sostenible Rubí-Sant Cugat.	A8.02. <b>Adecuación y apertura Hospital de Día y Hospital de Día Médico HUMT.</b> Adecuación, reforma y apertura unidad de hospitalización semi-intensivos HUMT.
09	28. Incorporar al mercado sanitario un <b>tejido quirúrgico reutilizable</b> como alternativa a los tejidos quirúrgicos de un solo uso 29. <b>Informatización de la información clínica</b> y la imagen médica de la totalidad de Centros de Atención Primaria y del Hospital Universitario MútuaTerrassa. 30. Facilitar les <b>transacciones y la información de MútuaTerrassa aseguradora on-line</b> para nuestros asegurados, corredores y futuros clientes	A9.01. Evolución anual producto Steripak® A9.02. Despliegue proyecto HIS A9.03. Proyecto digitalización imagen médica A9.04. Informatización progresiva de informació clínica A9.05. Nuevas funcionalidades en <a href="http://www.assegurances.mutuaterrassa.com">www.assegurances.mutuaterrassa.com</a>	A9.01. <b>Cobertura quirúrgica 60.000 "packs" anuales = 240/día</b>

# Lucha contra la corrupción: principio 10

Principio	Objetivos	Principales actuaciones	Seguimiento 2012
10	31. Garantizar <b>la calidad</b> (ética y transparencia) de los diferentes procesos que gestiona el departamento de compras de <b>MútuaTerrassa</b> 32. Unificar los criterios <b>farmacoterapéuticos en MútuaTerrassa</b> 33. Garantizar <b>la calidad</b> de los procesos de gestión y operativos de las diferentes unidades de negocio estratégicas y funciones corporativas 34. Reafirmar la transparencia en la gestión económico-financiera de <b>MútuaTerrassa</b> 35. Preservar la gobernanza de la entidad no cediendo a les extorsiones internas y/o externas	A10.01. Estandarización procesos compras ERP Deister A10.02. Portal del proveedor para acceder al estado y evolución de facturas A10.03. Comité de Farmacia A10.04. Seguimiento consumo fármacos A10.05. <b>Iniciativas de sensibilización del uso prudente de los antibióticos</b>	A10.05. <b>Celebración jornada día europeo para el uso prudente de los antibióticos</b>

---

## 06. Principios: fuentes y documentos de referencia

# Fuentes y documentos de referencia 1/5

Principio	Fuentes y documentos de referencia
<p>01. Las empresas deben dar apoyo y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente, en su ámbito de influencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://www.mitjaterassa.cat">www.mitjaterassa.cat</a></li> <li>• Revista "Mútua Comunicació" diciembre 2009, carta del Director General</li> <li>• Página web, incorporación de la adhesión</li> <li>• Código ético asistencial (actas)</li> <li>• Formulario y documento de voluntades anticipadas</li> <li>• Comité Protección de Datos (actas)</li> <li>• Auditoria Protección de Datos (Código Tipo, Fundación Unión, Faura-Casas)</li> <li>• Código de buenas prácticas</li> <li>• Documento de consentimiento de uso de datos. Protección de datos</li> <li>• Registro de incidencias</li> <li>• Programa Cardiosalud</li> <li>• Programa de promoción de hábitos alimentarios en la población infantil</li> <li>• Libro "No te rías nunca de un dragón"</li> <li>• Conferencias "Los jueves de Mútua"</li> <li>• Encuestas de satisfacción</li> <li>• Recopilación de sugerencias y reclamaciones Servicio de Atención al Cliente</li> </ul>

# Fuentes y documentos de referencia 2/5

Principio	Fuentes y documentos de referencia
<p>02. Las empresas deben asegurarse de que en ninguna de las actividades que desarrollan <b>no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SINASP Mutua.net</li> <li>• Notificación automatizada de incidencias Mutua.net</li> </ul>



## Fuentes y documentos de referencia 3/5

Principio	Fuentes y documentos de referencia
<b>03.</b> Las empresas deben facilitar la <b>libertad de afiliación</b> y el reconocimiento efectivo del <b>derecho a la negociación colectiva</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estatuto de los trabajadores</li> <li>• Convenios colectivos vigentes</li> <li>• Actas y acuerdos de reuniones periódicas de Recursos Humanos con representantes sindicales</li> </ul>
<b>04.</b> Las empresas deben eliminar toda forma de <b>trabajo forzoso</b> o realizado bajo coacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes de emergencia</li> <li>• Guía de actuación en caso de emergencia</li> <li>• Normes básicas de prevención de riesgos laborales (2007)</li> <li>• Comités de Seguridad y Salud</li> <li>• Campañas vacunación y hábitos de vida saludable</li> <li>• Encuestas de satisfacción en el lugar de trabajo unidad estratégica sociosanitaria</li> <li>• Programas de formación globales y específicos</li> <li>• Acuerdos y convenios de colaboración con 35 entidades universitarias</li> </ul>

# Fuentes y documentos de referencia 4/5

Principio	Fuentes y documentos de referencia
05. Las empresas no debe permitir el <b>trabajo infantil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos de contrato con personal interno y con profesionales de empresas externas</li> <li>• Protocolos de actuación en casos de maltrato infantil</li> </ul>
06. Las empresas deben impedir las <b>prácticas de discriminación en el trabajo y la ocupación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres</li> <li>• Protocolo de colaboración con el Departamento de Justicia de la Generalitat de Catalunya (CIRSO)</li> <li>• Plan de integración de personas con discapacidad</li> </ul>
07. Las empresas deben tener un <b>enfoque preventivo</b> que favorezca el medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Campañas de concienciación</li> <li>• Unidades de ayuda al fumador</li> <li>• Señalización de todos los centros</li> </ul>
08. Las empresas deben emprender las iniciativas que <b>promuevan una mayor responsabilidad ambiental</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de objetivos anual por parte de la dirección de Servicios Generales y cuadro de mando de seguimiento</li> <li>• Guía de Sostenibilidad (Instituto Cerdá)</li> <li>• Plan Director</li> </ul>

# Fuentes y documentos de referencia 5/5

Principio	Fuentes y documentos de referencia
<p>09. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las <b>tecnologías respetuosas con el medio ambiente</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Especificaciones STERIPAK</li> <li>• Proyecto HIS</li> <li>• Aseguradora on-line <a href="http://www.assegurances.mutuaterrassa.com">www.assegurances.mutuaterrassa.com</a></li> </ul>
<p>10. Las empresas deben trabajar <b>contra la corrupción</b> en todas sus formas incluidas la extorsión y el soborno</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes auditorias periódicas internas y externas</li> <li>• Portal del proveedor</li> <li>• Guía farmacoterapéutica, Mutua.net</li> <li>• Actas Comité de Farmacia</li> <li>• Protocolos asistenciales</li> <li>• Certificaciones sistemas de Calidad ISO 9001:2000 y ISO 9001:2008</li> <li>• Memorias (Documento "Fets i Xifres" <a href="http://www.mutuaterrassa.cat">www.mutuaterrassa.cat</a>)</li> </ul>



**MútuaTerrassa**

**Arribem més lluny**