

Año 2013



INFORME DE PROGRESO



APOYAMOS
EL PACTO MUNDIAL

Índice

Carta de la Directora – Gerente	2
El Hospital Virgen del Alcázar	4
DERECHOS HUMANOS	6
1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	6
2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.	7
NORMAS LABORALES	8
3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	8
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	9
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	9
6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	10
MEDIO AMBIENTE	12
7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	12
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	13
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	14
ANTICORRUPCIÓN	14
10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	14

Carta de la Directora – Gerente

Desde su fundación en 1972, el Hospital Virgen del Alcázar ha perseguido el objetivo de ser el centro de referencia en la atención médica privada de Lorca y su comarca, manteniendo una posición sólida basada en tres pilares fundamentales:

- La atención integral de la salud de la población lorquina,
- La cobertura de las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés.
- La gestión eficaz y eficiente de sus procesos.



Cuando el pasado año descubrimos el Pacto Mundial y sus diez principios fundamentales, encontramos una nueva forma de fomentar nuestros valores dándoles una perspectiva internacional. La adhesión al Pacto nos ha permitido crecer en materia de Responsabilidad Social Corporativa y aprender del resto de empresas nuevas formas de incluir iniciativas de mejora continua en nuestro día a día.

A lo largo del año 2013 hemos firmado una serie de convenios que nos han permitido avanzar en la consecución de los diez principios del Pacto, poniendo especial énfasis en los tres relativos al medio ambiente, lo que nos ha valido la adhesión al Compromiso con Desarrollo Sostenible de la Región de Murcia, una iniciativa del gobierno regional para favorecer la concienciación medioambiental de las empresas.

Sin embargo, un convenio que se ha acogido con especial cariño en el Hospital ha sido el firmado con APANDIS, Asociación de Padres de Niños con Discapacidad Intelectual. Se trata de un acuerdo por el que los usuarios del centro realizan sus prácticas formativas en Atención al Paciente y Rehabilitación. Se trata de una iniciativa que tiene que ver con el principio número seis, referente a la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación, y que nos ha dado muchas satisfacciones,

siendo ya seis los usuarios de APANDIS que han pasado por el Hospital para formarse en periodos de tres meses.

Aprovecho así estas líneas para renovar nuestro compromiso con los diez principios del Pacto Mundial, basados en cuatro pilares que nos parecen fundamentales para la supervivencia y el crecimiento de cualquier empresa u organización: Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción. Hoy presentamos nuestro primer Informe de Progreso y no tengo duda de que los siguientes mostrarán de forma clara la evolución que el Hospital Virgen del Alcázar en materia de Responsabilidad Social, ya que el compromiso y la consecución de nuestros objetivos son dos de los pilares básicos sobre los que se asienta esta empresa.



M^a Dolores Lafuente Lafont

Directora – Gerente del Hospital Virgen del Alcázar

El Hospital Virgen del Alcázar

HISTORIA

El Hospital Virgen del Alcázar es una Sociedad Anónima que se fundó en 1972, siendo un Hospital de dependencia funcional y patrimonial privado. Su finalidad es la asistencia sanitaria general y está destinado a la atención de pacientes afectos de patología variada de las áreas de medicina y cirugía. Está clasificado como Hospital Médico Quirúrgico Grupo IV Nivel I A.

En abril del año 2000, el Hospital Virgen del Alcázar fue la primera clínica privada de la Región que implantó un Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9001:2000, que prevé la realización de diferentes auditorias de seguimiento y de recertificación para adaptarse a las modificaciones que dicha normativa ha sufrido.

El Consejo de Administración inició en el año 2001 la obra de ampliación más importante acometida por el Hospital hasta la fecha, que nos llevó a contar con un total de 177 camas, más consultas externas, despachos, archivo, almacenes y nuevos espacios al aire libre para hacer más confortable la estancia de pacientes y acompañantes.

En el año 2006 se obtuvo la certificación en el sistema de Gestión Ambiental, según la Norma ISO 14001:2004, acreditando que el Hospital cumple con los requisitos que dicha normativa europea establece, garantizando que la gestión de residuos del centro se realiza conforme a la ley.

La implantación del modelo de gestión EFQM se llevó a cabo en 2008, consiguiendo en junio de 2009 superar los 300 puntos de Excelencia Europea ante un Jurado Internacional.

En 2010 el Hospital recibió el premio Mercurio 2009 para las Empresas del sector servicios de la Cámara de Comercio e Industria de Lorca y Puerto Lumbreras, que distinguía la labor desarrollada por el Hospital Virgen del Alcázar en Lorca y su

Comarca desde el inicio de su actividad dentro del sector Sanidad. En este mismo año se inaugura una nueva planta destinada a consultas externas y con un amplio gimnasio para rehabilitación.

El Centro mantiene un concierto con la Seguridad Social que regula las condiciones en las que debe prestar asistencia sanitaria a sus beneficiarios y Convenios con las diferentes Mutuas de accidentes laborales y compañías de seguros privados para la atención de asegurados, accidentados de tráfico y particulares, prestando esta asistencia las veinticuatro horas del día.

MISIÓN

Ofrecer la máxima calidad en la atención y asistencia que prestamos, orientada a la obtención de unos resultados excelentes.

VISIÓN

Ser el centro de referencia en la atención médica privada (ambulatoria, hospitalaria y quirúrgica) de Lorca y su comarca, manteniendo una posición sólida y un crecimiento y progreso sostenido, basado en:

- La atención integral de la salud de su población.
- La cobertura de las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés (clientes, trabajadores, colaboradores, etc...).
- La gestión eficaz y eficiente de sus procesos.

VALORES

- Orientación al paciente tanto en el trato como en la asistencia, poniendo a su disposición todos nuestros medios y capacidades.
- Fomento de la cualificación e implicación del personal para el desarrollo de su actividad.
- Incorporación continua de innovaciones técnicas y asistenciales.
- Optimización de recursos y orientación a resultados.
- Concienciación social y respeto al medioambiente.

Derechos Humanos

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

El Hospital, por su naturaleza asistencial, respeta y apoya los Derechos Humanos fundamentales, haciendo especial hincapié en aquellos que tienen que ver con el derecho a la **asistencia sanitaria**, recogido en el Artículo 25:

I. Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez u otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad.

II. La maternidad y la infancia tienen derecho a cuidados y asistencia especiales. Todos los niños, nacidos de matrimonio o fuera de matrimonio, tienen derecho a igual protección social.

El concierto que el Hospital mantiene con la Seguridad Social regula las condiciones en las que debe prestar asistencia sanitaria a sus beneficiarios.

En cuanto a la **protección de datos**, y de acuerdo a la legislación española e internacional, el Hospital cumple con los procedimientos adecuados de archivo y protección de las historias clínicas de todos sus pacientes y tiene un sistema de gestión de seguridad de la información que, enmarcado en el Proyecto Mercurio, recoge las medidas, normas, procedimientos, reglas y estándares para garantizar los niveles de seguridad exigidos en la normativa vigente.

Este sistema de gestión hace hincapié en la seguridad de los ficheros que contienen datos de carácter privado, como la gestión clínica, la gestión de

personas o la gestión fiscal, designando un responsable de los ficheros y un responsable de seguridad de los mismos.

Especial interés merece la política de **prevención de riesgos laborales** del Hospital, gestionada por una empresa externa que realiza los reconocimientos médicos anuales y elabora cursos de prevención de riesgos laborales específicos para cada puesto de trabajo.

Además, La ley 2/1985, de 21 de enero, sobre Protección Civil, contempla los aspectos relativos a la autoprotección en sus artículos 5 y 6, determinando la obligación del Gobierno de establecer un catálogo de las actividades de todo orden que puedan dar origen a una situación de emergencia, y la obligación de los titulares de los centros, establecimientos y dependencias donde se realicen dichas actividades, de disponer de un sistema de autoprotección, dotado con sus propios recursos, y del correspondiente plan de emergencia para acciones de prevención de riesgos, alarma, evacuación y socorro.

En este plan se contemplan los métodos de identificación de riesgos convencionales y específicos como riesgo de incendio, riesgo de humo, riesgo de corte de suministro eléctrico generalizado, riesgo de explosión, riesgo de contaminación, etc., y la creación de un **Comité de Seguridad y Salud Laboral**, con tres representantes de los trabajadores y tres de la empresa con funciones específicas en materia de prevención de riesgos en el trabajo.

2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

En lo referente a protección de datos, el Hospital cuenta con una cláusula de compromiso de confidencialidad que los proveedores y trabajadores deben firmar para evitar la vulneración de este derecho fundamental.

Esta cláusula hace referencia a los “datos e información de carácter personal que el firmante conozca o a los que tenga acceso como consecuencia de la prestación de un servicio determinado para Centro Médico Virgen del Alcázar de Lorca, S.A., cualquiera que sea o haya sido la forma de acceso a tales datos o

información y el soporte en el que consten, quedando absolutamente prohibido obtener copias sin previa autorización”.

Normas Laborales

3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Comité de Empresa: La empresa facilita el derecho de asociación a sus empleados. Cuenta con un Comité formado por nueve trabajadores que participan en todas las decisiones que adopta la dirección con respecto a las condiciones de trabajo, remuneraciones, sanciones o vacaciones.

Los miembros del comité son elegidos mediante elecciones al órgano de representación de personal de la empresa, conforme a la ley vigente.

Comité de Mejora Continua: Formado por los responsables de todos los servicios, se reúne una vez cada dos meses para tratar asuntos transversales que afectan al conjunto de los trabajadores o a varios servicios simultáneamente.

Boletín Informativo: Canal de comunicación interna creado por el centro para informar a los trabajadores mensualmente de todas las novedades que se realizan a nivel interno y externo (nuevas consultas, unidades...).

4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Cada trabajador, al firmar su contrato, recibe un documento con las tareas y funciones asociadas a su puesto de trabajo para que sea consciente en todo momento de las funciones que se le han asignado.

Además, el centro cuenta con un Plan de Igualdad que incluye un Manual de Conciliación. Este proyecto fue subvencionado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad en el año 2011.

5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

- En este sentido, la empresa colabora todos los años con **UNICEF** en el torneo de pádel que la ONG realiza a beneficio de los derechos de la infancia.
- Participación en el **III Peñarrubia Lorca-Trail**, una prueba deportiva organizada por la Concejalía de Deportes de Lorca a favor de la Asociación de Padres de Niños de Atención Temprana (APAT Lorca).



Participaron 43 trabajadores y familiares de los mismos, y el personal médico y de enfermería se encargó de cubrir los diferentes puestos de asistencia sanitaria que se instalaron a lo largo del recorrido.

- Patrocinio del equipo deportivo #retoyosipuedo, que participa en todas las carreras populares y maratones de la zona y dona lo conseguido a la misma asociación, APAT Lorca, con el fin de construir un nuevo gimnasio de rehabilitación para los niños.



6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

El Hospital Virgen del Alcázar cuenta con un **Plan de Igualdad** subvencionado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad en el año 2011. Este plan fija un serie de objetivos dirigidos a evitar cualquier tipo de discriminación laboral:

- Alcanzar los niveles de sensibilización óptimos en materia de género.
- Erradicar cualquier manifestación de discriminación por razón de sexo, atendiendo de forma especial a la discriminación indirecta.
- Romper con los estereotipos de género de discriminación femenina.
- Erradicar la segregación ocupacional y la discriminación salarial.
- Proyección de una imagen de empresa acorde con el principio de igualdad.

Las acciones que se han diseñado y llevado a cabo desde entonces son:

- Protocolización de los procesos de selección para garantizar el trato igualitario.
- Elaboración de un manual de estilo para prevenir el uso sexista del lenguaje.
- Creación de un manual de conciliación.
- Creación de un protocolo de acoso sexual.
- Campaña de sensibilización de la plantilla por medio de formación.
- Reuniones periódicas de la Comisión de Igualdad.

Está involucrada toda la plantilla, pero el Comité paritario de Igualdad está compuesto por la gerente del centro, la directora-médico, la responsable de personal, el responsable de administración, el responsable de mantenimiento, un celador, un miembro del comité de empresa y un miembro de la plantilla.

Convenio con APANDIS: este convenio con la Asociación de Padres de Niños con Discapacidad Intelectual consiste en dar a los usuarios la posibilidad de realizar sus prácticas formativas en los servicio de Atención al Paciente y Rehabilitación del Hospital Virgen del Alcázar, abriéndoles así la puerta al mundo laboral, ya que el objetivo de este convenio no es otro que el de facilitar a los usuarios de APANDIS tener un trabajo digno como el de cualquier otra persona. Este convenio se firmó en octubre de 2013 y, desde entonces, ya han realizado sus prácticas en el centro cuatro usuarios de la Asociación, en períodos de tres meses.





MEDIO AMBIENTE

7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

El Hospital cuenta desde el año 2003 con la certificación ISO 14001: 2004 para la prestación de servicios asistenciales y no asistenciales. Se trata de una norma internacionalmente aceptada que expresa cómo establecer un Sistema de Gestión Ambiental efectivo. La norma está diseñada para conseguir un equilibrio entre el mantenimiento de la rentabilidad y la reducción de los impactos en el ambiente cumpliendo con la legislación en materia ambiental.

Acciones que se llevan a cabo en el Hospital de acuerdo a la norma ISO 14001: 2004:

- Definición de un sistema de actuación para gestionar los residuos sanitarios originados en el hospital.
- Registro de las actividades y servicios del Hospital que pueden causar impactos significativos sobre el medio ambiente:

- En condiciones de funcionamiento normal y anormal.
- En condiciones de parada y de arranque.
- En cualquier situación previsible de emergencia.
- Establecer la metodología para fijar y mantener unos objetivos y metas ambientales (cuantificables siempre que sea posible) para cada una de las funciones y niveles relevantes dentro del Hospital.
- Definir un protocolo de intervención para hacer frente a los distintos tipos de accidentes potenciales y situaciones de emergencia.



- Adhesión al Pacto Social por el Medio Ambiente: Iniciativa de la Administración Regional que pretende que las empresas de la Región de Murcia que se unan al proyecto contribuyan voluntariamente al desarrollo sostenible más allá de los límites exigidos por la ley.

8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Con el fin de concienciar a los trabajadores y usuarios del centro acerca de la importancia del reciclaje de envases, el Hospital firmó un



convenio en 2013 con la empresa Garby, cediéndole el uso de un espacio en el recinto para instalar una máquina eco-compactora de envases.

Al introducir un envase vacío en la máquina, el usuario recibe un eco-punto con el que obtiene descuentos en diversos comercios de la ciudad. La instalación se realizó en recinto exterior del centro para que los niños de los colegios

cercanos (hay tres colegios en la zona) pudieran utilizarla. De hecho, gran parte del éxito de la máquina se debe al interés que ha despertado en los escolares.

9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

- Cambio de toda la iluminación del Hospital, siendo sustituida por bombillas de tecnología LED de bajo consumo.
- Iluminación por sensores en pasillos y salas poco transitadas.

ANTICORRUPCIÓN

10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

A nivel financiero, el Hospital tiene **sistemas de control interno** para evitar posibles fraudes económicos, como la necesidad de contar con dos firmas obligatoriamente para hacer cualquier movimiento económico.

Mensualmente se realiza un informe de administración que se presenta ante el Consejo de Administración.

El centro cuenta con una razón social y un CIF debidamente inscritos en el registro de identificación fiscal y es a través de estos datos desde los que se realiza cualquier tipo de acción financiera.

Del mismo modo, la empresa forma parte de asociaciones como **CECLOR** (Confederación Comarcal de Organizaciones Empresariales de Lorca), que recoge los derechos y deberes de las empresas de la zona, garantizando la legalidad en sus acciones.

Además, el centro tiene una norma clara que comunica a todos sus trabajadores; no aceptar dinero de terceros bajo ningún concepto. Esta norma puede encontrarse en el reglamento interno y en los tablones de anuncios de los trabajadores.