

Año 2014



Hospital
Virgen del Alcázar
de Lorca

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.	8
NORMAS LABORALES	9
3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	9
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	10
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	11
6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	12
MEDIO AMBIENTE	13
7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	13
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	14
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	15
ANTICORRUPCIÓN	16
10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	16

Carta de la Directora – Gerente

Desde abril de 2013 el Hospital Virgen del Alcázar ha apoyado el Pacto Mundial y sus diez principios fundamentales, ya que encontramos en ellos un apoyo básico para nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa, que ha ido desarrollándose de acuerdo a los valores propios de una institución valorada internacionalmente, la ONU.



La mayoría de acciones de Responsabilidad Social que hemos llevado a cabo a lo largo del año 2014 tienen que ver con el respeto a los derechos humanos y a las normas laborales. Por una parte, se ha implementado la política de seguridad del paciente para garantizar la confidencialidad de los datos de nuestros usuarios y la buena praxis de los profesionales, favoreciendo así dos de los derechos fundamentales del ser humano: la sanidad y la privacidad. Por otra parte, hemos continuado con el convenio firmado en el año 2013 con APANDIS (Asociación de Padres de Niños con Discapacidad Intelectual), que permite a los usuarios del centro realizar sus prácticas formativas en Atención al Paciente y Rehabilitación. En estos términos, han pasado por el Hospital ocho asociados de APANDIS para formarse en periodos de tres meses, pero hemos dado un paso más contratando a una de las usuarias con Síndrome de Down para trabajar en estos servicios, pasando así a ser una más del gran equipo humano del Hospital Virgen del Alcázar. Esta acción, orientada a fomentar la inclusión en el ámbito socio-laboral de las personas con discapacidad intelectual, encaja perfectamente con uno de los valores de nuestra empresa: la concienciación social.

Además de estas actividades relacionadas con principios concretos, existen dos líneas de acción transversales que el Hospital lleva varios años desarrollando: el apoyo al deporte lorquino y la concienciación con el medioambiente. A través del patrocinio y la colaboración con varios clubes locales conseguimos transmitir valores propios del deporte entre los más pequeños, favoreciendo así su educación en la cultura del

esfuerzo y el trabajo digno, mientras que nuestro buen hacer en materia de medioambiente nos ha permitido fijarnos una nueva meta para el próximo año: La inscripción en el Registro EMAS, una herramienta diseñada por la Comisión Europea y verificada por organismos independientes para el reconocimiento público de aquellas empresas que tienen implantado un sistema de gestión ambiental que les permite evaluar y mejorar sus impactos ambientales, asegurando así un comportamiento excelente en este ámbito.

Estas líneas de trabajo, apoyadas siempre por la Dirección de la empresa y por su Consejo de Administración, constituyen un aval que nos permite renovar un año más nuestro compromiso con los diez principios del Pacto Mundial y los cuatro ámbitos en los que se agrupan: Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

Con este Informe de Progreso mantenemos el compromiso con la Responsabilidad Social y con nuestra comunidad, de la que nos sentimos parte activa y a la que debemos nuestra razón de ser: la asistencia sanitaria de calidad que nos permite ser el centro de referencia en la atención médica privada de Lorca y su comarca.



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 auditorías 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.

En el Informe de Progreso anterior, perteneciente al ejercicio 2013, hacíamos hincapié en que la propia naturaleza del Hospital, de carácter asistencial, hace que esta empresa respete y apoye todos los Derechos Humanos fundamentales, especialmente aquéllos 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.

Hablábamos también de la importancia que la legislación española e internacional da a la **protección de datos** de carácter personal, cuyo archivo y protección cumple con los procedimientos adecuados, contando con 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.

En cuanto a la política de **prevención de riesgos laborales**, el Hospital cuenta con un doble filtro para preservar y respetar la seguridad de sus trabajadores: por una parte, una empresa externa realiza los reconocimientos médicos anuales y elabora cursos de prevención de riesgos laborales específicos para cada puesto de trabajo; por otra parte, a nivel interno existe 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. La creación de este comité es una de las medidas del plan de emergencia para acciones de prevención de riesgos, alarma, evacuación y socorro, en el que 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.

Durante el año 2014 hemos ampliado nuestro compromiso con los Derechos Humanos a través de la **contratación de una trabajadora con Síndrome de Down** como apoyo a Rehabilitación y Atención al Paciente. Esta acción tiene que ver directamente con el Artículo 7 de la Declaración Universal de Derechos Humanos:

“Todos son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho a igual protección de la ley. Todos tienen derecho a igual protección contra toda discriminación que infrinja esta Declaración y contra toda provocación a tal discriminación”.

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

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”.

Además en el año 2014 firmamos un acuerdo con la **empresa de ayuda integral a domicilio** AYITEN, que ofrece sus servicios en el Hospital para cuidar a las personas mayores que requieren una atención veinticuatro horas o nocturna. Desde el centro facilitamos a los familiares el contacto con esta empresa, ya que todos sus trabajadores se encuentran en una situación legal. De esta forma ofrecemos alternativas legales a las familias para el acompañamiento constante de los pacientes.

Normas Laborales

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

La empresa cuenta con una serie de organismos y acciones para garantizar el derecho de asociación y negociación de sus trabajadores:

- **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...).

- Durante el año 2014 se ha puesto el punto de mira en la participación de los trabajadores en **actividades colectivas** que favorecen el buen ambiente de trabajo y la confianza entre compañeros. Entre ellas se encuentran la participación en eventos deportivos como el III Peñarrubia-Lorca Trail, la confluencia de varios profesionales en la Feria Lorca +Saludable, en la que se exponen las novedades del Hospital y se realizan pruebas gratuitas, o las

actividades de la cena de Navidad, en la que se vota al mejor compañero del año y éste obtiene como premio una remuneración extra por parte de la empresa.

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.

Del mismo modo, la empresa cuenta con **encuestas de satisfacción** de trabajadores que se mejoran año a año y en las que se pregunta por las condiciones ambientales de trabajo y por la seguridad de cada puesto, teniendo en cuenta de esta manera las sugerencias que los trabajadores de cada servicio puedan realizar para mejorar su entorno de trabajo y hacerlo cada vez más agradable.



Además, en la Cena de Navidad de este año se realizó una votación entre todos los trabajadores para elegir al **Mejor Compañero del Año 2014**, propiciando así un buen ambiente de trabajo en

el que los empleados se reconocen unos a otros el esfuerzo y el trabajo realizado en el día a día.

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

- 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.
- **Patrocinio de varios equipos infantiles** de Fútbol y Baloncesto, fomentando así entre los más pequeños los valores de esfuerzo y dedicación propios del deporte que les servirán para desarrollarse como personas y trabajadores libres.
- Patrocinio del equipo deportivo **#retoyosipuedo**, que este año ha participado en las carreras y maratones populares donando sus beneficios a Adilor (Asociación de Diabéticos de Lorca y su Comarca), para conseguir el mayor número posible de medidores de glucosa mediante monitorización, con los que se eliminan los incómodos pinchazos mediante lancetas.



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. Gracias a este plan cuenta con una protocolización de los procesos de selección para garantizar el trato igualitario, con un manual de conciliación y con una Comisión de Igualdad.

Convenio con APANDIS: en el año 2013 el Hospital firmó un convenio con la Asociación de Padres de Niños con Discapacidad Intelectual para 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. Desde entonces, ya han realizado sus prácticas en el centro ocho usuarios de la Asociación, en períodos de tres meses.

Sin embargo, en el año 2014 se decidió dar un paso más hacia la integración laboral con el contrato de una de las usuarias de APANDIS, Marina, para el puesto de trabajo de Apoyo a Atención al Paciente y Rehabilitación, siendo ésta la culminación de proyecto muy satisfactorio para el centro.



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 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.



Compromiso con el
Desarrollo Sostenible
REGIÓN DE MURCIA

Del mismo modo, en el año 2013 el Hospital firmó su 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.

De acuerdo a estas dos normas, el Hospital ha adquirido a lo largo de este 2014 un compromiso esencial para la prevención medioambiental: la reducción de gases contaminantes en vehículos mediante la instalación de un control de accesos que regula la circulación y aparcamiento de los vehículos que acceden al parking del centro. Teniendo en cuenta que los atascos y esperas sin un control de acceso pueden ascender a las 2 horas de vehículos arrancados en espera de aparcar y que un vehículo en estas condiciones consume aproximadamente 1 ltr/hora, con el control de accesos se ha conseguido dejar de emitir a la atmósfera unos 1250 kg de CO₂.

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

Dos iniciativas desarrolladas a lo largo del año 2014 se enmarcan dentro de este principio:

- **Semana Saludable del Colegio San Francisco de Asís:** En el mes de abril este centro escolar celebró su I Semana Saludable, en la que el Hospital colaboró como patrocinador. Durante estos días se llevaron a cabo clases enfocadas tanto al desarrollo de una vida sana como al fomento de prácticas saludables. De esta forma, se desarrollaron talleres de rehabilitación, nutrición, prevención contra la drogadicción y seguridad vial en bicicleta.



- **Día Mundial del Medio Ambiente:** El día 5 de junio de 2014 quisimos poner nuestro grano de arena repartiendo folletos por todo el Hospital en los que se animaba a realizar ciertos hábitos que ayudan a conservar nuestro medio ambiente tanto en casa, como en el trabajo o en la calle.

En el hogar

Comprueba el **contador** de agua y haz un seguimiento de consumo para detectar fugas.

Si vas a comprar un nuevo electrodoméstico, ten en cuenta las necesidades de consumo de agua y energía del aparato.



En la calle

Para evitar inundaciones, no tires basura en calles y **sumideros**, así no se obstaculizarán y tendremos calles más limpias.



En la cocina

Cocina los alimentos con la menor cantidad de agua posible, así se conservarán también la mayor parte de los nutrientes.

Al **lavar los platos** a mano, no dejes correr el agua mientras los aclaras. Llena un recipiente o un lado del fregadero para enjabonar y otro para aclarar.



Utiliza la **lavadora** y el **lavaplatos** solamente cuando estén llenos y podrás ahorrar hasta 3.700 litros al mes.

Descongela los alimentos a temperatura ambiente, no utilices agua.



En el aseo

Instala **inodoros** con dos tipos de descarga.

Utiliza un recipiente mientras esperas a que salga el agua caliente.



Disminuye el tiempo que pasas en la ducha y cierra el grifo mientras te **enjabonas** o te **afeitas**. Para limpiar la cuchilla llena el

lavabo y, al lavarte los **dientes**, utiliza un vaso con agua.

En el jardín

Recoge el agua de tu aparato de aire acondicionado y úsala para regar.

Comprueba **fugas** en grifos, tuberías y mangueras.

Usa una **escoba** en lugar de una manguera para limpiar la acera o calle.

Mueren más plantas por exceso de agua que por su falta. **Riega** adecuadamente.

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

Uno de los objetivos para este 2014 era la digitalización informática de las placas de radiografía para visualizarlas desde el ordenador y no tener que imprimirlas. De esta forma minimizamos la impresión de placas radiográficas con el fin de no contaminar el medio ambiente con el bromuro de plata que contienen las placas.

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, además de realizarse mensualmente un informe de administración que se presenta ante el Consejo de Administración.

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.

En lo referente a los trabajadores, el centro tiene una norma clara: 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.

Del mismo modo, la cláusula de protección de datos firmada en el contrato por todos los empleados regula que nadie pueda utilizar información de usuarios para ningún fin.

El hospital cuenta también con la certificación de sistemas de gestión de calidad ISO 9001, por lo que es auditado cada año por una asesoría externa. Pero el centro mantiene además un concierto con el Servicio Murciano de Salud, un organismo público, por lo que está constantemente supervisado por inspecciones públicas que aseguran el correcto funcionamiento de la empresa y la atención adecuada a sus pacientes.