2017

MEMORIA 2016 SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

HLA Grupo Hospitalario
H. Universitario Moncloa

MEMORIA 2016

HOSPITAL UNIVERSITARIO HLA MONCLOA, S.A.U.
Avenida de Valladolid, 83.
28008. Madrid. España.
Teléfono: 91 595 7291.
Web: http://grupohla.com/es/hospital-moncloa
Contacto: Dr. Carlos Zarco Alonso, Director Médico y Coordinador de Gestión Social y Responsabilidad Social Corporativa: carlos.zarco@grupohla.com

La Memoria de Sostenibilidad y Responsabilidad Social del Hospital Universitario Moncloa 2016, no se imprime. Está disponible en soporte digital en http://grupohla.com/es/hospital-moncloa. El Hospital Universitario HLA Moncloa ahorra papel gracias a esta medida.

INFORME DE AUDITORÍA INDEPENDIENTE DE CUENTAS ANUALES

Al Accionista Único de Hospital Moncloa Grupo HLA, S.A.U.:

Informe sobre las cuentas anuales

Hemos auditado las cuentas anuales adjuntas de la sociedad Hospital Moncloa Grupo HLA, S.A. (Sociedad Unipersonal), que comprenden el balance a 31 de diciembre de 2016, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha.

Responsabilidad de los administradores en relación con las cuentas anuales

Los administradores son responsables de formular las cuentas anuales adjuntas, de forma que expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de Hospital Moncloa Grupo HLA, S.A. (Sociedad Unipersonal), de conformidad con el marco normativo de información financiera aplicable a la entidad en España, que se identifica en la nota 2 de la memoria adjunta, y del control interno que consideren necesario para permitir la preparación de cuentas anuales libres de incorrección material, debida a fraude o error.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las cuentas anuales adjuntas basada en nuestra auditoría. Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la auditoría de cuentas vigente en España. Dicha normativa exige que cumplamos los requerimientos de ética, así como que planifiquemos y ejecutemos la auditoría con el fin de obtener una seguridad razonable de que las cuentas anuales están libres de incorrecciones materiales.

Una auditoría requiere la aplicación de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los importes y la información revelada en las cuentas anuales. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluida la valoración de los riesgos de incorrección material en las cuentas anuales, debida a fraude o error. Al efectuar dichas valoraciones del riesgo, el auditor tiene en cuenta el control interno relevante para la formulación por parte de la entidad de las cuentas anuales, con el fin de diseñar los procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la entidad. Una auditoría también incluye la evaluación de la adecuación de las políticas contables aplicadas y de la razonabilidad de las estimaciones contables realizadas por la dirección, así como la evaluación de la presentación de las cuentas anuales tomadas en su conjunto.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión de auditoría.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PwC, Pº de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España
Tel.: +34 915 684 400 / +34 902 021 111, Fax: +34 915 685 400, www.pwc.es

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290

Opinión

En nuestra opinión, las cuentas anuales adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de la sociedad Hospital Moncloa Grupo HLA, S.A. (Sociedad Unipersonal) a 31 de diciembre de 2016, así como de sus resultados y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.

Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

El informe de gestión adjunto del ejercicio 2016 contiene las explicaciones que los administradores consideran oportunas sobre la situación de la sociedad, la evolución de sus negocios y sobre otros asuntos y no forma parte integrante de las cuentas anuales. Hemos verificado que la información contable que contiene el citado informe de gestión concuerda con la de las cuentas anuales del ejercicio 2016. Nuestro trabajo como auditores se limita a la verificación del informe de gestión con el alcance mencionado en este mismo párrafo y no incluye la revisión de información distinta de la obtenida a partir de los registros contables de la sociedad.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Jorge Sáez García

6 de abril de 2017

AUDITORES
INSTITUTO DE CENSORES JURADOS DE CUENTAS DE ESPAÑA

PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

Año 2017 Nº 01/17/24971
SELLO CORPORATIVO: 96,00 EUR

Informe de auditoría de cuentas sujeto a la normativa de auditoría de cuentas española o internacional

INDICE

1. Introducción	6
2. Perfil de la organización	29
2.1. Actividad asistencial	40
2.2. Gestión clínica	46
2.3. Calidad asistencial	67
2.4. Servicios generales	68
2.5. Sistemas de información	70
3. Docencia	76
4. Responsabilidad Social	97
4.1. Sostenibilidad ambiental	
4.2. Sostenibilidad Económica	
4.3. Sostenibilidad Social	

Estrategia y análisis

DESCRIPCIÓN DE LOS PRINCIPALES IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Introducción

La presente memoria intenta reflejar toda la *actividad asistencial, docente, investigadora y de servicios del Hospital Universitario HLA Moncloa*. Los objetivos fundamentales que han conducido el desarrollo de nuestra actividad durante el año 2016 han estado encaminados a conseguir resultados tanto en salud, como económicos de cara a preservar la sostenibilidad del sistema, así como a obtener los más altos estándares de excelencia mejorando la calidad asistencial junto al avance profesional, la investigación y el desarrollo.

Esta memoria, continuará de manera bianual, alternándose con la Memoria de Progreso del Pacto Global de Naciones Unidas. El año 2016, por su parte, *ha supuesto un punto de inflexión, sobre el futuro del modelo de hospital al que nos dirigimos, basado en la calidad asistencial y la seguridad de nuestros pacientes.*

Por tanto, *las áreas y unidades basadas en la excelencia junto a la autonomía, la gobernanza flexible y la participación de los profesionales*, constituyen los elementos necesarios para conseguir los resultados en sostenibilidad, accesibilidad, salud, impulso profesional, desarrollo, innovación e investigación que nos hemos propuesto.

Nuestro modelo se basa en las unidades de gestión clínica de excelencia que, dado el alto nivel de calidad, tanto asistencial, docente e investigador, *debemos hacer todo lo posible para que todos nuestros pacientes, y grupo de interés, se beneficien de la mejora de la calidad*. Junto a ello, la participación de otro de nuestros grupos de interés primordiales, los Profesionales, es absolutamente prioritaria y debe verse reflejada en la toma de decisiones en el día a día y en el conocimiento de las medidas adoptadas por el equipo de dirección.

Además, debemos preservar el sentido de pertenencia a nuestro hospital, de forma que proporcionemos solvencia científica, asistencial o docente en cada área de conocimiento. Una vez conseguido ese equilibrio tenemos que invitar a los profesionales a *un proceso de reflexión para definir cuáles son los objetivos que queremos alcanzar, cuáles los resultados de salud que impactarán en el cuidado de nuestros pacientes y que juntos definamos la mejor manera de conseguirlos.*

Dr. José Ramón Vicente Rull
Director Gerente

G4-2. Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia en esta materia.

Introducción

La orientación estratégica del Hospital Universitario HLA Moncloa hacia nuestros grupos de interés es una vía de diálogo y de participación permanente, que tiene entradas y salidas, a través de las cuales nuestros/as pacientes, profesionales y otros grupos de interés intervienen en decidir las líneas estratégicas para cada periodo definido en nuestros planes estratégicos, y refuerzan el trabajo realizado durante los años anteriores.

Desde el año 2010 la Comisión de Responsabilidad Social y Gestión Ética se encarga de desarrollar, implantar y controlar los valores de nuestra organización tanto desde la vertiente de la ética como de responsabilidad social.

La protección de la gestión social es una parte importante de nuestra estrategia y tiene como origen la definición de los valores de multidisciplinariedad, independencia, voluntariado, confidencialidad, racionalidad y método, y promoción de la sensibilización y diálogo ético en todos los ámbitos de la organización y de la sociedad que guíen nuestras pautas de actuación como organización. Se integran en el funcionamiento de la organización conociendo, comprendiendo, adaptándonos y satisfaciendo las expectativas y necesidades de nuestros grupos de interés y las actuales tendencias sociales identificadas como:

•Compromiso con las personas

•Compromiso con las condiciones de nuestros/as profesionales

•Compromiso con la protección del medio ambiente y el crecimiento sostenible

•Compromiso con las desigualdades de desarrollo y por la cooperación

Entre las funciones que lleva a cabo la Comisión de Responsabilidad Social y Gestión Ética y se encuentra la intervención como mediadores/as en conflictos entre profesionales de la organización, para ello tenemos implantado un procedimiento de mediación en conflictos éticos, para intentarsolucionarlos de una manera conciliadora.

Nuestro modelo de gestión, está basado, desde el año 2000, en el modelo de excelencia EFQM (European Foundation for Quality Management), y está enfocado a la consecución de tres objetivos básicos:

- Excelencia asistencial
- Sostenibilidad económica
- Sostenibilidad social

Para poder conseguirlos, aplicamos normas éticas, por lo que tenemos muy presentes tanto los conceptos de responsabilidad social como el resto de aspectos relativos a los resultados en la sociedad.

En el modelo de gestión EFQM, más concretamente en el ámbito hospitalario, la excelencia es ir más allá del cumplimiento del marco legal en el que opera la organización y esforzarnos en responder a las expectativas que generamos en nuestros grupos de interés en la sociedad, así

Introducción

como tener la capacidad de anticiparnos a las oportunidades y riesgos que surgen en una sociedad y en unos mercados que viven en un cambio constantes. Como consecuencia de todo lo expuesto, creemos que las organizaciones excelentes debemos tener muy presente y fomentar, muy activamente, la gestión ética y la responsabilidad social. En esta línea, mantener un diálogo permanente con nuestros grupos de interés y el modelo de gestión EFQM nos permite encarar los nuevos retos y gestionarlos respondiendo adecuadamente a las expectativas que los mismos nos plantean.

Uno de los pilares en los que descansa la gestión integrada de todos los aspectos de la ética y la responsabilidad social es en el cumplimiento estricto del principio de transparencia y la necesaria existencia de unos códigos de conducta, tanto para el órgano de gobierno como para el resto de la organización.

Además, el Hospital Universitario HLA Moncloa tiene muchas de las actuaciones que hoy en día se exigen a una empresa socialmente responsable que se exponen a continuación:

- Certificaciones *UNE EN ISO 9001:2015* para todos sus servicios, tanto asistenciales como no asistenciales.
- Certificación *UNE EN ISO 14001:2004* de gestión ambiental para todos sus servicios, tanto asistenciales como no asistenciales.
- Certificación *OHSAS 18001:2008* de Seguridad y Salud Laboral.
- Certificación *SGE 21 de Forética de Gestión Ética y Responsabilidad Social Corporativa.*
- A principios del año 2003, comenzó el proyecto de autoevaluación con el *Modelo EFQM*. A finales de 2005, el Hospital Universitario HLA Moncloa llevó a cabo un nuevo ciclo de autoevaluación, en la que asciende a una puntuación homologada de entre 530 y 550 puntos EFQM. En el año 2009, el Hospital Universitario HLA Moncloa se realizó un nuevo ciclo de autoevaluación en el que revalidó el reconocimiento Sello de Excelencia 500+. De nuevo en 2017 se llevó a cabo un nuevo ciclo de autoevaluación y hemos decidido, además de revalidar del Sello de Excelencia, presentarnos a los Premios EFQM en 2018. Dichos ciclos supusieron siempre avances significativos hacia la excelencia en gestión.
- Licencia de uso de la marca *Madrid Excelente*, es la marca de garantía del Gobierno de la Comunidad de Madrid para reconocer y certificar la calidad y la excelencia en gestión de las empresas con el fin de fomentar la competitividad del tejido empresarial. El sello Madrid Excelente no se fija en un producto o servicio, sino que analiza la calidad global de la gestión de la empresa; es decir, la organización es observada a 360 grados. Madrid Excelente reconoce a las empresas que apuestan por la innovación y la mejora constante, la responsabilidad social, la satisfacción de las personas y la contribución activa al desarrollo económico y social de la región.

Introducción

- *Certificación DISCERT* que reconoce a las empresas socialmente responsables con la discapacidad, puntuando su compromiso y verificado por entidades independientes.
- Certificación de la *huella de carbono* del Hospital Universitario HLA Moncloa por la *Fundación Adqualitatem*.
- Certificación de la norma de *Calidad Turística Q Turismo de Salud.* El Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), una entidad de certificación de sistemas de calidad del sector turístico, ha desarrollado la norma Q de Turismo de Salud recoge los requisitos que deben reunir los centros sanitarios y socio-sanitarios a la hora de acoger usuarios, extranjeros o nacionales, para someterse a intervenciones o tratamientos médicos en nuestro país.
- Plan de Gestión Ética y Responsabilidad Social Corporativa
- Plan de Ética Institucional
- Plan de Colaboración con la sociedad
- Plan de Mejoras Sociales
- Plan de Igualdad
- Plan de Comunicación
- Plan de Gestión de Residuos

Introducción

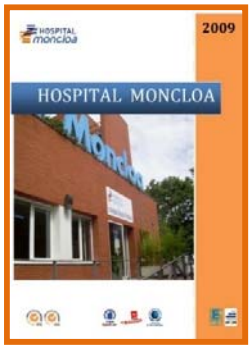
El Hospital Universitario HLA Moncloa, como organización fuertemente implicada con la sociedad en la que se asienta, está comprometida en todos los ámbitos de la gestión ética, la responsabilidad social y el desarrollo sostenible, ya sea internamente mediante la realización de encuestas a todos/as los/las trabajadores/as sobre el grado de cumplimiento de los valores de la organización, así como externamente, a través de encuestas sobre el grado de satisfacción de pacientes y acciones dirigidas a nuestra comunidad más cercana, como jornadas de puertas abiertas y actuaciones de educación para la salud.

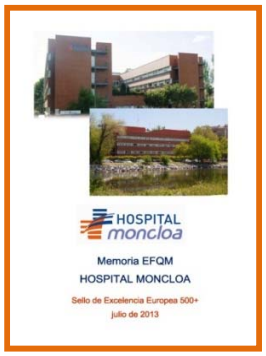
En respuesta a esta voluntad de responsabilidad social, cabe destacar:

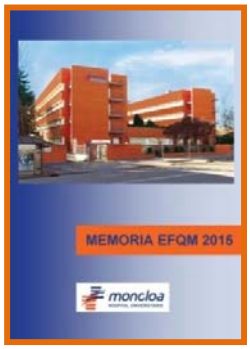
La adhesión, en 2009, al Pacto Mundial (Global Compact), una iniciativa de las Naciones Unidas (ONU), por la que se realizan los informes de progreso. Los informes se pueden consultar a través de la página web www.pactomundial.org.

La certificación de nuestro hospital, en el año 2011, de acuerdo a la Norma de Empresa SGE 21 es el primer sistema de gestión de la responsabilidad social europeo que permite, de manera voluntaria, auditar procesos y alcanzar una certificación en Gestión Ética y Responsabilidad Social.

El sistema de gestión SGE 21 ha sido el elegido tanto por empresas multinacionales de primera línea como por pequeña y mediana empresa. Parte de modelos consolidados como los de calidad y medioambiente, a los que enriquece a través de una visión multistakeholder.







G4-2. Descripción de efectos, riesgos y oportunidades

Introducción

La Memoria 2016 que en esta ocasión se presenta está desarrollada en la línea iniciada en 2009, orientada con enfoque de sostenibilidad conforme a los requisitos establecidos en la "Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad" definida por Global Reporting Initiative, GRI versión G4, como manifestación explicita del compromiso del Hospital con la transparencia, la rendición de cuentas y la Responsabilidad Social.

En la elaboración de la presente edición han participado directamente un conjunto de más de 100 profesionales con experiencia contrastada en las distintas áreas que se abordan: Calidad, Sistemas de Información y Documentación Clínica, Servicios Generales, I+D+i, Docencia, Económica, Gestión Ambiental, Atención a la Ciudadanía, Recursos Humanos y Desarrollo Profesional, Medicina Preventiva y Prevención de Riesgos Laborales, entre otras, bajo la coordinación técnica de la Dirección del centro con el apoyo de los miembros de la Unidad de Comunicación.

La experiencia e implicación de los profesionales que conforman los grupos de trabajo específicos que abordan la información dirigidas a los principales Grupos de Interés (Ciudadanía, Profesionales y Proveedores) ha permitido la obtención de una Memoria adecuadamente enfocada a dar respuesta a las preocupaciones de los mismos.

Durante 2016, además, estos grupos de trabajo han participado vivamente en el proceso para mantener la certificación SGE 21 de Forética, siendo el primer y único centro del sector de servicios sanitarios que ostenta dicha certificación a nivel nacional. obtener el mismo reconocimiento. Para facilitar el acceso a esta información y las renovaciones sucesivas del certificado, muchos de sus estándares se han incluido en esta edición de la memoria.

Existe un espacio específico en la Intranet donde puede consultarse el conjunto de documentación de referencia. Por segundo año se dispone de un editor de contenidos web que, además de facilitar la colaboración en red durante el proceso de edición (aportación de contenidos, revisión, validación y diseño), ofrece un uso posterior más accesible, lo que posibilitará que la memoria llegue a más lectores, pudiendo compartirse información relevante para los Grupos de Interés por los distintos canales de comunicación establecidos, así como a través de las redes sociales.

Como consecuencia de los esfuerzos realizados en ejercicios anteriores, relativos a la definición y unificación de criterios válidos para los dos centros de los datos aportados, en esta edición podemos contar con información consolidada del periodo 2009-2016, por lo que, en aquellos aspectos en los que su incorporación aporta valor, se ha incluido un breve análisis de la tendencia.

G4-2. Descripción de efectos, riesgos y oportunidades

Introducción

El uso del editor de contenidos ha facilitado la validación interna por los responsables de las áreas de forma previa a su publicación, incluyéndose por primera vez a los responsables de las unidades de gestión clínica en este circuito. La validación de diversos contenidos aportados por parte de la Unidad de Calidad y del Servicio de Atención al Paciente es otra de las actuaciones a tener en cuenta y que aportan solidez al contenido. En esta línea, y al objeto de minimizar la ocurrencia de errores en la edición, se realizan revisiones cruzadas entre distintos miembros del equipo de redacción.

En todo caso, para cualquier aclaración, observación u oportunidad de mejora, el punto de contacto de esta Memoria 2016 es el correo electrónico c.zarco@grupohla.com, así como la encuesta que se facilita en la portada de inicio en la que, de forma anónima, nos pueden dejar su opinión los lectores.

Principales actuaciones realizadas durante 2016

Las actuaciones más destacadas durante el año 2016 en el ámbito estratégico, se sintetizan en los siguientes apartados:

- Hemos graduado a nuestra primera promoción de médicos en 2016 con la Universidad Europea de Madrid.
- Hemos conseguido mantener todas las certificaciones del Hospital Universitario HLA Moncloa (calidad, ambiental, seguridad y salud laboral, gestión ética y RSC, Madrid Excelente, EFQM), y la certificación DISCERT que reconoce a las empresas socialmente responsables con la discapacidad, puntuando su compromiso y verificado por entidades independientes.
- Hemos añadido a nuestras certificaciones la Norma Q de Calidad Turística Sanitaria otorgada por el ICTE, y hemos certificado con el resto de centros del grupo HLA, la norma UNE EN ISO 9001:2015.
- Hemos cumplido el Plan Estratégico 2015-2018, con un grado de consecución del 95%

Las estrategias que el hospital sigue a medio plazo se plasman en el Plan Estratégico 2015-2018, salvo la línea 6 que, por motivo de la reorganización interna de la compañía, ha creado un departamento internacional, al que ha sido adscrita dicha línea estratégica.

LÍNEA ESTRATÉGICA Y PLANES DE ACCIÓN

1	**EQUILIBRIO FINANCIERO Y RENTABILIDAD**
	Mantener un dimensionamiento continuo de la plantilla adaptada a la actividad
	Control continúo del gasto.
	Continuar analizando todos los procesos asistenciales del hospital, y tomar las medidas necesarias para que aquellos que no sean rentables lo sean, salvo que tengan la consideración de ser un valor añadido para nuestro centro.
2	**EXCELENCIA**
	Desarrollo, mantenimiento y ampliación de todas las certificaciones del Hospital
	Docencia, investigación e innovación tecnológica.
3	**COMUNICACIÓN**
	Comunicación Externa.
	Comunicación Interna.
4	**EFICACIA Y EFICIENCIA**
	Objetivos operativos y planes de acción por líneas estratégicas y servicios.
	Gestión por procesos.
5	**SOSTENIBILIDAD, TRANSPARENCIA E IGUALDAD DE SEXO**
	Plan estratégico de responsabilidad social corporativa
	Plan de igualdad de género.
6	***DESARROLLO INTERNACIONAL***
	Aumentar nuestra presencia en Guinea Ecuatorial, tras la apertura del Hospital de Bata, hacernos cargo del Hospital de Malabo. Continuar nuestro proyecto en Marruecos (Casablanca), y explorar nuevas posibilidades de extender nuestro modelo de hospital (Panamá, etc.)

1.3.1. Ámbito estratégico

Principales actuaciones realizadas durante 2016

PLAN ESTRATÉGICO 2015-2018

El entorno cambiante y los objetivos del hospital en la mejora continua, hicieron aconsejable la realización de un proceso de reflexión estratégica que defina aquellos aspectos claves y necesarios para maximizar el valor que aportemos a la sociedad.

Además, las tendencias actuales en los sistemas de gestión, hacen aconsejable que la planificación estratégica cuente con un sistema claro, objetivo, evaluable y actualizable de elaboración, que facilite la compresión y la implicación de las personas.

La participación de los profesionales supone a su vez la clave del éxito para alcanzar los objetivos. Por ello, la elaboración de este Plan Estratégico se realizó mediante la tutoría y la colaboración del Comité de Planificación Estratégica, compuesto por 28 personas, entre directivos y líderes del hospital, que han revisado la estructura estratégica del hospital (Misión, Visión, Valores, Objetivos, Indicadores y Metas). De forma complementaria, más de 100 personas del hospital han identificado los planes de acción, actividades y los responsables de su consecución, aportando su conocimiento y compromiso para hacer viable el plan.

En resumen, la Dirección del Hospital Universitario HLA Moncloa se propuso elaborar un Plan Estratégico, que fortaleciese los valores del Hospital, y permita seleccionar las estrategias a desarrollar para asegurar la mejora continua del centro en los años siguientes, sirviendo de base a la realización de los planes de gestión anuales que aseguren su consecución.

Fruto de la idoneidad de este Plan Estratégico 2015 2018, y el altísimo grado de cumplimiento (95%) hemos conseguido garantizar la sostenibilidad de nuestro Hospital Universitario HLA Moncloa, ya que tenemos que ser sostenibles tanto en el aspecto económico como en social. La sostenibilidad económica nos ha garantizado una situación financiera saneada que nos ha permitido asegurar la viabilidad y continuidad de nuestra entidad, mientras que la sostenibilidad social nos ayuda a conseguir que el impacto que causamos en nuestros grupos de interés (profesionales, usuarios/as, clientes/as, comunidades locales y sociedades en general) y en nuestro entorno sea lo más positivo posible.

LINEAS ESTRATÉGICAS 2015-2018:

Las estrategias básicas o fundamentales del hospital para estos años han sido las siguientes:

1. **EQUILIBRIO FINANCIERO Y RENTABILIDAD:** Como clara continuidad a la línea estratégica, iniciada en el anterior Plan Estratégico 2013-2015, y que ya ha producido un giro radical en los resultados económicos del hospital.
2. **EXCELENCIA EMPRESARIAL:** Hemos conseguido desarrollar, mantener y ampliar, las certificaciones del Hospital Universitario HLA Moncloa. Potenciando la docencia en todos sus ámbitos, la investigación y la innovación tecnológica. Por último, hemos continuado el camino de mejorar la calidad percibida por nuestros usuarios.

Mantenemos nuestra apuesta como centro docente universitario, centrados en la innovación, investigación y el desarrollo, así como en la excelencia. Para ello, hemos continuado potenciando el desarrollo de nuestra colaboración con la Universidad Europea. Así mismo, hemos mantenido el funcionamiento de las Comisiones Clínicas y Sesiones Científicas.

Desde el punto de vista organizativo, queremos continuar ampliando el modelo de hospital abierto, aliándonos con partners que nos ayuden a mejorar nuestra eficiencia, promoviendo que cada vez más contemos con más médicos externos que acudan a realizar su actividad profesional en nuestro hospital. Así mismo, hemos mantenido y queremos

Principales actuaciones realizadas durante 2016

mantener y aumentar las relaciones contractuales que con la Sanidad Pública, y hemos conseguido un aumentar espectacular de los clientes privados.

3. **COMUNICACIÓN:** Hemos avanzado muy intensamente en la comunicación, tanto interna como externa, y hemos avanzado de una manera muy importante nuestro posicionamiento dentro de nuestro sector como Grupo Hospitalario HALA, con lo que ha conllevado la mejora de nuestra imagen de marca.

4. **EFICACIA Y EFICIENCIA**: Hemos continuado gestionando nuestros procesos, de acuerdo a los siguientes criterios: aumentar el peso de los procesos quirúrgicos, disminuir el peso de las altas médicas (reducción de la estancia media, aumento rotación camas, derivación adecuada de los procesos crónicos y sociales)

Continuar definiendo, revisando, e integrando los procesos de las patologías más frecuentes en Green Cube® (prótesis rodilla, prótesis de cadera, ICC, EPOC, etc.)

Hemos mejorado nuestros sistemas de Información y el cuadro de Mandos (Green Cube®)

5. **SOSTENIBILIDAD, TRANSPARENCIA E IGUALDAD DE GÉNERO:**

Hemos continuado nuestra contribución al progreso y bienestar de la sociedad. Manteniendo nuestro compromiso de adhesión al Pacto Global de la ONU. Al igual que minimizando el impacto ambiental manteniendo la certificación UNE EN ISO 14001, desarrollando y manteniendo nuestra certificación SGE 21, mejorando nuestro Plan de igualdad de Género. Mantenido la certificación DISCERT, que reconoce a las empresas y organizaciones, tanto públicas como privadas que cumplen con los requisitos que establece la ley con respecto a la integración social de las personas discapacitadas. Además mantenemos nuestra certificación de la huella de carbono, mejorando los parámetros que disminuyan la misma.

6. **ADECUAR LAS INFRAESTRUCTURAS:**

Continuamos trabajando en la reforma, renovación y actualización de nuestras instalaciones. Es cierto, que estas reformas se van realizando para permitirnos mantener nuestra actividad y poder abordarlas económicamente, para en el en menor plazo posible concluir nuestro Plan Funcional de reformas.

ACTUALIZACIÓN Y CAMBIOS EN EL ORGANIGRAMA ORGANIZATIVO

Durante el año 2016 se produjeron cambios en el organigrama del Hospital Universitario HLA Moncloa, ya que se produjo el cambio en la gerencia del centro, y se centralizaron en el grupo HLA las tareas de comunicación, por lo que desapareció la Dirección de Comunicación.

SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL HOSPITAL Y DEL CUADRO DE MANDO

Nuestro sistema de información, está absolutamente presente en nuestro día a día, adoptando. **Green Cube®** es una guía tecnológica de alta eficiencia para la gestión sanitaria, que abarca la gestión de cualquier centro o red sanitaria y sus áreas; mediante una gestión integrada y completa de los diferentes procesos y flujos de trabajo, incluso las interacciones entre diferentes centros sanitarios.

1.3.6. Innovación, docencia y gestión del conocimiento

Principales actuaciones realizadas durante 2016

La información clínica y administrativa generada en la actividad asistencial y almacenada en **Green Cube®** es accesible desde cualquier lugar, cumpliendo con las normativas de seguridad de la información.

Esta herramienta integral de historia clínica y gestión sanitaria, está compuesta por módulos asistenciales, administrativos y aplicaciones departamentales, que facilitan la explotación de los datos y ayudan a la toma de todas las decisiones.

- Enseña a trabajar con eficiencia
- Es accesible desde cualquier sitio
- Facilita la toma de decisiones
- Calidad y satisfacción para el paciente

Green Cube®, nos ha permitido la informatización del cuadro de mando del Hospital Moncloa que nos permite integrar los objetivos de actividad y económicos.

1.3.6. Innovación, docencia y gestión del conocimiento

Principales actuaciones realizadas durante 2016

COMUNICACIÓN DE LOS CAMBIOS ORGANIZATIVOS QUE LA SITUACIÓN ECONÓMICA OCASIONA EN EL HOSPITAL.

Durante el año 2016, como en años anteriores, fue necesaria la continua y permanente reorganización de los dispositivos asistenciales y de plantilla para adaptarse a la actividad del hospital, y a la situación del sector.

El Comité de Dirección informó durante todo el proceso a los/las profesionales de la situación actual a través de reuniones informativas, comunicados internos y correos electrónicos explicando la evolución de los resultados del hospital.

RESULTADOS POSITIVOS DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE

El número de pacientes atendidos/as de manera presencial en la Unidad de Atención al Paciente (UAP) se incrementó en el año 2016, observando una mejora en la opinión de nuestros pacientes y una disminución importantísima en el número de reclamaciones.

COORDINACIÓN CON LA DELEGACIÓN MÉDICA DE ASISA-MADRID.

Las reuniones mensuales mantenidas entre la Delegación Médica de ASISA-Madrid, tuvieron como objetivo hacer un seguimiento y coordinar los diferentes proyectos, así como informar de las actuaciones y campañas previstas.

GREEN CUBE

Green Cube es el epicentro de nuestra actividad, y se ha convertido en nuestra guía tecnológica para conseguir una asistencia más eficiente de la gestión diaria del hospital, que abarca la gestión de cualquier centro o red sanitaria y sus áreas; mediante una gestión integrada y completa de los diferentes procesos y flujos de trabajo, incluso las interacciones entre diferentes centros sanitarios. Nos ha permitido mejorar nuestros procesos, y costes desde el profundo conocimiento que nos aporta de nuestra actividad.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La participación ciudadana, se lleva a cabo a través de distintas asociaciones ciudadanas del distrito de Moncloa. Hemos mantenido y reforzado las alianzas y vínculos entre estas entidades y el Hospital. Nuestro objetivo sigue siendo, por una parte, valorar, proponer y debatir los proyectos que el Hospital expone, y, por otra, escuchar, valorar y debatir las propuestas e ideas que proponen los/ las diferentes integrantes del grupo.

Las entidades que colaboran en este proyecto del Hospital Universitario HLA Moncloa son:

- Asociación de Alumnos Mayores de la Universidad Complutense.
- Asociación Española de Acompañamiento Terapéutico y Mediación Socio comunitaria.
- Asociación Maria Auxiliadora De Aravaca
- Asociación de Investigación, Prevencion e Intervención Del Suicidio
- Asociación de Vecinos Manzanares-Casa de Campo

Principales actuaciones realizadas durante 2016

- Sociedad Protectora de Animales y Plantas de Madrid
- Asociación Cultural Amigos de la Dehesa de la Villa

HISTORIA CLÍNICA GREEN CUBE

Green Cube está diseñado a partir de experiencias exitosas y demostradas de un equipo multidisciplinar de profesionales de la sanidad, la gestión y la informática.

Green Cube garantiza la comunicación directa con los diferentes usuarios a través de variadas plataformas tecnológicas de información además de facilitar el uso, la movilidad, la toma de decisiones y aumentar la seguridad asistencial.

Cuenta con una potente herramienta que permite explotar de forma autónoma toda la información para la gestión integral del centro y también hace posible el control, seguimiento, comparación y optimización de costes, materiales, equipamientos, instalaciones y tiempo por proceso/facultativo.

Green Cube incorpora soluciones que facilitan el ciclo completo de los procesos de facturación; la gestión integral de los recursos humanos o conocer la rentabilidad real de cada proceso realizado.

Además, permite el acceso de los/las profesionales del Hospital Universitario HLA Moncloa a las imágenes de la Historia Clínica Compartida por los 15 hospitales del grupo HLA y los 34 Centros médicos propios.

PRIMERA PROMOCIÓN DE MÉDICOS HUM-UEM: el Hospital Universitario HLA Moncloa y la Universidad Europea han celebrado el final de carrera de la primera promoción de médicos formados en el centro hospitalario del Grupo HLA. En él, los nuevos médicos que forman parte de esta promoción realizaron su juramento hipocrático.

El acto se celebró en la Real Academia Nacional de Medicina presidido por Isabel Fernández, rectora de la Universidad Europea de Madrid, y por el Dr. Francisco Ivorra, presidente del Grupo ASISA. Además, participaron el consejero delegado de ASISA, Dr. Enrique de Porres; la decana de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Europea, Dra. Elena Gazapo; y la directora general de Planificación, Investigación y Formación de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, Dra. Emilia Sánchez Chamorro.

Los médicos recién licenciados, comenzaron su formación en el Hospital Universitario HLA Moncloa en el curso 2013-2014. Desde entonces, dirigidos por un equipo de profesionales del centro hospitalario, han realizado sus prácticas en diferentes áreas, reforzando la apuesta de Moncloa por la investigación y la formación de los profesionales sanitarios.

1.3.6. Innovación, docencia y gestión del conocimiento

Principales actuaciones realizadas durante 2016

EL HOSPITAL UNIVERSITARIO HLA MONCLOA, REPRESENTANTE DE ASISA EN EL FORO DE AEC DE CALIDAD EN LA ASISTENCIA SANITARIA.

El Hospital es miembro del Foro de la Asociación Española de Calidad sobre calidad en la asistencia sanitaria. El foro mantiene reuniones periódicas donde comparte las mejores prácticas entre los integrantes del mismo.

COLABORACIÓN CON EL INSTITUTO PARA EL DESARROLLO Y LA INTEGRACIÓN DE LA SANIDAD (IDIS) PARA LA ELABORACIÓN DE LOS ESTUDIOS RESA

El IDIS da a conocer, promueve y fomenta la representación institucional del sector sanitario privado español de forma acorde con su peso económico y social.

El IDIS presenta una nueva edición del BARÓMETRO DE LA SANIDAD PRIVADA, un análisis exhaustivo que ponemos a disposición de la sociedad cada dos años. Esta es ya su quinta edición y en ella podemos observar con satisfacción como todos los esfuerzos que está realizando el sector de la sanidad privada van obteniendo el fruto debido, los resultados continúan mejorando y como consecuencia de ello podemos apreciar con satisfacción calificaciones elevadas que en muchos casos superan el notable en buena parte de las cuestiones planteadas.

ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA EN CENTROS PRIVADOS 2017

Este informe recoge los datos de la actividad investigadora de la Sanidad Privada que figuran en el Proyecto BEST.

Best es un proyecto estratégico impulsado por la industria farmacéutica y en el que se integran los stakeholders públicos y privados para crear una plataforma de excelencia en investigación clínica de medicamentos en España. El objetivo es convertir a España en un país atractivo para la investigación clínica.

En esta ocasión los datos se refieren a la 22ª publicación de BDMetrics. Los datos corresponden a ensayos clínicos con fecha de envío al CEIC de referencia o autorización AEMPS (según RD) hasta el 31 de diciembre de 2016 contenidos en BDMetrics a fecha del 5 de marzo de 2017.Se detallan los ensayos en Oncología, en fases tempranas y los indicadores de ejecución: tres ligados al tiempo de puesta en marcha del ensayo y cuatro relacionados con el reclutamiento de pacientes.

SANIDAD PRIVADA, APORTANDO VALOR. ANÁLISIS DE SITUACIÓN 2017

El informe recoge la realidad del sector de la sanidad privada en una nueva edición que vuelve a confirmar el excelente nivel alcanzado, no solo por su aportación de riqueza en términos de PIB y empleo cualificado, sino también en aspectos clave como la innovación, la formación continuada y los modelos de colaboración con la sanidad pública, que contribuyen a su sostenibilidad al descargar notablemente tanto la presión financiera como la demanda asistencial y las listas de espera asociadas

Principales actuaciones realizadas durante 2016

EL RETO DE LOS CUIDADOS SOCIOSANITARIOS INTERMEDIOS: MAPA DE RECURSOS Y PROPUESTAS DE FUTURO

Este documento ofrece al lector un análisis del estado de situación de la atención socio sanitaria en España, concretamente del ámbito de los cuidados socio sanitarios intermedios y, determinar el grado de avance que ha experimentado este sector frente a otros países del entorno europeo. Se ha considerado oportuno incidir en las barreras a las que se enfrenta la atención socio sanitaria y las palancas disponibles para su desarrollo, ya que son estos elementos los que determinarán el éxito o fracaso de las futuras iniciativas.

MIEMBROS DEL EL FORO DE EXCELENCIA EN SANIDAD DEL CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

Este foro se constituyó en 2010, con el objetivo de convertirse en referencia en el desarrollo y difusión de conocimiento en la aplicación del Modelo EFQM de Excelencia en el sector Sanidad. En él participan 39 organizaciones pertenecientes a diferentes autonomías, todas del sector de la sanidad, tanto de tipo público como privado e incluyendo todo el abanico de organizaciones del ámbito de la salud (hospitales, consejerías, servicios de salud, agencias, organizaciones sectoriales...)

Durante estos seis años de andadura, más de 50 profesionales han contribuido, a través de diversos grupos de trabajo, a la creación de herramientas de gestión para su sector, así como a la identificación de mejores prácticas e indicadores que ayuden a un futuro proceso de intercambio y benchmarking, a la vez que se han desarrollado aspectos fundamentales para la mejora de la gestión en el ámbito del sector de la Sanidad.

Una vez más, en esta jornada vamos a compartir buenas prácticas y experiencias que contribuyan a aportar valor a nuestras organizaciones en el entorno sanitario, a presentar los resultados recientes de los grupos de trabajo y exponer los proyectos inmediatos.

PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURAS

La Dirección de Gestión comenzó durante el año 2016 el proyecto de ampliación de nuestro centro, el cual dividido en dos fases nos permitirá aumentar nuestra superficie en unos 4.000 metros cuadrados. En la primera fase se están demoliendo las escaleras de incendios, para ajustarlas a la normativa vigente. Se está construyendo 18 nuevas habitaciones en la tercera planta, y posteriormente se van a iniciar las obras en la planta cero para que en un futuro breve se instale allí el servicio de urgencias, y donde se encuentra este ahora se creará el nuevo hospital de día quirúrgico, y nuevos paritorios.

- Se ha creado la nueva Unidad de Cirugía Robótica, adquiriendo para la misma el equipo Da Vinci Xi de última generación, y formando a diversos especialistas quirúrgicos de nuestro centro en el manejo del mismo.
- Apertura de la nueva Unidad Accidentes de Tráfico del Hospital.
- Creación de la Unidad de Espalda. Fundación Kovacs – Hospital Moncloa
- Apertura del nuevo laboratorio de anatomía patológica.

LÍNEA ESTRATÉGICA DE CONTROL DEL GASTO

Las actuaciones e iniciativas relacionadas con la línea estratégica de control del gasto, en el que se incluyen, por ejemplo, la reducción de los gastos de material fungible en las áreas quirúrgicas, los cambios de proveedores, etc., han sido destinados a generar iniciativas para optimizarlos recursos y los costes asociados, orientados hacia una mejora en la eficacia y en la eficiencia intentando minimizar el impacto en el contexto socio económico actual.

Las principales actuaciones llevadas a cabo durante 2016 en las áreas asistenciales han sido:

1.3.6. Innovación, docencia y gestión del conocimiento

Principales actuaciones realizadas durante 2016

•Continuar con el plan de la tercera planta izquierda de hospitalización, como Hospital de Semana, lo que posibilita su cierre los fines de semana, con el consiguiente ahorro de personal los fines de semana y la posibilidad de que los profesionales sanitarios, básicamente el personal de enfermería, puedan disfrutar de las libranzas en los fines de semana. En caso de necesidad del servicio, se puede abrir dicha planta de hospitalización, sin mayores problemas.

•Los viernes por la tarde y los sábados por la mañana se han aumentado en un 35% las actividades de Cirugía Ambulatoria.

1.3.6. Innovación, docencia y gestión del conocimiento

Principales actuaciones realizadas durante 2016

ACCIONES MEDIOAMBIENTALES

Hemos mantenido la certificación UNE EN ISO 14001:2004, y de la inversión en acciones e implantación de medidas medioambientales. Así mismo, hemos verificado nuestra huella de carbono, y hemos mantenido toda la iluminación del hospital en base a luces LED.

Hemos realizado una centralización de la gestión de residuos del grupo hospitalario HLA, lo que nos permitirá reducir el coste anual de nuestro centro en 50.000€.

El Grupo HLA ha decidido certificar a todos sus centros, de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001: 2015, y está prevista nuestra auditoria para finales del 2017.

COMPROMISO CON EL ENTORNO

Hemos incrementado la inversión en mejoras tecnológicas más respetuosas con el medio ambiente, hemos controlado nuestros consumos, y mejorado la gestión de nuestros residuos.

SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL

Hemos llevado a cabo acciones de sensibilización interna en términos ambientales a través de la Intranet del Hospital y, de Green Cube.

Celebramos el Día Mundial del Agua, ya que más del 80% de las aguas residuales generadas en el mundo vuelve a ser "vertida" al ecosistema sin ningún tipo de tratamiento. 1.800 millones de personas utilizan una fuente de agua para el consumo contaminada, con el riesgo de contraer enfermedades como el cólera, la disentería. Esta situación causa casi un millón de muertes al año. Naciones Unidas quiere llamar la atención sobre la problemática de las "Aguas Residuales" convirtiendo este tema en eje central de la celebración del Día Mundial del Agua 2017.

El objetivo 6.3 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: "mejorar la calidad del agua, reducir la contaminación, eliminar los vertidos y minimizar la liberación de productos químicos y materiales peligrosos, reducir a la mitad el porcentaje de aguas residuales no tratadas y aumentar sustancialmente el reciclaje y la reutilización segura del agua".

Así mismo, celebramos el Día Internacional de la Madre Tierra para recordar que el planeta y sus ecosistemas nos dan la vida y el sustento. Con esta celebración admitimos la responsabilidad colectiva, como nos recordaba la Declaración de Río de 1992, de fomentar la harmonía con la naturaleza y la Madre Tierra para alcanzar el equilibrio justo entre las necesidades económicas, sociales y medioambientales de las generaciones presentes y futuras.

Este día nos brinda la oportunidad de concienciar a todos los habitantes del planeta acerca de los problemas que afectan a la Tierra y a las diferentes formas de vida que en él se desarrollan.

En 2017, la campaña se denomina «Alfabetización medioambiental y climática». La educación constituye los cimientos del progreso. Necesitamos que la ciudadanía mundial conozca los conceptos sobre el cambio climático y sea consciente de la amenaza sin precedentes para el planeta. El conocimiento nos empoderará a todos y nos llevará a tomar medidas para defender el medio ambiente.

La alfabetización medioambiental y climática no es solo el motor que genera votantes concienciados por las cuestiones ecológicas y promueve legislación en este ámbito, sino que también acelera el desarrollo de tecnologías y empleos respetuosos con el medio ambiente.

Principales actuaciones realizadas durante 2016

PLAN DE MEJORAS SOCIALES

El Plan de Mejoras Sociales, establece una serie de mejoras en las condiciones sociales de los/las profesionales del Hospital fuera del convenio laboral.

Dada la mejoría económica tanto de nuestro país, como de nuestros resultados, se ha decidido mantener sin modificaciones el Plan de Mejoras Sociales, prolongando su periodo de validez hasta 2018.

FORO POR LA INTEGRACIÓN SOCIAL

El Foro por la Integración Social se creó en el seno del Congreso Nacional de Medio Ambiente (CONAMA9) a finales del año 2008. En su constitución, las empresas fundadoras rubricaron la "Declaración por la Integración de las Personas", a través de la cual se comprometen a la promoción del desarrollo social y al impulso del conocimiento y cohesión entre las personas, como auténticos motores del desarrollo de la sociedad.

FORO POR LA INTEGRACION SOCIAL

Los objetivos del Foro son:

- Contribuir a la sostenibilidad social.
- Promover el desarrollo del conocimiento y la cultura en el entorno para garantizar la cohesión social.
- Asegurar el acceso equitativo a bienes y servicios básicos para el desarrollo social.
- Fomentar el desarrollo y la cohesión de la sociedad.
- Facilitar la comunicación entre las personas.

El Foro, cuya iniciativa nació promovida por Metro de Madrid, estuvo constituido en sus inicios por cinco empresas y entidades de los principales sectores de actividad: ACS, Metro de Madrid, Grupo Intereconomía, Universidad Politécnica de Madrid y Unión FENOSA. Posteriormente se unieron ASISA y PricewaterhouseCoopers, representando con ello los sectores de la construcción, transporte, la comunicación y medios, educación y cultura, energía, seguros y consultoría.

Qué es lo que hacemos:

- Jornadas y encuentros con expertos.
- Diálogos y mesas redondas.
- Informes, estudios y publicaciones sobre aspectos relacionados con los objetivos del Foro.
- Intercambio de mejores prácticas a través de plataformas de diálogo permanente.

CERTAMEN INTERNACIONAL DE FOTOGRAFÍA ASISA.

La Fundación ASISA ha entregado los premios del VIII Certamen Internacional de Fotografía ASISA y ha inaugurado la exposición de las obras premiadas, que podrá visitarse en el Espacio de Arte Antonio Pérez de Guadalajara hasta el 22 de marzo de 2017.

José María Ribas i Prous y el Dr. Manuel Viola, respectivamente presidente y secretario del jurado que seleccionó las obras ganadoras entre las 2.735 fotografías presentadas por 348 autores.

Mingo Venero ha sido el ganador del primer Premio ASISA Foto al Mejor Autor, tras obtener el Premio de Honor en la categoría "Libre" por Silenciosa espera. En las otras tres categorías s, el jurado ha reconocido el trabajo "Volar" de José Ramón Luna de la Ossa, Premio de Honor en la temática "Maternidad e Infancia"; Felipe Foncueva Rodríguez, Premio de Honor en la temática de "Naturaleza" por "Inmersión"; y de Mª Cristina Gómez Martínez por "Un año de sonrisas", Premio

Principales actuaciones realizadas durante 2016

de Honor en la temática "Sonrisas". El vencedor en cada categoría ha recibido un premio de 6.000 euros (4.000 en el caso del tema "Sonrisas") y la Medalla de Oro de la Confederación Española de Fotografía (CEF).

Junto a estas obras, Fundación ASISA ha otorgado otros 21 premios dotados con 500 euros en concepto de la adquisición de las fotografías. En total, el VIII Certamen Internacional ASISAFoto ha estado dotado con 32.500 euros en premios.

Se han mantenido y ampliado los convenios de colaboración con otras empresas con la finalidad de ofrecer promociones, descuentos y ventajas a los/las profesionales del Hospital Universitario HLA Moncloa.

CONCIERTO DE NAVIDAD

Dando continuidad a la tradición, Asisa, junto a Fundación Albéniz, ha organizado un concierto de Navidad. Por séptimo año consecutivo, la Fundación ASISA, junto a la Fundación Albéniz, ha organizado un Concierto de Navidad para celebrar una de las épocas más especiales del año. El recital, celebrado en el auditorio Sony de la Fundación Albéniz, ha contado con la presencia de más de 350 asistentes, entre los que se encontraban un gran número de personalidades del mundo de la salud y la cultura.

RED ESPAÑOLA DE INVESTIGADORES DE DOLENCIAS DE ESPALDA

La Fundación ASISA y la Red Española de Investigadores en Dolencias de la Espalda (REIDE) trabajan de manera conjunta en el desarrollo de acciones de investigación y actividades para la promoción de la salud pública y la educación sanitaria, centradas en el ámbito de la prevención de las dolencias del cuello y la espalda. Para ello, el Dr. Francisco Ivorra, presidente de ASISA, y el Dr. Francisco Kovacs, director de la Red Española de Investigadores en Dolencias de la REIDE, han rubricaron un convenio de colaboración.

El Dr. Kovacs, que por su producción científica internacional es desde hace más de 20 años el principal investigador hispanoparlante en el campo de las dolencias del cuello y la espalda, dirige la Unidad de Espalda Kovacs del Hospital Universitario HLA Moncloa.

CATEDRA ASISA

Bienvenidos a la Catedra Asisa, nuestro compromiso de la con el mundo universitario que agrupa a 7 cátedras en 6 universidades distintas de 4 ciudades diferentes y responde a la voluntad de la entidad de ofrecer apoyo y colaboración en la difusión del conocimiento, la innovación y la transferencia de tecnología en línea con sus orígenes cooperativistas.

DÍA INTERNACIONAL POR LA ELIMINACIÓN DE LA VIOLENCIA HACIA LAS MUJERES

El 25 de noviembre de 2016, se celebró el Día Internacional para la Eliminación de la Violencia hacia las Mujeres, declarado el Día Internacional con carácter oficial por las Naciones Unidas en 1999.

Se sensibilizó a todo el personal a través de la intranet del Hospital Universitario HLA Moncloa publicando un manifiesto de rechazo hacia la violencia que sufren las mujeres, expresando el pésame por las mujeres víctimas de la violencia machista en 2015, lamentando y rechazando, no solo las muertes, sino también todas aquellas manifestaciones violentas, a menudo silenciosas y silenciadas, que mantienen algunas mujeres sometidas al terror o a la humillación, renovando el compromiso para colaborar en la construcción de una nueva cultura, basada en el respeto mutuo, la autonomía y la libertad para todo el mundo.

Principales actuaciones realizadas durante 2016

DÍA MUNDIAL SIN TABACO

El día 31 de mayo se celebró el día Mundial sin tabaco. Se llevaron a cabo diversas actividades para celebrar este día concienciando a trabajadores/as y usuarios/as de la necesidad de abandonar el hábito tabáquico.

Diferentes médicos del hospital participaron en programas radiofónicos, y televisivos para concienciar a la sociedad de la necesidad de abandonar el hábito tabáquico.

ACCIONES DE VOLUNTARIADO

Con enfermos/as oncológicos/ as del Hospital Universitario HLA Moncloa. La finalidad es conseguir una mayor calidad de vida para los/as pacientes de cáncer y sus familiares.

SAVE THE CHILDREN Y HLA UNIVERSITARIO MONCLOA, UNIDOS POR LA INFANCIA

"Es intrínseco de nuestros valores como organización sanitaria hacer lo que esté en nuestras manos para concienciar sobre la importancia de implicarse con la infancia" Dr. Vicente Rull, Gerente de HLA Moncloa.

Que todos los niños y niñas merecen ver cumplidos sus derechos a crecer sanos, tener la oportunidad de aprender y estar protegidos de la violencia, son los principales objetivos que persigue la ONG internacional 'Save the Children', con la que acaba de firmar un acuerdo de colaboración el Hospital HLA Universitario Moncloa, en una nueva muestra de su compromiso e implicación con los colectivos más desfavorecidos de la sociedad.

Este acuerdo facilitará la promoción y difusión de las distintas campañas que desarrolla 'Save The Children', de la mano de dos voluntarios de la entidad que serán los encargados de divulgar su labor al personal hospitalario, pacientes y familiares. "La intención es llegar al mayor número de personas posibles y conseguir concienciarles de que su colaboración es fundamental para el desarrollo y mantenimiento del trabajo de la organización", afirman desde la ONG.

"A lo largo de la dilatada trayectoria de nuestro centro, hemos tenido la oportunidad de participar en diversas acciones solidarias como la liderada por 'Save The Children'. Es intrínseco a nuestros valores como organización sanitaria, y también del Grupo Hospitalario HLA del que formamos parte, hacer lo que esté en nuestras manos para concienciar a los madrileños de la importancia de implicarse en esta causa que lucha por nuestro futuro. Los niños, tienen derechos fundamentales, entre los que se encuentra, el derecho a crecer sanos", asegura el doctor José Ramón Vicente Rull, Gerente de Hospital HLA Universitario Moncloa.

Esta organización no gubernamental dirige proyectos que abarcan distintos campos como la salud y nutrición, educación, protección infantil, emergencias y ayuda humanitaria, repartidos en 120 países, incluida España. Por esta causa, desde sus filas invitan a todos los interesados a conocer con mayor detalle sus iniciativas a través de www.savethechildren.es o bien, en la mesa informativa que se instalará en el hall del centro privado madrileño, del 5 al 9 de junio, en horario de 10 a 14 y de 17.30 a 20:30.

Por su parte, el Grupo Hospitalario HLA, mantiene un fuerte compromiso con el desarrollo de políticas de Responsabilidad Social Corporativa desarrollando diferentes actividades con los grupos de interés, como entidades docentes, organizaciones sin ánimo de lucro, pacientes, familiares, empleados como un modo de contribuir con la sociedad en la que desarrolla su actividad cotidiana

Principales actuaciones realizadas durante 2016

EL HOSPITAL UNIVERSITARIO HLA MONCLOA ENTRE LOS MEJORES PARA LA FORMACIÓN EN MEDICINA

El hospital madrileño del Grupo HLA es, desde 2013, 'partner' de la Universidad Europea de Madrid cuyos estudiantes han conseguido un ratio de aprobados del 98,4% en los exámenes del MIR 2017.

Un total de 147 profesionales del Hospital Universitario HLA Moncloa trabajan en la formación de los alumnos procedentes de la Universidad Europea de Madrid en el segundo ciclo de su formación en Medicina.

El HLA Moncloa es un centro hospitalario que ofrece una asistencia sanitaria multidisciplinar y de máxima calidad que considera de gran interés contribuir a la formación de profesionales de la salud.

Los alumnos de la Facultad de Medicina de la Universidad Europea de Madrid que realizaron sus prácticas en el Hospital Universitario HLA Moncloa han conseguido, junto a estudiantes de otros hospitales del programa de prácticas, una tasa muy alta de aprobados en el examen MIR 2017 de toda España, un 98,4%.

El hospital referencia del Grupo Hospitalario HLA en Madrid, es desde 2013 centro oficial de formación para médicos de esta universidad. El equipo de profesionales sanitarios del hospital madrileño ha permitido que la primera promoción de 14 alumnos del ciclo clínico de Medicina formados en sus instalaciones y provenientes de la Universidad Europea de Madrid, formen parte de este grupo de médicos con excelentes resultados formativos.

La Universidad Europea y el Hospital Universitario HLA Moncloa mantienen un convenio de colaboración a través del cual, los alumnos de la europea se forman profesionalmente en las instalaciones del complejo hospitalario madrileño. El claustro de profesores lo conforman un total de 147 profesionales sanitarios de diferentes especialidades que se ocupan de la formación de futuros médicos procedentes de la Universidad Europea de Madrid en su segundo ciclo de carrera. Al examen MIR 2017 se ha presentado la primera promoción de alumnos formados en el Hospital Universitario HLA Moncloa consiguiendo casi el 100% de aprobados.

EL HOSPITAL UNIVERSITARIO HLA MONCLOA PREMIADO POR SU COMPROMISO CON LA EXCELENCIA

En 2001 el Universitario HLA Moncloa fue el primer hospital madrileño que recibió el sello Madrid Excelente y desde entonces mantiene un compromiso por la mejora continua.

La Comunidad de Madrid reconoció a las 14 empresas que cuentan con este certificado desde principio de siglo.

La Comunidad de Madrid ha premiado al Hospital Universitario HLA Moncloa por su compromiso con el certificado de la marca Madrid Excelente. El centro sanitario fue el primer hospital de la Comunidad en recibir este sello. Con esta acreditación se reconoce que, desde que recibiera por primera vez este reconocimiento en 2001, el hospital se ha esforzado por superar los controles de calidad que exige Madrid Excelente apostando por un modelo de gestión de la marca Madrid como una herramienta de mejora que premia "la calidad, el compromiso y esfuerzo ", tal como explicó la directora de Madrid Excelente, Irene Navarro.

En esta ocasión, la Comunidad ha destacado el "esfuerzo para mejorar año tras año de las primeras empresas que consiguieron este sello distintivo" amplió Navarro

Principales actuaciones realizadas durante 2016

MESAS SALUDABLES

EL HOSPITAL UNIVERSITARIO HLA MONCLOA ORGANIZA LA MESA SALUDABLE INFORMATIVA 'GOLPE DE CALOR'

El hospital acerca su primera mesa de consejos saludables a los transeúntes que pasen por la puerta del centro con el tema 'Golpe de Calor'

Estas mesas cuentan con la presencia d profesionales que tratarán en cada ocasión un aspecto diferente a tener en cuenta para alcanzar una vida 'Más Saludable'.

El Hospital Universitario HLA Moncloa, centro privado de referencia del Grupo HLA en Madrid, ha puesto en marcha una campaña de concienciación en hábitos saludables para todos los pacientes, usuarios y transeúntes que se acerquen a las mesas organizadas en la puerta del hospital. Estas mesas informativas contarán con la presencia de profesionales que tratarán en cada ocasión un aspecto diferente a tener en cuenta para alcanzar una vida 'Más Saludable'.

La primera de estas mesas con una temática de actualidad: 'El golpe de calor'. Posteriormente le seguirán otros temas igualmente interesantes como 'La correcta alimentación', 'La prevención del colesterol', 'Los cuidados para el corazón' o 'Todo lo que hay que saber sobre la celiaquía".

El hospital HLA tiene previsto un calendario con una mesa sobre un tema diferente cada mes y que ofrecerá, además de información para la salud, la realización de determinadas pruebas de carácter preventivo como la medición de la tensión, del índice de glucosa en sangre, cálculo del índice de masa corporal, del perímetro de la cintura y su relación con el riesgo cardiovascular, entre otros.

RÉCORD SUPERADO EN LAS DONACIONES DE SANGRE EN HLA

Se han alcanzado las 217 donaciones de sangre con las que el Grupo Hospitalario HLA ayudará a los bancos de sangre autorizados a asegurar las reservas para este verano.

Con esta iniciativa se contribuirá a salvar o mejorar la vida de hasta 651 personas.

Coincidiendo con la celebración del **Día Mundial del Donante de Sangre** cinco de sus centros instalaron puntos de donación de sangre y a los voluntarios se les obsequió con el bocadillo diseñado por el chef Pepe Rodríguez.

Los hospitales HLA San Carlos en Denia, HLA La Vega de Murcia, HLA Universitario Moncloa de Madrid, HLA Inmaculada en Granada y HLA Los Naranjos de Huelva han conseguido superar su récord en donaciones de sangre colaborando con los centros de hemodonación de estas ciudades. Esta actividad, que se ha llevado a cabo por primera vez en 5 complejos hospitalarios HLA simultáneamente, ha coincidido con el Día Mundial del Donante de Sangre y su campaña de recogida estival, temporada en la que se necesita asegurar las reservas puesto que suele ser habitual tener mayor necesidad de sangre y hemoderivados.

El número total de bolsas de sangre ha sido de 217 con las que se podrán salvar o ayudar a mejorar la vida de hasta 651 personas. El hospital HLA San Carlos ha conseguido 108 voluntarios para donar, en HLA La Vega han sido atendidas 45 personas de las cuales 33 han podido donar sangre. En el Universitario HLA Moncloa han donado 27 personas y 4 han sido excluidos por síntomas adversos. En el HLA granadino, Hospital Inmaculada, son 31 las personas que han aportado su grano de arena y en HLA Los Naranjos 22 personas se han interesado y 18 han tenido

Principales actuaciones realizadas durante 2016

la posibilidad de donar con el compromiso de dos personas para donar médula ósea. “Este tipo de acciones en colaboración con los organismos públicos son muy importantes, ya que ayudamos a nuestros pacientes, no solo a mejorar su salud sino también a colaborar para que otros la mejoren gracias a la solidaridad” apunta el doctor Benito García Legaz, Subdirector Médico del Grupo HLA.

A los donantes de HLA se les ha obsequiado con un bocata elaborado por el chef Pepe Rodríguez que este año es imagen de la entidad. El bocadillo compuesto por rúcula, queso fresco, anchoas del cantábrico y tomate ha tenido una gran aceptación entre los voluntarios de cada centro. El Grupo Hospitalario HLA está muy comprometido con la mejora continua de la calidad de vida más allá de restablecer la salud de nuestros pacientes. Con estas iniciativas pretende servir de apoyo a diferentes instituciones y entidades esenciales para garantizar una asistencia sanitaria excelente a toda la población.

EL HOSPITAL HLA MONCLOA DEDICA LA CAMPAÑA “MÁS SALUDABLE” DE AGOSTO A LA INTOXICACIÓN ALIMENTARIA

La época estival y sus elevadas temperaturas, invitan a pasar más tiempo fuera de casa, ya sea en la playa, en la montaña o visitando otra ciudad. Es más frecuente comer en ferias, restaurantes y hacer picnics o barbacoas, donde la cadena de frío de los alimentos está especialmente expuesta a romperse. No debemos olvidar que en esta estación se suman, a las temperaturas de 36 y 37 grados, unas condiciones de humedad óptimas para que las bacterias se reproduzcan y desaten una intoxicación alimentaria.

Los profesionales del Hospital Universitario HLA Moncloa, preocupados por el aumento de casos por estas fechas, han dedicado la campaña Más Saludable de agosto a la prevención, diagnóstico y tratamiento de esta patología que puede ser especialmente virulenta en algunos pacientes. Con esta acción, el centro privado HLA Moncloa, en colaboración con Catering Mediterránea y su técnico de nutrición Alberto Chaves, pretende fomentar hábitos saludables e informar a los usuarios sobre los factores de riesgo para evitar las intoxicaciones.

1.3.6. Innovación, docencia y gestión del conocimiento

Principales actuaciones realizadas durante 2016

GREENCUBE

El desarrollo de nuestro sistema de información Green cube®. Es una guía tecnológica de alta eficiencia para la gestión sanitaria, que abarca la gestión de cualquier centro o red sanitaria y sus áreas mediante una gestión integrada y completa de los diferentes procesos y flujos de trabajo, incluso las interacciones entre diferentes centros sanitarios.

La información clínica y administrativa generada en la actividad asistencial y almacenada en Green Cube es accesible desde cualquier lugar, cumpliendo con las normativas de seguridad de la información.

Esta herramienta integral de historia clínica y gestión sanitaria está compuesta por módulos asistenciales, administrativos y aplicaciones departamentales que facilitan la explotación de los datos y ayudan a la toma de todas las decisiones.

Nos ha permitido dar un gran salto en la gestión de nuestro centro permite añadir a nuestra Intranet, la capacidad de ofrecer un punto de encuentro tanto de comunicación como de información transversal, descendente o ascendente del proyecto de Innovación y Gestión del Conocimiento que, desde la Dirección se va desarrollando como unos de los objetivos estratégicos en el Hospital Moncloa.

ANALIZA

Hemos desarrollado nuestro acuerdo con Analiza, entidad especializada en el campo de los análisis clínicos y la anatomía patológica, y que está comprometida en favorecer, y desarrollar la investigación y la promoción del espíritu innovador y emprendedor.

Todo ello, nos ha permitido ofrecer a nuestros profesionales una organización que motiva el trabajo en equipo, la búsqueda de oportunidades, la consecución de objetivos y la iniciativa científica. Conservando la vocación de servicio potenciando la atención al paciente, y comprometiéndose con la seguridad y salud de nuestros empleados promoviendo una cultura preventiva.

Hemos realizado una profunda y completa renovación tecnológica: contamos con socios tecnológicos de primer nivel que nos permiten ofrecer a nuestros clientes la solución más innovadora adaptada a sus necesidades.

LA UAM Y LA UNIVERSIDAD DE OXFORD DESARROLLARÁN UNA INVESTIGACIÓN SOBRE SEGURIDAD CIBERNÉTICA EN HOSPITALES

La Universidad Autónoma de Madrid y la Universidad de Oxford se han unido para analizar las medidas de seguridad informáticas existentes ante posibles ataques cibernéticos en hospitales de la Comunidad de Madrid, concretamente, el Hospital Universitario HLA Moncloa y el Hospital Universitario de Fuenlabrada.

Principales actuaciones realizadas durante 2016

LA FUNDACIÓN ASISA Y EL GRUPO HOSPITALARIO HLA PUBLICAN EL "MANUAL DE PATOLOGÍA VASCULAR"

El Dr. Gabriel España ha coordinado la obra, que tiene su origen en la preparación de las clases para los alumnos de Medicina de la Universidad Europea que reciben formación en el Hospital Universitario HLA Moncloa

La Fundación ASISA y el Grupo Hospitalario HLA han publicado el "Manual de Patología Vascular", coordinado por el Dr. Gabriel España, director de la Unidad de Angiología y Cirugía Vascular del Hospital Universitario HLA Moncloa, y del que además son autores las doctoras María Rubio y Victoria García-Prieto y el Dr. Benito Cubo.

La edición de este libro deriva de la preparación de las clases que el Dr. España realizó para los alumnos de Medicina de la Universidad Europea que reciben el segundo ciclo de formación en el Hospital Universitario HLA Moncloa.

En este sentido, el propósito esencial de esta obra es facilitar el aprendizaje de los estudiantes y actualizar o profundizar el conocimiento de los médicos que accedan al Manual. Por ello, los capítulos iniciales de la obra están dedicados a los aspectos básicos como la anatomía vascular o la exploración arterial y venosa, la aportación de los estudios no invasivos, especialmente el eco-doppler, los estudios radiológicos y las técnicas quirúrgicas abiertas o endovasculares en las distintas enfermedades vasculares. El resto de los capítulos tratan específicamente de los diferentes grupos de enfermedades vasculares.

ALUMNOS DE EDUCACIÓN SECUNDARIA ELIGEN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO HLA MONCLOA PARA SU PRIMER ACERCAMIENTO AL MUNDO LABORAL

La Dirección General de Educación Infantil, Primaria y Secundaria, en colaboración con las cinco Direcciones de Área Territorial de la Comunidad de Madrid, han puesto por décimo año consecutivo el programa 4ºESO+Empresa.

Este proyecto pretende ser la primera toma de contacto entre los alumnos y el entorno laboral. Una decena de alumnos del programa han elegido el Hospital Universitario HLA Moncloa para esta actividad extraescolar dentro de la rama sanitaria.

Principales actuaciones realizadas durante 2016

POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Se mantiene la Política de Gestión ética y Responsabilidad Social, de fecha 24 de marzo de 2012, ya que creemos que se encuentra absolutamente vigente, incluyendo los compromisos que adopta el Hospital y teniendo en cuenta que se trata de un documento de carácter público.

El documento puede consultarse en la Intranet del Hospital y en www.hospitalmoncloa.es, previa solicitud.

CAMBIOS EN EL ORGANIGRAMA DEL HOSPITAL

Ha desaparecido la figura de la Directora de Comunicación del Hospital, que se ha centralizado en las oficinas centrales del grupo HLA. Hemos cambiado de Director Gerente, y se ha amortizado la figura del Director de Gestión, puesto que ha asumido la Directora Administrativa.

COORDINACIÓN DE DOCENCIA, INNOVACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

La alianza estratégica entre el Hospital Universitario HLA Moncloa y la Universidad Europea de Madrid, ha convertido a nuestro hospital en un centro universitario. Esta alianza estratégica ha permitido la colaboración de ambas instituciones para conseguir una mayor eficiencia y profesionalidad en la formación de los estudiantes de medicina y enfermería de la Universidad Europea de Madrid, con la finalidad de conseguir la excelencia en la formación médica y el estudio de formas de colaboración que permita, bajo un proyecto educativo, mejorar la eficiencia y facilitar la accesibilidad de ciertas patologías.

Hemos firmado un acuerdo con la Universidad de Saint Louis en su Campus de Madrid para dar formación a los futuros estudiantes de medicina que realizan una estancia de 6 meses en España.

DESARROLLO DE LAS CAPACIDADES DE LIDERAZGO

Proyecto que se lleva a cabo con el grupo ASISA, para desarrollar las capacidades de liderazgo de los directivos y mandos intermedios, a través de la evaluación de sus habilidades personales y sociales. La evaluación se basa en la técnica de los 180 grados, que consiste en autoevaluarse uno mismo y contar con la evaluación de los/las trabajadores/as y colaboradores/as más directos.

CURSO AVANZADO DE DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE CUIDADOS

El objetivo de esta acción es facilitar a nuestros colaboradores los conocimientos y buenas prácticas necesarias para el desempeño de sus funciones de manera eficiente y con la mayor eficacia.

Principales actuaciones realizadas durante 2016

IMONCOLOGY FUNDACIÓN, ASISA Y EL HOSPITAL UNIVERSITARIO HLA MONCLOA REVISAN LOS CONOCIMIENTOS SOBRE EL CÁNCER COLORRECTAL

Más de sesenta médicos participaron en el curso "Cáncer de Colon y Recto" que analizó las últimas tendencias en el manejo diagnóstico-terapéutico de esta enfermedad

El Curso de Cáncer de Colon y Recto celebrado en Madrid los días 6 y 7 de octubre de 2016 por IMOncology Fundación, ASISA y el Hospital Universitario HLA Moncloa ha supuesto la revisión y la actualización de los conocimientos existentes sobre esta patología. Articulado a través de diferentes sesiones se abordaron temas sobre la prevención, el diagnóstico y el tratamiento del cáncer colorrectal.

El curso, celebrado en el Hospital Universitario HLA Moncloa de Madrid con aforo completo, ha contado con cerca de sesenta médicos inscritos y una treintena de prestigiosos especialistas.

Prevención y programas de cribado

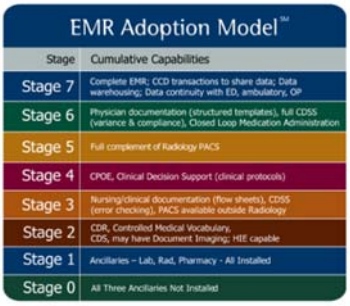
Principales actuaciones realizadas durante 2016

AGRADECIMIENTOS

De acuerdo con nuestro procedimiento habitual comunicamos, a través del correo electrónico todos los agradecimientos que los grupos de interés hacen a los/las profesionales del Hospital Universitario HLA Moncloa.

EMRAM

La alianza estratégica que TICH Consulting mantiene con el Hospital Universitario HLA Moncloa, tras implantar el sistema de información Green Cube, estamos en el nivel 6 del certificado EMRAM (Electrónic Medical Record Adoption Model).



EMR Adoption Model℠

Stage	Cumulative Capabilities
Stage 7	Complete EMR; CCD transactions to share data; Data warehousing; Data continuity with ED, ambulatory, OP
Stage 6	Physician documentation (structured templates), full CDSS (variance & compliance), Closed Loop Medication Administration
Stage 5	Full complement of Radiology PACS
Stage 4	CPOE, Clinical Decision Support (clinical protocols)
Stage 3	Nursing/clinical documentation (flow sheets), CDSS (error checking), PACS available outside Radiology
Stage 2	CDR, Controlled Medical Vocabulary, CDS, may have Document Imaging; HIE capable
Stage 1	Ancillaries – Lab, Rad, Pharmacy - All Installed
Stage 0	All Three Ancillaries Not Installed

El modelo EMRAM es una métrica para comparar el grado de implantación de las tecnologías en salud electrónicas en los centros hospitalarios mediante la clasificación en ocho niveles, según el grado que tengan de uso de la historia clínica electrónica y de implementación de los diferentes registros clínicos electrónicos.

HIMSS Analytics Europe es el organismo que ha adaptado el modelo americano EMRAM a la realidad europea.

En este marco, el Hospital Universitario HLA Moncloa participa en el benchmarking para conocer el nivel de clasificación y posicionamiento en la métrica EMRAM; y comparar la institución con otros centros similares dentro de España, Europa y a nivel internacional.

ENFOQUE DE PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

El Hospital Universitario HLA Moncloa dispone de métodos para el desarrollo de un diálogo adaptado a cada uno de sus Grupos de Interés que les permiten detectar sus necesidades y expectativas, establecer acciones para darle respuesta y analizar los resultados obtenidos. Detectadas las áreas de mejora, son analizadas e incorporadas en el Plan Estratégico del Hospital 2015-2018 y/o en los objetivos operativos de las diferentes unidades, tanto clínicas como de soporte.

Esta Memoria de Sostenibilidad es un ejemplo válido de este enfoque al realizarse para dar respuesta a un área de mejora identificada en materia de transparencia, comunicación y difusión, acercando a los grupos de interés la realidad del Hospital, lo que hace para intentar satisfacer las preocupaciones y expectativas de sus grupos de interés.

PREOCUPACIONES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y ACTUACIÓN DEL HOSPITAL AL RESPECTO

En el apartado de Canales de Comunicación se establecen vías para favorecer la implicación de los Grupos de Interés del Hospital en el proceso de elaboración y mejora de la Memoria de Sostenibilidad. En concreto, la dirección de correo electrónico específico mailto:calidad@hospitalmoncloa.es

La comunicación es parte sustancial de las relaciones sociales, fundamental para poder expresar, mostrar y acercar en definitiva lo que se hace desde una institución de cara a sus Grupos de Interés. Uno de los factores más importantes en el marco de la estrategia de Responsabilidad Social es la medición de las percepciones que estos tienen sobre la organización, cuáles son sus necesidades y expectativas. La difusión de la Memoria 2016 a todos los Grupos de Interés, utilizando los canales de comunicación establecidos para cada uno de ellos, invitándoles a visitarla y a participar en su encuesta, así como acciones concretas, y con vías para la comunicación, el encuentro con las redes sociales (esta memoria está preparada para ser compartida por estos canales), por la integración en grupos de trabajo para desarrollo de planes específicos que haga que se produzca una comunicación directa con los mismos, la fluidez con los medios de

Principales actuaciones realizadas durante 2016

comunicación facilitándoles información, reportajes e imágenes de forma proactiva, son algunas de las actuaciones previstas en el Plan de Comunicación del Hospital Universitario HLA Moncloa, que ya están teniendo una repercusión positiva en la percepción de los diferentes grupos.

1.4.2. Gobierno y participación de los grupos de interés

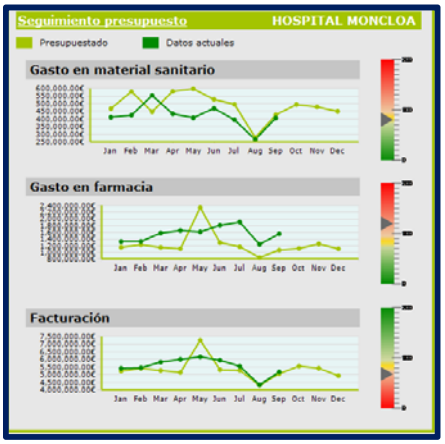
Principales actuaciones realizadas durante 2016

CONTROL DEL GASTO

Implantación de nuevas acciones, como la creación para controlar de forma inmediata los gastos de gestión, interna y externa. Entre ellas, se ha decidido suspender la capacidad de contratación de las unidades de negocio por un periodo que se prolongará el tiempo que resulte necesario.

La capacidad de contratación, que cada unidad de negocio viene ejercitando con cargo a sus atribuciones o por continuidad histórica, queda en suspenso y se sustituye por propuestas de contratación que deben ser remitidas, desde este momento y por los cauces que se definirán en próximas fechas, a la Mesa de Control creada al efecto. Dicha Mesa analizará las propuestas, sin un límite mínimo en su cuantía, aplicando criterios de oportunidad, rentabilidad y no discriminación.

Esta decisión afecta tanto a todos los contratos laborales y mercantiles nuevos como a las renovaciones de los actuales, ya sea en áreas de gasto de gestión interna como externa. No afecta a los contratos con prestadores de servicios sanitarios del Cuadro Médico, que seguirán funcionando como hasta ahora.



Esta medida se relaciona con la revisión de los presupuestos 2017, que analizarán los techos de gasto de esta naturaleza incluidos en los presupuestos iniciales de este año.

Conseguir retos y superar las dificultades no es algo nuevo para profesionales que, como vosotros, estáis familiarizados con el esfuerzo y la lealtad a un proyecto. Estoy convencido de que, entre todos, sabremos sortear las exigencias del escenario actual, entendiendo la oportunidad de esta decisión que, por su naturaleza, tiene carácter temporal.

- Contención de inversiones.
- Control exhaustivo de los gastos con proveedores que se gestionan internamente.
- Control exhaustivo de las empresas subcontratadas, y así gestionar y controlar contractualmente los servicios externos de limpieza, lavandería, vigilancia, mantenimiento, etc. del Hospital.

UNIDAD DE CONTROL DE GESTIÓN

Hemos reforzado la Unidad de Control de Gestión dándole rango de dirección, para mantener la sostenibilidad económica de la organización.

Principales actuaciones realizadas durante 2016

PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURAS

La Dirección de Gestión llevó a cabo durante 2016 los siguientes proyectos de infraestructuras:

- Ampliación de las habitaciones de hospitalización en la tercera planta de hospitalización, y realización de una nueva escalera de incendios de acuerdo a la normativa vigente, dentro de la primer a fase del programa de obras.
- Nueva Unidad de Cirugía Robótica, datada de un DaVinci®Xi.
- Creación del nuevo laboratorio de anatomía patológica.
- Nuevo equipamiento de hemodiálisis

1.4.2. Gobierno y participación de los grupos de interés

Principales actuaciones realizadas durante 2016

GESTIÓN AMBIENTAL

Hemos continuado nuestra gestión respetuosa con el medio ambiente, demostrando nuestro compromiso manteniendo nuestra certificación de acuerdo con la norma UNE EN ISO 14001:2004, desde el año 2001.

SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL

Implantación de medidas de eficiencia y de sensibilización para la reducción del consumo de agua eléctrico, como objetivo dentro de nuestro sistema de gestión ambiental planteándonos ***disminuir un 5 % los residuos Citotóxicos (clase VI)***, **y** ***disminuir un 15 % el número de residuos clase III.***

Principales actuaciones realizadas durante 2016

DIMENSIÓN SOCIAL

GESTIÓN ÉTICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL Y CORPORATIVA

Durante estos dos últimos años hemos mantenido y desarrollado nuestro sistema de Gestión ética y Responsabilidad Social Corporativa, entendiendo como objetivo último de la gestión social la mejora de las expectativas en calidad de los/las clientes/as del Hospital y los principales grupos de interés (entendidos como ejes estratégicos), y la consecución de una mayor implicación, motivación y participación en la organización.

Para ello, consideramos un valor importantísimo mantener nuestra certificación de acuerdo a la norma SGE 21 de Forética.

OTRAS COLABORACIONES:

Colaboraciones y donaciones económicas, alimentarias, sanitarias y lúdicas a organizaciones no gubernamentales.

ARTE

Impulsar las actividades artísticas dentro y fuera del Hospital a través de las exposiciones fotográficas que cada año se realizan, llevar a cabo conciertos, exposiciones, etc.

DEPORTE

Patrocinar actividades deportivas dentro y fuera de las instalaciones del Hospital.

Principales actuaciones realizadas durante 2016

INOVACIÓN, DOCENCIA Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Desarrollo del Plan de Evaluación de Competencias Profesionales. La capacitación de las personas no es solo un proceso formativo con un principio y un fin marcado precisamente por la obtención de la cualificación. Debemos verlo más como un proceso cíclico donde la formación se reinventa, y el reciclaje de las personas adquiere su máxima expresión con la mejora continua de la organización.

Ya sea por el contexto laboral actual o por exigencia profesional, se hace siempre necesaria una actualización de nuestra competencia principal y de sus complementarias para el desarrollo de nuestra profesión. Sean por los motivos que sean, tanto empresariales como personales, cuando comenzamos a experimentar el reciclaje profesional, son muchas la sensaciones o sentimientos optimistas que se mueven, tales como oportunidad, ilusión y expectativas. Oportunidad de mejorar, ilusión por dar lo mejor de nosotros y expectativas de transferir lo aprendido a nuestro día a día profesional con y para nuestros pacientes. Este es el pilar con el que se ha abordado este año de Formación 2016.

Nuestra empresa es y quiere seguir siendo competitiva en una sociedad caracterizada por la rapidez y frecuencia del cambio, tanto a nivel tecnológico en la prestación de servicios como en las necesidades de nuestros clientes/pacientes. Por ello, apostamos por preparar a nuestros profesionales a través de la formación continua.

De esta forma, durante el año 2016, basándonos en los ya pilares fundamentales del Plan de Formación se ha puesto especial interés en novedades que contribuyen a la mejora continua del mismo, lo que redunda a su vez en la mejora de nuestros profesionales.

FORMACIÓN ONLINE DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES (PRL)

El Hospital Universitario HLA Moncloa, apostó hace años por la innovación, y dentro de esta apuesta ha percibido el aprendizaje online como una herramienta clave para el éxito de la organización. El proyecto se ha implementado íntegramente desarrollando una plataforma e-learning que permite al/a la profesional del hospital trabajar de forma más flexible y adaptarse de acuerdo a su jornada laboral.

1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Perfil de la organización

PRINCIPALES MARCAS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

El Hospital Universitario HLA Moncloa S.A.U, es un hospital privado, asistencial y docente. Está acreditado por la Consejería de Salud de la Comunidad Autónoma de Madrid. Pertenece a la Red Hospitalaria del grupo ASISA desde su fundación.

En el año 2016, Asisa creó el grupo HLA con la intención de integrar a todos sus hospitales. La nueva compañía contará con 15 centros hospitalarios, en los que trabajan en la actualidad alrededor de 3.000 profesionales. Su facturación rondaría los 300 millones de euros, según ha desvelado la aseguradora en una nota de prensa.

Con esta operación, Asia persigue reforzar la capacidad de gestión de su red hospitalaria propia, la mayor de una aseguradora de salud en España, con el establecimiento de sinergias entre sus centros.

Los 15 centros se encuentran en Madrid (Hospital Universitario Moncloa); Almería (Hospital Mediterráneo); Granada (Hospital Inmaculada); Cádiz (Hospital Jerez Puerta del Sur); Murcia (Hospital La Vega y Clínica Belén); Málaga (Hospital el Ángel); Albacete (Clínica del Rosario); Alicante (Clínica Vistahermosa y Policlínico San Carlos); Huelva (Clínica Los Naranjos); Lérida (Clínica Perpetuo Socorro); Sevilla (Clínica Santa Isabel); Zaragoza (Clínica Montpellier); y Guadalajara (Clínica Dr. Sanz Vázquez).

La sede central del Grupo HLA se encuentra en Madrid, en la calle Juan Ignacio Luca de Tena, 12. 28027 de Madrid, y el Hospital Universitario HLA Moncloa, S.A.U. esta ubicado en la avenida de Valladolid, 83. 28008 de Madrid, que es donde se llevan a cabo las actividades significativas en lo referente a los aspectos de sostenibilidad tratados en esta memoria.

Entre todos estos centros suman 1.250 habitaciones; 105 quirófanos; 250 equipos de diagnóstico por imagen de alta tecnología (RMN, TAC, etc.); 77 boxes de cuidados intensivos, entre otras infraestructuras.

G4-4. Marcas, productos y servicios más importantes
G4-5. Lugar donde se encnuentra la sede central de la organización
G4-6. Lugares donde desarrolla actividades significativas en lo referente a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.

Perfil de la organización

ESTRUCTURA OPERATIVA

El Hospital Universitario HLA Moncloa dispone de las siguientes especialidades médicas y quirúrgicas:

Anatomía Patológica	Biopsias, Citologías, Punción aspiración, Autopsias, Biología molecular
Anestesia y Reanimación	Técnicas anestésicas: local, regional, loco-regional, general, raquídea y sedación. Reanimación quirúrgica y consulta prean estética.
Angiología y Cirugía Vascular	Asistencia integral de toda la patología de la especialidad, ecodoppler.
Aparato Digestivo	Endoscopias, Ecografías, Biopsias hepáticas. Punción Aspiración con aguja fina. Paracentesis, C.P.R.E. Prueba del aliento. Técnicas terapéuticas asociadas a gastroscopia y colonoscopia. Programas especiales: Interferón. Laparoscopia diagnóstica. Gastrostomía endoscópica percutánea
Bioquímica	Determinaciones analíticas, Detección precoz de los defectos del Tubo Neural. Programa de diagnóstico prenatal
Cardiología	Pruebas diagnósticas: ECG, ecocardiogramas, Pruebas de esfuerzo, Holter. MAPA, Actividad terapéutica específica: Cardioversiones, marcapasos.
Cardiología Intervencionista	Angioplastia Primaria (ACTP primaria), Angioplastia después del tratamiento fibrinolítico.
Cirugía cardiaca	Asistencia integral de toda la patología quirúrgica cardiaca
Cirugía Maxilofacial	Asistencia integral de toda la patología de la especialidad
Cirugía Pediátrica	Asistencia a toda la patología de la especialidad, limitada por niños con peso > 30 kilogramos, por no disponer de unidad de neonatología mixta.
Cirugía Plástica y reparadora	Asistencia integral de toda la patología de cirugía plástica y reparadora
Cirugía torácica	Asistencia integral de toda la cirugía torácica
Cirugía General y del Aparato Digestivo	Cirugía de tiroides, mama, gastroduodenal, cólica, hepatobiliopancreática, anorectal. Cirugía laparoscópica y Cirugía mayor ambulatoria
Consultas Externas	Preanestesia, Medicina Interna, Cirugía General, Cirugía Vascular, Cirugía plástica, Consulta de Enfermería, Neurología, Traumatología, ORL, Ginecología, Monitorizaciones fetales
Electrofisiología cardiaca	Estudios electrofisiológicos, Tilt Test, Implantación de marcapasos, implantación de desfibrilador cardioversor, ablación por catéter, implantación de monitor de sincope y ergometrías.
Farmacia	Dispensación y distribución de medicamentos en Dosis Unitarias. Adquisición, recepción, conservación y gestión de stocks
Ginecología y Obstetricia	Cirugía laparoscópica, histeroscópica, oncológica, Malformaciones, incontinencia. Cirugía mayor ambulatoria. Patología ginecológica. Control de la mujer gestante, monitorización preparto. Asistencia al parto y puerperio. Consultas externas.
Hematología	Actividad analítica básica, Procesos hematológicos, Programa autotransfusión. Banco de sangre, Estudios incompatibilidad Materno-infantil, Pruebas especiales
Laboratorio	Contadores hematológicos, Coagulómetros de lectura nefelométrica, Bioquímica automatizada Sistemas de inmunoensayo para estudio de hormonas, serología de enfermedades infecciosas, marcadores tumorales y otros componentes mediante inmunoquimioluminiscencia de última generación. -Sistema de incubación para hemocultivos
Medicina interna	Asistencia integral de toda la patología médica. Consultas Externas.
Medicina Preventiva	Consulta del viajero

2.3. Estructura operativa

Perfil de la organización

Microbiología	Técnicas de aislamiento e identificación de gérmenes, micobacterias, parásitos. Serología infecciosa.
Neumología	Espirometría, Pulsiometrías., Toracocentesis, biopsias, drenajes, punciones.
Neurología	E.E.G., punciones lumbares, toxina botulínica, Asistencia integral de toda la patología neurológica
Neurocirugía	Asistencia integral de toda la patología neuroquirúrgica, salvo cirugía extereoatáxica.
Neurofisiología Clínica	Electroencefalogramas, electromiogramas, Potenciales evocados neurosensoriales; Jitter
O.R.L.	Programas funcionales asistenciales. Cirugía programada y Cirugía mayor ambulatoria. Consultas Externas
Oncología Médica	Programación y administración de tratamientos de quimioterapia, hormonoterapia e inmunoterapia a pacientes diagnosticados de cáncer de colon o mama. Consulta intrahospitalaria a cualquier paciente oncológico. Protocolos de urgencias oncológicas.
Oncohematología	Transplante autólogo de progenitores hemopoyéticos, y el tratamiento de aplasias medulares y hemopatías malignas de sus enfermos. Con respecto al autotransplante, la unidad es completamente autosuficiente en todos los procedimientos necesarios desde la obtención de progenitores mediante leucoaféresis o *harvest* medular, hasta su criopreservación e infusión posteriores. Todos los enfermos que necesiten transfusiones de plaquetas, de forma reiterada o episódica, disponen de los beneficios de plaquetoaféresis de donante único, para lo que contamos con la colaboración del Banco de Sangre.
Oftalmología	Cirugía con ingreso y cirugía mayor ambulatoria del globo ocular, cristalino, retina, vítreo, estrabismo, glaucoma, cirugía del párpado, vías lagrimales, láser de Argón, láser Yag. Cirugía menor de anexos oculares y conjuntiva. Laser excimer
Pediatría	Hospitalización, urgencias y atención al recién nacido
Radiodiagnóstico	R.X. general, Mamografías, Neuroradiología, C.T. de cuerpo, Procedimientos intervencionistas. Ultrasonidos y Tomografía axial computarizada. RMN 1,5 y 3 Teslas, Ortopantomografía.
Radiología Intervencionista	Neuroradiología y radiología vascular periférica
Rehabilitación	Procesos neurológicos, musculares, reumatológicos, degenerativos traumatológicos. Prescripción de prótesis y órtesis.
Servicio de Prevención de riesgos laborales	Programas de actuación preventiva, promoción de la salud y Formación
Traumatología y Cirugía Ortopédica	Cirugía ortopédica y Traumatología. Cirugía mayor ambulatoria. Unidad de rodilla. Consultas externas
U.C.I.	Asistencia al enfermo crítico, postoperado de alto riesgo, pacientes con cardiopatía isquémica aguda. Unidad de apoyo a dietética y nutrición enteral.
Unidad de Dolor	Diagnóstico del tipo de dolor: dolor agudo post-operatorio, dolor neuropático, dolor isquémico, dolor nociceptivo, visceral y partes blandas, dolor osteoarticular y cefalea. Técnicas diagnósticas: Termografía infrarroja, test endovenoso con Lidocaina, test endovenoso con Regitina, test endovenoso con Naloxona, Valoración psicológica, discografía cervical y lumbar, epidurografía, epiduroscopía. Consultas Externas.
Unidad de Reproducción Humana	Las técnicas y procedimientos que se ofrecen en nuestra Unidad, son: Banco de semen, Co-cultivo embrionario, Coito Dirigido, Congelación de embriones, Congelación de óvulos y tejido ovárico, Donación de embriones Donación de óvulos, Eclosión asistida (Assisted hatching), Estudios genéticos, Fecundación In Vitro (FIV), Inseminación artificial (IA), Maduración de Óvulos in vitro, Microinyección espermática (ICSI), Técnicas de recuperación espermática.

2.3. Estructura operativa

Perfil de la organización

Unidad de Cirugía robótica	El Hospital Universitario Moncloa dispone dentro de su equipamiento de cirugía, del sistema quirúrgico robótico Da Vinci. Este sistema está considerado como el mejor sistema robótico quirúrgico que existe en la actualidad. La cirugía del cáncer de próstata localizado es una de las principales aplicaciones del sistema, pero también se está ampliando su utilización a otras patologías urológicas tumorales, como tumores suprarrenales, de riñón y vejiga. Asimismo, su empleo en otras cirugías abdominales, cardíaca, torácica, pediátrica, ginecológica y en otorrinolaringología se está expandiendo con equipos multidisciplinares especializados en cirugía robótica.
Urgencias	El área de Urgencias asiste la urgencia hospitalaria 24 horas al día. Asimismo, realiza la asistencia y vigilancia de los pacientes en observación. URGENCIAS con presencia 24 horas de 8 especialidades: Medicina Interna. Cirugía General. Traumatología. Ginecología y Obstetricia. Pediatría. Anestesiología. Medicina Intensiva. Radiología. Laboratorio y Matronas. URGENCIAS con presencia física de 8:30 a 22 horas y localizadas de 22 a 8:30 horas: Oftalmología y Otorrinolaringología. -URGENCIAS localizadas 24 horas: Urología, Neurocirugía. Cirugía Torácica, Cirugía Cardíaca, Cirugía Vascular, Cirugía Maxilofacial. Radiología Intervencionista, Hemodinámica, Neumología (Broncoscopias), Digestivo (Endoscopias).
Urología	El Servicio de Urología del Hospital Moncloa realiza Cirugía de las glándulas suprarrenales, cirugía renal, cirugía del Aparato Excretor (piélica, uréter, uretra, vejiga) Cirugía prostática y del aparato genital masculino, cirugía retroperitoneal. Cirugía mayor ambulatoria y Exploraciones especializadas. - Consultas Externas.
U.R.P.A.	La atención a procedimientos quirúrgicos mayores, aquellos a los que se les han realizado estudios intervencionistas (colocación de stents cardiacos, pruebas de radiología vascular periférica y neurorradiología, procedimientos endoscópicos que requieren vigilancia...) así como pacientes derivados del Área de Urgencias y de UCI que precisan una atención intermedia.
Unidad de Día	Administración de citostáticos (quimioterapia ambulatoria) - Administración de medicación vía intravenosa (no citostática) - Heparinizaciones de vías centrales y colocación de reservorios. - Realización de sangrías y transfusiones sanguíneas.
Urgencias	Labor asistencial de la urgencia hospitalaria 24 h al día. Asistencia y vigilancia de los pacientes en observación.
Urología	Cirugía de suprarrenales, renal, piélica, retroperitoneal, uréter, uretra, peneana prostática, escroto. Cirugía mayor ambulatoria y Exploraciones especializadas

2.3. Estructura operativa

Perfil de la organización

NATURALEZA DE LOS MERCADOS A LOS QUE SIRVE

El Hospital Universitario HLA Moncloa tiene identificadas las áreas de influencia de las que proceden sus clientes/as. Estos/as clientes/as constituyen la sociedad de a la que el Hospital Universitario HLA Moncloa cubre las necesidades sanitarias, de acuerdo con su misión. Las áreas de influencia del Hospital Universitario Moncloa están determinadas por la situación geográfica del centro sanitario en la ciudad de Madrid, junto con las políticas definidas por ASISA.

El área de influencia del Hospital Universitario HLA Moncloa no corresponde a ninguna área geográfica de límites claramente definidos. En conjunto, el Hospital Universitario Moncloa aporta cobertura sanitaria a una población de 346.276 personas en el año 2016

El Hospital Universitario HLA Moncloa puede definirse como el hospital general de referencia, aunque un porcentaje muy significativo de la actividad proviene de la ciudad y también de las otras provincias limítrofes, y es hospital de referencia de todo el grupo hospitalario ASISA.

Los datos más relevantes respecto de la actividad son:

Hospitalización	2012	2013	2014	2015	2016
N º Ingresados	10.374	10.926	11.522	12.589	12.940
N º Estancias	63.000	70.832	63.007	62.462	59.778
% de Ocupación	82,2%	89%	84%	91%	91%
Estancia Media	6,1	6,5	5,7	4.9	4.6

En lo que respecta a la actividad quirúrgica los datos más relevantes son:

Área Quirúrgica	2012	2013	2014	2015	2016
Intervenciones	14.970	19.970	19.839	20.746	19.459
Endoscopias	6.057	5.837	4.494	9.222	7.160
Total	21.027	25.643	24.333	29.698	26.619

En relación con la actividad en el Servicio de Urgencias, la demanda atendida es la siguiente:

Año	2012	2013	2014	2015	2016
Nº Urgencias	71.975	61.229	62.057	62.769	61.708
% Urgencias ingresadas	6,9	8,8	9,9	9.5	9.7

La evolución de la actividad en consultas es:

CCEE	2012	2013	2014	2015	2016
Nº Consultas	124.499	142.941	131.573	161.124	165.433
Primeras consultas	16.816	15.455	40.907	47.095	48.501
Consultas sucesivas	97.651	103.429	90.666	114.029	116.932
Sucesivas/primeras	5,8	6,7	2,2	2,4	2,4

Perfil de la organización

Los indicadores de calidad asistencial más relevantes son:

Año	2012	2013	2014	2015	2016
Demora en 1ª Consulta*	3,5	3,3	3,1	2.5	2.1
% Suspensiones Quirúrgicas por el Hospital	0,01%	0,01%	0,01%	0.01%	0.01%
EM Preoperatoria	0,65	0,63	0,61		
Sucesivas/Primeras	5,8	6,7	2,2	2,4	2,4
Tasa Incidencia infección nosocomial	2,09%	1,89%	1,78%	1.58%	1.55%
% Reingresos <30 días	7,7%	7,3%	7,2%	6.6%	7.0%

La estructura asistencial del Hospital dispone de los siguientes recursos físicos y tecnológicos:

	2012	2013	2014	2015	2016
Camas de hospitalización	217	217	217	217	217
Despachos de consultas externas	44	44	44	44	44
Quirófanos generales y ambulatorios	12	12	14	14	14
Boxes de urgencias	8	8	8	8	8
Puestos Unidad de Cirugía Sin Ingreso	20	20	20	20	20
Boxes Hospital de Día	13	13	13	13	13
Camas de Medicina Intensiva	13	13	13	13	13
Resonancia magnética nuclear	1	1	2	2	2
Equipo de radiología portátil	2	2	2	2	2
Tomografía axial computarizada	1	1	1	2	2
Arco quirúrgico	1	1	1	1	1
Telemando digital	1	1	1	1	1
Radiología convencional	2	2	2	2	2
Ecógrafo Doppler	8	8	8	8	9
Mamógrafo	1	1	1	1	1
Microscopio Pentero			1	1	1
Ortopantomógrafo	1	1	2	2	2
ECG Holter	4	4	6	8	8
Ergómetros	1	1	1	1	1
Eco Doppler Vascular	1	1	1	1	1
Equipo robótico Da Vinci Xi	-	-	-	-	1
Hemodiálisis	-	-	-	-	1

G4-8. Mercados servidos (con desglose geográfico, sectores de actividad y tipos de clientes y destinatarios)

Perfil de la organización

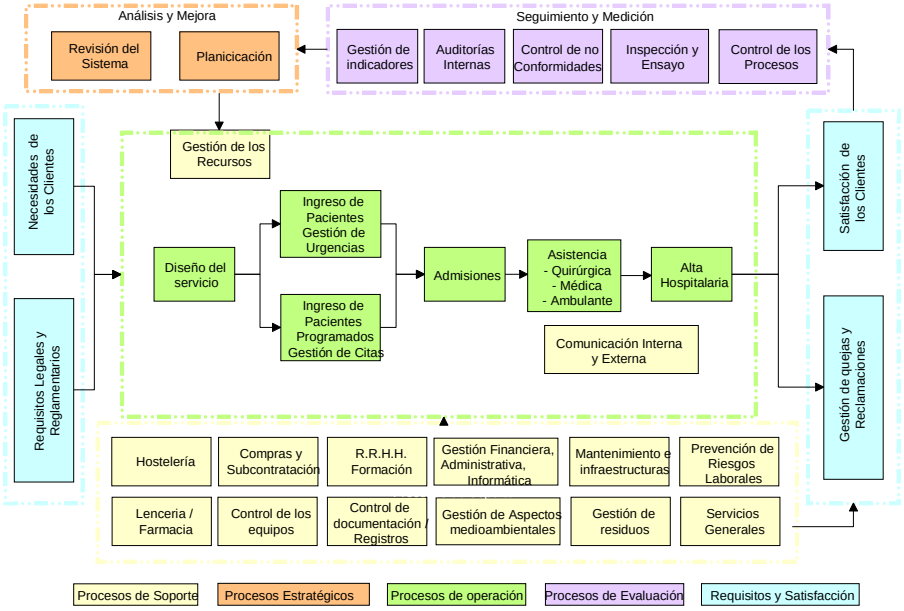
LA EXCELENCIA

La estructura de gestión por procesos del Hospital Universitario HLA Moncloa se basa en conseguir los objetivos esenciales: la excelencia asistencial y la sostenibilidad social y económica, y se desarrolla mediante el modelo de gestión EFQM, adoptado en 2001, un sistema de gestión basado principalmente en la participación de la organización y la aplicación de criterios homogéneos en los diferentes procesos clave.

El hospital planifica, diseña, gestiona, evalúa y mejora sus procesos para apoyar su política y estrategia y para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes/as. Hospital Plató tiene identificados los procesos y las áreas de apoyo de su sistema de gestión, de los cuales realiza el seguimiento, mide y analiza con la voluntad de conseguir los resultados planificados y su mejora continua. El mapa de procesos del Hospital Moncloa muestra gráficamente como se vinculan los procesos establecidos con las áreas de gestión de la organización y con sus grupos de interés. El Hospital Universitario Moncloa despliega su misión a través de la prestación de los servicios de atención especializada. Para desarrollar estos servicios, el mapa de procesos de la organización muestra la secuencia e interacción entre las actividades y servicios que componen los procesos clave.

Asimismo, también encontramos las diferentes áreas de gestión incluidas en los bloques de procesos estratégicos y procesos de apoyo que, pese a no constituir la razón de ser de la organización, son indispensables para poder llevar a cabo la prestación del servicio asistencial.

A continuación, se puede ver el mapa de procesos:



G4-8. Mercados servidos (con desglose geográfico, sectores de actividad y tipos de clientes y destinatarios)

Perfil de la organización

Los procesos desarrollados tienen asociados la documentación correspondiente. Durante el periodo 2014-2016 hemos completado el desarrollo de todos los procesos y subprocesos del hospital, sirvan de ejemplo los siguientes:

PROCESOS CLAVE	
PROCESOS	SUBPROCESOS
ATENCIÓN QUIRÚRGICA	Planificar la Intervención
	Realizar procedimientos preoperatorios
	Planificar ingreso y recibir al paciente
CIRUGÍA CON INGRESO	Preparar al paciente en Hospitalización
	Realizar la preparación pre quirúrgica
	Realizar la intervención quirúrgica
	Reanimar al paciente
CIRUGÍA SIN INGRESO	Preparar la intervención
	Intervenir quirúrgicamente
	Controlar al paciente
	Realizar el seguimiento postoperatorio
URGENCIAS	Admisión
	Triaje
	Diagnóstico, tratamiento y observación
	Alta
UCI	Ingreso
	Diagnóstico y tratamiento
	Alta
HOSPITALIZACIÓN	Ingreso
	Hospitalización

PROCESOS APOYO

PROCESOS	SUBPROCESOS
ARCHIVO Y DOCUMENTACIÓN	Codificación
	Analizar la información
FARMACIA	Gestión de compras, almacenaje y conservación
	Realizar la preparación pre quirúrgica
	Validación prescripciones
	Elaborado y envasado
	Dispensación
	Información y gestión del riesgo

G4-8. Mercados servidos (con desglose geográfico, sectores de actividad y tipos de clientes y destinatarios)

Perfil de la organización

PROCESOS DIRECCIÓN DE GESTIÓN	
PROCESOS	SUBPROCESOS
DIRECCIÓN DE GESTIÓN	Selección y acogida
	Formación
	Nómina
	Relaciones laborales
	Gestión de turnos
	Riesgos y salud laboral
	Competencias profesionales
	Presupuestos
	Control presupuestario
	Facturación
	Cobros
	Necesidades de material
	Contabilidad
	Infraestructuras y obras
	Reparación y conservación

G4-8. Mercados servidos (con desglose geográfico, sectores de actividad y tipos de clientes y destinatarios)

Perfil de la organización

Los datos más relevantes respecto de la actividad son:

Hospitalización	2012	2013	2014	2015	2016
N º Ingresados	10.223	10.926	11.522	12.589	12.940
N º Estancias	63.007	70.832	61.847	62.462	59.778
% de Ocupación	84%	89%	84%	91%	91%
Estancia Media	5,7	6,5	5,4	4.9	4.6

En lo que respecta a la actividad quirúrgica los datos más relevantes son:

Área Quirúrgica	2012	2013	2014	2015	2016
Intervenciones	14.970	19.970	19.839	20.746	19.459
Endoscopias	6.057	5.837	4.494	9.222	7.160
Total	21.027	25.643	24.333	29.698	26.619

En relación con la actividad en el Servicio de Urgencias, la demanda atendida es la siguiente:

Año	2012	2013	2014	2015	2016
Nº Urgencias	71.975	61.229	62.057	62.769	61.708
% Urgencias ingresadas	6,9	8,8	9,9	9.5	9.7

La evolución de la actividad en consultas es:

CCEE	2012	2013	2014	2015	2016
Nº Consultas	124.499	142.941	131.573	161.124	165.433
Primeras consultas	16.816	15.455	40.907	47.095	48.501
Consultas sucesivas	97.651	103.429	90.666	114.029	116.932
Sucesivas/primeras	5,8	6,7	2,2	2,4	2,4

Indicadores (cualitativos) asistenciales básicos

INDICADOR	2012	2013	2014	2015	2016
Índice de ocupación	84,0%	89%	84,0%	91%	91%
Porcentaje de mortalidad	4,2%	5,3%	4,7%	5.2%	4.6%
Estancia media	5,7	6,5	5,9	4.9	4.6
Peso medio de las altas	1,7023	1,7790	1,7600	0.9543	0.9701
Presión de urgencias	49,2%	58,3%	59,6%	59.3%	56.3%
Reingresos antes de 30 días	7,7%	7,3%	7,2%	6.6%	7.0%

2.8. Magnitud de la organización informante

Perfil de la organización

Resumen de los indicadores de Seguridad Clínica

INDICADOR	2012	2013	2014	2015	2016
Registro de notificaciones de reacciones adversas	4	3	1	3	4
Caídas en el hospital (hospitalización, urgencias, CCEE)	1	1	1	1	1
%Úlceras por presión (UPP/Pacientes con riesgo)	0,29	0,30	0,29	0.31	0.25
Incidentes en transfusiones	0,01	0,11	0,08	0.07	0.07
Reacciones transfusionales	0	0	0,27	0.13	0.05

25 GRDS MAS FRECUENTES 2016

GRD	CDM	T	Severidad	Descripción	Altas hospitalización	% Altas
363	9	Q	1	PROCEDIMIENTOS SOBRE MAMA EXCEPTO MASTECTOMÍA	872	7,5%
693	17	M	1	QUIMIOTERAPIA	436	3,7%
175	5	Q	1	PROCEDIMIENTOS CARDIOVASCULARES PERCUTÁNEOS SIN IAM	384	3,3%
144	4	M	1	OTROS DIAGNÓSTICOS MENORES, SIGNOS Y SÍNTOMAS DE APARATO RESPIRATORIO	300	2,6%
194	5	M	1	INSUFICIENCIA CARDÍACA	288	2,5%
115	3	M	1	OTRAS ENFERMEDADES DE OÍDO, NARIZ, BOCA, GARGANTA Y CRANEALES/FACIALES	273	2,3%
772	20	M	1	ABUSO O DEPENDENCIA DE DROGAS Y ALCOHOL CON REHABILITACIÓN O TRAT. COMBINADO DE REHAB/DESINTOXICACIÓN	248	2,1%
313	8	Q	1	PROCEDIMIENTOS SOBRE RODILLA Y PARTE INFERIOR DE LA PIERNA EXCEPTO PIE	235	2,0%
364	9	Q	1	OTROS PROCEDIMIENTOS SOBRE PIEL, TEJIDO SUBCUTÁNEO Y RELACIONADOS	228	2,0%
315	8	Q	1	PROCEDIMIENTOS SOBRE HOMBRO, CODO Y ANTEBRAZO	218	1,9%
228	6	Q	1	PROCEDIMIENTOS SOBRE HERNIA INGUINAL, FEMORAL Y UMBILICAL	198	1,7%
691	17	M	1	LINFOMA, MIELOMA Y LEUCEMIA NO AGUDA	191	1,6%
139	4	M	1	OTRA NEUMONÍA	190	1,6%
463	11	M	1	INFECCIONES DE RIÑÓN Y TRACTO URINARIO	186	1,6%
774	20	M	1	ABUSO O DEPENDENCIA DE COCAÍNA	182	1,6%
249	6	M	1	GASTROENTERITIS, NÁUSEAS Y VÓMITOS NO BACTERIANA	173	1,5%
201	5	M	1	ARRITMIAS CARDÍACAS Y TRASTORNOS DE LA CONDUCCIÓN	162	1,4%
140	4	M	1	ENFERMEDAD PULMONAR OBSTRUCTIVA CRÓNICA	146	1,3%
310	8	Q	1	ESCISIÓN Y DESCOMPRESIÓN DE DISCO INTERVERTEBRAL	141	1,2%
254	6	M	1	OTROS DIAGNÓSTICOS DEL APARATO DIGESTIVO	139	1,2%
482	12	Q	1	PROSTATECTOMÍA TRANSURETRAL	136	1,2%
308	8	Q	1	PROCEDIMIENTOS SOBRE CADERA Y FÉMUR EXC. ARTICULACIÓN MAYOR POR TRAUMA	130	1,1%
45	1	M	1	ACVA Y OCLUSIONES PRECEREBRALES CON INFARTO	125	1,1%
221	6	Q	1	PROCEDIMIENTOS MAYORES DE INTESTINO DELGADO Y GRUESO	121	1,0%

2.8. Magnitud de la organización informante

Perfil de la organización

Reconocimientos externos y distinciones de la sociedad en la gestión del Hospital Universitario HLA Moncloa

La dirección del Hospital Universitario HLA Moncloa fomenta la presentación de la misma a premios que le permitan compararse con otras organizaciones, así como fomentar el espíritu de excelencia y mejora continua. Veamos a continuación una serie de reconocimientos y distinciones del Hospital Universitario HLA Moncloa:

	2012	2013	2014	2015	2016
Madrid Excelente	X	X	X	X	X
ISO 9001	X	X	X	X	X
Universidad Europea	X	X	X	X	X
ISO 14001	X	X	X	X	X
Sello Excelencia Europea	X	X	X	X	X
OHSAS 18001	X	X	X	X	X
SG 21 de Forética	X	X	X	X	X
Global Compact (Naciones Unidas)	X	X	X	X	X
Premio Sanitaria 2000		X			
Premio Medical Economics	X				
Certificación DISCERT		X	X	X	X
Antena de Plata		X			
Huella de Carbono			X		X
QH IDIS				X	X
Certificación Ad Qualitatem					X
Norma Q Calidad ICTE					X

Cuadro de reconocimientos externos y distinciones

2.8. Magnitud de la organización informante

PERFIL DE LA MEMORIA

Perfil de la memoria

El Hospital Universitario HLA Moncloa, realizó su primera de RSC en el año 2009, tras lo cual al adherirnos al Pacto Global de Naciones Unidas, y como debiamos realizar el informe de progreso con carácter anual, decidimos realizar solo el Informa Anual de Progreso del mismo, pero al comprobar que, a nuestro juicio, este informe es menos util que una Memoria, decidimos realizar una memoria de RSC cada dos años que intente dar respuesta a las necesidades contractuales de nuestra organización.

Desde entonces, esta es nuestra tercera memoria de RSC, la primera publicada en 2009, la segunda en 2013, la tercera en 2015 y esta última en 2017.

La cobertura bianual de la memoria del Hospital Universitario HLA Moncloa pretende tratar todos los impactos económicos, sociales y ambientales de la organización, por lo que se ha respondido de un modo exhaustivo a aquello que se solicita en cada indicador, salvo aquellos que, por su ámbito de actividad, no se consideran de aplicación en el Hospital Universitario HLA Moncloa.

Durante el año 2016, el Hospital Universitario HLA Moncloa no tuvo negocios conjuntos (joint ventures) ni filiales.

Los contenidos de la memoria se han definido teniendo en cuenta la participación de los principales grupos de interés del Hospital Universitario Moncloa:

1. Consejo de Administración
2. Profesionales
3. Pacientes (usuarios/as)
4. Alumnos/as (usuarios/as)
5. Proveedores y subcontratados
6. Clientes (ASISA, SERMAS, mutuas y privados)
7. Administraciones públicas
8. Sociedad
9. Otras organizaciones (alianzas, competencia)

Las inquietudes e intereses de los grupos de interés están reflejadas en el apartado 4 de esta memoria.

Del mismo modo, se ha tenido especialmente en cuenta el principio de *comparabilidad*, a fin que los stakeholders que utilicen la memoria puedan comparar el desempeño del Hospital Universitario Moncloa en el año 2016 con otras entidades del sector. Con la finalidad de hacer una presentación equilibrada y razonable de los logros del Hospital Universitario HLA Moncloa, teniendo en cuenta la experiencia en la memoria anterior y los objetivos de la organización, nos hemos basado en la nueva versión de la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad. (G4), del Global Reporting Initiative (GRI, organización internacional de referencia que elabora las guías para redactar informes de responsabilidad social). Se han seguido, pues, los siguientes principios:

G4-28 Periodo objeto de la memoria.
G4-29 Fecha de la última memoria.
G4-30 Ciclo de presentación de memorias

Perfil de la memoria

FIABILIDAD

El Hospital Universitario HLA Moncloa reune, registra, recopila, analiza y divulga la información y los procesos que se siguen para elaborar la memoria de modo que se puedan someter a evaluación y se establezcan la calidad y la materialidad de la información. Es necesario que los grupos de interés sepan que pueden comprobar la veracidad de los datos contenidos en la memoria, así como conocer la medida en que se han aplicado los Principios de elaboración de memorias.

MATERIALIDAD

La información que se facilita en esta memoria cubre y trata de dar respuesta a todos los indicadores expuestos en la guía de elaboración G3.1. El formato de la memoria contribuye también a la materialidad, puesto que se presenta sobre la base de los tres ejes de la sostenibilidad: económica, ambiental y social. Cada lector/a puede acudir fácilmente, como en cualquier otro balance contable, a las secciones que más le interese conocer.

Dichos aspectos deberían aportar luz sobre lo que se puede considerar material para los/as clientes/as en cuestiones de responsabilidad social y, eventualmente, proporcionar sugerencias de modificación o mejora para futuras memorias. En la práctica, los resultados obtenidos confirman que hay que seguir incluyendo contenidos similares, siempre según la Guía G3.1 del GRI, e indican que la información facilitada en la memoria es recibida positivamente y considerada útil.

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Se pretende reflejar en la memoria el compromiso adoptado con los grupos de interés, que guían las decisiones y objetivos, y a los que se brindan canales y herramientas para que decidan hacia dónde se debe ir:

•Se ha promovido la participación de los/as clientes/as en los procesos de ejercicio de sus derechos y se fomenta que muestren sus exigencias con relación al cumplimiento de compromisos.

•Ver el apartado 4, donde se desarrolla con amplitud todo lo relacionado con la participación de los grupos de interés.

CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD

Esta memoria trata de situar los logros del Hospital Universitario HLA Moncloa dentro del contexto de la sostenibilidad de forma comparativa con otras empresas.

EXHAUSTIVIDAD

Se da cobertura con precisión a los indicadores y aspectos materiales exigidos para que los grupos de interés puedan evaluar los logros del Hospital Universitario HLA Moncloa durante el periodo de cobertura de la memoria y para que les permita compararlos con la información de 2012, 2013, 2014,2015 Y 2016. No hay cambios significativos con respecto a la memoria anterior de 2015.

Perfil de la memoria

EQUILIBRIO

La memoria presenta las informaciones positivas y negativas sobre el cumplimiento de la entidad, de modo que se permita a los grupos de interés hacer una valoración objetiva y razonable.

La memoria refleja tanto los aspectos positivos como los negativos del desempeño de la organización a fin de propiciar una evaluación bien fundamentada sobre el desempeño general. La presentación general del contenido de la memoria ofrece una imagen imparcial del desempeño de la organización. Hemos evitado, por tanto, las selecciones, las omisiones y los formatos de presentación que puedan influir indebidamente en las decisiones u opiniones de los lectores.

COMPARACIÓN

La información divulgada se presenta en un formato que facilita la comparación con otras entidades y el análisis del hospital a través del tiempo. El sistema ofrece a los grupos de interés información precisa y comparable sobre el indicador que se está consultando.

El Hospital Universitario HLA Moncloa selecciona, reune y divulga la información de manera sistemática. La información se presenta de tal forma que los grupos de interés pueden analizar la evolución del desempeño del Hospital, y que este se pueda analizar con respecto al de otras organizaciones.

La comparabilidad es necesaria para evaluar el desempeño. Los grupos de interés que utilicen la memoria han de poder comparar los datos relativos al desempeño económico, ambiental y social con datos anteriores propios, con los objetivos de la organización y, en la medida de lo posible, con el desempeño de otras organizaciones.

PRECISIÓN Y CLARIDAD

La información que se facilita es precisa y detallada para que los distintos grupos de interés puedan valorar al Hospital Universitario HLA Moncloa. En la elaboración de la Memoria de responsabilidad utilizamos el método de “reporting”, guiados por los principios de transparencia, claridad, sencillez de elaboración y exclusión de autopropaganda. El fin último es ofrecer a los grupos de interés la mayor información posible, facilitando su compresión y búsqueda.

La información es lo suficientemente precisa y pormenorizada para que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño del Hospital Universitario HLA Moncloa.

La Información sobre el enfoque de gestión y los indicadores de carácter económico, ambiental y social pueden expresarse de formas muy diferentes, variando desde respuestas cualitativas a medidas cuantitativas pormenorizadas. La precisión está marcada por una serie de características que varían en función del tipo de información y del destinatario de la misma.

El Hospital Universitario HLA Moncloa presenta la información de modo que los grupos de interés a los que se dirige la memoria puedan acceder a ella y comprenderla adecuadamente. La información se expone de forma comprensible para los grupos de interés que tienen un conocimiento razonable de la organización y sus actividades.

Perfil de la memoria

PERIODICIDAD Y PUNTUALIDAD

La memoria se presenta bianualmente sirviendo así mismo como Informe de Progreso para el Pacto Mundial de Naciones Unidas. Previamente, se sigue una planificación periódica, de modo que los grupos de interés pueden tomar decisiones con la información adecuada.

El Hospital Universitario HLA Moncloa presenta sus memorias con arreglo a un calendario regular, para que los grupos de interés dispongan de la información en dicho momento y puedan tomar decisiones bien fundamentadas.

La utilidad de la información depende en gran medida de si se transmite a los grupos de interés en el momento oportuno para que estos la integren eficazmente en sus procesos de toma de decisiones. La puntualidad de la divulgación se relaciona tanto con la regularidad de la emisión de la memoria como con su proximidad a los hechos que en ella se describen.

Perfil de la memoria

METODOLOGÍA DE RECOPILACIÓN, PRESENTACIÓN Y VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La información aportada en esta memoria ha sido evaluada por todas las direcciones del Hospital Universitario HLA Moncloa y validada por el Coordinador de Gestión Social y Responsabilidad Corporativa del Hospital Universitario HLA Moncloa.

En linea con las anteriores Memorias de Sostenibilidad, la presente se ha desarrollado conforme a los requisitos establecidos en la "Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad" definida por Global Reporting Initiative en su versión G4 mediante la opción "Esencial" o "de conformidad con la Guía", tal como se describe en el apartado "Aspectos materiales y cobertura".

La información facilitada en esta memoria no ha sido verificada externamente. No se ha desarrollado una verificación externa integral de la Memoria, sin embargo:

La mayor parte de la información que se aporta ha sido extraída de Aplicaciones y Sistemas de Información Corporativos del Grupo HLA y por tanto es analizada y verificada periódicamente mediante los procedimientos establecidos por los Servicios Centrales del Grupo HLA, en concreto:

- Información de Gestión. Se obtiene de los Sistemas de Información Corporativos GreenCube®
- Los indicadores de Recursos Humanos se obtienen del Sistema de Gestión Corporativo.
- Información Asistencial. Procede del Sistema de Información Corporativo: GreenCube, y IAMETRICS DATA, y CMBD (Conjunto Mínimo Básico de Datos al Alta).

En los aspectos ambientales, el hospital tiene certificado su sistema de4 gestión ambiental, de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001:2004 desde hace 16 años. Esta información es verificada y validada externamente por el Organismo de Certificación Acreditado SGS-ICS.

El Hospital tiene implantado y certificado un Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales de acuerdo a la norma OHSAS 18001, desde el año 2009.

En 2015 se obtuvo la certificación de su Huella de Carbono por parte de la Fundación Ad Qualitatem.
Desde 2011, tiene certificado su sistema de gestión ética y responsabilidad social, de acuerdo a la norma SGE 21 de Forética, para lo cual superamos las correspondientes auditorias externas, en las que resultó determinante el disponer de una estructura sólida de Responsabilidad Social y una Memoria de Sostenibilidad, fiable y consolidada.
En materia asistencial, el Hospital es evaluado externamente por distintas organizaciones que verifican el desarrollo de sus actividades. Un ejemplo de esto es la acreditación de todas nuestras áreas y unidades, tanto asistenciales como no asistenciales por parte de AENOR, de los Bancos de Sangre por la Consejería de Sanidad de la Comunidad Autónoma de Madrid

El Hospital Universitario HLA Moncloa ha autodeclarado la presente memoria con el nivel de aplicación A de G4.

La difusión de la memoria, seguirá el siguiente proceso:

1. Presentación al Consejo de Administración, el órgano máximo de gobierno
2. Difusión interna a través de la Intranet del Hospital Universitario Moncloa
3. Difusión externa, previa solicitud, a través de la página web de la organización [http://grupohla.com/es/hospital-moncloa]

3.9. Técnicas de medición y bases de datos para cálculos

G4-32 Opción in accordance e informe de verificación externa

G4-33 Política y prácticas vigentes de la organización respecto a la verificación externa de la memoria

Perfil de la memoria

En la elaboración de esta memoria se han tenido en cuenta las recomendaciones recogidas en:

Referencia (CSUR) del Sistema Nacional de Salud.Global Reporting Initiative, Energy Protocol (diciembre 2002)

•Global Reporting Initiative, Water Protocol (febrero 2003)

•WRI/WBCSD: "Calculating CO2 emissions from the combustion of standards fuels and from electricity/steam purchase. Calculation worksheets". Febrero 2004. Versión 2.0. con actualización de versión de abril de 2006 (http://www.ghgprotocol.org).

•Datos económicos extraídos del Informe de Auditoría de Cuentas Anuales realizado por la empresa PWC.

•Resultados extraídos de fuentes de información internas (batería de indicadores y procedimientos).

3.9. Técnicas de medición y bases de datos para cálculos

G4-32 Opción in accordance e informe de verificación externa

G4-33 Política y prácticas vigentes de la organización respecto a la verificación externa de la memoria

Parámetros de la memoria

En la elaboración de la memoria no ha habido ninguna reexpresión de información contenida en memorias anteriores. En el caso de que se hubiera reformulado algún dato, ya sea por errores tipográficos no detectados anteriormente o bien porque se haya utilizado un método de cálculo distinto para la incorporación de alguna herramienta nueva de gestión de la información, se incluye una nota al pie explicando la causa de la mencionada reformulación.

La recogida de información, junto con el análisis de necesidades y expectativas relevantes de los grupos de interés, constituye un punto importante del conocimiento de la situación de la organización a la hora de definir y desarrollar el contenido de la memoria. Toda la información proviene de los datos introducidos en nuestra herramienta de gestión GreenCube (Indicadores, Documentos y Tareas) del Hospital.

Otras vías para disponer de información relevante y completa de los grupos de interés son el uso de distintos mecanismos: encuestas, grupos de trabajo, benchmarking, sugerencias, quejas y reclamaciones, evaluaciones de resultados, reuniones individuales y de grupo, e iniciativas como jornadas de puertas abiertas. Cada grupo de interés reúne y analiza la información de forma sistemática.

4. GOBIERNO, COMPROMISO Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Gobierno, participación y compromiso de los grupos de interés

GOBIERNO

El gobierno, la administración y la representación del Hospital Universitario HLA Moncloa se confían y se atribuyen a órganos de decisión y ejecución.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Órgano máximo de gobierno y decisión.

CONSEJEROS DELEGADOS MANCOMUNADOS

Cargos ejecutivos dentro de los ámbitos de competencias que tiene delegadas estatuariamente.

COMITÉ DE DIRECCIÓN

Órgano máximo ejecutivo para llevar a cabo la ejecución de la gestión de las políticas económicas, ambientales y sociales que se adopten en el Hospital.

DIRECCIÓN GERENCIA

Cargo ejecutivo dentro de los ámbitos de competencias que tiene delegadas estatuariamente.

COMISIÓN EJECUTIVA

Órgano ejecutivo que solo se establecerá y actuará cuando el Consejo de Administración lo crea oportuno. También tendrá como funciones aquellas que le delegue el Consejo de Administración. Dos de sus miembros serán, necesariamente, el presidente y el vicepresidente del Patronato.

JUNTA FACULTATIVA

Órgano orientador, informador y consultivo del hospital. Estará constituida por el director médico del hospital y por todos los jefes de servicio.

Son órganos consultivos y orientativos la Junta Facultativa y los comités o comisiones creadas por el Patronato con este carácter.

Gobierno, participación y compromiso de los grupos de interés

Órganos del Hospital Universitario Moncloa

El Consejo de Administración, con al menos seis reuniones ordinarias al año, es el máximo órgano de gobierno, representación y administración del Hospital Universitario Moncloa. Adopta sus acuerdos por mayoría y ejecuta las funciones que le corresponda, con sujeción a lo dispuesto en los estatutos y el ordenamiento jurídico.

CONSEJO DE ADMINISTRACCIÓN	
PRESIDENTE	Dr. D. Francisco Ivorra Miralles
VICEPRESIDENTE	Dr. D. Luis Ortiz Quintana
SECRETARIO	D. Andrés Rodriguez Villa
VOCALES	Dr. D. José Ramón Vicente Rull
	Dr. D. Manuel Soria
	Dr. D. Enrique de Porres
	D. Dolores Alcalde
	Dr. D. Gregorio Medina
	Dr. D. Benito García Legaz
	Dr. D. Luis Mayero Franco
	Dr. D. Ignacio Orce Satrústegui

ÓRGANOS DE LA DIRECCIÓN

El organigrama directivo del Hospital es el siguiente:

- Dr. José Ramón Vicente Rull. Director Gerente.
- Dr. Carlos Zarco Alonso. Director Médico.
- Dr. D. Enrique Galindo Andújar. Subdirector Médico
- Dña. Carmen Casado Membrives. Directora de Enfermería.
- Dña. Maite Arribas Asiain. Directora Administrativa.
- D. Antonio Martínez-Brocal Ogayar. Director de Recursos Humanos.

4.2. Presencia del máximo organismo de gobierno

4.3. Miembros del máximo organismo de gobierno

Gobierno, participación y compromiso de los grupos de interés

El Director Gerente y el Comité de Dirección ocupan el máximo órgano ejecutivo. El director gerente, con la colaboración del Comité de Dirección del Hospital y bajo la supervisión de la aprobación de los acuerdos por el Consejo de Administración, asume la ejecución de la gestión de las políticas económicas, ambientales y sociales que se adoptan en el Hospital.

En el Manual del Plan de Ética Institucional se encuentra la Guía del Buen Gobierno del Comité de Dirección en la que se indica:

"*El Comité Directivo deberá tener siempre una actitud conforme a las normas éticas comúnmente aceptadas. Por este motivo, sus miembros, en el desarrollo de su actividad, deberán abstenerse de realizar cualquier actuación o actividad que, aunque no sea desechable desde el punto de vista legal o social, pueda ser cuestionable desde el punto de vista ético".*

"Los compromisos que se expondrán son merecedores no solamente de una salvaguarda deontológica, sino también de tutela teniendo en cuenta los intereses del Hospital Moncloa, los de sus miembros y los de la sociedad civil a la cual, en definitiva, dedicamos nuestros esfuerzos".

A tales efectos, y sin perjuicio de observar de forma rigurosa y estricta los principios éticos y jurídicos que regulan la sociedad, los miembros del Comité de Dirección deben poner especial interés en la observación de los siguientes valores:

INTEGRIDAD

El Comité de Dirección se sustenta en la estricta y continua observación de conductas justas, razonables y honestas tanto desde el punto de vista profesional como personal. Las opiniones deben ser expuestas con claridad y sin reservas mentales, respetando la disidencia y basándose no solo en el conocimiento técnico, sino también en el buen juicio y prudencia.

LEALTAD

Como miembros del Comité de Dirección, todos sus integrantes están vinculados al mismo y entre ellos. Este principio debe presidir el conjunto de las relaciones entre sus miembros. Hacia el exterior, la principal expresión de este principio constituye la preeminencia de los intereses del hospital sobre cualquier otro.

En la vertiente interna, la franqueza, la solidaridad, el compañerismo y el respeto son pilares básicos sobre los que se sustentan las relaciones entre sus miembros.

INDEPENDENCIA

La independencia constituye el principio básico del funcionamiento del Comité de Dirección para asegurar la calidad de sus decisiones y es casi una exigencia deontológica. Solamente una situación de total independencia de juicio y acción, sin elementos que la limiten, modifiquen, mediaticen o puedan representar un conflicto de intereses o plantear cualquier situación de incompatibilidad, y sin prejuicio de las opiniones legales o técnicas que el asunto pueda exigir, permite adoptar una decisión con libertad de criterio.

4.5. Vinculo entre la retribución de los miembros del máximo organismo de gobierno

4.6. Procedimiento para evitar conflictos de intereses

Gobierno, participación y compromiso de los grupos de interés

DIGNIDAD Y RESPETO

El comportamiento de los miembros del Comité Directivo debe estar presidido por la honradez, la rectitud, la lealtad y la diligencia, honrando así la tradición del hospital y su imagen pública.

SECRETO Y CONFIDENCIALIDAD

El secreto y la confidencialidad de las cuestiones tratadas en el seno del Comité de Dirección constituyen una obligación inexcusable para todos sus miembros, tanto en lo que respecta a las cuestiones de ámbito general como a las que afectan directamente a las áreas de cada uno de sus miembros.

Esta obligación se debe trasladar a los colaboradores que, por motivos del asunto, hayan de tener conocimiento de ello.

TRATAMIENTO DE LAS INCOMPATIBILIDADES

Si en cualquiera de los asuntos a tratar por el Comité de Dirección uno o más de sus miembros creen que se puede incurrir en incompatibilidades por cualquier razón, el/a afectado/a o los/las afectados/ las deberán manifestarlo y deberán abstenerse en la discusión del asunto y no influir en la opinión del resto de los miembros.

FORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

El Comité de Dirección reconoce que, para llevar a cabo su actividad en los temas expuestos, la formación continua es una herramienta indispensable.

Asimismo, la transparencia debe contribuir a hacer que su actividad sea considerada como una contribución a la sostenibilidad de la institución.

ADOPCIÓN DE ACUERDOS

La adopción de acuerdos en el seno del Comité de Dirección se lleva a cabo después de las deliberaciones necesarias y buscando siempre el consenso. En la discusión de cualquier asunto los diferentes miembros del Comité Directivo actuarán de acuerdo con su conciencia y prescindiendo de cualquier prejuicio ajeno al mismo.

Si consideran que su objetividad está afectada por factores ajenos, deben abstenerse en la valoración del asunto que se trate. Una vez tomada una decisión, esta será asumida como propia por todos los miembros del Comité de Dirección.

El Hospital Universitario HLA Moncloa tiene diseñados e implantados diversos mecanismos (comités, comisiones, grupos de trabajo) para supervisar el grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos y los planes de gestión:

- Se revisa y ajusta, si procede, el grado de cumplimiento de los objetivos asistenciales y los indicadores económicos.
- Se revisa y ajusta, si procede, el grado de cumplimiento de la totalidad de los objetivos estratégicos y no estratégicos.
- Una entidad independiente audita anualmente la gestión económica.

4.7. Procedimiento de determinación de la capacitación de la experiencia exigible

Gobierno, participación y compromiso de los grupos de interés

Además de los órganos de gobierno, el Hospital Universitario HLA Moncloa tiene establecidos los siguientes órganos consultivos y legales que ofrecen mecanismos que favorecen la participación individual y el trabajo en equipo:

DIRECCIÓN	MECANISMO DE PARTICIPACIÓN	FUNCIONES	PERIODICIDAD
GERENCIA	COMITÉ EJECUTIVO	Planificar las estrategias del hospital	Quincenal
	COMITÉ DE DIRECCIÓN	Órgano de control de gestión del hospital	Semanal
	COMISIÓN DE COMPRAS	Planificar compras y logística	Mensual
	COMISIÓN INFRAESTRUCTURAS	Seguimiento de obras y reformas	Bimensual
	COMISIÓN LOPD	Seguimiento LOPD	Bimensual
	COMISIÓN DE ETICA ASISTENCIAL	Problemas éticos de la práctica clínica	Semestral
	COMISIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Revisión y mejora de los sistemas de información	Mensual
	COMISIÓN I+D+ i	Innovar	Bimensual
c MÉDICA	JUNTA CONSULTIVA	Asesora	Semestral
	COMISIÓN DE FARMACIA	Asesora	Trimestral
	COMISIÓN DE URGENCIAS	Asesora	Trimestral
	COMSIÓN QURÚRGICA	Asesora	Trimestral
	COMISIÓN INFECCIONES	Asesora	Trimestral
	COMISIÓN MORTALIDAD	Asesora	Trimestral
	C. HISTORIAS CLÍNICAS	Asesora	Trimestral
	COMSIÓN TECNOLOGÍAS	Asesora	Trimestral
	C. HOSPITALIZACIÓN	Asesora	Trimestral
	C. CALIDAD	Asesora	Trimestral
	C. HISTORIA CLÍNICA	Asesora	Trimestral
	C. TRASFUSIÓN Y POLÍTICA TRASFUSIONAL	Asesora	Trimestral
	C. TUMORES	Asesora	Trimestral
ENFERMERÍA	COMISIÓN DE CAÍDAS	Seguimiento de este punto de seguridad clínica.	Mensual
	COMISIÓN ASESORA DE ENFERMERÍA	Seguimiento de temas relacionados con el ejercicio profesional, aspectos técnicos de la profesión de enfermería	Semestral
RSC	COMISIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y GESTIÓN ÉTICA	Revisión de la integración voluntaria de las acciones éticas, sociales ambientales.	Trimestral
	COMISIÓN DE IGUALDAD	Promover acciones y objetivos del Plan de Igualdad.	Bimensual
	COMITÉ DE EMPRESA	Información, consecución de acuerdos en materia de interés para los trabajadores/as, control o seguimiento de los acuerdos adoptados, búsqueda conjunta de soluciones.	Trimestral
DIRECCIÓN GESTIÓN	COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD	Seguimiento de la Prevención de Riesgos Laborales y Salud.	Trimestral
DIRECCIÓN RRHH	COMISIÓN DE FORMACIÓN	Detección de necesidades formativas y priorización. • Impulso de la formación continuada.	Trimestral

4.9. Procedimientos para supervisar la identificación y gestión del cumplimiento

4.10. Procedimiento para evaluar el cumplimiento del máximo organo de gobierno.

Gobierno, participación y compromiso de los grupos de interés

ORGANIZACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO HLA MONCLOA

La organización de la gestión ética y de la responsabilidad social en el Hospital Universitario HLA Moncloa se articula de acuerdo a la norma SGE 21 de Forética. Esta norma establece los requisitos que se deben cumplir para integrar la Responsabilidad Social en la estrategia y gestión de las organizaciones.

Para ello, el Hospital Universitario HLA Moncloa dispone de una Comisión de Responsabilidad Social y Gestión Ética multidisciplinaria, presidida por el director gerente y dirigida por el coordinador de Gestión Social y Responsabilidad Corporativa. Esta comisión se encarga de identificar y gestionar las oportunidades y riesgos sociales.

La ejecución de la gestión de la responsabilidad social corresponde a los miembros de la Comisión de Responsabilidad Social y Gestión Ética y a los/las responsables de las comisiones y grupos de trabajo que se establecen son líneas de trabajo dentro de la estrategia social:

- Responsable de la Gestión de Residuos
- Coordinador Ambiental
- Comisión de Igualdad
- Mecanismos de representación de los trabajadores

Toda la plantilla del Hospital Universitario HLA Moncloa está representada por las organizaciones sindicales presentes en la empresa y está incluida en el convenio colectivo del sector. Asimismo, el derecho de los/las trabajadores/as a asociarse y a acogerse a convenios colectivos está totalmente garantizado por la organización. El cumplimiento de la normativa legal (Estatuto de los Trabajadores), del Convenio Colectivo y el Código Ético garantizan suficientemente la libertad de asociación.

La representación sindical de los/las trabajadores/as es la siguiente: *SATSE (5), UGT (4), CCOO (3), AMYTS (1).*

Paralelamente, y teniendo en cuenta que el Hospital Universitario HLA Moncloa tiene más de 250 trabajadores/as, se dispone de tres delegados de prevención elegidos entre la representación sindical de SATSE, UGT, CCOO, y AMYTS. Estos/as cuatro delegados/as representan a los/las trabajadores/ as del Hospital Universitario HLA Moncloa en el Comité de Seguridad y Salud. Los/ Las delegados/as sindicales también participan en la Comisión de Formación.

COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS
PRINCIPIO DE PRECAUCIÓN ADOPTADO POR LA ORGANIZACIÓN

El Hospital Universitario HLA Moncloa dispone de varios mecanismos (procedimientos, grupos de trabajo, comisiones) para minimizar los riesgos en seguridad clínica para el desarrollo o la introducción de nuevos productos sanitarios o farmacéuticos, o minimizar cualquier impacto medioambiental negativo.

SEGURIDAD DEL PACIENTE:

Lo que hace unos años eran proyectos, hoy son realidades implantadas y funcionando en el ámbito del Hospital Universitario HLA Moncloa. El check list de cirugía, prevención de la infección quirúrgica, prevención de caídas y bacteriemia cero en la UCI, y errores de medicación.

Durante 2016 se han comunicado las siguientes acciones de seguridad clínica interna a través de la Intranet:

- Lavado de manos quirúrgico
- Prevención de caídas.

G4-14. Aplicación del principio de precaución.

Gobierno, participación y compromiso de los grupos de interés

- Contención de los/las pacientes.
- Errores de medicación.
- Úlceras por presión.
- Hemovigilancia: prevención de errores de administración de sangre.
- Prevención infección nosocomial.
- Prevención de la infección quirúrgica
- Control de carro de paradas.
- Prevención de la infección de la herida quirúrgica.
- Bacteriemia 0 en UCI.
- Prevención de neumonías en pacientes con ventilación mecánica.
- Colocación de vías venosas centrales guiadas por ecografía.

PRODUCTOS SANITARIOS O FARMACÉUTICOS:

Cualquier producto sanitario o farmacéutico deberá contar con la autorización pertinente antes de tener una utilidad asistencial. Antes de dar la autorización e introducir un nuevo fármaco en el Hospital, este debe contar con la aceptación de la Comisión de Farmacia, que evalúa, conforme a la bibliografía médica, los beneficios, los efectos secundarios, las contraindicaciones y el coste del nuevo producto.

Los nuevos materiales sanitarios disponen de marcado CE y cumplen con la Norma EN414/96. Por otro lado, los productos químicos adquiridos cumplen con la normativa de etiquetado de comercialización.

SEGURIDAD INTEGRAL:

La seguridad integral de las instalaciones, equipos y personas del Hospital queda garantizada con las distintas comisiones (seguridad, obras, sistemas de información, etc.). Estas comisiones son las responsables de establecer protocolos, hacer el seguimiento y adoptar las medidas necesarias para afrontar las posibles emergencias. Por ejemplo, por cada reforma u obra se hace un informe de bioseguridad consensuado con la comisión de infecciones.

SEGURIDAD ALIMENTARIA:

La seguridad en relación a la alimentación de los/las pacientes hospitalizados/as se gestiona a través del servicio de Endocrinología.

GESTIÓN POR PROCESOS:

Con carácter previo a la implantación de cualquier mejora en un proceso que conlleve un cambio en las actividades que se realizan, el/la gestor/a del proceso se encarga de comunicar los cambios a las personas afectadas a través de la intranet. Asimismo, en el caso de que la mejora introducida conlleve necesidades de formación para las personas afectadas por la actividad, esta se planifica y se ejecuta con la finalidad de poner a la disposición de las personas afectadas de los conocimientos necesarios para poner en práctica dichas mejoras.

DETECCIÓN DE INCIDENCIAS RELACIONADAS CON EL MALTRATO

Proporcionar guías y procedimientos para la detección del problema, que, diseñados en un principio para el Servicio de Urgencias, pueden ser en otros servicios:

G4-14. Aplicación del principio de precaución.

Gobierno, participación y compromiso de los grupos de interés

PROGRAMAS SOCIALES, AMBIENTALES Y ECONÓMICOS SUSCRITOS POR LA ORGANIZACIÓN

El Hospital Universitario HLA Moncloa participa en varias iniciativas con instituciones públicas y privadas de carácter nacional o internacional para mejorar la gestión de la sostenibilidad en el mundo empresarial, el sector sanitario o en líneas específicas de acción del Hospital en relación con la responsabilidad social.

Su participación se formaliza a través de:

- La voluntad de adhesión a pactos y declaraciones internacionales, códigos de conducta de amplia aceptación en el mundo empresarial o financiero orientados a promover, marcar pautas y aportar iniciativas que posibiliten el desarrollo progresivo de las actuaciones empresariales responsables.
- La integración en redes sectoriales y grupos de trabajo nacionales e internacionales orientados al estudio, el desarrollo y la mejora de iniciativas con impacto económico, social o medioambiental.
- Firma de convenios de colaboración con instituciones públicas y privadas.

Como parte de la sociedad en la que trabaja, el Hospital Universitario HLA Moncloa ha asumido la responsabilidad y el compromiso de desarrollar iniciativas para beneficiar la sociedad en la que actúa a través de lo que mejor sabe hacer, es decir, la actividad asistencial; del mismo modo, fomenta una política activa de colaboración con sus diferentes grupos de interés para mantener un diálogo fluido y constante con todos ellos.

Esta responsabilidad, compromiso y diálogo se cristaliza en el Plan de Responsabilidad Social, en el que se incluye la cooperación con la sociedad. Este procedimiento incluye el desarrollo de distintos proyectos de índole social los que el hospital colabora, en colaboración con distintas instituciones y grupos de interés de la ciudad y de la Comunidad Autónoma de Madrid.

La siguiente tabla presenta los distintos convenios en vigor y otros tipos de vinculaciones adquiridas por el Hospital Universitario HLA Moncloa con las instituciones que los promueven:

ONG´s	
Oncomadrid	2001
Aldeas Infantiles SOS	2001
Paint a smile	2001
Asociación Bartolomé de las Casas	2001
REMAR	2001
Fundación Román	2009
Fundación Juan XXIII	2010
Fundación Síndrome de West	2010
Manos Unidas	2010
Ayuda en acción	2011
Save the children	2011
Fundación Cofares	2012
Fundación Aladina	2012
Foro por la integración social	2013
Fundación Albéniz	2014
Stop Ceguera	2014
Visio sense frontier	2014
Bomberos Unidos sin Fronteras	2016

Gobierno, participación y compromiso de los grupos de interés

RESULTADOS DE COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS

Anualmente, tanto la Dirección como los médicos del Hospital Universitario HLA Moncloa participan en gran cantidad de Jornadas y Congresos organizados por diversas instituciones. Un ejemplo reciente: en el 20 Congreso Nacional de Hospitales celebrado Sevilla en marzo de 2017, ya que es bianual, el hospital ha inscrito a 21 personas. Anualmente participan en los congresos de sus especialidades entre 25 y 30 médicos del hospital

Como se indica en el anterior cuadro, la organización está adherida desde 2009 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas en su aplicación de los diez principios en materia de derechos humanos, trabajo, protección ambiental y lucha contra la corrupción. Desde 2009 se transmiten a todos los proveedores estos diez principios del Pacto Mundial a través de una cláusula en los contratos, y desde 2010 disponemos de un indicador para estos datos.

- PRINCIPIO 1: Protección de los Derechos Humanos fundamentales.
- PRINCIPIO 2: No vulneración de los Derechos Humanos.
- PRINCIPIO 3: Libertad de afiliación y negociación colectiva.
- PRINCIPIO 4: Eliminación del trabajo forzoso y bajo coacción.
- PRINCIPIO 5: Erradicación del trabajo infantil.
- PRINCIPIO 6: Abolición de la discriminación en el empleo.
- PRINCIPIO 7: Enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- PRINCIPIO 8: Iniciativas para el respeto medioambiental.
- PRINCIPIO 9: Difusión de tecnologías ecológicas.
- PRINCIPIO 10: Lucha contra la corrupción, la extorsión y el soborno.

COMPROMISOS CON ASOCIACIONES SECTORIALES A LAS QUE PERTENECE EL HOSPITAL UNIVERSITARIO HLA MONCLOA

El Hospital Universitario HLA Moncloa forma parte del Grupo HLA, red hospitalaria de ASISA, lugar desde el que asimila y hace suyas, como estrategia de mercado, las necesidades de la población asegurada. El Hospital Universitario HLA Moncloa está asociado a Federación Nacional de Clínicas Privadas.

Para comparar el rendimiento interno con indicadores de referencia y establecer así áreas de mejora, el Hospital Universitario HLA Moncloa está asociado a procesos de benchmarking que organizan entidades referentes en sus respectivas áreas, como puede ser subdirección de Clínicas de ASISA para indicadores de gestión asistencial, la empresa IASIST. SA para resultados clínicos, el Club de Excelencia en Gestión EFQM–Foro Sanidad, y la consultora FBA para satisfacción de los clientes.

Este último cuenta con la presencia de tres miembros del Hospital Universitario HLA Moncloa, entre ellos/as el director médico, colaborando en los grupos de trabajo.

Gobierno, participación y compromiso de los grupos de interés

ASOCIACIONES MÉDICAS

COMPROMISOS CON ASOCIACIONES SECTORIALES MÉDICAS A LAS QUE PERTENECEN PROFESIONALES DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO HLA MONCLOA

Al mismo tiempo, los/las facultativos/as pertenecen a múltiples asociaciones profesionales e internacionales de su especialidad médica y preparan ensayos clínicos, asisten a actividades formativas, realizan comunicaciones, participan en actividades de docencia y sesiones médicas, hacen estudios y pósteres, presentan publicaciones y proyectos, y preparan sesiones.

RESULTADOS DE LAS ACCIONES DE LAS ASOCIACIONES MÉDICAS

	2012	2013	2014	2015	2016
Ensayos clínicos	15	16	16	15	17
Asistencias a congresos	102	105	104	103	101
Comunicaciones orales	17	18	16	17	18
Posters	6	7	7	7	6
Publicaciones	5	6	8	8	7
Sesiones clínicas	48	48	48	48	48

Gobierno, participación y compromiso de los grupos de interés

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Para identificar los grupos de interés, se han realizado las siguientes acciones:

- Tener como documento de referencia la Guía de Comportamiento Ético, donde se recogen los principios generales de comportamiento ético. asumidos por el Hospital con sus grupos de interés internos y externos.

- Pedir opinión a las diferentes direcciones del Hospital.

El Hospital Universitario HLA Moncloa considera que en su gestión debe contemplar los intereses, las necesidades y las expectativas presentes en la red de relaciones entre los distintos grupos de interés. El Hospital Universitario HLA Moncloa cuenta con un procedimiento para Identificar y Dialogar con los Grupos de Interés. En síntesis, contiene lo siguiente:

- Cómo clasificar y criterios para segmentar los Grupos de Interés.

- Identificar los objetivos corporativos: Razones por las cuales en cada caso son grupos de interés para el proceso de toma de decisiones de HM: *Económicos, Sociales, Innovación, Normativos y Relacionales.*
- Definir los compromisos y dimensiones del análisis: *responsabilidad, dependencia, proximidad, influencia y representación*
- - Mapa de diálogo con los Grupos de Interés (stakeholders) y Matriz estratégica de la relación con los GI

- Sobre las expectativas

- Legitimidad del representante de un stakeholder

- Voluntad de participar; Posibles impactos (negativos o positivos) del representante; Contexto cultural; Escala geográfica de sus operaciones,

- Capacidad de relación de los stakeholders,

Para entender las necesidades y expectativas de los grupos de interés, se realizan análisis de mercados y segmentos, del entorno demográfico y socioeconómico, de los recursos humanos y de la gestión con los colaboradores externos. Se realizan encuestas de satisfacción de los trabajadores y encuestas a clientes. Además, en cada ciclo se llevan a cabo entrevistas a Directivos y Mandos Intermedios, con una participación cercana al 100%, centradas en la identificación de las principales estrategias que debería desarrollar el hospital. Toda esta información, se sintetiza en conclusiones claves como producto del Análisis de la situación de partida, estructurado en torno a los criterios del Modelo EFQM de Excelencia, que supone el punto de arranque para la formulación del Plan estratégico.

La tabla siguiente presenta el Mapa de diálogo con los grupos de interés, donde se sintetizan aspectos de dicha comunicación: expectativas, planes de acción, impactos sociales, canales de comunicación e interlocutores.

Gobierno, participación y compromiso de los grupos de interés

GI	EXPECTATIVAS	IMPACTOS SOCIALES	INTERLOCUTORES
ALTA DIRECCIÓN	Respeto Liderazgo Servicio Responsabilidad Diálogo	Construcción Ética y Sostenible Sostenibilidad económica	Director Gerente Comité de Dirección
CLIENTES	Respeto Calidad Servicio Eficacia y eficiencia Atención Comunicación Confianza Diálogo	Generación de sinergias positivas y responsables	Alta Dirección Relaciones Institucionales Consejería de Sanidad CAM Área de Comunicación
PROVEEDORES	Respeto Humildad Fidelidad Transparencia Confianza Dialogo Apoyo Igualdad Equidad en el trato	Comportamientos éticos y responsables Consumo responsable	Dpto. Compras Departamento de Economía y Finanzas Coordinación de PRL Calidad y Medio ambiente
COLABORADORES Empleados *Asesores Externos*	Confianza Diálogo Apoyo Reconocimiento Motivación Igualdad Calidad Innovación Compromiso	Modelo para la igualdad de oportunidades Fomento de la CVFL Fomento de la profesionalización por medio de la formación	Alta Dirección Direcciones Generales

4.14. Relación de grupos de interés

Gobierno, participación y compromiso de los grupos de interés

GI	EXPECTATIVAS	IMPACTOS SOCIALES	INTERLOCUTORES
ENTORNO SOCIAL y AMBIENTAL	Diversificación Innovación Responsabilidad Compromiso Comunicación Transparencia	Desarrollo sostenible; Fomento de la diversidad; Compromiso social; Integración de la población vulnerable y en exclusión; Impactos ambientales; Generación de sinergias positivas y responsables Progreso tecnológico	Todo el personal
OTRAS EMPRESAS DEL SECTOR	Respeto Colaboración	Fomento del respeto Aporte de buenas prácticas	Alta Dirección Direcciones Gen. Área Comunicación
ADMINISTRACIÓN PUBLICA	Respeto Transparencia Colaboración	Fomento de la transparencia Aporte de buenas prácticas en la relación con la Administración Pública	Todo el personal

4.15. Base para la selección e identificación de grupos

4.16. Enfoques adoptados para la inclusión de grupos

Gobierno, participación y compromiso de los grupos de interés

PRINCIPALES PREOCUPACIONES Y ASPECTOS DE INTERÉS QUE HAYAN SURGIDO A TRAVÉS DE LA PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS EN LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA Y LA FORMA EN LA QUE HA RESPONDIDO LA ORGANIZACIÓN A LOS MISMOS

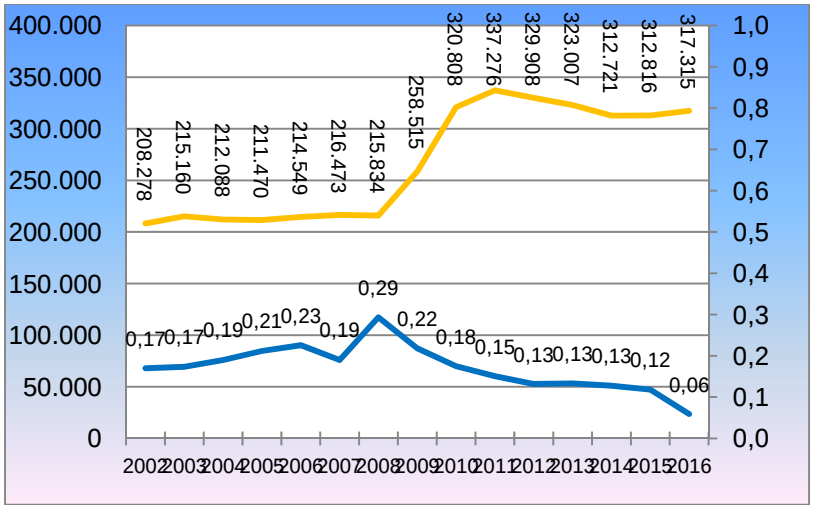
En cuanto al grupo de interés de los/as usuarios/as-beneficiarios/as, y con la finalidad de conocer, comprender, adaptarse y satisfacer sus necesidades y expectativas, la organización ha participado activamente en el diseño y la aplicación de acciones de atención al/a la cliente/a que se revisan periódicamente.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE

La Unidad de Atención al Paciente hace de canal de comunicación y flujo de información entre los/las profesionales del Hospital Universitario HLA Moncloa y sus usuarios/as. Esta unidad, que depende jerárquica y funcionalmente de la Dirección Gerencia, recoge, examina, valora y da respuesta a sugerencias, agradecimientos y reclamaciones que hacen llegar los /las usuarios/as del Hospital Universitario HLA Moncloa, en un plazo inferior a 3 días. A partir de la información obtenida se determinan las acciones de mejora correspondientes, tal como se detalla en el Procedimiento para analizar e identificar las oportunidades de mejora a partir de la opinión del cliente. Del mismo modo, esta unidad orienta y resuelve los problemas sociales derivados del proceso de salud.

RECLAMACIONES/ SUGERENCIAS / AGRADECIMIENTOS

Como podemos observar en el siguiente gráfico, el índice de quejas ha disminuido en los últimos años, circunstancia que tiene aún más valor si consideramos el aumento de la frecuentación.



Por otro lado, los agradecimientos* recibidos han experimentado una excelente evolución

Año	Agradecimientos
2012	84
2013	93
2014	81
2015	90
2016	94

*Se consideran solo los agradecimientos escritos, de ahí la diferencia con la memoria previa

Gobierno, participación y compromiso de los grupos de interés

MOTIVOS PRINCIPALES DE LAS RECLAMACIONES

El índice de reclamaciones ha sido del 0,34% frente al 0,89% de 2015. Esto supone una disminución del porcentaje de quejas del 38,40%. Si consideramos la afluencia, comprobamos que el número de ingresos han aumentado un 1,87%. Por ello, son unos excelentes resultados, aunque siguen teniendo un margen de mejora.

En el Área de Urgencias el índice de reclamaciones ha sido del 0,06%, frente al 0,12% de 2015. Lo que supone una disminución del 50%, si bien hay que tener en cuenta que la frecuentación ha disminuido un 1,75%.

La evolución del índice de reclamaciones de Ambulantes ha sido del 0.04% frente a 0,08% en 2015. Lo que supone una disminución del 50%. La tendencia de las reclamaciones ha sido descendente todos los meses del año, a pesar que este año se ha producido un pequeño aumento de la frecuentación (1,13%).

En el Área Administrativa, podemos comprobar que el número de quejas ha sido menor mes a mes, suponiendo al final del año una disminución respecto al 2015 del 66%.

En Servicios Generales, comprobamos que se ha producido una disminución del 73%.

Los Agradecimientos en el periodo enero – diciembre han aumentado un 4,4%.

El porcentaje de reclamaciones contestadas ha sido del 96% en el plazo de 5 días

Creo que son unos magníficos resultados, por lo que quiero dar la enhorabuena a todos los trabajadores del hospital y animaros a continuar en este camino de excelencia.

ACCIONES DE MEJORA REALIZADAS RESPECTO A LAS PROPUESTAS

Desde el momento en que se presenta una reclamación a cualquier área, esta tiene un plazo de 3 días para contestar al/a la cliente/a. Este plazo ha disminuido desde el inicial de 30 días al actual de 3 días, y como hemos alcanzado el objetivo, que ha sido de 2,9 días. Como se puede ver, en la siguiente figura, el cumplimiento del tiempo de respuesta está en el 96%.

Año	% Cerrado
2008	75%
2009	79%
2010	83%
2011	87%
2012	92%
2013	87%
2014	93%
2015	83%
2016	96%

Gobierno, participación y compromiso de los grupos de interés

ACCIONES DE MEJORA REALIZADAS RESPECTO A LAS PROPUESTAS

	2012	2013	2014	2015	2016
%Mejoras realizadas/propuestas	85,40%	86,10%	85,70%	87%	87.1%

ACCIONES PROPUESTAS IMPLANTADAS POR LA UAC (SEGÚN LA OPINIÓN DE LOS CLIENTES)

De las acciones de mejora propuestas por la Unidad de Atención al Paciente para los años 2014-2016, se han realizado las siguientes:

- Cambio del sistema de admisión de pacientes en la entrada principal.
- Cita Online a través de la página Web.
- Puesta en marcha del portal del paciente donde podemos pedir cita, ver los resultados de los análisis de sangre, los informes radiológicos, descargar los justificantes de mis asistencias, etc.
- Puesta en marcha del Healthy Gourmet Corner
- Nuevos quioscos para registrar la llegada de los pacientes a Consultas Externas.
- Desarrollo de una app para móviles para por geolocalización, detectar la llegada al hospital y remitir al paciente a su destino.

TRABAJADORES: PRINCIPALES ASPECTOS Y RESULTADOS DE LA PARTICIPACIÓN Y EL DIÁLOGO

Igualmente, desde la Coordinación de Responsabilidad y Gestión Social se promueven los sistemas de participación a través de iniciativas y sugerencias por parte del equipo humano del Hospital Universitario HLA Moncloa, sus clientes internos.

La principal información relativa a los/las trabajadores/as proviene de la encuesta de clima laboral, que aborda las áreas de empresa y grado de identificación, estructura jerárquica, ambiente de trabajo, comunicación, características del puesto de trabajo propio y motivación personal. La información obtenida es la que la dirección utiliza para mejorar las políticas y estrategias de la organización.

Para obtener la máxima información posible con referencia a la opinión de los/las profesionales del Hospital respecto a importantes ámbitos de la organización aprovechar esta información para, posteriormente, planificar aquellas acciones que ayuden a su refuerzo o mejora.

Gobierno, participación y compromiso de los grupos de interés

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

Durante el primer trimestre de 2000, el Comité de Dirección decidió que se realizase una encuesta para conocer el grado de satisfacción de sus profesionales y poder disponer de la información necesaria para mejorar la gestión de personal, siendo la primera realizada en nuestro medio. Hasta 2004, se realizaba la encuesta con carácter estrictamente confidencial, compuesta por 29 preguntas y 4 opciones de respuesta, en la que sólo se podía elegir una opción (nunca, pocas veces, frecuentemente y siempre) marcándola con una X. Con el fin de conservar el anonimato, los cuestionarios se depositaban en urnas cerradas distribuidas por Áreas y Unidades.

En función de la experiencia vivida desde su inicio, la Dirección decidió no solamente emprender una serie de acciones, sino además revisar y mejorar la propia encuesta. Así, en el año 2004 se modificó el cuestionario y el sistema de puntuación, pasando a estar compuesta por 79 preguntas y una escala de respuesta que va desde 0 a 9.

Para garantizar que la encuesta recogía las áreas de interés para las personas y sus expectativas, además de las áreas de interés para la Dirección, se realizó una validación y adaptación por un grupo focal de veinte trabajadores de todas las categorías profesionales.

El análisis de los resultados se realizó de forma segmentada, distinguiendo mandos intermedios, que valoran el liderazgo de la Dirección, y el resto del personal, que evalúa a sus mandos, y análisis por los cuatro grupos profesionales (facultativos, enfermería, administrativo y no sanitario).

De nuevo en 2009 se mejora significativamente el cuestionario realizándose cambios en las preguntas, que se reducen a 52, agrupadas en ocho índices, utilizando una escala numérica de respuesta de 1 a 10, y haciendo énfasis en una serie de aspectos orientados a medir la satisfacción con distintas vertientes de liderazgo, asuntos de personal, relativos a trabajo, imagen del centro, etc.

De igual forma que en años anteriores, desde la Dirección del centro sanitario se garantizó la máxima objetividad y transparencia siendo los cuestionarios totalmente anónimos. El objetivo era conseguir una alta participación, lo que se consigue a partir de 2009, frente a los años anteriores.

En 2011 se decidió que la encuesta se realizase cada dos años. La de 2011 se hizo internamente y la siguiente se hizo siguiendo el modelo Great Place To Work. El estudio Great Place to Work En diciembre de 2013 se realizó un estudio con el Modelo “Great Place to work” en el que participaron 284 trabajadores. Los resultados se valoraron basándose en tres características claves, 5 dimensiones. 15 subdimensiones y las afirmaciones que propone el Modelo. Los resultados del estudio se muestran en la figura.

En 2014, el Hospital recibió el Premio Great Place To Work (Embajador GPTW).

EN 2015, se realizó de nuevo la encuesta de clima laboral de manera interna, ya que el coste del estudio de Great Place to Work era demasiado alto.

SOCIEDAD: PRINCIPALES ASPECTOS Y RESULTADOS DE LA PARTICIPACIÓN Y EL DIÁLOGO

La visión del Hospital Universitario HLA Moncloa recoge como finalidad ser el hospital de referencia en excelencia dentro de nuestra organización, para los ciudadanos/as a los que prestamos atención. También especifica en el apartado relativo a valores del Hospital, el “respeto a las personas, al entorno y al medio ambiente”. De dichos objetivos se desprende que las actuaciones en este ámbito obedecen a retos estratégicos perfectamente planificados y desplegados a través de la gestión de procesos. La actuación del Hospital Universitario HLA Moncloa en la sociedad se fundamenta en la voluntad de posicionarse dentro de su área de

Gobierno, participación y compromiso de los grupos de interés

referencia, de convertirse en líderes en el ámbito docente e impactar positivamente en la sociedad. A continuación, se presentan las diferentes actuaciones fruto de alianzas con los diferentes agentes sociales:

AYUNTAMIENTO DE MADRID – DISTRITO DE MONCLOA

Realización de actividades dirigidas a colegios, jubilados, y a colectivos de mujeres, acciones de educación para la salud como cursos de prevención de factores de riesgo cardiovascular, dietética y de RCP (Reanimación Cardiopulmonar Básica),

UNIVERSIDADES Y ESCUELAS UNIVERSITARIAS

Existen los siguientes acuerdos de colaboración con los centros formativos universitarios:

Instituciones docentes	Desde
Fundación Universidad Alcalá	2001
Universidad Europea	2001
Escuela Profesional San Juan de Dios	2003
Asociación Civil de investigación y desarrollo en salud	2005
Escuela Profesional Valdemilanos	2008
Universidad Francisco de Vitoria	2008
Universidad Camilo José Cela	2008
Escuela Profesional Técnicos Farmacia	2009
Universidad Alfonso X el Sabio	2009
Universidad de Santiago de Compostela	2010
Universidad Autónoma de Madrid	2011
Universidad de Saint Louis	2016

Gobierno, participación y compromiso de los grupos de interés

ONG´s

ONG´s	
Oncomadrid	2001
Aldeas Infantiles SOS	2001
Paint a smile	2001
Asociación Bartolomé de las Casas	2001
REMAR	2001
Caritas Madrid	2002
Fundación Román	2009
Fundación Juan XXIII	2010
Fundación Síndrome de West	2010
Manos Unidas	2010
Ayuda en Acción	2010
Save the children	2011
Fundación Síndrome 5 P	2011
Fundación Cofares	2012
Fundación Aladina	2012
Bomberos sin Fronteras	2016

ONCOMADRID

Cesión de las instalaciones precisas y del equipamiento ofimático necesario en el Hospital para la realización de actividades de soporte a enfermos y familiares. Convenio de colaboración de voluntariado para pacientes hospitalizados en tratamiento médico y en cuidados paliativos.

Gobierno, participación y compromiso de los grupos de interés

JORNADAS DE PUERTAS ABIERTAS

Jornadas de puertas abiertas para los estudiantes del I Diploma de Gestión Sanitaria del Instituto de Salud Pública Andrés Bello de Santiago de Chile.

Jornadas de Puertas abiertas para los estudiantes del Master Executive de Gestión Hospitalaria de la Escuela de Organización Industrial de Madrid.

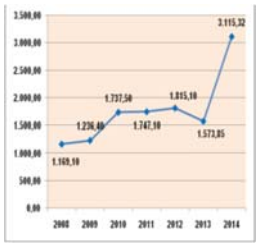
Jornadas 2010-2016		
H.U. Clínico San Carlos	Hospital de Cacéres	Fundación Tejerina
H.U. Fuenlabrada	Universidad Francisco de Vitoria	Universidad Andres Bello. Chile
H.del Tajo. Aranjuez	ISAAF Mondial Assistance	E.O.I.
H. Infanta Leonor. Vallecas	Malaysia Coop	Jornada de Navidad. Analiza
H.U. Príncipe de Asturias	Universidad Europea	Hospital Nisa Pardo de Aravaca
H.U. Mostoles	SEMERGEN	Universidad Santiago de Chile
H.U. Clínico San Carlos	ICOMEM	UNIMED. Brasil
H. Badajoz	INSESO. Guinea Ecuatorial	Hospital HOMS. Republica Dominicana
Hospitales Palma Planas	Club Excelencia Gestión	Hospital Plató
B2B	Hospital Isola	Dar Al Shifaa Hospitals
Ventures Middle East	Imoncology	Discert
U. Reproducción Moncloa		

5. Indicadores de actuación

Indicadores de actuación

DIMENSIÓN ECONÓMICA

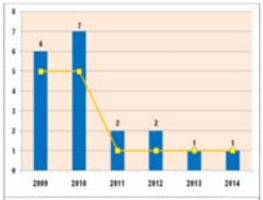
Los datos que se exponen a continuación con la versión 4 (G4.1.) del estándar Global Reporting Initiative se presentan sucesivamente en función de las tres grandes dimensiones que conforman la sostenibilidad: económica, ambiental y social.



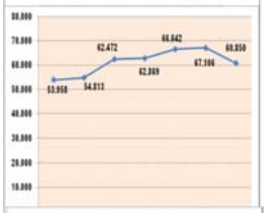
Los indicadores de la categoría social se dividen en: aspectos laborales, derechos humanos, sociedad y responsabilidad sobre el producto.

Cada categoría consta de una "información sobre el enfoque de la dirección" y su correspondiente conjunto de indicadores de desarrollo principales y adicionales.

La sostenibilidad económica y el equilibrio en las cuentas de explotación son objetivos fundamentales, necesarios e imprescindibles para poder realizar y cumplir las líneas estratégicas (garantizar la sostenibilidad y la disposición de los recursos necesarios) que tiene marcados la organización, especialmente las inversiones en infraestructuras y tecnología. El Hospital Universitario HLA Moncloa entiende la eficiencia como el mantenimiento de los compromisos frente a nuestros grupos de interés.

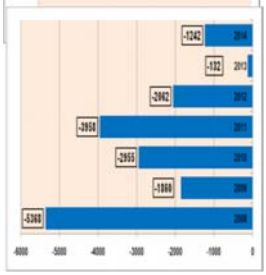


La organización no recibe ninguna ayuda financiera por parte del gobierno.



El Hospital Universitario HLA Moncloa somete su actividad económica a una auditoría anual externa elaborada por una entidad independiente y de prestigio reconocido. Este último año fue Price Waterhouse Coopers (PWC).

En el año 2016, el informe de auditoría expresó una opinión favorable a nuestras cuentas.



El Hospital Universitario HLA Moncloa tiene como meta ser uno de los hospitales más modernos de Madrid, por ello aumenta año tras año sus inversiones, para responder a sus objetivos estratégicos de innovación y servicio al paciente. Las inversiones van dirigidas al desarrollo de aplicaciones informáticas de apoyo a la práctica clínica, a la mejora de instalaciones, la mejora del sistema de gestión de pacientes, así como la incorporación de nuevas técnicas diagnósticas y terapéuticas.

Durante los últimos años se han renovado la mayor parte de los equipos (resonancia magnética de 3 Teslas, renovación y equipamiento de los quirófanos incluidas las torres de ventilación, fento láser para catarátas y dermatológicos, unidad de cirugía robótica, etc.).

Asimismo, el Hospital Universitario HLA Moncloa ha ido incorporando nuevos servicios a lo largo de los años, dentro de estos servicios se destacan varias unidades multidisciplinares, tras la orientación del hospital al paciente, para evitar que éste tenga que moverse de un sitio a otro dentro del hospital.

El Hospital Universitario HLA Moncloa, ampliará y modernizará sus instalaciones para convertirse en un centro de referencia. La Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid aprobó el estudio de detalle que reorganiza y proporciona nuevos espacios hospitalarios que sumarán una superficie total de 3.589 metros cuadrados, de acuerdo con el incremento de edificabilidad permitido por el Plan General para edificios dotacionales.

Con la reforma establecida en el documento urbanístico, el Hospital Universitario HLA Moncloa, que proporciona actualmente asistencia de alta especialidad, podrá crear nuevos espacios dedicados a implantar una importante unidad de cirugía mayor ambulatoria y a implementar las dependencias destinadas al diagnóstico por imagen, una herramienta imprescindible para la actividad quirúrgica de alta complejidad.

Indicadores de actuación

Para ello se ha rediseñado el hospital partiendo de la estructura existente y reorganizando casi en la totalidad los servicios centrales. La reforma se ejecutará sin afectar al funcionamiento del centro. Primero se crearán los nuevos espacios para dotarlos de funcionalidad y posteriormente se acometerá la reforma de las zonas existentes.

La reforma incluye la creación de un gran vestíbulo de acceso, adosando sobre la fachada del inmueble que da a la avenida de Valladolid un volumen de dos alturas. La segunda planta se dedicará a consultas externas. En la fachada sur se ha proyectado un cuerpo de una única altura. Además, se creará una planta ático que albergará la unidad de cirugía mayor ambulatoria y el área de diagnóstico por imagen.

Las obras incluyen la construcción de una vía interior junto a la fachada oeste para así obtener un anillo perimetral de seguridad que garantice el acceso de los bomberos a todas las fachadas, y que sirva para facilitar la evacuación y el abastecimiento. Todos los trabajos contemplan la eficiencia energética: se renovarán los sistemas eléctricos y se utilizarán paneles solares.

Indicadores de actuación

DISTRIBUCIÓN DEL VALOR ECONÓMICO CREADO

	2012	2013	2014	2015	2016
Facturación	66.642.896€	67.106.442€	60.849.858€	67.179.854	64.410.152
Coste de Ventas	54.727.947€	53.786.958€	49.081.139€	52.710.739	49.094.541
Resto de Costes	12.470.613,13€	13.442.851€	11.741.076€	12.948.704	12.995.430

GESTIÓN DE PROVEEDORES

El Hospital mantiene su compromiso de responsabilidad social con sus proveedores y empresas contratadas mediante la incorporación de cláusulas sociales y medioambientales en los contratos.
Durante 2016, las compras a proveedores locales (españoles) suponen el 100% del total de compras a proveedores.
Todas las empresas subcontratadas, incluidos los proveedores de servicios asistenciales, están sometidos al seguimiento (reuniones periódicas) y control (inspecciones) de su trabajo por el/la responsable de la unidad o dirección afectada por el contrato, comprobando el cumplimiento del mismo.

Indicadores de actuación

DIMENSIÓN AMBIENTAL

El Hospital Universitario HLA Moncloa integra, desde hace años, el compromiso medioambiental en su gestión. Este compromiso queda patente en su certificación UNE EN ISO 14001:2004, de la que disfruta desde el año 2001. Por otro lado, este compromiso se plasma tanto en acciones que ayudan a reducir el impacto de su actividad y la de sus grupos de interés, como en el respaldo a iniciativas y proyectos sostenibles ya iniciados en el 2000.

Ademas, desde el año 2013 hemos calculado y certificado nuestra huella de carbono,

El Hospital Universitario HLA Moncloa no ha recibido ninguna sanción por incumplimiento de la normativa ambiental.

POLÍTICA

El Hospital Universitario HLA Moncloa tiene definida y publicada una política de gestión ambiental.

RESPONSABILIDAD DE LA ORGANIZACIÓN

La gestión ambiental del Hospital Universitario hla Moncloa está a cargo del Coordinador Ambiental, en quien ha delegado la dirección gerencia la responsabilidad operativa de Medio Ambiente.

Nuestro sistema de gestión ambiental del Hospital Universitario HLA Moncloa se estructura en torno a la certificación UNE EN ISO 14001:2004, y tiene unos objetivos y metas anuales, y otros menos específicos:

- Gestión adecuada de los residuos
- Control de los gestores autorizados específicos para cada tipo de residuo generado.
- Control de la segregación en origen para cada tipo de residuo según la normativa específica hasta la recogida por parte de los gestores autorizados.
- Formación y sensibilización

Desde el año 2000, el Hospital Universitario HLA Moncloa lleva a cabo una labor de formación y sensibilización ambiental. Las inspecciones medioambientales a las plantas tienen además una función divulgativa.

OBJETIVOS DESARROLLADOS DURANTE EL 2016

Dado que el proceso de gestión ambiental perfectamente definido e integrado dentro del mapa de procesos, la misión mantener sistema de gestión ambiental, de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001:2004, para garantizar el seguimiento adecuado y la mejora de la efectividad de la política ambiental del Hospital mediante la segregación adecuada de residuos y la minimización de algunos de estos, el control de los vertidos de aguas residuales y la disminución del consumo de energía, así como la modificación del comportamiento en materia medioambiental.

Los objetivos planteados para el año 2016 fueron:

- **Disminuir un 5 % los resíduos citotóxicos (Clase VI)**. Objetivo conseguido, El número de kilogramos de residuos clase VI en el año 2016 fue de 13.008 kilogramos, respecto a los 13.993 kilogramos del año 2015. Esto supone una reducción del 7,04%, que es una reducción muy importante
- **Disminuir un 15 % el número de resíduos de clase III.** El número de kilogramos de residuos clase III en el año 2015 fue de 77.166 kilogramos por un total de 95.413 kilogramos en 2016, a pesar que el resultado del 2016 ha resultado no significativo por el aumento espectacular de la actividad del laboratorio.

Indicadores de actuación

MINIMIZACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL

CONSUMO DE MATERIALES (POR PESO O VOLUMEN)

Los consumos de papel que se presentan a continuación se han extraído de nuestros archivos, entre enero y diciembre de cada año, y de las revisiones de los contadores de las impresoras multifuncionales. Las impresiones en impresoras de despacho (que no están en red) no se contabilizan.

MATERIAL DE OFICINA (PAPEL, CARTÓN Y TÓNERES)

	2010	2013	2014	2015	2016
Papel y cartón	32410 Kg	38940 Kg	38720 Kg	37.950 Kg	42.800 Kg
Tóneres	101	177	567	696,66	639

Evolución del consumo del material de oficina

CONSUMO DE GASES MEDICINALES (LICUADOS Y COMPRIMIDOS) Y DISOLVENTES Y PRODUCTOS QUÍMICOS

CONCEPTO	2011	2012	2013	2014	2015	2016
NITROGENO LIQUIDO (m3)	71.380	81.327	90.145	125.031	72.075,2	67.653,9
OXIGENO LIQUIDO (m3)	151.946	183.256	199.104	220.250	230.812,2	195.858,1
PROTOXIDO (Kg)	1.050	1.060	1.076	1.095	157.50	345

	2012	2013	2014	2015	2016
ALCOHOL ETILICO/CETILPERIDINIO 0,96ML/1MG/ML SOL TÓPICA 1000ML (96%)	180	257	235	93	160
ALCOHOL ETILICO ABSOLUTO 2,5L	345	305	315	7,5	0
INSTRUNET JET	275	245	280	850	760
INSTRUNET SURFA SAFE	77	178	66	270	207
GEL HIDROALCOHOLICO 1000ML SOL	324	342	258	1120	2100
ALCOHOL ETILICO/CETILPERIDINIO 0,7ML/1MG/ML SOL TÓPICA 1000ML (70%)	20	59	15	780	820

Indicadores de actuación

CONSUMO DE ENERGÍA

CONSUMO DIRECTO E INDIRECTO DE ENERGÍA DESGLOSADO POR FUENTE PRIMARIA

CONCEPTO	2012	2013	2014	2015	2016
ELECTRICIDAD (Kw/h)	4.448.412	4.327.814	3.667.090	4.066.675	3.499.423
AGUA (m3)	60.116	54.828	46.544	33.670	45.326
GAS NATURAL (m3)	5.544	4.956	4.925	4.665	4.362
GASOLEO C+A (litros)	300.003	300.038	264.120	240.000	270.048

ACCIONES POR REDUCCIÓN DE CONSUMO DE ENERGÍA

Las acciones medioambientales para reducir el consumo de energía directa e indirecta han sido:

- Instalación de luminarias LED en la totalidad del hospital.
- Mejoras de aislamiento estructural en todas las zonas que han sido renovadas del hospital.
- Adecuación de la temperatura de los distintos servicios y unidades en las zonas en las que se dispone de un sistema centralizado.

CONSUMO DE AGUA

El Hospital no tiene fuentes propias y recibe el 100% del agua que consume de la red de distribución del Canal de Isabel II.
A continuación, puede verse la evolución del consumo de agua en el periodo 2012-2016, que ha disminuido un 24,60% respecto a 2012. Bastante por debajo del aumento de actividad del mismo periodo que fue del 11,18%.

	2012	2013	2014	2015	2016
Consumo de Agua (L)	60.116	54.828	46.544	33670	45.326

EVOLUCIÓN DE LAS EMISIONES DE CO2 Y OTRAS EMISIONES

El origen de las emisiones del Hospital Universitario HLA Moncloa, de acuerdo con lo establecido en el Green House Gas Protocol (principal estándar de compatibilidad de emisiones de gases de efecto invernadero), corresponde a:

- Emisiones directas (gasoil)
- Emisiones indirectas (consumo de electricidad)

Las emisiones de NOx y SOx son poco relevantes, puesto que el combustible es gasoil.

Emisiones de gases de efecto invernadero	2012	2013	2014	2015	2016
Toneladas anuales de CO2 para gasoil	256,1	245,2	226,1	205.4	231.13
Toneladas anuales de CO2 para electricidad	1.703,4	1.643,60	1.504.4	1.423.3	1.224.8
Toneladas anuales de CO2 para distribución y depuración de agua de suministro	30,1	29,9	28,4	20.5	27.6
Toneladas anuales de CO2 para gasoil, electricidad y agua	1.989.60	1.918.70	1.758.90	1.649.20	1.483.53
Toneladas anuales de CO2 para gas, electricidad y agua por trabajador	2,22	2,21	2,11	1.90	1.73
Media de trabajadores (internos y externos)	945	954	989	870	859

Indicadores de actuación

El Hospital Universitario HLA Moncloa neutraliza todas las emisiones de CO2 emitidas por las actividades de la organización mediante su compensación a través de proyectos de ajardinamiento y reforestación que se mantiene vigente con el Ayuntamiento de Madrid:

•Neutralización del total de las emisiones de CO2 del Hospital Universitario HLA Moncloa mediante el convenio con el Ayuntamiento de Madrid para la colaboración en el ajardinamiento y reforestación de Madrid Río. Este convenio permite compensar emisiones de CO2 en forma de promoción de proyectos de plantación de árboles en nuestro propio.

•Mantenimiento y cuidado del jardín del Hospital.

Otras emisiones indirectas menos significativas destructoras de la capa de ozono son las que provocan los equipos de climatización antiguos que utilizan refrigerante R22, que se van sustituyendo por los de la serie R-400.

Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero de las que no se dispone de datos son las que corresponden a los desplazamientos de los/las miembros de la organización por trayectos de trabajo, logísticos y de traslado de clientes por transporte sanitario o público.

GENERACIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS

La gestión de los residuos peligrosos generados se realiza con gestores debidamente autorizados, de acuerdo con la norma UNE EN ISO 14001:2004 y el tratamiento de los mismos se efectúa en Madrid. Según el Anexo I del Convenio de Basilea, serían:

A modo de ejemplo veamos los residuos biosanitarios desde el año 2009

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Residuo clase III	98.98	96.95	89.64	107.56	128,23	96,22	89.27	98.03
Residuo clase IV	69.25	120.06	154.50	74.08	87,82	102,90	99.7	90

Indicadores de actuación

Para hacernos una idea exacta de la gestión de residuos en el cuadro siguiente vemos un resumen de la evaluación de los aspectos ambientales de nuestro hospital de los años 2012 al 2016.

	2012	2013	2014	2015	2016
Residuos de mobiliario					
Palets de Madera					
Chatarra y/o restos de equipos					
Vidrio					
Lodos de limpieza de los separadores de grasas					
Aparatos eléctricos y electrónicos					
Residuos sanitarios de Clase II (Biosanitarios asimilables a urbanos)					
Residuos sanitarios de Clase III (Biosanitarios especiales)					
Residuos sanitarios de Clase VI (Biosanitarios citotóxicos)					
Placas radiográficas desechadas					
Pilas botón					
Residuos Líquidos de Laboratorio					
Líquidos de fijador					
Medicamentos caducados o fuera de especificaciones					
Líquidos de revelado					
Aguas de Laboratorio					
Envases vacíos de productos peligrosos					
Termómetros de mercurio usados, rotos o enteros					
Baterías vehículos					
Pilas convencionales					
Fluorescentes					
Disolventes no clorados usados					
Aceites minerales usados					

Como se puede observar hemos conseguido reducir y controlar todos nuestros impactos negativos sobre el medio ambiente, salvo los residuos biosanitarios de Clase VI (citotóxicos) en los que dificlmente podemos influir ya que nuestra actividad oncológica se ha disparado. Respecto de los medicamentos caducados, se debe a la centralización de los mismos en Farmacia lo que nos dispensa unos datos mas reales sobre los que estamos tomando las medidas oportunas para disminuir su volumen.

VERTIDO DE AGUAS RESIDUALES

El 100% de las aguas consumibles son vertidas a la red municipal. Las aguas residuales son analizadas por un laboratorio acreditado de acuerdo con el Reglamento municipal regulador de vertidos de aguas residuales, y deben cumplir los parámetros normativos de vertidos municipales. El análisis del año 2016 cumple los parámetros normativos municipales.

Indicadores de actuación

El Hospital Universitario HLA Moncloa no recicla ni reutiliza el agua. El 100% de las aguas residuales que se vierten son tratadas por depuración municipal y van a parar a los ríos.

Durante los ultimos 20 años no se ha producido ningún vertido accidental significativo de productos peligrosos.

GESTIÓN DE LA MOVILIDAD (PACIENTES-TRABAJADORES/AS)

El Hospital cuenta con 3 paradas para ambulancias y seis lugares reservados para personas discapacitadas. El impacto medioambiental no es muy significativo.

En el Manual de Acogida del/de la empleado/a se indican los accesos para llegar al Hospital en transporte público. En la página web, se muestran los diferentes accesos al Hospital.

GESTIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

Las actividades sanitarias desarrolladas por el Hospital Universitario HLA Moncloa tienen lugar en el núcleo urbano, de forma que no se encuentran de ningún modo vinculadas a espacios protegidos. Por lo tanto, nuestro impacto negativo sobre la biodiversidad es nulo.

EVOLUCIÓN DE GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES

A continuación, se indican los diferentes gastos e inversiones ambientales realizados durante los cinco últimos años.

	2012	2013	2014	2015	2016
Caracterización de vertidos	1.254,00€	1.254,00€	1.254,00€	1450.00€	1.450.00€
Control de la Legionella	36.251,00 €	36.251,00 €	36.561,00 €	11.028.00€	11.028.00€
Gestores de residuos	63.251,00 €	65.289,00 €	62.541,00 €	160.000€	210.000€
Sistemas para ahorro de agua (aireadores)	254,00 €	2.154,00 €	124,00 €	100€	150€

Indicadores de actuación

DIMENSIÓN SOCIAL

Durante los últimos años, el Hospital Universitario HLA Moncloa ha realizado un gran esfuerzo en un amplio conjunto de aspectos sociales.

PRÁCTICAS LABORALES Y EMPLEO DIGNO
GESTIÓN DE PROFESIONALES

Para el Hospital Universitario HLA Moncloa el capital humano es clave para el desarrollo y el futuro de la organización, cuyo éxito nace del trabajo y el esfuerzo de todo nuestro equipo humano. Por este motivo, su motivación y grado de compromiso son factores esenciales para garantizar la adecuada gestión de la organización y la búsqueda de la excelencia asistencial. Desde esta perspectiva, el Hospital Universitario HLA Moncloa gestiona activamente los aspectos relacionados con su equipo humano mediante la Coordinación de Responsabilidad y Gestión Social y la Unidad de Recursos Humanos para promover la motivación, mejorar la formación, garantizar la implicación del personal con los valores de la fundación y crear un ambiente de confianza que favorezca el buen clima laboral, la consecución de objetivos y el desarrollo profesional del equipo.

A 31 de diciembre de 2016, el Hospital Universitario Moncloa dispone de 517 empleados en plantilla. La cifra final de efectivos varía continuamente por la adaptación y adecuación a las necesidades operativas del hospital a través de la colaboración de personal eventual.

CATEGORÍA	Número
Directivos	6
Sanitarios	430
No Sanitarios	81
Total	517

El Hospital genera empleo en empresas externas que llevan a cabo su actividad colaborando en la prestación de servicios no asistenciales (limpieza, seguridad, cocina y restauración, mantenimiento) y actividades de apoyo asistencial (análisis clínicos, oncología y diagnósticos de imagen).

El Hospital Universitario HLA Moncloa no aplica ningún procedimiento de contratación local de profesionales ni altos directivos, dado que su ubicación, la ciudad de Madrid, permite llegar al Hospital haciendo uso de la amplia red de transporte público (autobuses, metro, Bicicletas, trenes y ferrocarriles) que tiene Madrid.

Indicadores de actuación

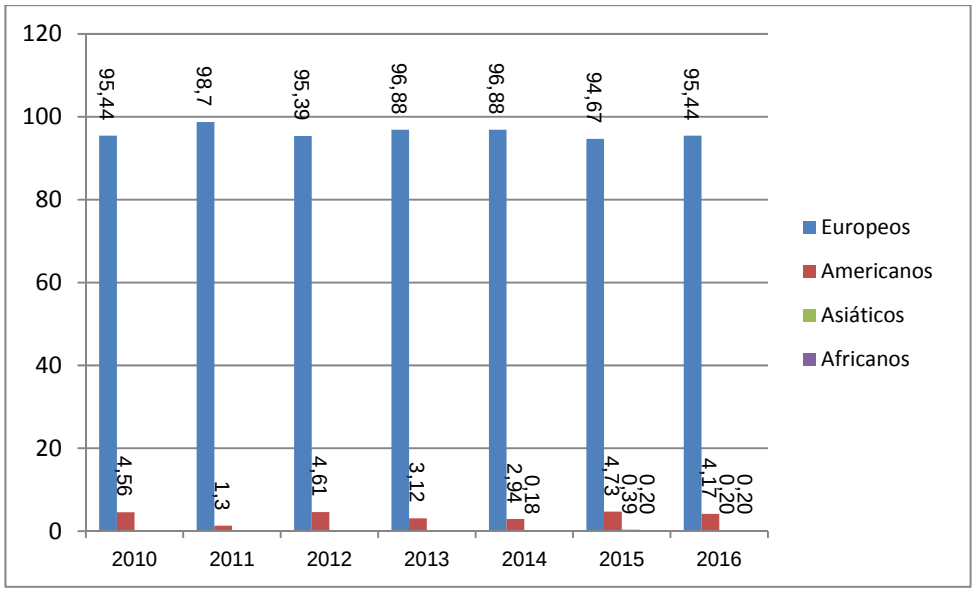
RESULTADOS
DESGLOSE DEL COLECTIVO DE TRABAJADORES/AS POR TRABAJO (CATEGORÍA) Y SEXO

A 31/12/2016	2012	%	2013	%	2014	%	2015	%	2016	%
Personal Médico	91	16,1%	83	14,8%	81	14,4%	67	13,1%	67	13,0%
Personal de enfermería	363	64,4%	359	64,1%	373	66,1%	343	67,2%	363	70,2%
Personal de gestión y admón.	107	19.0%	114	20,4%	107	19.0%	97	19,0%	84	16,3%
Personal de servicios	3	0,5%	4	0,7%	3	0,5%	3	0,6%	3	0,6%
Total plantilla	564	100%	560	100%	564	100%	510	100%	517	100%

DESGLOSE DEL COLECTIVO DE TRABAJADORES /AS POR CONTRATO

A 31/12 TIPOLOGIA CONTRACTUAL	2012	%	2013	%	2014	%	2015	%	2016	%
Indefinido	465	82,5%	475	84,8%	465	82,5%	439	86,1%	416	80,5%
Eventual	98	17,4%	83	14,8%	98	17,4%	71	13,9%	97	18,8%
Jubilación parcial	0,5	0,1%	1	0,2%	0,5	0,1%	0	0,00%	2	0,4%
Relevo	0,5	0,1%	1	0,2%	0,5	0,1%	0	0,00%	2	0,4%
Total, plantilla	564	100%	560	100%	564	100%	510	100%	517	100%

DESGLOSE DEL COLECTIVO DE TRABAJADORES/AS NACIDOS/AS EN ESPAÑA



Indicadores de actuación

DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR TIPOLOGÍA POR EDAD MEDIA Y ANTIGÜEDAD DE LA PLANTILLA.

PERFIL PLANTILLA A 31/12/2016		2012	2013	2014	2015	2016
Edad media de la plantilla (años)		38,5	42,2	42,6	43,4	40,9
	Hombres	40	44,9	45,2	45,5	42,7
	Mujeres	37	41,1	41,6	42,6	40,2
Antigüedad media de la plantilla (años)		6,5	8,6	9,1	9,5	6,1
	Hombres	7	10,7	11,3	11,4	7,6
	Mujeres	6	7,8	8,2	8,8	5,6

TASA DE ROTACIÓN

	2012	2013	2014	2015	2016
Tasa de rotación	5.23	5.12	4.89	2,94	7,15

TASA DE RETENCIÓN

	2012	2013	2014	2015	2016
1.3 Nº de excedencias especiales (enfermedad grave, muerte, adopciones, etc.)	3	0	1	7	10
1.8.1 Nº de permisos parto o adopción legal hijo	18	19	18	22	16
1.8.2 Nº de permisos por exámenes	8	2	19	5	12
1.8.3 Nº de permisos por defunción de parientes hasta 2º grado	35	17	38	26	23
1.8.4 Nº de permisos por hospitalización, cirugía mayor ambulatoria de parientes	256	225	242	214	223
1.9 Nº de personas en reducción horaria por lactancia	18	19	18	22	16

EXTENSIÓN DE LA APLICACIÓN DEL CONVENIO BENEFICIOS SOCIALES: PLAN DE MEJORAS SOCIALES PARA EL PERSONAL DEL HOSPITAL

El Hospital Universitario HLA Moncloa sigue llevando a cabo acciones e iniciativas de prácticas laborales y éticas en el trabajo de acuerdo con el Plan de Mejoras Sociales para el personal del Hospital. Este plan pretende crear un marco mediante el cual se pueda recoger de modo sistemático y claro la posibilidad de establecer mejoras en las condiciones laborales marcadas por la normativa vigente en cada momento, así como poder ofrecer mejoras sociales de diferente tipo a los/las profesionales del Hospital Moncloa por el mero hecho de pertenecer a la institución. A día de hoy, el plan de Mejoras Sociales contiene acciones para facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar; la reducción de la jornada de fin de semana; la difusión y promoción de los contratos de relevo, y las políticas de libre cambio, de vacaciones, de excedencias especiales, de permisos retribuidos y de reducción horaria por lactancia. Otras acciones incluidas en este plan son incentivos para la consecución de objetivos, revisiones ginecológicas, pagos anticipados, actividades lúdicas, servicios especiales del Hospital Universitario HLA Moncloa para los/las trabajadores/as y familiares y acuerdos con terceras empresas.

El Plan de Mejoras Sociales se encuentra a disposición de todos/as los/ las profesionales del Hospital a través de la intranet.

Indicadores de actuación

	2012	2013	2014	2015	2016
Incapacidad temporal (número de personas beneficiarias)	5	5	5	4	5
Número de personas con retribución por estancia formativa	1	1	1	0	0
Número de trabajadores que disponen del aseguramiento de ASISA	116	118	125	156	215
Número de personas que han solicitado anticipos	10	15	10	14	12

Indicadores de actuación

RELACIONES EMPRESA-TRABAJADOR/A

El 100% de la plantilla entra dentro del Convenio Colectivo de Hospitales y Clínicas Privadas de Madrid. El convenio colectivo del sector ampara a todo el colectivo de trabajadores/as.

Los procedimientos de información, las prácticas de consultoría y la negociación con los/as trabajadores/as y/o sus representantes, en relación con los cambios operacionales en la organización, están previstos en el Convenio Colectivo y la normativa legal vigente en nuestro país, que aparece en el Estatuto de los Trabajadores.

GESTIÓN DE LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO

El hecho de garantizar la seguridad de los/as trabajadores/as en el ejercicio de su tarea diaria es otra de las prioridades del Hospital. El Hospital Universitario HLA Moncloa cumple la normativa legal, los estatutos de los trabajadores y el convenio colectivo del sector en todo lo que hace referencia al registro y la notificación de accidentes laborales y enfermedades profesionales. Asimismo, cumple el repertorio de recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en estos aspectos, y tiene certificadas sus actividades de seguridad y salud laboral de acuerdo a la norma OHSAS 18001.

Según la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, existe un Comité de Seguridad y Salud (formado por cuatro miembros en representación de toda la empresa y un número idéntico y paritario en representación de los delegados de prevención), que representa a la totalidad de los/as trabajadores/as del Hospital. En este sentido, el Hospital Moncloa debe informar al Comité de Seguridad y Salud, como órgano de participación, paritario y colegiado, de la consulta regular y periódica sobre salud y seguridad.

El Hospital Universitario HLA Moncloa dispone de un Servicio de Prevención de Riesgos Laborales propio. El servicio de prevención asume todas las especialidades de seguridad en el trabajo, higiene industrial y ergonomía, psicosociología aplicada, y especialidad de vigilancia de la salud.

Según lo establecido en el artículo 30.6 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, la última auditoría la realizó, en el año 2013, la entidad auditora nacionalmente acreditada Crossber Audit.

Indicadores de actuación

ACTUACIONES PREVENTIVAS REALIZADAS DURANTE 2016 ACORDADAS EN EL COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD

En las reuniones del Comité de Seguridad y Salud, que se recogen en las actas que se pueden consultar en la intranet, y en la programación anual del Servicio de Prevención propio se acuerdan los objetivos del año en curso y las actividades formativas en PRL de cada año.

A continuación, se indican las acciones comunicadas al Comité de Seguridad y Salud como objetivos del Sistema de PRL para el año 2016:

ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN DE LA UNIDAD DE PREVENCIÓN:

- Grado de cumplimiento. Inspecciones de seguridad
- Grado de cumplimiento. Planificación preventiva
- Informe de auditoria interna: se comentó las no conformidades abiertas y la Unidad de Prevención comunicó que el día 19 de diciembre se realizaría la auditoria de renovación de la certificación OHSAS 18001.
- Planificación de las inspecciones y evaluaciones / revisiones del año en curso.
- Accidentes se comentó la disminución de los accidentes In Itinere respecto al año previo.

UNIFORMES Y CALZADO LABORAL.

Se comunica que se ha repartido los nuevos equipos para el cambio de la uniformidad del personal de enfermería y personal de Atención al Paciente

RECONOCIMIENTOS MÉDICOS

La unidad de Prevención informa de la necesidad de realizar los reconocimientos médicos obligatorios y que el personal debía de realizar, dicho reconocimiento. Se acordó que se van a seguir realizando por nuestro servicio de vigilancia de la salud:

- Notificar por escrito la obligación de realizar el reconocimiento médico y el día de dicho reconocimientó.
- Si el trabajador rechaza el reconocimiento tiene que ser por escrito
- Desde la empresa se remitirá una carta comunicando el tipo de sanción / amonestación que conilevaría el rechazo del reconocimiento

Indicadores de actuación

DATOS DE SINIESTRALIDAD LABORAL

TASA DE ABSENTISMO (POR IT + AT + MSBM + MATERNIDAD + POR. RETRIB. + FORMACIÓN + D. SINDICALES)

	2012	2013	2014	2015	2016
Tasa de Absentismo	2.7	2,7	4,3	2.7	2.8

EVOLUCIÓN DE LA ENFERMEDAD COMÚN, ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES

	2012	2013	2014	2015	2016
Accidentes de trabajo con baja laboral	30	28	22	18	29
Días de baja accidentes de trabajo con baja laboral	737	732	855	364	765
ÍNDICE DE INCIDENCIA	52.55	49.02	39.11	34.8	40.69
ÍNDICE DE FRECUENCIA	19.47	18.37	16.64	13,8	24.21
Índice de Incidencia del sector sanitario	20	20	24	24	25
DURACIÓN MEDIA DE LA BAJA	29.1	16.6	32.7	29.5	23.4
ACCIDENTES AL IR O AL VOLVER DEL TRABAJO	13	12	8	7	8
ENFERMEDAD PROFESIONAL	0	0	0	0	0
Número de accidentes sin baja	23	23	16	25	18
Número de accidentes sin baja (riesgo biológico)	16	10	6	20	11

	2012	2013	2014	2015	2016
Número de procesos de enfermedad común	229	224	235	232	239
Duración media de procesos enfermedad común	29.1	24.7	26.4	28.4	27.4
Número de procesos de enfermedad común (hasta 16 días)	165	162	163	177	171
Número de procesos de enfermedad común (Duración larga + 15 días)	63	57	69	53	70
Índice Mensual de contingencias comunes (Incidencia)	3.3	3.3	3.5	3.7	3.9

Indicadores de actuación

ACCIONES DE FORMACIÓN EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

	nº asistentes
Actuación ante derrame de citostáticos	5
Riesgos Específicos Administrativos - Inicial	6
Riesgos Específicos Administrativos - Periódica	2
Riesgos Específicos Sanitarios - Inicial	58

ACCIONES DE SALUD HACIA LOS TRABAJADORES/AS

Los/las trabajadores/as del hospital tienen a su disposición los servicios de la Fraternidad, para que sean asesorados en temas relacionados con la salud o realizarse una revisión médica periódica si lo desean, aparte de las obligatorias, propias de los objetivos de la unidad.

El año 2016 se realizaron 166 revisiones médicas a trabajadores distribuidas en iniciales, periódicas, de reincorporación y específicas.

ACCIONES DE SALUD HACIA LOS FAMILIARES

El hospital tiene implantado un procedimiento para solicitar primeras visitas para los/las profesionales del Hospital y sus familliares. Este procedimiento permite realizar ordenada y coordinadamente las solicitudes de primeras visitas para el personal del Hospital Universitario Moncloa, el personal subcontratado y los familiares de primer grado de consanguinidad.

Durante el año 2016 se han solicitado 658 primeras visitas para trabajadores/as y/o familiares.

GESTIÓN DE LA FORMACIÓN Y DOCENCIA

El Hospital Universitario HLA Moncloa apuesta por la gestión del talento y el desarrollo profesional de sus personas y, por ello, se ha impulsado la docencia, la innovación y la gestión del conocimiento, para mejorar las diferentes áreas del conocimiento dentro del hospital.

A nivel de formación, se ha hecho un salto importante con la incorporación de la formación online. Se otorgado más un protagonismo importante a la comisión de formación, colaborando en la toma de decisiones funcionales.

RESULTADOS

Los mecanismos de identificación de necesidades formativas se realizan de acuerdo con nuestros sistemas de gestión (calidad, ambiental, seguridad y salud, gestión etica,..) que originan el Plan de Formación Anual, y se basa en la detección de las necesidades formativas a nivel individual y de los/las directores/as y mandos intermedios.

Indicadores de actuación

Los planes de formación permiten a las diferentes áreas (médica, enfermería y resto de personal) determinar el número de profesionales que necesitan nueva formación y estructurar una propuesta de formación coordinada y continuada.

	2012			2013			2014		
	Días	Horas	Personas por área	Días	Horas	Personas por área	Días	Horas	Personas por área
Área Médica	501	3507	78	512	3458	79	498	3498	68
Área Enfermería	315	2205	236	302	1980	192	298	1890	189
Resto del personal	76	532	71	70	501	65	65	459	64

EVOLUCIÓN DEL COSTE DE FORMACIÓN

El coste de la formación en el Hospital Universitario HLA Moncloa en los últimos cinco años, ha sido el siguiente:

2012	2013	2014	2015	2016
100.124,12€	102.024,01€	105.134,14€	107.410.00€	108.514.00€

ACCIONES DE FORMACIÓN CONTINUADA REALIZADAS DURANTE 2016

FORMACIÓN INTERNA

FORMACION TODO EL PERSONAL	Nº ALUMNOS
PROYECTO PACIENTE	52
ATENCIÓN TELEFÓNICA	53
GESTIÓN ÉTICA Y RSC	65
GESTIÓN AMBIENTAL Y RESÍDUOS	75
LOPD	45
PROYECTO PACIENTE	95
GESTIÓN AMBIENTAL Y RESÍDUOS	87
VENDAJES	25
RCP BÁSICO	45
RCP INSTRUMENTALIZADA	48
CUIDADOS PALIATIVOS: DOLOR	34
AFÉRESIS	15
EEG URGENCIAS	22
EEG BÁSICO	36
ULCERAS POR PRESIÓN	45
PREVENCIÓN DE INFECCIONES	56

Indicadores de actuación

FORMACIÓN EXTERNA (PERMISOS INDIVIDUALES DE FORMACIÓN)

- Máster gestión hospitalaria
- Máster de especialización en gestión y metodología de la calidad asistencial
- Máster enfermería quirúrgica
- **POSGRADO EN EMERGENCIAS Y CATÁSTROFES**
- Máster patología mamaria

FORMACIÓN EXTERNA SUBVENCIONADA (50%-75%-100%)

- Modelo EFQM: formación básica del evaluador
- Máster Executive en gestión hospitalaria.

DIFUSIÓN DEL CONOCIMIENTO INTERNO

La Dirección Médica y la Dirección de Enfermería organizan sesiones internas para los/las profesionales del hospital.

1. Sesiones clínicas internas abiertas a todo el personal y cursos en los que participan profesionales (realizadas por el propio personal asistencial).

2. Sesiones de enfermería internas (realizadas por el propio personal asistencial) Ambas se realizan un día a la semana, y durante el año 2016 se han llevado a cabo 42 sesiones, tanto médicas como de enfermería.

PROGRAMAS DE EDUCACIÓN PARA LA SALUD PARA MIEMBROS DE LA COMUNIDAD (LLEVADOS A CABO POR EL PROPIO PERSONAL ASISTENCIAL)

ACCIÓN FORMATIVA

- Jornada de Puertas abiertas sobre gestión sanitaria con grupos de estudiantes procedentes de América Latina que cursan sus postgrados en la Universidad Complutense de Madrid y en la Fundación Tejerina de Madrid. Se realiza con periodicidad anual
- Jornada de Puertas abiertas sobre gestión sanitaria con grupos de estudiantes procedentes de del Master Executive de Gestión Hospitalaria de la EOI. Se realiza con periodicidad anual
- Escritos sobre medicina preventiva en la de revista corporativa PANORAMA en relación con la salud dirigida a pacientes
- Mesas Informativas el día Mundial contra el Cáncer
- Información en el día Mundial de la hipertensión arterial
- Numerosas intervenciones de profesionales del Hospital en programas divulgativos de radio, televisión, y prensa especializada. (Saber Vivir, la Las Mañanas de la Uno, La Rebotica, Medical Economics, Sanitaria 2000, etc.)
- Taller de Reanimación Cardiopulmonar dirigido a estudiantes de carreras no sanitarias de la Universidad Europea de Madrid.

Indicadores de actuación

EVOLUCIÓN DE LA FORMACIÓN PARA ALUMNOS EN PRÁCTICAS (UNIVERSIDADES, ESCUELAS UNIVERSITARIAS, ESCUELAS Y CENTROS DE ESTUDIOS)

En los gráficos siguientes, podemos observar el número de universidades, escuelas, etc con las que el Hospital Universitario HLA Moncloa mantiene acuerdos, así como el número de acuerdos y el número de alumnos en prácticas

Acuerdos con Instituciones docentes
Fundación Universidad de Alcalá
Universidad Europea de Madrid
Universidad Santiago de Compostela
Universidad Complutense Fundación Tejerina
Escuela profesional San Juan de Dios
Agencia Empleo Ayuntamiento Madrid
Universidad Francisco de Vitoria
Universidad Camilo José Cela
Fundación Valdemilanos
Instituto de Educación 2ª Renacimiento
Instituto Mirasierra
Alfonso X El Sabio
Universidad Santiago de Chile USACH
E.O.I
Universidad de Harvard
Universidad de Saint Louis

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE TRABAJADORES/AS QUE TUTELAN ALUMNOS/AS EN FORMACIÓN

2012	2013	2014	2015	2016
78	89	105	105	105

Indicadores de actuación

GESTIÓN ÉTICA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO MONCLOA

GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

El Hospital Universitario HLA Moncloa fomenta y potencia la diversidad e igualdad de oportunidades y actúa en contra de la discriminación. El Plan de Ética Institucional, con su Guía de Comportamiento Ético, aprobado en 2009, contempla específicamente el compromiso de evitar cualquier tipo de discriminación por razón de sexo, estado civil, raza, condición social, ideas religiosas o políticas, afiliación o no a un sindicato o lengua. Asimismo, prevé explícitamente el compromiso de la organización de evitar y perseguir el acoso en el lugar de trabajo. Hombres y mujeres son tratados y evaluados de igual manera por los mismos sistemas de evaluación.

El mismo PEI determina el seguimiento de la totalidad de estos aspectos a través del Comité Asesor del PEI y del Comité de Ética Asistencial. El Comité Directivo del Hospital Universitario HLA Moncloa motiva a las personas, fomenta y anima la igualdad de oportunidades y la diversidad, propicia una política de participación de todas las personas de la organización en el proyecto de autoevaluación EFQM y asigna los recursos necesarios, económicos y humanos para que se desarrollen.

PLAN DE IGUALDAD

En 2010 se puso en funcionamiento el Plan de Igualdad con el objetivo fundamental de garantizar la igualdad real y efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres de Hospital Universitario Moncloa.

Para ello, se establecieron una serie de medidas y acciones, encaminadas a la consecución de los siguientes objetivos:

1. Promover la defensa y aplicación efectiva del principio de igualdad entre hombres y mujeres garantizando las mismas oportunidades en el empleo, selección, retribución, formación, desarrollo, promoción y condiciones de trabajo.
2. Garantizar la ausencia de discriminación por razón de sexo, en especial las derivadas de maternidad, paternidad, la asunción de obligaciones familiares, el estado civil y las condiciones laborales. A tenor de las consideraciones anteriores distinguimos entre discriminación:

Directa "Situación en que se encuentra una persona que sea, haya sido o pudiera ser tratada, en atención a su sexo, de manera menos favorable que otra en situación comparable".

Indirecta "Situación en que una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros pone a personas de un sexo en desventaja particular con respecto a personas del otro, salvo que dicha disposición, criterio o práctica puedan justificarse objetivamente en atención a una finalidad legítima".

3. Eliminar toda manifestación de discriminación en la promoción interna y selección con objeto de alcanzar una representación equilibrada de la mujer en la plantilla, sobre todo en puestos en los que se encuentre subrepresentada y de responsabilidad.
4. Garantizar que la Gestión de Recursos Humanos se realiza conforme a los requisitos legales aplicables en materia de igualdad de oportunidades.
5. Prevenir el acoso sexual y por razón de sexo, implantado un Protocolo de Acoso.
6. Promover mediante acciones de comunicación y formación la igualdad de oportunidades en todos los niveles de Hospital Moncloa.
7. Establecer medidas que favorezcan la conciliación de la vida familiar, personal y laboral de todos los trabajadores de Hospital Moncloa.

Indicadores de actuación

RESULTADOS

ÁMBITO DE REPRESENTACIÓN DE LAS MUJERES: COMPOSICIÓN DEL ÓRGANO EJECUTIVO

	Nº Miembros	Hombres	Mujeres
2012	9	4	6
2013	9	3	6
2014	8	3	5
2015	8	3	5
2016	6	4	3

ÁMBITO DE POLÍTICA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES: PREGUNTAS DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

En la última encuesta de clima laboral, realizada en 2015 no se encontraron diferencias respecto a la percepción del trato, en función de la edad, raza, sexo o condición sexual.

RETRIBUCIÓN ANUAL

El máximo órgano de gobierno, que en el caso del Hospital Universitario HLA Moncloa es el Consejo de Administración, no tiene retribuciones. Las retribuciones del Comité de Dirección vienen estipuladas de acuerdo con el convenio colectivo.

No se constatan diferencias salariales entre hombres y mujeres en ninguno de los niveles de la estructura puesto que los salarios vienen estipulados por el convenio colectivo. Se anexa la tabla de las retribuciones de acuerdo con la categoría profesional según el convenio actual:

GRUPO I	16,102,66€
GRUPO II	16,229,22€
GRUPO III	16.656,36€
GRUPO IV	17.874,64€
GRUPO V	19.901,00€

Indicadores de actuación

RELACIÓN ENTRE EL SALARIO INICIAL ESTÁNDAR Y EL SALARIO MÍNIMO LOCAL

En esta tabla se indican las diferencias entre el salario inicial y el salario mínimo del interpofesional español tanto si se trata de personas trabajadores hombres como trabajadoras mujeres.

	2012	2013	2014	2015	2016
Salario Inicial Medio H. U. Moncloa	25.214,14€	25.837,26 €	25.742,63 €	25.751,68 €	25.206,44 €
Salario mínimo interprofesional	8.979,60 €	9.034,20 €	9.034,20 €	9.080,40 €	9.172,80 €
Relación entre el salario inicial medio y el salario mínimo interprofesional	2,8	2,9	2,8	2,8	2,7

AÑADIENDO VALOR A LA COMUNIDAD

La comunidad representa el entorno sobre el que se trasladan los impactos económicos, sociales y ambientales, tanto directos como indirectos, del Hospital. Su consideración se incluye en la visión y los valores del Hospital, y persigue establecer un vínculo a medio y largo plazo que repercuta en el bienestar social de la comunidad en la que el Hospital opera.

RESULTADOS

La presencia del Hospital supone un catalizador de la economía del distrito de Moncloa, contribuyendo a su desarrollo, tanto económico como social. El hospital genera un impacto positivo directo sobre el barrio, ya que supone una fuente de generación de trabajo para Madrid y cercanías. No se identifican impactos económicos indirectos (estimulación del comercio de la zona) significativos derivados de la actividad desarrollada por el Hospital Universitario Moncloa, ya que se desarrolla en una zona residencial y poco comercial.

Todas las actividades que realiza el hospital tienen un carácter de servicio y la continuidad de este tiene un impacto importante para el barrio. Por ello, todas las actividades disponen de planes de emergencia dirigidos a garantizar esta continuidad, así como gestionar y resolver las posibles incidencias.

Indicadores de actuación

Se han consolidado alianzas con el Ayuntamiento de Madrid. Las acciones que se realizan son:

1. Potenciar la función sanitaria en el distrito mediante actividades (artículos en los periódicos) que convierten al Hospital Universitario HLA Moncloa en referente del distrito.

2. Potenciar la función social en el distrito mediante las siguientes actividades:

• Actividades dirigidas a la mujer.

• Preparación de talleres y realización de cursos de formación.

• Colaboración con asociaciones del barrio.

De igual forma, el Hospital tiene un impacto ambiental sobre el barrio debido a su actividad, y este es gestionado con el objetivo de reducir el efecto negativo que pueden tener sobre el entorno y sobre el barrio en el que está ubicado. Entre estos impactos se incluyen el problema de la movilidad (de los trabajadores, pacientes y transportistas), la generación de ruido, la afectación de la calidad del aire y del agua y la generación de residuos.

ACTUACIONES CONTRA LA CORRUPCIÓN

En el Plan de Ética Institucional se habla de buenas prácticas anticorrupción y de procedimientos de control dentro de la Dirección Económica y de Gestión y la Comisión de Farmacia.

Dentro del Plan de Ética Institucional, en el Código de Buenas Prácticas, encontramos en el apartado A, sobre conductas y comportamientos en relación con los patrones, una cláusula en la que se establece lo siguiente:

NOVENA. Los patrones no podrán beneficiarse de las oportunidades de negocio que hayan conocido por razones de su cargo. En el apartado B, sobre conductas y comportamientos con relación al patronato, encontramos una cláusula en la que se establece lo siguiente: DECIMOCTAVA. El Patronato nunca podrá aceptar ninguna oportunidad de negocio o ventaja que le exija actuar de manera contraria a la ética y a los valores de la Fundación. En la Guía de comportamiento ético, en el apartado Compromiso respecto al comportamiento de los trabajadores frente a la organización se habla del "compromiso de actuar exclusivamente con criterios profesionales, sin buscar compensaciones económicas externas; el compromiso de transparencia en conflictos de intereses y concurrencias (no informar a competidores)."

Toda la gestión del Hospital se analiza en lo concerniente a riesgos relacionados con la corrupción por parte de la Dirección Económica y de Gestión y la Comisión de Farmacia. La parte contable es auditada por una entidad de reconocido prestigio, Price Waterhouse Coopers, que no ha encontrado ninguna irregularidad en relación a este punto

Indicadores de actuación

La Dirección de Gestión dispone de los siguientes documentos de trabajo:

- Normativa para expedir facturas.
- Procedimiento para evaluar a los proveedores y servicios subcontratados.
- Procedimiento para la validación de facturas.

La Comisión de Farmacia dispone del siguiente documento:

- Procedimiento para la incorporación de medicamentos a la Guía Farmacológica, que define la metódica a seguir para solicitar y evaluar modificaciones de la Guía Farmacológica del Hospital Universitario HLA Moncloa.

Como parte de la sociedad en la que trabaja y por su actividad, el Hospital Universitario HLA Moncloa colabora de forma directa con las políticas públicas en el sector de la sanidad y la gestión de centros sanitarios (el Hospital Universitario HLA Moncloa tiene implantados estándares de calidad y procesos de gestión como el modelo de excelencia EFQM) para la mejora de la salud pública y también de la sanidad. De ese modo, absorbe parte de la demanda pública (listas de espera diagnóstica y terapéutica de la Comunidad de Madrid) y desarrolla acciones enfocadas sobre todo hacia la difusión de buenos hábitos en su comunidad.

DERECHOS HUMANOS

El Hospital Universitario HLA Moncloa entiende las buenas prácticas empresariales como esenciales e integrantes de su actividad. Su base fundamental es la gestión ética, que integra implícitamente el respeto a los derechos humanos. El Hospital Universitario HLA Moncloa manifiesta su firme compromiso con los Derechos Humanos.

La Guía de comportamiento ético de la organización destaca específicamente todos los aspectos relacionados con los/las trabajadores/ as, los/las clientes/as-pacientes, la sociedad y los proveedores.

En concreto, sus principales puntos son:

•El compromiso de la organización con los/as trabajadores/as.

•El compromiso respecto al comportamiento de los/as trabajadores/as con la organización.

•El compromiso respecto al comportamiento de los/as trabajadores/as entre ellos/as.

•El compromiso de la organización con el/la cliente/a.

•El compromiso de la organización con la sociedad.

Indicadores de actuación

•El compromiso de la organización con los proveedores.

•El compromiso de la organización con las administraciones.

El Hospital Universitario HLA Moncloa es empresa firmante de los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el año 2009, una iniciativa ética a la que las empresas pueden acogerse de manera voluntaria, como una parte integral de su estrategia y actividad. Son diez principios de conducta y acción en materia de derechos humanos, empleo, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Desde el 2009, el Hospital Universitario HLA Moncloa ha informado sobre el compromiso y los avances alcanzados en la implantación de los diez principios mediante el envío de la memoria de responsabilidad que se envía al Pacto Mundial, y que se encuentra disponible en su página web.

El Hospital Universitario Moncloa exige contractualmente a sus proveedores un compromiso de los diez principios del Pacto Mundial y, por tanto, un compromiso de apoyo y respeto de los derechos humanos fundamentales, la eliminación de trabajo forzado, la eliminación del trabajo infantil, etc., que se incluye en todos los contratos y fórmulas de contratación que subscribe la entidad. El Hospital Universitario HLA Moncloa tiene un indicador de gestión que tiene como finalidad tener las cláusulas firmadas para todos los proveedores. El tanto por ciento de proveedores con cláusulas éticas firmadas durante el 2016 es del 77% sobre el total.

El 100% de los proveedores clave están dentro del mapa de procesos, y se está aplicando el procedimiento para la detección de necesidades, selección, contratación, control, evaluación periódica y revisión de contratos de proveedores de apoyo asistencial externo que especifica como criterio de selección para proveedores de servicios de apoyo “el cumplimiento de los criterios éticos y de protección medioambiental que se prevén en los valores y se detallan en el Plan de Ética Institucional y en los documentos que lo componen: “Marco Ético Institucional, Guía de buen gobierno del Comité de Dirección y Guía de comportamiento ético”.

El Hospital ha puesto en funcionamiento el procedimiento de mediación en conflictos éticos para conseguir resolver los posibles conflictos entre profesionales de forma conciliadora y aplicando la técnica de la mediación. La figura de mediador/a la realiza un/a integrante de la Comisión de Responsabilidad Social y Gestión Ética. Durante 2016 no se ha tratado ningún caso de mediación entre dos trabajadores/as del Hospital.

Durante el periodo que abarca esta mneoria, no se han produicido cambios significativos en las dimensiones, la estructura, la propiedad o la cadena de suministro de la organización

Indicadores de actuación

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN AL/A LA PACIENTE

Toda la información sobre los servicios que el Hospital ofrece se encuentra integrada dentro del sistema de gestión documental de la Dirección Asistencial. Se encuentra procedimentada tanto la información que se da al/a la paciente, como el contenido de la información asistencial.

INFORMACIÓN QUE SE DA AL/ A LA PACIENTE:

Toda la información que se da al/a la paciente está protocolizada en todos los procesos, ya sean los consentimientos informados del área quirúrgica, de hospitalización y UCI-Urgencias como las guías de información. Esta información está actualizada y disponible en la intranet, con el objetivo de facilitar al/a la profesional los medios para dar al/a la paciente toda la información necesaria durante su proceso asistencial.

CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN ASISTENCIAL:

La información relevante de cada acto sanitario realizado a los/las pacientes atendidos/as en el hospital se recoge en formato electrónico en el sistema de información GreenCube, que asigna una historia clínica unica para cada paciente, y es el medio que permite el flujo de información asistencial entre profesionales y/o procesos asistenciales. De ese modo, se garantiza la trazabilidad del paciente durante el proceso de documentación médica y archivo y los subprocesos (explotar y analizar información, codificar la actividad, etc).

Procedimientos internos para controlar el uso de las historias clínicas, gestionadas desde el servicio de documentación y archivo:

•Gestionar incidencias del archivo y documentación médica.

•Codificación de las altas de cirugía sin ingreso.

•Validación del CMBD (conjunto mínimo de datos de altas hospitalarias).

•Garantizar la trazabilidad de los implantes sanitarios.

•Revisar la documentación en las historias clínicas de los pacientes incluidos en los estudios de investigación.

•Codificar altas de hospitalización.

Indicadores de actuación

PRIVACIDAD DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PACIENTE

En relación con las políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como los mecanismos de cumplimiento respecto a la intimidad del cliente, el Hospital Universitario HLA Moncloa presta mucha atención a las políticas que se ocupan de ello. Estos aspectos están recogidos en los procedimientos internos específicos:

•Preservar la información privada del paciente ingresado.

•Garantizar la destrucción de los documentos que contengan datos de carácter personal.

Para controlar la privacidad y la fuga de datos personales de los clientes/ as, la Dirección Gerencia se reúne cada dos meses con la Comisión de Trabajo de la Ley de Protección de Datos (LOPD).

Para realizar un control sobre la adaptación para la normativa de protección de datos, el Hospital Universitario HLA Moncloa, dentro del marco legal establecido por la normativa de protección de datos. Internamente para gestionar la privacidad de los pacientes, el responsable de LOPD controla la implantación de los procedimientos siguientes:

•Registrar incidencias de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).

•Preservar la privacidad del paciente ingresado.

•Registrar la entrada y salida de soportes informáticos con datos personales.

•Firma de los documentos de compromiso de terceros de la LOPD.

Durante el año 2016 no se han producido incidencias relacionadas con la privacidad y la pérdida de datos personales de clientes.

Índice de contenidos GRI

OPCIÓN ELEGIDA

G4 - 32

En linea con las anteriores Memorias de Sostenibilidad, la presente se ha desarrollado conforme a los requisitos establecidos en la “Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad” definida por Global Reporting Initiative en su versión G4 mediante la opción “Esencial” o “de conformidad con la Guía”, tal como se describe en el apartado “Aspectos materiales y cobertura”.

VERIFICACIÓN EXTERNA

G4 - 33

No se ha desarrollado una verificación externa integral de la Memoria, sin embargo: La mayor parte de la información que se aporta ha sido extraída de Aplicaciones y Sistemas de Información corporativos y por tanto es analizada y verificada periódicamente mediante los procedimientos establecidos por los Servicios centrales del grupo hospitalario HLA.

GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG
	ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	
G4-1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia en esta materia	7
G4-2	Principales impactos, riesgos y oportunidades	8
	Principales actuaciones durante el 2016	12
	Objetivos 2016	23
	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	
G4-3	Nombre de la organización	13
G4-4	Marcas, productos y/o servicios más importantes	42
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización	42
G4-6	Lugares donde desarrolla actividades significativas en lo referente a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria	42
G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	42
G4-8	Mercados servidos (con desglose geográfico, sectores de actividad y tipos de clientes y destinatarios)	46-50
G4-9	Tamaño de la organización	
G4-10	Total de trabajadores según el tipo de ocupación, el contrato laboral y la región desglosados por sexo	94-95
G4-11	Porcentaje del total de empleados cubiertos por convenios colectivos	97
G4-12	Cadena de suministro de la organización	108
G4-13	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en las dimensiones, la estructura, la propiedad o la cadena de suministros de la organización	108
G4-14	Aplicación del principio de precaución	68
G4-15	Declaraciones, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, medioambiental y social que la organización suscribe o promueve	70
G4-16	Pertenencia a asociaciones y a entidades en las que la organización ocupa una posición en el órgano de gobierno, participa en proyectos o comités, realiza una aportación económica sustancial y aquellas que la organización considera estratégicas	81
	ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURAS	
G4-17	Entidades incluidas en los informes financieros o documentos equivalentes de la organización y entidades no cubiertas por la memoria.	
G4-18	Descripción del proceso para definir el contenido de la memoria y los límites de los aspectos tratados	

G4-19	Aspectos materiales identificados en el proceso de definición del contenido de la memoria	
G4-20	Límites dentro de la organización por cada aspecto material	
G4-21	Límites fuera de la organización por cada aspecto material	
G4-22	Consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas	
G4-23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores	
	PERFIL DE LA MEMORIA	
G4-28	Periodo objeto de la memoria	39
G4-29	Fecha de la última memoria	39
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	40
G4-31	Contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	13
G4-32	Opción “in accordance” e informe de verificación externa	113
G4-33	Política y prácticas vigentes de la organización respecto a la verificación externa de la memoria	60
	GOBIERNO	
G4-34	Estructura de gobierno. Comités responsables de la toma de decisiones en lo relativo a los impactos económicos, medioambientales y sociales.	63
	ÉTICA E INTEGRIDAD	
G4-34	Valores, principios, estándares y normas de la organización	49
	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
G4-24	Lista de grupos de interés vinculados a la organización	53
G4-25	Bases para la identificación y selección de los grupos de interés	55
G4-26	Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés	55
G4-27	Cuestiones y problemas clave surgidos en la participación de los grupos de interés.	56
	ECONOMÍA	
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido. Presencia en el mercado	65
G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas. Consecuencias económicas indirectas	89
G4-EC7	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los tipos de servicios. Prácticas de adquisición.	74
G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponden a proveedores locales.	65

	DIMENSIÓN AMBIENTAL	
G4-EN1	Materiales por peso o volumen.	68
G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	70
G4-EN3	Consumo energético interno.	69
G4-EN5	Intensidad energética.	69
G4-EN8	Captación total de agua según fuente	69
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1).	70
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2).	70
G4-EN23	Peso total de residuos, según el tipo y método de tratamiento.	71
G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados en las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	73
G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto	73
	DESEMPEÑO SOCIAL	
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de los empleados, desglosados por grupo, sexo y región del colectivo de trabajadores por trabajo, contrato y región.	74
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	76
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos	76
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	78
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y sexo.	78
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad.	79
G4- LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	81
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y que les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	82
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares sobre su ejercicio y desarrollo profesional desglosados por sexo y categoría profesional.	82
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno, y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	86
G4- LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales	91

G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	102
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.	102
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	102
G4-HR12	Número de reclamaciones sobre los derechos humanos que se han presentado, tratado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	91
G4-SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	90
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre lucha contra la corrupción.	89
G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación.	103
G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	
G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	92
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	103
G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de3 resultado de dichos incidentes. Identificación inequívoca de paciente	104
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	56
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre violación de la privacidad y la fuga de los datos de los clientes.	93
G4-PR9	Coste de las multas significativas, por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.	104