



Network Spain  
**WE SUPPORT**

# EBA Vallcarca S.L.P.

INFORME DE PROGRESO  
2016

Atenció Primària Vallcarca - Sant Gervasi

EBA Vallcarca S.L.P.  
Av. Vallcarca, n. 169 -205  
Edificio Pedraforca  
08023  
Barcelona

# Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | Análisis

- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Comunidad
- Medioambiente





# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



H.E. Ban Ki-moon  
Secretary-general United Nations  
New York, NY 10017 USA  
Barcelona, 14 de setembre de 2017

**Carta de renovación de compromiso con el Pacto Mundial**

EBA VALLCARCA S.L.P. se adhirió al Pacto Mundial con el compromiso de apoyar la responsabilidad social, mediante la implantación de los Diez principios del Global Compact en cuanto al derecho humano, el trabajo, el entorno y la anticorrupción. Con esta comunicación, expresamos nuestro deseo de **renovar** y seguir con la intención de avance de aquellos principios dentro de nuestra esfera de influencia, como el principio de la estrategia, la cultura y las operaciones diarias de nuestra empresa y a la contratación en los proyectos colaborativos que avanzan los objetivos más amplios de desarrollo de las Naciones Unidas.

El equipo de EBA VALLCARCA S.L.P. es consciente de la responsabilidad que debemos asumir en el desarrollo de una sociedad justa, solidaria, respetuosa con el medio ambiente y con los valores humanos, reafirmando nuestro firme compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial basados en Declaraciones y Convenciones Universales.

En el transcurso del año 2016 hemos analizado la situación de nuestra empresa y hemos avanzado en acciones relacionadas con los empleados como la realización del Plan de Igualdad y una encuesta Psicosocial. En la línea de la transparencia nos hemos adherido a un código de buen gobierno realizado por las entidades de Base Asociativa (EBA). Y por último en referencia a nuestros clientes/pacientes seguimos colaborando en el proyecto de "ComSalut".

Reconocemos que una exigencia clave para la participación en el Global Compacto es la realización anual de una Comunicación sobre el Progreso (PILLAN) lo que describe los esfuerzos de nuestra empresa para poner en práctica diez principios. Apoyamos la responsabilidad pública y la transparencia, y por lo tanto una vez entregada la primera memoria nos comprometemos a seguir cada año según la política del Global Compact.

Los objetivos para el nuevo año serán un enfoque a mejorar:

- a) A nivel de colaboración con entidades, ONG y fundaciones, seguir en la línea de aportar remuneraciones económicas, como dedicación de los profesionales del centro en actividades grupales y cesión de los espacios.
- b) A nivel de clientes/pacientes seguimos las políticas de actividades comunitarias de prevención y mejora de la salud como p.e. talleres de actividad física como taichi, motricidad y memoria, mujer y deporte o talleres para la mejora de actividades de soporte a cuidadores, masaje infantil, lactancia o riesgo cardiovascular. Queremos llevar a cabo una prueba piloto de la "Escuela de gente mayor" enfocada para hacer sesiones informativas diversas para la gente mayor.
- c) A nivel de empleados seguir en la línea de mejorar su calidad de trabajo, incorporando en la zona de office un ping-pong y a nivel de la operativa de trabajo incorporar una nueva aplicación que permita crear su perfil profesional donde se recopile toda la información detallada de sus méritos o evidencias.
- d) A nivel de proveedores se quiere potenciar el registro general de la situación de las entidades respecto a la RSC, se pasará una encuesta a todos los proveedores. Se está elaborando una nueva política de proveedores.
- e) A nivel de medio ambiente seguimos potenciando las TIC para trabajadores y pacientes y el consumo de papel sea inferior. Se adecuarán los espacios de las consultas per conseguir un entorno más cómodo y donde trabajar de forma más óptima.

Lluís Gràcia Pardo

Administrador de EBA VALLCARCA S.L.P.





# PERFIL DE LA ENTIDAD

# INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

EBA Vallcarca S.L.P.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Av. Vallcarca, n. 169 -205, 08023 Barcelona

Localidad

Barcelona

Provincia

Barcelona

Comunidad Autónoma

Cataluña

Dirección Web

[www.aprimariavsg.com](http://www.aprimariavsg.com)

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Lluís Gràcia Pardo

Persona de contacto

Toni Iruela López

Número de empleados directos

67

Sector

Servicios de sanidad

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Institución sanitaria. Nuestros servicios ofrecen atención primaria, respondiendo a las necesidades de salud de nuestros usuarios, a nivel individual, familiar y comunitario.

Facturación / Ingresos en € (Cantidades sujetas al tipo de cambio \$/€)

960.000 – 24 millones

Grupos de Interés más significativos:

Clientes, Empleados, Proveedores, Medioambiente, Comunidad/Sociedad Civil

Criterios de selección de los Grupos de Interés

Hemos seleccionado aquellos grupos de interés con un mayor impacto en el desarrollo de nuestra actividad:

- Empleados porque son los pilares de nuestra entidad.

- Clientes porque son la fuente de nuestra actividad, su salud es nuestra razón de ser.

- Proveedores, ya que nos sirven el material imprescindible para llevar a cabo nuestra labor con los niveles de excelencia que nos marcamos.

- El medio ambiente porque minimizar el impacto ecológico y mejorar su sostenibilidad es algo que creemos importante en todos los sectores de actividad.

- Comunidad o sociedad. Este grupo de interés fue incluido el año pasado. Este año lo mantenemos y ampliamos porque creemos que trabajar de forma más coordinada con la comunidad es clave para mejorar nuestros servicios y lograr una sociedad no sólo más sana, sino también más empoderada con respecto a su salud.

Países en los que está presente tu negocio o tiene

producción

## España

Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen

Para elaborar el presente Informe de Progreso hemos identificado nuestros grupos de interés más importantes. Hemos estudiado los principales desafíos que se nos presentan en torno a ellos para seguir avanzando en nuestra búsqueda de la excelencia empresarial y social, así como para generar un mayor valor compartido.

Las acciones resultantes para afrontar estos desafíos impregnan de forma transversal las diferentes áreas de responsabilidad de la empresa, ya que entendemos la responsabilidad social como un elemento estratégico de gestión.

¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?

En función de su impacto en nuestros grupos de interés y su coherencia con nuestra misión y valores como entidad.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

El Informe de Progreso se difunde mediante todos nuestros canales de comunicación interna y externa.

### **Interna**

- Sesión informativa para el equipo.
- Información en nuestra intranet y el boletín interno.

### **Externa**

- Emisión de información en el circuito cerrado de las TV.
- En la sección de Transparencia y Compromiso de nuestra web.
- En la web de la Red Española y en la web internacional de Global Compact.
- En nuestras redes sociales.

- En nuestra revista corporativa.

Fecha de la memoria anterior más reciente

2014-09-30

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

Año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

Anual

¿Su entidad tiene actividades en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene proveedores en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

## ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión

- Empleados: La entidad dispone de diferentes mecanismos para asegurar una comunicación fluida dentro de la organización. Se informa al equipo de forma regular mediante nuestra intranet, sesiones informativas formales e informales y nuestros canales de comunicación (boletín, circuito interno de teles, correos electrónicos, reuniones de trabajo). Asimismo, se mantienen abiertas vías de comunicación bidireccional como grupos de Whatsapp temáticos,

las herramientas de la intranet Minerva (como peticiones y encuestas), concursos de ideas y reuniones de equipo periódicas generales y por comisiones de trabajo.

- Clientes: se mantiene un buzón de sugerencias y reclamaciones tanto físico como online, además de una dirección de correo electrónico y perfiles en Facebook y Twitter para que nuestros clientes cuenten con diversas vías para hacernos llegar sus propuestas, a fin de valorarlas y, si es posible, implantarlas. En 2016 pusimos en marcha el proyecto Paciente Consultor para profundizar la comunicación con este grupo de interés, pero la convocatoria no tuvo la suficiente aceptación y está siendo reformulada.
- Proveedores: mantenemos una comunicación fluida con los diversos proveedores mediante los responsables de cada área.
- Medioambiente: a través de las sugerencias o reclamaciones de nuestros clientes, trabajadores o proveedores.
- Comunidad: A parte de nuestros canales de comunicación bidireccional externos (correo electrónico, buzón de sugerencias y redes sociales), en 2016 hemos pasado a formar parte en las recién formadas mesas de salud comunitaria de nuestro territorio.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

La entidad es una sociedad limitada profesional, compuesta por 7 socios/profesionales, que combinan su trabajo como profesionales de la medicina de familia con las áreas asignadas de gestión. El organigrama de la empresa se estructura en un equipo directivo (socios) responsable de la toma de decisiones y unos cargos intermedios para las áreas de Enfermería, Atención al Usuario, Pediatría, Asistencial y Responsabilidad Social Empresarial.

Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores

La gestión estratégica de la entidad está alineada con

los 10 Principios. La Junta directiva tiene acceso al Informe de Progreso y autoriza todas las medidas a aplicar. No existen indicadores específicos para su implantación.

Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.

La empresa está constituida por 7 socios/profesionales (médicos/as de familia) y componentes del nivel directivo llevando a cabo los procesos de decisión. Paralelamente cada uno de ellos lleva un área de trabajo (detalle en el organigrama). EBA Vallcarca considera la Responsabilidad Social Empresarial como un elemento transversal en su modelo de gestión, por lo que todos los responsables de las diferentes áreas de trabajo están implicados en la aplicación de las políticas de compromiso social.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

## OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo Sostenible, iniciativas de Global Compact, etc.)

Proyectos relacionados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible en 2016:

- Donación anual y colaboración con Unicef para difundir su labor a favor de la infancia. (*ODS fin de la pobreza /educación de calidad / salud y bienestar*)

- Donación periódica económica y recogida anual de alimentos a favor de la ONG Caritas en Barcelona. (*ODS hambre cero*).
- Elaboración e implantación de un Plan de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en nuestra entidad. (*ODS igualdad de género*).
- Participación en grupos motores de salud comunitaria en nuestra zona de referencia (*ODS salud y bienestar / alianzas para lograr objetivos*).
- Colaboración con diversas fundaciones y ONG para difundir su labor (ODS salud y bienestar / alianzas para lograr objetivos).

- Medidas de ahorro energético y de papel en nuestras instalaciones (*ODS acción por el clima*).

## MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

[www.aprimariavsg.com](http://www.aprimariavsg.com)



# METODOLOGÍA

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la

implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

**Políticas:** documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

**Acciones/Proyectos:** las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

**Herramientas de seguimiento:** evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

**Indicadores de seguimiento:** datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.



# ANÁLISIS

## DERECHOS HUMANOS



12

Desafíos u Oportunidades contemplados

## NORMAS LABORALES



5

Desafíos u Oportunidades contemplados

## MEDIOAMBIENTE



2

Desafíos u Oportunidades contemplados

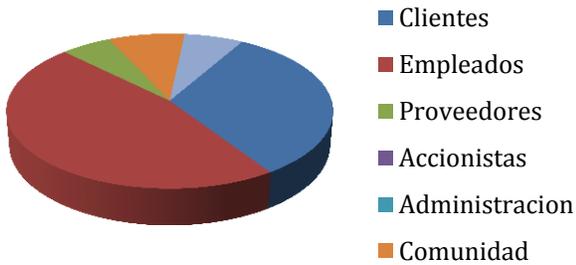
## ANTICORRUPCIÓN



2

Desafíos u Oportunidades contemplados

## Políticas aplicadas por grupos de interés



### CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Ciudadanos: 34  
Empleados: 49  
Proveedores: 6  
Accionistas: 0  
Administración: 0  
Comunidad: 9  
Medio ambiente: 7

## CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



101





GRUPO DE INTERÉS  
**CLIENTES**



---

# Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

---

## Política de Calidad - Política

### Comentarios

La comisión de calidad realiza un seguimiento anual de los indicadores establecidos por los protocolos de calidad. En función de esos resultados identifica las oportunidades de mejora y define las actuaciones a llevar a cabo.

### Objetivos

La mejora continua, no sólo para asegurar la calidad del servicio, sino también su eficiencia.

## Política de Comunicación Interna - Política

### Comentarios

La gestión estratégica de la comunicación forma parte de la personalidad de EBA Vallcarca. Una comunicación interna fluida permite mantener un entorno laboral óptimo, donde los profesionales tienen las herramientas necesarias para ofrecer el mejor servicio a nuestros pacientes.

### Objetivos

- Ofrecer a todos los miembros del equipo, en función de la labor que desempeñan, la información necesaria para llevar a cabo la atención a los usuarios de manera óptima.
- Mantener canales de comunicación interna abiertos a fin de que todos puedan entablar un diálogo con los responsables de la entidad o de su área de trabajo, para transmitir sus propuestas de mejora, dudas, etc.

## Política RSE - Política

### Comentarios

Dado que la política de RSE afecta a todos los ámbitos de la empresa, también lo hace de forma significativa en la calidad del servicio que ofrecemos a nuestros pacientes. La mejora no sólo de la calidad del servicio, sino también de su eficiencia forma parte de nuestra política de RSE.

### Objetivos

- Asegurar un buen uso de los recursos con criterios de

calidad y eficiencia. Objetivo que en 2016 se materializa en la ampliación de la cartera de servicios, a fin de ser más resolutivos y evitar así derivaciones a especializada.

- Ser transparentes en cuanto a nuestra gestión de los recursos.

## Reuniones de equipo - Acción / Proyecto

### Comentarios

Realizamos distintos tipos de reuniones de equipo que aseguran el buen funcionamiento de nuestra entidad:

- Comisiones de trabajo. La pertenencia a una comisión es voluntaria. Estas están formadas por profesionales de todos los estamentos y se reúnen periódicamente para tratar su área de responsabilidad.
- Reuniones por estamentos. Se realizan de forma periódica para tratar temas que atañen a cada colectivo profesional.
- Reuniones generales. No tienen una periodicidad fija, convocan a todo el equipo para tratar temas que afectan al conjunto de la entidad.
- Parones generales. Reuniones que convocan a todo el equipo y pausan durante un día el resto de actividades, para tratar de temas organizativos. Forman parte del proyecto Centros en Transición de mejora de la calidad y la eficiencia de la entidad.

Todas las reuniones se programan con antelación y se registran en el calendario de la intranet para que todo el equipo pueda consultar las fechas.

### Objetivos

- Establecer una comunicación fluida dentro de la empresa.
- Difundir los procesos a seguir y detectar oportunidades de mejora.

## Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

### Comentarios

La empresa cuenta con una comisión de trabajo para la calidad del centro. Está formada por 8 profesionales de todos los estamentos y un responsable de la empresa. El grupo de calidad anualmente analiza los indicadores de los diversos protocolos, analiza los resultados y define acciones de mejora.

### Objetivos

- Análisis y seguimiento de los indicadores de los

protocolos de la empresa. - Propuestas de mejora en función de los resultados.

### **Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento**

#### **Comentarios**

La comisión interna de calidad analiza los resultados de los indicadores de calidad de cada protocolo o procedimiento derivados del desempeño de cada profesional. Los trabajadores reciben el resultado de su evaluación, a fin de detectar casos de éxito y oportunidades de mejora.

#### **Objetivos**

La evaluación anual marca los siguientes indicadores de formación e investigación:

- Estimular el trabajo en equipo.
- Favorecer la iniciativa, la creatividad y la puesta en marcha de nuevos proyectos.
- Promover la revisión de procesos.
- Favorecer la creación de grupos de trabajo multidisciplinarios que aborden los temas de coordinación y planificación general.

### **Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento**

#### **Comentarios**

En 2016 elaboramos nuestra primera memoria de compromiso social (dedicada al ejercicio 2015).

#### **Objetivos**

- Mejorar la difusión y el análisis de nuestra política de RSE.
- Profundizar en la transparencia de nuestra gestión.

### **Número de incumplimientos referentes a la salud y seguridad del cliente - Indicador de Seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

El grupo de calidad hace un seguimiento de las incidencias generadas en referencia a la seguridad del paciente.

#### **Comentarios**

Se ha implementado un sistema en la intranet Minerva para la declaración de incidencias de seguridad del paciente, por parte del profesional sanitario.

#### **Objetivos**

Detectar incidencias en referencia a la salud del paciente, registrarlas para compartirlas con el equipo

y mejorar así la competencia profesional.

### **Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento**

#### **Comentarios**

EBA Vallcarca es una entidad proveedora del CatSalut (departamento de salud de la Generalitat de Cataluña). El CatSalut es el responsable de realizar las encuestas de satisfacción (denominadas PLAENSA). Se realizan cada tres años. Según los datos de 2015 (publicados en 2016), nuestra entidad cuenta con los dos equipos de atención primaria (EAP) mejor valorados por los usuarios de Barcelona ciudad (EAP Sant Gervasi y EAP Vallcarca).

#### **Objetivos**

- Conocer la valoración de nuestros usuarios para detectar oportunidades de mejora.

---

## **Falta de conocimientos de los clientes en la utilización de productos y servicios**

---

### **Políticas Internas de Gestión - Política**

#### **Comentarios**

Las personas a las que atendemos son nuestra razón de ser como entidad. Trabajamos para ofrecer un servicio eficiente y de calidad, basado en valores como la autonomía personal, la equidad, el reconocimiento de la diversidad de los determinantes de la salud y la importancia de las redes comunitarias. Es por ello que nuestras políticas internas de gestión se definen para asegurar un ambiente de trabajo óptimo, unos procesos de trabajo eficaces y eficientes, la colaboración con otras entidades del territorio y empoderar a los pacientes ofreciéndoles el soporte y la información que necesiten. Asimismo, nuestra cartera de servicios asegura el acceso a la atención primaria de salud y a través de ella a la atención especializada.

## **Objetivos**

- Ampliar la cartera de servicios para ofrecer una atención más eficiente y eficaz.
- Profundizar las colaboraciones con otros actores del territorio con impacto en la salud de nuestros pacientes.
- Facilitar a nuestros usuarios la información necesaria para asegurar su autonomía en temas de salud.

## **Plan de comunicación - Política**

### **Comentarios**

Entendemos la comunicación de forma integral, ya que impregna todos los ámbitos de nuestra actividad. Las líneas estratégicas son definidas por un miembro del equipo directivo (responsable de comunicación y salud comunitaria) en colaboración con un equipo multidisciplinar de trabajadores del centro y el soporte de una periodista. Anualmente, se establecen las principales líneas estratégicas, objetivos y acciones a seguir.

### **Objetivos**

- En referencia al acceso de los usuarios a nuestros servicios nuestros objetivos son:
- Dar a conocer y promover el uso de las plataformas online Canal Paciente y La Meva Salut, que ofrecen acceso a información clínica personalizada.
  - Dar a conocer nuestras actividades de salud comunitaria, como talleres educativos, y promover su participación.
  - Abrir canales de participación tanto a usuarios como a otras entidades del territorio.

## **Canales de comunicación - Acción / Proyecto**

### **Comentarios**

La empresa cuenta con diversos canales de comunicación. Los pacientes pueden acceder a la información a través de la unidad de atención al usuario, las líneas telefónicas, el circuito cerrado de las TV, la revista corporativa FerSalut, las plataformas online seguras Canal Paciente y La Meva Salut, la web [aprimariavsg.com](http://aprimariavsg.com), nuestros boletines electrónicos y nuestros perfiles en redes sociales.

### **Objetivos**

- Informar a los pacientes de sus derechos y deberes como usuario del servicio.

- Empoderar a los pacientes en relación a su salud, ofreciendo información sobre actividades preventivas y de promoción de la salud.
- Abrir canales de participación.

## **Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto**

### **Comentarios**

Nuestro equipo al completo vela por el cumplimiento de la Carta de Derechos y deberes de los Ciudadanos en relación a la salud y a la atención sanitaria. Asimismo, el personal de atención al usuario está siempre disponible en nuestra recepción y por teléfono para resolver dudas y atender sugerencias o reclamaciones. De manera online, también disponemos de servicios de atención al cliente mediante el correo electrónico y las redes sociales.

### **Objetivos**

- Avanzar en la mejora continuada de nuestros servicios, para ofrecer una atención excelente.
- Abrir canales de comunicación, para que nuestros usuarios puedan hacernos llegar sus comentarios, a fin de identificar áreas de mejora.
- El objetivo final es la satisfacción de los usuarios con nuestros servicios de atención sanitaria y nuestra gestión.

## **Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento**

### **Comentarios**

Contamos con diversas vías para que los clientes puedan hacernos llegar sus comentarios y sugerencias: - Buzón de sugerencias físico para formularios por escrito. - Correo electrónico y redes sociales para comentarios online. - Presencialmente en nuestra unidad de atención al usuario.

### **Objetivos**

La mejora continuada del servicio, de las instalaciones y de la actuación de profesionales, para lograr la satisfacción de los usuarios con nuestros servicios.

## **Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento**

### **Comentarios**

La empresa no puede hacer encuestas de satisfacción directamente, ya que realizan desde el CatSalut (departamento de sanidad). Estos resultados se presentan cada 3 años (encuestas PLAENSA). Estas

encuestas tratan sobre: la accesibilidad al centro, el trato de los profesionales, el grado de satisfacción en global y la fidelización al centro.

### **Objetivos**

Conocer el grado de satisfacción de los pacientes, para detectar posibles áreas de mejora.

### **Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**

#### **Comentarios**

Las incidencias se gestionan desde la unidad de atención al usuario. Se ha designado un responsable de registrar las reclamaciones en el sistema del Catsalut y posteriormente comunicárselo al Director. Con la colaboración del responsable del área afectada, se redacta una respuesta que se envía al cliente en un plazo máximo de 15 días.

#### **Objetivos**

Cumplir con la normativa del CatSalut en materia de gestión de incidencias.

- Detectar y solucionar incidencias para asegurar la satisfacción de los usuarios con nuestros servicios.

---

## **Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes**

---

### **Código Ético / Conducta - Política**

#### **Comentarios**

Los gestores y profesionales de las diferentes EBA, al principio del funcionamiento de las mismas y dado que el modelo era nuevo dentro del ámbito sanitario público catalán, definieron y formalizaron un Código ético de gestión el año 2004. Este código tiene la clara intención de marcar las pautas de comportamiento en cuanto a la utilización de los recursos destinados por el CatSalut para nuestro modelo de atención primaria, al igual que determina los deberes que tenemos como proveedores del sistema sanitario público catalán. Nuestro código ético adapta el mencionado código a la realidad asistencial y de gestión de nuestros equipos de atención primaria, con una historia de más de 14 años de funcionamiento en los barrios de

Vallcarca y Sant Gervasi de Barcelona ciudad.

### **Objetivos**

El objetivo de la gestión es mejorar la calidad de vida, la dignidad y el bienestar de las personas, buscando los principios de equidad, accesibilidad, efectividad y eficacia del sistema sanitario.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Comunicación - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

En 2016 ampliamos nuestra página web para añadir nuevas secciones relacionadas con nuestro modelo de gestión:

- Las EBA, explicando qué es una entidad de base asociativa i como nos relacionamos las unas con las otras.
- Nuestro código ético de gestión.

#### **Objetivos**

Ser más transparentes en nuestra gestión. Dar a conocer nuestro modelo de gestión y código de conducta.

---

## **Acercar la RSE al consumidor final**

---

### **Código Ético. - Política**

#### **Comentarios**

Diversos códigos éticos se aplican en nuestra gestión: - Código de buen gobierno de ACEBA (asociación de las entidades de base asociativa, como la nuestra) adoptado en 2016.

- El código ético de nuestra entidad, adoptado en 2014.
- Los códigos éticos propios de los colegios profesionales relacionados con la asistencia sanitaria.

#### **Objetivos**

Los objetivos de nuestro modelo de gestión son: - Mejorar la calidad de vida, la dignidad y el bienestar de las personas atendidas.  
- Respetar los principios de equidad, accesibilidad, efectividad y eficiencia del sistema sanitario.

[Descargar documento adjunto](#)

## **Política RSE - Política**

### **Comentarios**

Nuestros clientes son unos los grupos de interés principales identificados en nuestra política de RSE. Con ellos en mente, realizamos los siguientes proyectos:

- Paciente consultor. Iniciativa de trabajo conjunto en toma decisiones de salud.
- Participación en proyectos de salud comunitaria de otros actores del territorio.
- Realización y difusión de nuestros proyectos de salud comunitaria.
- Mejora de la transparencia en nuestra gestión.

### **Objetivos**

- Implicar a los usuarios y a las entidades de la zona en la mejora de la salud comunitaria del territorio.
- Para la mejora de la transparencia: añadir nuevas secciones en la web corporativa con información sobre nuestra gestión.

## **Difusión de la Política - Acción / Proyecto**

### **Comentarios**

Hemos comunicado a nuestros grupos de interés nuestra política de responsabilidad social por diversas vías:

- Trabajadores (público interno): mediante la intranet Minerva, el boletín interno mensual y reuniones de equipo.
- Público externo: mediante nuestra página web, nuestras redes sociales, boletín electrónico externo y la revista corporativa FerSalut.

### **Objetivos**

- Ser transparentes en nuestra gestión.
- Buscar la excelencia no sólo empresarial, sino también social.
- Abrir vías de colaboración con otros actores del territorio.

## **Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento**

### **Comentarios**

2016 es el primer ejercicio que cuenta con una memoria específica de compromiso social, que recoge

nuestras actividades de salud comunitaria.

Complementa a esta memoria de seguimiento de Pacto Mundial y a la memoria de actividad anual.

### **Objetivos**

- Recopilar las actividades realizadas en materia de salud comunitaria y compromiso social.
- Obtener una herramienta para analizar y comparar año tras año nuestra evolución en este campo.

## **Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento**

### **Comentarios**

Además de los canales descritos anteriormente para recibir comentarios y sugerencias, EBA Vallcarca cuenta con una dirección de correo electrónica específica abierta para propuestas relativas a la responsabilidad social corporativa. Esta se informa en la sección de RSC de nuestra web [responsabilitatsocial@aprimariavsg.com](mailto:responsabilitatsocial@aprimariavsg.com)

### **Objetivos**

- Ofrecer una vía específica de comunicación y diálogo en RSC para nuestros grupos de interés.

---

## **Satisfacción del cliente**

---

## **Política de Calidad - Política**

### **Comentarios**

La política de gestión de la calidad atañe a todas las áreas del centro y a todos los estamentos del equipo humano. El objetivo común es perseguir la excelencia y mantener una política de mejora continua, cuyo impacto sea visible sobre todos nuestros grupos de interés.

En el momento actual es prioritario hacer un buen uso de los recursos, donde es necesario gestionar con el máximo de eficiencia y transparencia los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

El Plan de Calidad está definido en base a tres líneas estratégicas: organización, profesionales y usuarios. La empresa cuenta con una comisión encargada del seguimiento de la política de calidad, integrada por miembros de los diversos estamentos de la entidad, incluido el equipo directivo. Este órgano es

responsable de la elaboración, revisión, evaluación y actualización anual del Plan de Calidad, así como coordinar, involucrar y difundir entre los profesionales las actuaciones previas en materia de calidad. En 2016 sigue vigente el plan de calidad definido en 2014.

### **Objetivos**

El objetivo del plan de calidad es definir y recoger las estrategias que desarrollara la empresa a medio y largo plazo a fin de:

- Impulsar la mejora continua en la gestión de la organización para garantizar la eficacia y eficiencia de la asistencia sanitaria.
- Orientar los servicios hacia la ciudadanía: promover una Atención Primaria óptima a la población de referencia, de acuerdo con sus necesidades y expectativas, con el mejor balance riesgo-beneficio y la máxima eficiencia.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Política de Comunicación Externa - Política**

#### **Comentarios**

EBA Vallcarca presta especial atención a la comunicación. Desde que atendemos a nuestros usuarios en el mostrador, hasta nuestra imagen corporativa, todo habla de nosotros y contribuye a la calidad de nuestro servicio. Nuestros canales de comunicación son dinámicos y sus contenidos se revisan periódicamente para asegurar su relevancia y vigencia.

#### **Externos**

- Web Aprimariavsg.com centraliza la información, tanto para usuarios como para profesionales.
- Redes sociales: tenemos perfiles en las más utilizadas por nuestros usuarios, para ofrecer un canal de comunicación bidireccional.
- Boletines electrónicos para pacientes con novedades de nuestro centro e información de interés sobre salud.
- Revista corporativa FerSalut de divulgación en temas de educación sanitaria y salud pública.
- Blog Consulta Jove de divulgación de temas de salud con un especial interés para la adolescencia.

#### **Internos**

- Intranet para nuestros trabajadores.
- Boletín mensual, con extractos de la revista FerSalut, noticias de nuestro centro y entrevistas a nuestros profesionales.

La responsable de comunicación de la entidad define las líneas estratégicas de la política de comunicación, que se implantan con el apoyo de una periodista. Nuestro equipo cuenta con una comisión de comunicación con representantes de todos los estamentos.

### **Objetivos**

- Dar a conocer nuestros servicios.
- Abrir canales de comunicación bidireccional, para mantener una puerta abierta al diálogo con nuestros grupos de interés.
- Difusión de nuestro proyecto de salud comunitaria.
- Mejora de la transparencia, añadiendo nuevas secciones a la web sobre el funcionamiento de la entidad.
- Difundir campañas de salud pública y de educación en salud, para empoderar a la ciudadanía en relación con su salud y el sistema sanitario.

### **Código Ético - Política**

#### **Comentarios**

En 2016 adoptamos el código de buen gobierno que las EBA (entidades de base asociativa) elaboramos en el marco de ACEBA (asociación que las agrupa). Asimismo, añadimos un nuevo apartado en nuestra web sobre las EBA: qué son y cuál es su código ético de gestión.

### **Objetivos**

El código ético no tiene como objetivo fomentar valores éticos a nuestros profesionales sanitarios, ya que se disponen de códigos deontológicos que rigen las profesionales sanitarias. El objetivo es definir el marco conceptual que debe regir la institución, desde el punto de vista de la relación con los pacientes, los usuarios, los propios trabajadores y la sociedad.

### **Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

Nuestro centro pone a la disposición de los usuarios diversos canales para que nos hagan llevar sus comentarios sobre el servicio:

- De forma presencial, la Unidad de Atención al Usuario atiende las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones para mejorar el servicio.
- Buzón de sugerencias, contamos con uno físico en nuestras instalaciones con hojas de reclamaciones y sugerencias; y otro online en nuestra web (un

formulario por un lado y una dirección de correo electrónico por otro).

- Nuestros perfiles en las redes sociales ofrecen otro canal bidireccional e inmediato, donde nuestros usuarios pueden obtener respuesta a sus consultas y comentarios.

### **Objetivos**

Mejorar la calidad del servicio y ofrecer canales de comunicación abiertos de forma permanente para que nuestros grupos de interés puedan hacernos llegar sus inquietudes.

### **Encuestas de Satisfacción - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

EBA Vallcarca no realiza encuestas de satisfacción exhaustivas entre sus usuarios, ya que es una prerrogativa del CatSalut. Las encuestas realizadas por el CatSalut permiten tener una percepción de la valoración de nuestros pacientes/usuarios con respecto a nuestros servicios, y comparar estos resultados con el resto de centros de salud de servicio público de Cataluña. Las encuestas PLAENSA se realizan cada 3 años a través de llamadas telefónicas y en base a unas categorías de preguntas: accesibilidad, infraestructuras, atención recibida por los profesionales de cada estamento y por último el grado de satisfacción con el servicio.

#### **Objetivos**

Utilizar los resultados de las encuestas PLAENSA como indicador para medir la calidad de nuestros servicios y detectar oportunidades de mejora.

### **Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento**

#### **Comentarios**

El buzón de sugerencias está disponible con el objetivo de recoger comentarios para la mejora continua del servicio, de las instalaciones o la actuación de profesionales. Existe en dos modalidades, físico y online:

- Físico: en la recepción de nuestro centro hay hojas de reclamación y/o sugerencias a disposición de nuestros usuarios. Estas se registran en un programa del Catsalut para su control y se da respuesta en un período inferior a los 15 días.

- Online: de una manera más informal, nuestros usuarios pueden hacernos llegar sus comentarios y sugerencias mediante nuestra página web (formulario

de satisfacción y dirección de correo electrónico) y nuestros perfiles en las redes sociales.

### **Objetivos**

- Ofrecer canales de comunicación abiertos de forma permanente para que nuestros usuarios tengan una vía de hacernos llegar sus inquietudes.

- Detectar oportunidades de mejora y colaboración, solucionar incidencias y atajar malestares.

### **Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**

#### **Comentarios**

La empresa dispone de un sistema definido para el registro y la notificación de las disconformidades (reclamaciones) o sugerencia de los servicios prestado o del centro en general. Este contiene elementos formales e informales: - Hojas de reclamaciones y sugerencias disponibles en la recepción del centro que se registran y contestan siguiendo las directrices del CatSalut. - Nuestros canales de comunicación online, ya que dada su bidireccionalidad permiten a nuestros usuarios contactar con nosotros. Los comentarios, sugerencias o quejas recibidas se hacen llegar a los responsables de las áreas afectadas, para tomar medidas y ofrecer una respuesta al usuario/a que las ha formulado.

### **Objetivos**

El objetivo es que el paciente pueda expresar su conformidad o disconformidad del trato recibido, de las instalaciones del centro o simplemente hacer una sugerencia.

---

## **Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)**

---

### **Normativa Vigente - Política**

#### **Comentarios**

En EBA Vallcarca hemos contratado una empresa externa que se encarga de las auditorías y la gestión de la protección de datos. Dicha empresa revisa anualmente los procesos que aplicamos de acuerdo con la legislación vigente. Bianualmente se elabora un informe de auditoría. Las recomendaciones derivadas

de la auditoría son integradas a nuestros procesos.

### **Objetivos**

- Realizar una aplicación óptima de la legislación en protección de datos.

### **Difusión de la Política - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

La empresa de auditoría se reúne con los responsables de las áreas implicadas en nuestro centro, a fin de revisar nuestros procesos. Una vez elaborado el informe de auditoría, implementamos las mejoras necesarias.

### **Objetivos**

- Implicar a todo el equipo en la protección de datos.  
- Cumplir con la legislación en materia de protección de datos.

### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

### **Comentarios**

Anualmente la empresa externa realiza una visita al centro para revisar todos los procesos y circuitos de la empresa. Bianualmente genera un Informe de Auditoría y el año siguiente un Informe de seguimiento.

### **Objetivos**

Aplicar la legislación vigente.

### **Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

#### **Comentarios**

Contamos con una empresa externa que realiza una auditoría en esta materia. Las auditorías son bianuales según marca la legislación vigente.

### **Objetivos**

Analizar nuestros procesos para evaluar el grado de cumplimiento de la Ley de protección de datos (LOPD).

GRUPO DE INTERÉS

# EMPLEADOS



---

## Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales

---

### Normativa Interna - Política

#### Comentarios

El plan de RRHH cuenta con un apartado que detalla las aptitudes profesionales de los diferentes puestos de trabajo. La empresa define los requisitos de cada lugar de trabajo, ajustándose a los criterios establecidos por el Catsalut, lo que afecta a certificaciones, habilidades, conocimientos, etc.

#### Objetivos

Delimitar las funciones y responsabilidades de los diferentes colectivos, formalizando así el perfil profesional que se requiere para cada puesto de trabajo.

### Selección de Personal - Acción / Proyecto

#### Comentarios

En base a la política de selección de personal, la empresa ha creado un mecanismo de contratación que delimita las funciones y responsabilidades de los diferentes colectivos profesionales, ajustándose a los criterios establecidos por el Catsalut. El circuito de selección de personal está estructurado:

- a) anuncio en el colegio profesional.
- b) recogida de currículos.
- c) selección de candidaturas.
- d) entrevista con el responsable de RRHH y los responsables del área a cubrir.
- e) entrevista de los seleccionados con el equipo directivo, encargado de la decisión final.

#### Objetivos

Marcar unas pautas de selección de personal transparentes e igualitarias.

### Contratos de Trabajo - Herramienta de seguimiento

#### Comentarios

La gestión de los contratos de trabajo la realiza una asesoría externa, en base a las necesidades del servicio y los requisitos legales.

#### Objetivos

El objetivo es que todos los contratos laborales establezcan las cláusulas marcadas en la relación laboral y los empleados tengan la acreditación homologada para ejercer de su profesión.

---

## Salud y seguridad en el lugar de trabajo

---

### Política de Prevención de Riesgos Laborales - Política

#### Comentarios

EBA Vallcarca contrata a una empresa externa que gestiona la prevención de riesgos laborales y salud. Anualmente se realizan revisiones médicas. En 2016 hemos realizado también una encuesta de clima laboral.

#### Objetivos

- Ofrecer unas condiciones de trabajo y unas instalaciones seguras.
- Detectar posibles incidencias que afecten al clima laboral.

### Formación en Seguridad y Salud en el Trabajo - Acción / Proyecto

#### Comentarios

El servicio externo contratado se encarga tanto del análisis del lugar de trabajo, como de la formación de los trabajadores, realizando cursos específicos para cada área de trabajo (por ejemplo: ergonomía del puesto de trabajo, cursillos de emergencias...)

#### Objetivos

Ofrecer al equipo la formación e información necesarias para poder mejorar sus actuaciones.

### Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

#### Comentarios

El grupo de calidad se ha formado para la mejora continua a nivel de procesos. Los empleados pueden dirigir las peticiones de mejoras directamente a este grupo de trabajo, donde se valoran, se analizarán y se transmitirán al equipo directivo.

## Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación - Indicador de Seguimiento

### Comentarios

La formación en referencia a prevención de riesgos laborales marcada por normativa ha sido seguida por todos los trabajadores. EBA Vallcarca con la colaboración de la empresa de prevención de riesgos laborales marca un calendario de sesiones informativas en referencia a la normativa vigente. Las sesiones se hacen en dos días alternos para cubrir la totalidad del personal. La empresa también entrega una ficha informativa a todos los trabajadores de nueva incorporación donde queda explicado los riesgos de su puesto de trabajo.

### Objetivos

Todos los trabajadores deben estar bien informados de los riesgos de su puesto de trabajo y las acciones que deben llevar a cabo.

---

## Inserción de personas con discapacidad (LISMI)

---

### Proyecto de Cumplimiento de la Ley LISMI - Política

#### Comentarios

En base al cumplimiento de la Ley LISMI hemos firmado un acuerdo de colaboración con la empresa FEMAREC SCCP para cubrir el % marcado por la legislación de personal discapacitado. En 2016 incorporamos de forma fija a nuestra plantilla a una persona con discapacidad para dar soporte administrativo y de auxiliar de enfermería. Paralelamente también tiene un segundo acuerdo como "Centro formativo", ya que Femarec cuenta con una línea de "Formación y reciclaje" que se dedica a formar a personas discapacitadas o de exclusión social para el aprendizaje de una profesión. Dichos ciclos de formación tienen unas horas de prácticas y nosotros ofrecemos nuestro centro para su realización. La empresa FEMAREC SCCP nos gestiona también los servicios de recogida de residuos (papel, pilas, radiografías...) y nos abastece de material de oficina.

### Objetivos

El objetivo es cumplir la normativa legislativa actual y así poder proporcionar oportunidades de trabajo a personas discapacitadas.

### Sensibilización Interna sobre No Discriminación e Igualdad de Oportunidades - Acción / Proyecto

#### Comentarios

En 2016 hemos elaborado un Plan de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres para el periodo 2016 - 2019.

#### Objetivos

- Integrar de forma oficial la sensibilización en materia de igualdad de oportunidades y no discriminación.

[Descargar documento adjunto](#)

---

## Igualdad de género

---

### Plan de Igualdad - Política

#### Comentarios

EBA Vallcarca integra en sus valores el respeto y la promoción de la igualdad de género. Para profundizar en este campo y asegurar una igualdad de oportunidades efectiva, en 2016 se constituyó la Comisión Paritaria para el Plan de Igualdad de la EBA, que elaboró un Plan de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres para el periodo 2016 - 2019.

#### Objetivos

- Garantizar el avance de la incorporación del enfoque de género en las políticas, procedimientos y acciones de las diferentes áreas de actuación de la entidad. - Promover y/o aumentar la presencia de las mujeres y hombres en aquellas áreas donde tengan una baja representación, respectivamente, considerando la oferta y la demanda del mercado laboral.
- Mejorar las posibilidades de la conciliación personal, familiar y laboral.
- Garantizar las condiciones internas necesarias para luchar contra los casos de acoso sexual, actitudes sexistas y trato discriminatorio.
- Facilitar el desarrollo integral de las personas en un marco de igualdad de oportunidades.

## Política de RRHH - Política

### Comentarios

La política de RRHH forma parte esencial de nuestra cultura corporativa, donde la contratación en función de los méritos profesionales y la conciliación laboral son sus principales objetivos. Actualmente, nuestra plantilla está formada en su mayoría por mujeres (66% del equipo, 57% de los cargos directivos y 56% de los cargos intermedios) y prácticamente todos los contratos son de tipo indefinido (90%). El grado de absentismo laboral es muy bajo.

### Objetivos

- Contratación en función de los méritos / formación vinculados al puesto de trabajo.
- Conciliación de la vida laboral y familiar.
- Fomentar la formación continuada.
- Conseguir la satisfacción del equipo, para mantener el conocimiento y el talento dentro de la empresa.

## Creación de un Protocolo de Prevención del Acoso - Acción / Proyecto

### Comentarios

El plan de igualdad de 2016 incluye un protocolo de prevención del acoso sexual y por razón de género, indicando las vías para hacer llegar la denuncia y los pasos a seguir. Asimismo, se contempla realizar formación en igualdad y prevención del acoso para la plantilla a medio plazo.

### Objetivos

- Evitar los casos de acoso en el entorno de trabajo.
- Aumentar la sensibilización en materia de igualdad.
- Reforzar la inclusión de la igualdad en la cultura corporativa.

## Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de las medidas de conciliación (Flexibilidad horaria %, Jornada reducida %, Teletrabajo %, Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso %, Otros (especificar) %) - Indicador de Seguimiento

### Comentarios

La empresa pone a disposición del equipo diversas medidas de conciliación laboral:

- Adaptación del horario.
- Reducción del horario.
- Excedencia.

- Permiso sin sueldo.

En el gráfico adjunto se muestra el % de trabajadores que se han beneficiado de cada una.

### Objetivos

- Facilitar la conciliación laboral con la vida personal.
- Crear un buen clima de trabajo.

[Descargar documento adjunto](#)

---

## Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

---

## Plan de Formación y Desarrollo - Política

### Comentarios

El grupo de formación ha desarrollado un sistema de valoración de actividades formativas para que cada miembro del equipo pueda programar su proceso formativo individual a lo largo del año. El plan de formación valora no sólo la formación individual, sino también la formación del equipo como elemento de cooperación y enriquecimiento colectivo.

### Objetivos

Mejorar las competencias profesionales del equipo humano.

## Formación - Acción / Proyecto

### Comentarios

La empresa dedica los recursos necesarios para garantizar el nivel profesional de todos los miembros que integran el equipo, asumiendo los gastos originados por el programa de formación establecido. En la elaboración del plan de formación continuada se tiene en cuenta la experiencia y oferta docente, así como las necesidades derivadas de los objetivos planteados por el Plan de Salud de Cataluña.

### Objetivos

- Garantizar la formación continuada de todos los miembros del equipo.
- Cubrir las necesidades de formación derivadas de los objetivos del nuestro centro y del Plan de Salud de

Cataluña.

## **Plan de Carreras - Acción / Proyecto**

### **Comentarios**

EBA Vallcarca cuenta con un grupo de trabajo liderado por dos miembros del equipo directivo para determinar y evaluar el plan de carrera de cada profesional en base a los criterios generales del convenio y los específicos del centro.

### **Objetivos**

Definir los planes de carrera de los profesionales, a fin de promover la evolución de los trabajadores dentro de la empresa.

## **Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento**

### **Comentarios**

El grupo de formación ha desarrollado un sistema de valoración de actividades formativas para cada miembro del equipo tenga las ponderaciones de cada criterio.

### **Objetivos**

Valorar qué actividades formativas han sido más provechosas.

### **Comentarios**

Además del plan de formación, se asigna una hora diaria para la formación. Asimismo, cada empleado puede solicitar asistir a cursos, congresos, jornadas... por interés propio.

### **Objetivos**

El crecimiento personal y formativo de los profesionales.

---

## **Identificación del empleado con la entidad**

---

### **PRL - Política**

#### **Comentarios**

La entidad tiene subcontratada la empresa ASPY Prevenció, para realizar las tareas de prevención de

riesgos laborales, conjuntamente con una comisión de dos técnicos por parte de la empresa.

### **Objetivos**

Existen dos líneas de trabajo:

- Planificación de actividades sanitarias (vigilancia de salud y formación sanitaria).
- Plan de prevención (mejorar las condiciones laborales, aumentar el nivel de protección de los trabajadores).

## **Política de RRHH - Política**

### **Comentarios**

EBA Vallcarca es una Entidad base Asociativa formada por profesionales sanitarios que desde siempre ha considerado que su verdadero valor y garantía de éxito son sus trabajadores. La evolución y la trayectoria de este modelo de calidad se basa en que los profesionales que trabajan en el centro encuentren sentido a su trabajo y sean capaces de conseguir sus metas y tengan facilidad para desarrollar sus inquietudes profesionales.

### **Objetivos**

La política de evaluación y reconocimiento profesional es un modelo de incentivar versátil y de ágil aplicación. El objetivo es garantizar la motivación y la implicación permanente de los empleados. Por ello, se tienen en cuenta tanto la consecución de los objetivos asistenciales, como potenciar la participación y el liderazgo de proyectos, un elemento estratégico para la organización.

## **Plan de Igualdad - Política**

### **Comentarios**

En 2016 elaboramos un plan de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en EBA Vallcarca, para el periodo 2016 - 2019. Para ello se formó una comisión de trabajo con representantes de todas las áreas de la empresa.

### **Objetivos**

Los objetivos del plan de igualdad son:

- Introducir de forma expresa el compromiso con la igualdad de oportunidades en la cultura de EBA Vallcarca.
- Realizar acciones de sensibilización en materia de igualdad de oportunidades para el equipo humano.

- Difusión de las medidas, permisos y mejoras en materia de conciliación de la vida laboral, personal y familiar.
- Definición y redacción de un protocolo específico para casos de acoso sexual, actitudes sexistas o trato discriminatorio, y difundirlo entre el personal.
- Elaborar y difundir una guía de lenguaje no sexista. Revisión y adaptación de los textos corporativos en función de las directrices de la guía.
- Formación específica en materia de igualdad de oportunidades.

### **Plan de Carreras - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

La empresa tiene una política de reconocimiento general, aplicando el modelo marcado por el convenio colectivo de valoración de niveles de carrera profesional. El modelo de carrera profesional tiene en cuenta el tiempo trabajado, la formación realizada y los méritos docentes o de investigación de cada profesional.

#### **Objetivos**

Reconocer al equipo según su desempeño y formación, a fin de mantener el talento y el conocimiento dentro de la empresa.

### **Manual de Bienvenida - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

El manual de acogida es una herramienta de fácil acceso para realizar las consultas más operativas y facilitar el trabajo a los profesionales recién incorporados. Está estructurado en información general de la empresa, del centro y de los circuitos administrativos para el desarrollo del trabajo. Permite tener una visión general de la empresa y conocer la información más importante para la operativa diaria.

#### **Objetivos**

- Facilitar la integración en la empresa de los nuevos empleados.
- Dar a conocer los procedimientos de funcionamiento para unificar la manera de trabajar.

### **Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

A fin de promover la identificación del equipo con la entidad, la comunicación juega un papel importante.

- Mediante la intranet se difunde información de interés y se pone a disposición de los empleados diversas herramientas para realizar peticiones.
- Boletín interno da a conocer las principales novedades mensuales de todos los estamentos. De ese modo, todo el equipo puede conocer lo que pasa en otros departamentos.
- Reuniones. Se realizan reuniones tanto por estamentos, como por comisiones de trabajo. Asimismo, en 2016 también se realizó una reunión general con todo el equipo para hablar sobre el funcionamiento de la empresa.
- Teambuilding. Cada año realizamos acciones de teambuilding: una comida con familiares en primavera, una cena de empresa en navidad y diversos encuentros informales a la hora de la comida con motivo del aniversario de la empresa, jubilaciones, etc.

#### **Objetivos**

- Dar a conocer el funcionamiento de la entidad al equipo.
- Reducir incertidumbres.
- Fomentar un espíritu de equipo.
- Implicar al equipo en el funcionamiento de la empresa, abriendo la puerta a sugerencias de mejora.

### **Encuesta Clima Laboral - Herramienta de seguimiento**

#### **Comentarios**

Mediante la intranet Minerva realizamos encuestas sobre temas específicos, tanto al equipo en general, como por estamentos. En 2016 también contratamos una empresa externa para que realizara una encuesta de riesgo psicosocial y satisfacción profesional a todos los miembros del equipo.

#### **Objetivos**

- Conocer el grado de satisfacción del equipo con la empresa.
- Detectar oportunidades de mejora.

### **Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**

#### **Comentarios**

Las incidencias en el caso de desacuerdo de la aplicación del modelo de indicadores, se tratan directamente entre el profesional y el responsable del área.

## Objetivos

Gestionar y clarificar las incidencias generadas.

---

## Conciliación familiar y laboral

---

### Plan de Igualdad - Política

#### Comentarios

El plan de igualdad implantado en 2016 cuenta entre sus objetivos la conciliación laboral y familiar. La empresa crea mecanismos para conciliar la vida laboral con la familiar y siempre se buscan fórmulas útiles que permitan encontrar salida a los casos concretos en los que sea necesario adaptar horarios de los profesionales por cuestiones de índole familiar, formativa o personal, sin que se resienta la cobertura del servicio.

#### Objetivos

- Crear un buen ambiente laboral.
- Fomentar la formación continuada.
- Facilitar la compaginación de la vida laboral con la personal.

### Convenio Colectivo - Política

#### Comentarios

Nuestro centro se adscribe al “I Conveni col·lectiu de treball dels hospitals d’aguts, centres d’atenció primària, centres sociosanitaris i centres de salut mental, concertats amb el Servei Català de la Salut” de 2015. El convenio regula situaciones de permisos y excedencias.

#### Objetivos

Aplicar la normativa legal.

### Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.) - Acción / Proyecto

#### Comentarios

La empresa tiene diversas medidas de conciliación, dependiendo de la petición del profesional. Del total de la plantilla hay un 19% con horario adaptado a sus necesidades. La aplicación de estas medidas se realiza mediante la petición a RRHH. En nuestro centro hay adaptaciones y flexibilidad de horario según las

necesidades del profesional ya sea por conciliación familiar o por adaptación a estudios. También se permite un permiso de mínimo de un mes para necesidades personales.

#### Objetivos

Implementar las peticiones solicitadas, sin perjudicar la atención al paciente.

[Descargar documento adjunto](#)

### Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento

#### Comentarios

El control de las peticiones y las aceptaciones depende del jefe de RRHH. Es la persona que analiza la petición y busca solución y/o adaptación.

#### Objetivos

Registrar todas las incidencias y cambios de horario.

### Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de las medidas de conciliación (Flexibilidad horaria %, Jornada reducida %, Teletrabajo %, Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso %, Otros (especificar) %) - Indicador de Seguimiento

#### Comentarios

Indicadores: porcentaje de personas que disfrutan de alguna adaptación.

Adaptación horaria 14%

Permisos sin sueldos 8%

Excedencia 3%

Reducción de jornada 5%

#### Objetivos

Intentar adaptarnos a las necesidades de los profesionales.

---

## Buen ambiente laboral

---

### Plan de Igualdad - Política

#### Comentarios

EBA Vallcarca integra en sus valores el respeto y la promoción de la igualdad de género. Para profundizar en este campo y asegurar una igualdad de

oportunidades efectiva, en 2016 se constituyó la Comisión Paritaria para el Plan de Igualdad de la EBA. Para llevar a cabo este proyecto se redactó un documento de compromiso de la empresa, un informe de diagnóstico y finalmente, se elaboró un plan de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en EBA Vallcarca para el período 2016 – 2019.

### **Objetivos**

- Fomentar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
- Conseguir la conciliación de la vida laboral y personal.
- Prevención del acoso sexual y por razón de género.
- Aumentar la sensibilización de la plantilla en materia de igualdad de oportunidades.

### **Política de RRHH - Política**

#### **Comentarios**

La empresa impulsa la autonomía profesional como un instrumento de motivación, incentivación y implicación de los profesionales en las actividades y objetivos de la empresa. La política de RRHH contempla medidas de conciliación laboral y familiar y de igualdad de oportunidades, que en 2016 se han plasmado en un plan de igualdad. Asimismo, contempla un plan formativo, para facilitar la participación del equipo en congresos, jornadas o formación reglada. También incluye actividades de teambuilding, para cohesionar el equipo.

#### **Objetivos**

- Implicación del equipo en los procesos de gestión y atención al cliente.
- Reconocer y dar espacio a las capacidades de cada profesional.
- Conseguir la satisfacción del equipo en el entorno laboral (tanto con respecto a su carrera como a la conciliación con su vida personal) para mantener el conocimiento y el talento dentro de la empresa.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Política de Comunicación Interna - Política**

#### **Comentarios**

La política de Comunicación Interna se gestiona a través de la comisión de comunicación. Sus herramientas son:

- La intranet, que permite mejorar la comunicación interna tanto a nivel ascendente, como descendente y

transversal. Cuenta con un directorio de todos los profesionales, posibilita el envío de avisos urgentes, permite la creación de carpetas para guardar documentos al abasto de todo el personal, es un instrumento para comunicar diversas incidencias y solicitar pedidos, permite hacer consultas y encuestas.

- El boletín interno mensual.
- Reuniones generales, por grupos de trabajos y por estamentos.
- Encuestas, realizadas mediante la intranet o bien mediante empresas externas.

### **Objetivos**

Los objetivos se agrupan en tres áreas:

- Comunicación descendente: conocimiento óptimo por parte de todo el equipo de normativas de funcionamiento, convocatorias, noticias de interés general...
- Comunicación ascendente: buzones de sugerencias, programas de puertas abiertas...
- Comunicación horizontal organizativa y científica.

### **Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política**

#### **Comentarios**

EBA Vallcarca tiene un proveedor externo en la relación a esta política. La empresa externa realiza una revisión médica anual y el seguimiento del plan de prevención pactado anualmente.

#### **Objetivos**

La educación de riesgos laborales y conseguir su prevención, así como la disminución de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales,

### **Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

La empresa sabe que empezar en un centro nuevo es difícil, debido a los diferentes circuitos para la realización de su trabajo, por tanto se ofrece un manual de acompañamiento con la información esencial para empezar.

Este manual recoge información general del centro y luego específica por categorías profesionales. Los contenidos específicos detallan diferentes circuitos de medicina de familia, enfermería o atención al usuario a necesarios para realizar los diferentes servicios y circuitos que realizan los profesionales.

## **Objetivos**

- Dar a conocer los procedimientos básicos vinculados al puesto a trabajo para facilitar la incorporación a la empresa.
- Comunicar la cultura corporativa y promover el sentimiento de pertenencia al equipo.

## **Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto**

### **Comentarios**

Nuestros profesionales juegan un papel esencial en nuestra política de comunicación. Son los destinatarios y emisores de nuestra comunicación interna. Disponemos de diversas herramientas (intranet, reuniones, boletines informativos, acciones de teambuilding) dirigidas a informarles, abrir un diálogo y hacerles sentir parte imprescindible de nuestro proyecto. Asimismo, la manera en que desarrollan su trabajo es una herramienta de comunicación externa muy potente. La alta estima que tenemos por el valor de nuestros profesionales se refleja en nuestros mensajes de comunicación externa, como por ejemplo en nuestro boletín electrónico para usuarios.

### **Objetivos**

- Conseguir un equipo cohesionado en torno a la cultura corporativa.
- Conseguir un nivel óptimo de conocimiento de los procedimientos necesarios para desempeñar el puesto de trabajo.

## **Condiciones Lugar de Trabajo - Acción / Proyecto**

### **Comentarios**

Periódicamente revisamos nuestras instalaciones, no sólo para confirmar su seguridad conforme a la normativa de riesgos laborales, sino también para asegurar su idoneidad y comodidad. La empresa cuenta con áreas comunes donde los trabajadores pueden descansar y reunirse durante su pausa. Estos espacios cuentan con fuentes de agua fría y caliente gratuita y comida saludable, como fruta y frutos secos. La climatización de las consultas también se revisa, para asegurar una temperatura óptima.

### **Objetivos**

Instalaciones óptimas en cuanto a seguridad y comodidad, tanto en los espacios de trabajo, como en los de descanso.

## **Encuesta Clima Laboral - Herramienta de seguimiento**

### **Comentarios**

Una empresa externa, en coordinación con el grupo de calidad, ha realizado en 2016 una encuesta de clima laboral, para detectar deficiencias relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas.

### **Objetivos**

- Conocer el grado de satisfacción del equipo.
- Detectar oportunidades de mejora.

[Descargar documento adjunto](#)

## **Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento**

### **Comentarios**

La empresa cuenta con un circuito de recogida formal de sugerencias del equipo mediante:

- El grupo de calidad.
- La intranet, que ofrece la opción de enviar una petición directamente al responsable de área.
- Reuniones de equipo.

### **Objetivos**

- Conseguir la mejora continuada de nuestros procesos.
- Hacer al equipo participe de nuestro proyecto.

## **Evaluación de riesgos laborales - Herramienta de seguimiento**

### **Comentarios**

EBA Vallcarca tiene contratada una empresa externa para la evaluación de los diferentes puestos de trabajo, instalaciones y material o utillaje. Dicha empresa externa ha realizado un estudio de los diferentes puestos de trabajo y ha creado una herramienta para la gestión de la información a los trabajadores sobre los riesgos específicos que afectan a su puesto de trabajo o función y de las medidas de protección aplicables. Esta información se debe entregar al trabajador, por lo que contamos con fichas de riesgos personalizadas para cada uno de los puestos de trabajo del centro.

### **Objetivos**

- Evaluar los potenciales riesgos vinculados a cada puesto de trabajo.

- Informar a los trabajadores de las medidas de protección aplicables a dichos riesgos.

### **Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo - Indicador de Seguimiento**

#### **Comentarios**

El plan de igualdad de 2016 formaliza las diferentes vías para recoger y gestionar posibles acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo. La empresa no tiene ningún expediente abierto por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo.

#### **Objetivos**

- Contabilizar el número de expedientes por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo.
- Ofrecer un entorno de trabajo seguro e igualitario.

---

## **Mejoras de RSE sobre la normativa laboral**

---

### **Convenio Colectivo - Política**

#### **Comentarios**

Nuestro centro se adscribe al “I Conveni col·lectiu de treball dels hospitals d’aguts, centres d’atenció primària, centres sociosanitaris i centres de salut mental, concertats amb el Servei Català de la Salut” de 2015. EBA Vallcarca retribuye a su equipo mejorando los sueldos estipulados por convenio.

#### **Objetivos**

- Mantener una normativa laboral.
- Optimizar las condiciones de trabajo, para cohesionar el equipo.

### **Política RSE - Política**

#### **Comentarios**

Nuestra política de RSE contempla a nuestros trabajadores como uno de los grupos de interés principales de la empresa. Esto tiene un impacto a diversos niveles:

- Mejora de los espacios de trabajo.

- Mejora de las condiciones laborales, mejorando lo estipulado por el convenio de aplicación.
- Medidas de conciliación laboral.
- Formación.

#### **Objetivos**

Cohesionar el equipo, ser una empresa en la que los empleados estén orgullosos de trabajar y puedan aportar al proyecto, a la vez que guardan un equilibrio con su vida familiar y personal.

### **Contrato de Trabajo - Política**

#### **Comentarios**

La empresa se rige por la legislación vigente y en España toda persona que trabaje para un tercero debe tener un contrato de trabajo que indique las cláusulas del mismo. El 90% de los profesionales tiene un contrato indefinido. El 10% restante son trabajadores eventuales que cubren vacaciones u otras situaciones extraordinarias.

#### **Objetivos**

Aplicar la legislación vigente en nuestro país.

### **Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

EBA Vallcarca considera que la comunicación interna es esencial para el buen funcionamiento de la empresa. Comunicar nuestra política de RSE y el papel que juegan en ella es por lo tanto fundamental. Nuestros trabajadores están informados y tienen a su disposición canales para hacer llegar sus propuestas y comentarios mediante los siguientes canales:

- Intranet Minerva.
- Reuniones de equipo por estamentos, comisiones de trabajo o generales.
- Boletín interno.
- Web corporativa.

#### **Objetivos**

- Dar a conocer nuestra política de RSE.
- Implicar a nuestros trabajadores en ella.
- Crear un buen ambiente de trabajo y unas condiciones laborales óptimas.

### **Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento**

#### **Comentarios**

Desde 2016 elaboramos una memoria de compromiso social, que complementa a la memoria de actividad. Esta memoria está disponible para nuestros empleados a través de la página web. Asimismo, se comunica su publicación mediante el boletín interno.

### **Objetivos**

- Recopilar la labor realizada durante el año en RSE.
- Analizar los proyectos llevados a cabo.
- Dar a conocer a nuestros grupos de interés nuestro proyecto.
- Mejorar nuestra transparencia de gestión.

### **Personas trabajadoras que reciben dossier de bienvenida - Indicador de Seguimiento**

### **Comentarios**

La empresa entrega a todo el personal un dossier de bienvenida, que incluye:

- Contrato de trabajo.
- Ficha de información de prevención de riesgos laborales.
- Manual de buenas prácticas respecto a la protección y seguridad de los datos de carácter personal
- Documento de información y compromiso del trabajador
- Manual de acogida.

### **Objetivos**

- Facilitar la integración en el puesto de trabajo.
- Informar sobre los derechos y obligaciones del personal.
- Dar a conocer la filosofía de la empresa y facilitar la integración de los nuevos empleados en su dinámica.

GRUPO DE INTERÉS

# PROVEEDORES



---

## Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos

---

### Política RSE - Política

#### Comentarios

La empresa contrata a proveedores que cumplen los Derechos Humanos, dado que si no estaría incumpliendo la Ley. EBA Vallcarca cuenta con una política específica de proveedores, alineada con nuestra política de RSE. La responsabilidad de todos los profesionales implicados permite establecer y preservar relaciones adecuadas con los proveedores garantizando la aplicación de buenas prácticas. Los profesionales encargados de buscar nuevos servicios o productos presentan a los responsables de la contratación las propuestas seleccionadas en función del interés global de la entidad. La participación de los proveedores en iniciativas de RSE es uno de los factores que tenemos en cuenta. Asimismo, con la voluntad de impulsar y fomentar la integración laboral de personas con discapacidad y cumplir con la ley LISMI (Ley de integración social del minusválido ley 13/1982 de 7 de abril), contamos con los servicios de FEMAREC S.C.C.L., una entidad social de inserción sociolaboral de personas en riesgo de exclusión.

#### Objetivos

Nuestra política de RSE contiene un apartado dedicado a proveedores. El objetivo nuestra política de RSE con respecto a proveedores es garantizar la objetividad, la transparencia y la optimización de recursos.

#### Envío de comunicaciones a proveedores sobre la adhesión de su empresa a la iniciativa de Pacto Mundial de Naciones Unidas - Acción / Proyecto

#### Comentarios

La empresa informa (por carta y en las reuniones anuales) a todos sus proveedores de servicios y de

compras sobre la pertenencia al Pacto Mundial de Naciones Unidas y de nuestra política de RSE.

#### Objetivos

El objetivo es informar a nuestros proveedores de nuestra adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas.

---

## Realizar compras a proveedores que cumplan con los Derechos Humanos

---

### Política RSE - Política

#### Comentarios

Siguiendo la legislación vigente y nuestra política de proveedores, EBA Vallcarca realiza compras a proveedores que cumplen con los DDHH.

#### Objetivos

La transparencia en la contratación y compra a proveedores es parte de nuestra política de RSE y uno de los ámbitos que estamos revisando en el periodo 2016 – 2018.

#### Envío de comunicaciones a proveedores sobre la adhesión de su empresa a la iniciativa de Pacto Mundial de Naciones Unidas - Acción / Proyecto

#### Comentarios

La empresa informa por carta a todos sus proveedores de servicios y de compras sobre la pertenencia al Pacto Mundial de Naciones Unidas y de nuestra política de RSE.

#### Objetivos

El objetivo es informar a nuestros proveedores de nuestra adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas.

GRUPO DE INTERÉS

# COMUNIDAD



---

# Acción social para la Comunidad

---

## Código Ético / Conducta - Política

### Comentarios

EBA Vallcarca cuenta con un código ético propio y está adherida al código de buen gobierno de ACEBA.

Entendemos la acción social vinculada a la promoción de la salud, por ello nuestro código ético recoge la relación con el territorio así:

- Como entidad socialmente responsable, el equipo directivo se compromete a velar por el cumplimiento de la legislación vigente, actuando con independencia, integridad y transparencia.

- Trabajar para identificar las necesidades de salud de los territorios donde prestamos servicios de atención primaria, barrios de Vallcarca y Sant Gervasi.

- Procurar la correcta accesibilidad a los servicios nuestros servicios de salud.

- Colaborar con las diferentes autoridades sanitarias y participar activamente en las actividades que mejoren el estado de salud de la población y promuevan la calidad de la asistencia.

- Facilitar información esmerada y adecuada que permita conocer a los usuarios del territorio los servicios que se ofrecen.

- Garantizar alianzas con la administración local y otros agentes del territorio que permitan una mejora en la atención al paciente.

### Objetivos

Avanzar hacia la excelencia no sólo empresarial, sino también social.

## Acción Social - Acción / Proyecto

### Comentarios

En nuestro proyecto, la salud comunitaria es una parte esencial de la atención primaria. Desde el inicio la hemos trabajado mediante talleres de salud grupal gratuitos destinados a nuestros usuarios. Hace un par de años decidimos ir un paso más allá y fortalecer la relación con el territorio, para avanzar juntos en la mejora del bienestar físico y mental del territorio. Esta es una recopilación de las iniciativas en las que participamos:

- Proyecto COMSalut El 80% de los factores que determinan la salud se encuentran fuera de las consultas médicas. La alimentación, el ejercicio físico, dónde vivimos e incluso nuestras relaciones sociales tienen una gran relevancia a la hora de mantenernos sanos. El proyecto COMSalut es una iniciativa del CatSalut para promover el lado más social de la medicina familiar: la salud comunitaria. De esta manera se quiere reforzar el tejido comunitario e implicar a todos (ciudadanía y entidades) en la difusión de hábitos saludables. Atención Primaria Vallcarca – Sant Gervasi forma parte de los 16 centros de salud pioneros seleccionados para poner en marcha el proyecto COMSalut, que a la larga se aplicará en toda Cataluña.

- Grupo mesa comunitaria del Coll – Comisión de Salud Comunitaria de El Coll i Vallcarca i Els Penitents La mesa vehicula las iniciativas de promoción de la salud comunitaria en el territorio. Se formó en 2015.

- Grupo motor de Salud Comunitaria de Sant Gervasi – La Bonanova i El Putxet Es el encargado de aglutinar los proyectos de salud comunitaria en la zona. Se formó en 2016.

### Objetivos

Trabajar para la mejora de la salud comunitaria, incidiendo en factores que quedan fuera del alcance del trabajo de las consultas de atención primaria. La promoción de la actividad física y la reducción de la soledad no deseada en las personas mayores son dos de nuestros objetivos principales, ligados a las características del territorio al que damos servicio. Para cumplir nuestros objetivos no sólo desarrollamos nuestros proyectos, sino que también nos involucramos activamente en los proyectos de otros actores del territorio.

## Comité de Responsabilidad Social - Herramienta de seguimiento

### Comentarios

EBA Vallcarca cuenta con una comisión de Responsabilidad Social con representantes de la junta directiva y de diversos estamentos de la empresa. La comisión de Responsabilidad Social trabaja en coordinación la comisión de Salud Comunitaria para desarrollar nuestras políticas de acción social.

### Objetivos

- Definir nuestra política de Responsabilidad Social.

- Realizar un seguimiento de las acciones de RSE.
- Coordinar la acción social de la empresa.
- Proponer nuevas acciones y valorar a las propuestas realizadas por el equipo o por actores externos a la empresa.

---

## Alianzas entre asociaciones y empresas

---

### Política RSE - Política

#### Comentarios

La política de RSE forma parte del plan estratégico de la entidad de forma transversal, por lo que afecta a todas las áreas de responsabilidad de la entidad.

#### Objetivos

Nuestros objetivos de 2016 son:

- Una mayor implicación en el territorio.
- Mejora y ampliación de la cartera de servicios a fin de aumentar nuestra capacidad de resolución y así reducir las derivaciones a especializada.
- Profundizar en la difusión de nuestro proyecto de salud comunitaria y abrir la puerta a la participación de nuestros usuarios para definir nuevas líneas de acción.
- Mejora de la comunicación en el ámbito de la transparencia empresarial.

### Código Ético / Conducta - Política

#### Comentarios

En 2016 EBA Vallcarca ha adaptado el código ético elaborado por ACEBA (entidad que agrupa a todas las EBA). Este se ha comunicado a nuestro equipo internamente y se ha publicado en la sección de transparencia y compromiso de nuestra web corporativa.

#### Objetivos

Formalizar unas pautas de gestión éticas, integrarlas en la cultura de la entidad y comunicarlas a los grupos de interés externos, para dar a conocer nuestro estilo de gestión.

[Descargar documento adjunto](#)

### Participación ciudadana - Acción / Proyecto

#### Comentarios

En septiembre de 2016 pusimos en marcha la iniciativa "paciente consultor" para encontrar personas de todas las edades, pacientes de nuestro centro, interesadas en colaborar como consultoras en temas de salud y organizativos.

#### Objetivos

Profundizar en la filosofía de toma de decisiones compartidas en salud.

### Colaboraciones con ONG's - Acción / Proyecto

#### Comentarios

El centro tiene una política de colaboración con diversas ONG o entidades similares. La empresa coopera con una aportación mensual a Caritas bajo el proyecto de "Empresas con corazón" y un par de veces al año se lleva a cabo una recogida de alimentos. También realizamos una aportación anual a Gavi. Cada año se cede las instalaciones las ONG Aldeas Infantiles y Unicef, y a la Fundación Pascual Maragall, para que den a conocer su proyecto y traten de captar nuevos socios. Por último tenemos una colaboración con la Fundación Putxet para el reparto de nuestra revista.

#### Objetivos

El objetivo es ayudar con colaboraciones a personas más necesitadas, a través de ONG relacionas directa o indirectamente con la salud.

### Difusión de la Política - Acción / Proyecto

#### Comentarios

EBA Vallcarca dispone de diversos canales tanto internos como externos para hacer llegar su política de RSE a sus grupos de interés. Internos: Intranet, reuniones de equipo formales e informales. Externos: pantallas de TV en las instalaciones, revista corporativa, web corporativa. Así como canales bidirecciones como correo electrónico y perfiles en las principales redes sociales.

#### Objetivos

- Difundir nuestra política de RSE, especialmente nuestro proyecto de salud comunitaria.
- Participar en los proyectos de salud comunitaria de

otras entidades del territorio.

- Promover la participación de nuestros grupos de interés en nuestro proyecto de salud comunitaria.

### **Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento**

#### **Comentarios**

EBA Vallcarca elabora diversos informes anuales, que publicamos en nuestra web: la memoria anual de

actividad y el informe de progreso de Pacto Mundial. En 2016 añadimos un nuevo documento al publicar nuestra primera memoria de compromiso social (memoria del año 2015).

#### **Objetivos**

Recoger todas las actividades generadas y comunicarlo a los diferentes grupos de interés.

GRUPO DE INTERÉS

# MEDIOAMBIENTE



---

## Falta de control del volumen de materiales impresos

---

### Política de Reciclaje - Política

#### Comentarios

Como centro sanitario, la gestión de los residuos se realiza según las normas establecidas por el Departamento de Medioambiente, respecto a la recogida, almacenaje y eliminación de los residuos generados. La normativa vigente obliga a llevar un registro de esta actividad. Mediante este proceso disponemos de un libro de control de los residuos sanitarios. La empresa Gestora de Residuos está contratada para llevar a cabo la recogida de este tipo de material contaminante (biológicos, tóxicos, radioactivos, inflamables y químicos...). Esta empresa está debidamente autorizada por la Generalitat de Catalunya. Adicionalmente, contratamos a la entidad Femarec para los servicios de recogida y reciclaje de papel, radiografías y pilas.

#### Objetivos

- Seguir la normativa vigente en lo relativo a la gestión de residuos sanitarios.
- Promover el reciclaje de materiales de oficina como papel y pilas.

### Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel - Acción / Proyecto

#### Comentarios

En EBA Vallcarca el volumen de material impreso se ha visto reducido mediante las siguientes medidas:

- Impresoras de doble cara.
- Reducción del tamaño de los flyers informativos para que sea posible imprimir más de uno en una sola página.
- Promoción del uso de la intranet para realizar trámites administrativos internos.
- Uso de la web para publicar manuales, protocolos y guías de uso en formato digital.
- Solicitar a los proveedores que presenten una única factura mensual con todos los productos/servicios para ahorrar papel.
- Uso de plataformas seguras online como Canal Paciente y La Meva Salut para enviar a los pacientes el

resultado de analíticas, la receta electrónica, informes...

#### Objetivos

Reducir el uso de papel en nuestra gestión diaria y fomentar prácticas sostenibles medioambientalmente.

### Desarrollo de una política de reciclaje y control de los recursos - Acción / Proyecto

#### Comentarios

La empresa tiene una política de reciclaje en base a los residuos sanitarios generados de su actividad. En cuanto a los residuos derivados del trabajo de oficina (plástico y papel fundamentalmente), fomentamos el reciclaje colocando en cada espacio de trabajo contenedores para separar residuos. La empresa Femarec está contratada para recoger y reciclar el papel y las pilas.

#### Objetivos

- Promover el reciclaje.
- Promover la reducción del uso de materiales no reutilizables.

### Consumo directo de energía de su entidad (GJ) - Indicador de Seguimiento

#### Comentarios

La empresa cuenta con un registro de consumo directo de energía en KW. Existe un registro mensual general y otro en detalle de las diferentes fuentes de energía y su evolución.

#### Objetivos

El objetivo es detectar anomalías o incidencias del sistema energético, así como identificar oportunidades de optimización del sistema energético.

---

## Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

---

### Política RSE - Política

## **Comentarios**

El medioambiente es una de las 4 áreas principales de las que se encarga nuestra política de Responsabilidad Social. Medidas para reducir nuestro impacto medioambiental:

- Reducir el uso de papel y aumentar el reciclaje. - Reciclaje de material médico.
- Reducción del consumo de energía en nuestras instalaciones.
- Promoción del uso de medios de transporte sostenibles (uso de una bicicleta eléctrica para hacer domicilios e inclusión de un ticket de transporte como beneficio para los empleados).

## **Objetivos**

Reducir nuestro impacto medioambiental.

## **Política de Reducción de Consumo - Política**

### **Comentarios**

La empresa en base a su política de Responsabilidad social Corporativa ha trabajado la reducción del consumo de CO<sub>2</sub>, de KW y la reducción de pilas. Se han eliminado las pilas de un sólo uso para el utillaje pequeño y se han cambiado por pilas recargables. Se ha reducido los KW debido a que se ha optimizado la climatización de las consultas orientadas al sol por la colocación de cortinas dobles. Unificación del equipo

en un sólo edificio durante los meses de verano para reducir el uso de energía.

## **Objetivos**

Reducir el consumo energético.

## **Número de iniciativas llevadas a cabo en el año para mejorar la gestión de residuos - Indicador de Seguimiento**

### **Comentarios**

EBA Vallcarca ha invertido en nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente. En base al informe de una auditoría medioambiental, la empresa ha llevado a cabo diferentes soluciones y alternativas para mejorar. Las iniciativas han sido:

- Uso de pilas recargables.
- Colocar las cortinas dobles para mejorar el aislamiento térmico.
- Campaña de promoción del ejercicio para reducir el uso de los ascensores.
- Promoción del uso de transporte sostenible (para nuestros empleados: bicicleta eléctrica para hacer visitas a domicilio y ticket de transporte como beneficio social).

## **Objetivos**

El objetivo es registrar las iniciativas llevadas a cabo, a fin de llevar un control y detectar oportunidades de mejora.



Network Spain  
**WE SUPPORT**

A photograph of a modern building's exterior with a row of windows. A large, semi-transparent shadow of a person's head and shoulders is cast over the scene from the right side. The building's facade is light-colored with a grid pattern.

Atenció Primària Vallcarca - Sant Gervasi