



Informe de Progreso 2018



Índice

Conócenos	3
Nuestra historia	4
Avances Odontológicos y Valores Operativos	5
Nuestro Equipo	6
Derechos Humanos	7
Trabajo	10
Medio Ambiente	13
Anticorrupción	16



Conócenos

Desde la Clínica Cuevas Queipo somos conscientes de la importancia de adoptar un comportamiento transparente, dada nuestra relación con otras empresas del sector sanitario.

En el año 2013 la clínica firma el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, comprometiéndose con ello a cumplir los diez principios del Pacto.

Este comunicado plasma nuestra visión en materia de sostenibilidad y trabajo; defiende los diez principios del Pacto Mundial en materia de Derechos Humanos,

Trabajo, Medio Ambiente y Anticorrupción y, además, describe nuestras acciones para mejorar continuamente la integración al Pacto Mundial y nuestros principios en cuanto a la estrategia de negocio.

Invitamos a todas las empresas firmantes del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, a que entren en nuestra memoria y así nos puedan conocer un poco mejor.

Teresa Queipo de Llano Ruíz
Directora y Socia- Fundadora

Alberto Cuevas Millán
Director y Socio- Fundador



Nuestra Historia

En Marzo de 1988 abre sus puertas la “Clínica dental doctor Cuevas”, en la calle Especería 5. Una pequeña clínica en la que trabajaban el Dr. Alberto Cuevas y su asistente y recepcionista M^a Carmen Cordero.

Durante los primeros años esta clínica sólo contaba con un gabinete dental, pero en tan sólo dos años la clínica generó un gran número de pacientes, por lo que tuvo que pasar de uno a tres gabinetes, incorporando también en la plantilla a su mujer, la doctora Teresa Queipo de Llano y a la higienista dental M^a Eugenia G^a-Herrera.

En 1991 se añade al equipo la Dra. Queipo de Llano constituyéndose la Sociedad Civil Clínica Dental Cuevas. Desde sus comienzos, la Clínica siempre abogó por las nuevas tecnologías asociadas a la odontología, por lo que fue pionera en el uso de muchas de ellas. El Dr. Alberto Cuevas fue uno de los precursores en España del Sistema de computerización dental, hoy en día llamado Sistema Cerec, del cual fue presidente de su asociación durante más de 20 años. Además, al haber apostado siempre por la máxima calidad de servicio y tratamiento a sus pacientes, la Clínica doctor Cuevas incorporó un cirujano maxilofacial al equipo en los primeros años (1992), siendo

los primeros en dotar un servicio de cirugía maxilofacial a una clínica dental, dentro de la provincia de Málaga.

En constante innovación y desarrollo la clínica siguió creciendo, necesitando con ello un nuevo espacio, por lo que se trasladó sólo unos números más arriba de la calle, dentro del centro histórico de Málaga. En Mayo de 1996 abrió sus puertas la nueva “Clínica Dental Cuevas” en calle Especería 11. Nuestra actual ubicación.

Al principio esta clínica sólo contaba con cinco gabinetes dentales, pero se fue aumentando

hasta llegar a siete en 2007. En este mismo año, en mayo del 2007, para adecuarse a los nuevos tiempos, la sociedad civil cambió de nombre, pasando a llamarse **Clínica Dental Cuevas Queipo**, haciéndose esto público con un cambio de imagen corporativa completa en el año 2011.

En el transcurso de todos estos años la clínica ha sido pionera en la incorporación de las últimas novedades en cuanto a radiología digital se refiere, desde un ortopantomógrafo en el año 2000, hasta un Tomógrafo de Sistema 3D incorporado en 2008. La Clínica Cuevas Queipo siempre ha estado a la última en lo que a

innovación y desarrollo se refiere. Mediante técnicas diagnósticas y terapéuticas de vanguardia, se resuelven casos complejos y se rehabilitan funcional y estéticamente todo tipo de sonrisas.

En enero de 2014 queriendo ofrecer el mejor servicio a los pacientes de la costa oeste de Málaga, Cuevas Queipo abre nuevas instalaciones en Vithas-Xanit Hospital Internacional y en Vithas- Xanit Fuengirola.

Finalmente, en 2016 Cuevas Queipo pasa a encargarse del servicio odontológico de la Clínica Premium de Marbella. Con esta

nueva alianza Cuevas Queipo se convierte en un gran referente odontológico no sólo en la provincia de Málaga sino en el resto del país.

Hoy en día, después 30 años, la Clínica Cuevas Queipo se ha convertido en una de las clínicas más avanzadas de Odontología y Cirugía Maxilofacial; una clínica multidisciplinar, con un equipo de más de 50 profesionales, y prueba de ello es el haber sido la primera clínica de la provincia y segunda en Andalucía, en conseguir la certificación de calidad Ad Qualitatem, única certificación de calidad para clínicas dentales.

Valores Odontológicos

Cuevas Queipo es la clínica dental de referencia del centro de Málaga desde hace más de un cuarto de siglo. Los doctores Alberto Cuevas y Teresa Queipo de Llano lideran este proyecto sustentado en dos grandes objetivos: ofrecer al paciente una experiencia agradable y relajada en su visita a la consulta y trabajar siempre con la última tecnología siendo nuestras prácticas diarias un buen ejemplo de ello.

Desde el año 2015, la Clínica Cuevas Queipo forma parte de una red de clínicas dentales, la Red Adecoa, que apuestan por la detección precoz y la prevención para mejorar la salud bucodental de sus pacientes a largo plazo.

Valores Operativos

- Estar centrados en la mejora continua.
- Dirigidos a satisfacer las expectativas de los clientes.
- Se basa en el trabajo en equipo, con implicación y colaboración de todos los miembros.
- Se comunica abiertamente y estimule respuestas.
- Garantiza la adecuada formación.
- Ofrece un ambiente de trabajo seguro.
- Estimula la iniciativa, innovación y creatividad.
- Reconoce los logros individuales y de equipo.
- Delega la toma de decisiones al nivel competencial más bajo.



El Equipo

La Clínica Dental Cuevas Queipo cuenta actualmente con un equipo integrado por **25 doctores, 20 auxiliares e higienistas, 10 responsables de atención al paciente y un equipo de organización y coordinación de 4 personas**. La formación permanente de estos profesionales y su cohesión constituyen un pilar fundamental para la consolidación del equipo. A lo largo de los últimos **30 años**, decenas de **miles de malagueños han confiado** su salud dental a Cuevas Queipo, que incluso puede presumir de haber cuidado en muchos casos a tres generaciones de una misma familia.

La Clínica Cuevas Queipo tiene, en su sede de Málaga, nueve gabinetes equipados con la tecnología de última generación para abordar cualquier tratamiento bucodental. Además, Cuevas Queipo pone a disposición del paciente tres salas de espera que facilitan su tranquilidad antes de entrar a consulta, así como una sala de recuperación para preoperatorio y postoperatorio y varios despachos de consulta equipados para la atención al paciente y explicación de tratamientos.

La consulta trabaja con un amplio equipo de profesionales siempre en constante formación para mejorar su cualificación y su trato al paciente





**Derechos
Humanos**

Principio 1: Las empresas deben apoyar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

El empeño por satisfacer al cliente será el punto de mira de todo lo que hace la Clínica Cuevas Queipo. El futuro de la organización estará determinado por la calidad de la respuesta a las necesidades del cliente.

La base fundamental de la fuerza de la organización Cuevas Queipo reside en sus empleados, a los que se procura en todo momento un entorno de trabajo que facilite su motivación, competencia y orgullo por su contribución al trabajo realizado.

La relación entre el dentista y su paciente está basada en el respeto y en la confianza mutua, en un trato digno y en el cumplimiento de las responsabilidades respectivas. La calidad de los procesos clínicos asistenciales está basada en los principios que alumbran la buena práctica de la odontología y la estomatología.

Para una práctica profesional de calidad se tienen en cuenta algunos principios básicos como:

- 1.- Preservar la salud del paciente en todo momento y no producir daño.
- 2.- Prescribir las intervenciones que produzcan el máximo beneficio con la mínima intervención posible.
- 3.- Todos los tratamientos realizados deberán perseguir el máximo bienestar, así como la estabilidad de los mismos a largo plazo.
- 4.- Prescribir las intervenciones que restauren la función y la salud perdidas.
- 5.- Atender, en la medida de lo posible, otras necesidades percibidas por el paciente sin perjuicio de los tratamientos odontológicos que el profesional estime necesarios.

La Clínica Cuevas Queipo está en condiciones de informar al paciente acerca de los servicios que presta, así como de sus derechos y obligaciones.

En el centro dental está expuesta de forma visible y accesible para el paciente una “CARTA DE DERECHOS DE LOS PACIENTES Y DE LOS DENTISTAS EN SUS RELACIONES PROFESIONALES”, que deberá atenerse, como mínimo, a la edición vigente del C.G.C.O.E.

La Clínica dispone de un protocolo de recogida y atención de las quejas, reclamaciones y sugerencias de los usuarios del centro. El procedimiento debe ser conocido por todo el personal del centro. Cualquier queja, reclamación o sugerencia que realicen los pacientes es, obligatoriamente, anotada en el registro correspondiente y comunicado al responsable sanitario. Se conserva el registro que recoge la gestión y acción correctiva, si es el caso, con la finalidad de aplicar las medidas adecuadas para la mejora del servicio.

La Clínica Dental tiene establecido un procedimiento documentado sobre satisfacción de los pacientes respecto a la atención recibida, con encuestas de satisfacción.

La Clínica Cuevas Queipo cumple con todas las normativas de la Junta de Andalucía, entre las que destacan dentro del DECRETO 416/1994, de 25 de octubre, el capítulo II, con ello se asegura el poder ofrecer el mejor servicio a sus pacientes, ya que para ello cumple con todas las normativas:

- Artículo 7.1. Las consultas y clínicas dentales contarán, al menos, con las siguientes áreas:
 - a) Área de recepción y espera.
 - b) Área clínica.
 - c) Área de servicios e instalaciones.

- Artículo 8.1. Las consultas y clínicas dentales deberán dotarse de la tecnología y medios que garanticen una correcta atención al paciente y una adecuada esterilización y desinfección del material e instrumental utilizado, de los métodos que aseguren la máxima higiene de los profesionales, así como del equipamiento de urgencias y las medidas de seguridad que permitan atender cualquier emergencia o complicación que se presente. Para ello les será exigible el equipamiento mínimo establecido en el Anexo II.

- Artículo 9.1. Las consultas y clínicas dentales estarán necesariamente organizadas, gestionadas y atendidas directamente por uno o varios odontólogos o estomatólogos, colegiados en el correspondiente Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos.

El personal que les sirva de auxiliar en sus labores clínicas deberá tener la titulación adecuada a las funciones que se le encomiende.

En lugar destacado del área de recepción deberá figurar la relación completa del personal sanitario del centro, con expresión de la cualificación o, en su caso, titulación profesional que ostenta.

Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

Los dentistas dentro de la organización son profesionales sanitarios comprometidos con la sociedad en la que prestan sus servicios. El compromiso con la Sociedad se refleja en la forma en la que gestiona aspectos como: los residuos y nuestro compromiso medioambiental, la seguridad de pacientes y trabajadores mediante una política de prevención de riesgos laborales, la formación continuada de los profesionales o las campañas de impacto social.

Dentro de la misión de los dentistas está siempre la prevención de la enfermedad y del dolor, poniendo para ello siempre al paciente por delante del cliente. Por consiguiente, la clínica participa activamente en:

- Campañas de promoción de salud bucodental.
- Campañas de promoción de temas de salud que estén relacionadas de alguna forma con la salud bucodental.
- Campañas de concienciación social o profesional relativas al cuidado del entorno, los derechos humanos, etc.

Es su compromiso con la sociedad promover de forma activa la salud bucodental de la población y participar de forma activa en las campañas correspondientes.

En la actividad diaria del centro se promociona la prevención de las patologías bucodentales, especialmente en los niños y las familias.

Se pone también a disposición de los pacientes y sus acompañantes material educativo sanitario apropiado a su oferta de servicios.

Estos son los valores compartidos dentro de la organización de CLÍNICA CUEVAS QUEIPO.



CLÍNICA CUEVAS QUEVEDO
DÍA DE LA SOLIDARIDAD

RECOGIDA DE ALIMENTOS - VENTA BENEFICIA

SÚMATE A NOSOTROS
27 DE OCTUBRE
de 10:00 a 13:00 - 16:00 a 19:00

La recogida de alimentos del Comedor Santo Domingo y la exposición y venta benéfica de productos de Roots & Culture Foundation permanecerán en nuestra clínica hasta el día 2 de Noviembre

Asociaciones participantes:
Fundación ARENA



Roots & Culture Foundation



HOSPITAL GENERAL DE SANTO DOMINGO

CLÍNICA CUEVAS QUEVEDO
Espartero 11,
27001 HÁLAGO

T. FONO 982 213 988



Trabajo

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

La organización cuenta con una serie de acciones que garantizan el derecho de asociación y negociación colectiva.

La empresa cuenta con un tablón de anuncios donde todo empleado puede comunicar sus intereses y donde se pretende fomentar la participación en cursos para seguir formando a sus trabajadores.

Dentro del organigrama de la clínica se han creado en este año los puestos de: Responsable de Atención al paciente, que aboga por los derechos del paciente y el cumplimiento de los tratamientos pactados con el odontólogo; el Responsable de gestión de personal y contabilidad que aboga por los derechos de los trabajadores y asume las quejas constructivas de los mismos y por último el Responsable de Calidad que controla que todos los procedimientos constituidos por la clínica se realicen tal y como dicta la norma.

Estos tres puestos se reúnen en comité con una periodicidad mensual, junto con el equipo directivo de la clínica, para resolver conflictos y promover nuevas iniciativas que mejoren el funcionamiento de la clínica dental y las relaciones del personal y de los pacientes.

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

Cuando un trabajador pasa a formar parte del equipo de la Clínica Cuevas Queipo se le hace entrega de un documento donde aparecen sus tareas y funciones diarias así como un breve manual con la política de la empresa, para que la conozca brevemente, antes de sumergirse en ella por completo. Con este documento se pretende que el trabajador sepa en todo momento cuáles son sus labores y qué espera la empresa de él.

Como ya se ha comentado con anterioridad, existe una persona responsable de personal, a la cual se le pueden hacer llegar las críticas pertinentes por parte de los trabajadores para que éste se lo comente al equipo directivo y así intentar solventarlas a la mayor brevedad.

Principio 5: Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

La Clínica Cuevas Queipo apoya contundentemente la erradicación del trabajo infantil, por ello colabora con especial ahínco con distintas fundaciones para dar acceso a la educación a niños de familias desfavorecidas y en situación de riesgo.

- Organización Escuela y Familia, se ayuda a varios alumnos sin recursos económicos con becas para que puedan seguir cursando sus estudios en el Colegio El Romeral.
- Fundación Harena, apoyando sus programas de cooperación al desarrollo en materia educativa, sanitaria, deportiva y de formación profesional.
- Comunidad Esperanza; esta asociación acoge a niños y jóvenes que por su condición de vida se encuentran en situación de riesgo.

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

La Clínica Cuevas Queipo siempre ha apostado por la excelencia en la calidad del servicio que se presta a sus pacientes, por lo que su sistema de contratación laboral siempre ha sido muy minucioso, dando siempre más importancia a las cualidades de la persona que opta por el empleo que a razones de sexo o edad.

Dentro del equipo del personal de la clínica existen distintos tipos de contrato por horas. Todos los empleados tienen los mismos derechos laborales no haciendo discriminación alguna por el tipo de contrato que tenga cada uno.

Además, Cuevas Queipo colabora con distintas asociaciones para el fomento de empleo y ocupación como son: La Traiña, Comedor de Santo Domingo y Madre Coraje todos ellos con un punto en común, la integración social.

A black and white photograph of a modern office interior. The space features several prominent square pillars made of dark brick, each resting on a light-colored stone base. The floor is made of large, light-colored square tiles. In the background, there are glass-walled offices with horizontal blinds. A large, dark circular graphic is overlaid on the right side of the image, containing the text 'Medio Ambiente' in a bright cyan color. To the right of the circle, there is a white armchair, a dark cylindrical trash bin with the letter 'R' and the word 'OFFICE' on it, and a white desk with some papers on it. The ceiling has recessed square lights.

Medio Ambiente

Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

La Clínica Dental asegura y gestiona, de acuerdo a los requisitos legales, y procurando la prevención de la contaminación, todos los residuos, vertidos y emisiones que genera en la actividad y que puedan ser perjudiciales para el medio ambiente.

Se dispone de un protocolo para la gestión de los residuos bio-contaminantes o peligrosos.

PROTOCOLO DE GESTIÓN DE RESIDUOS

El objetivo de este protocolo es cumplir con la normativa vigente en materia de gestión de residuos según el Decreto 93/1999, del 6 de abril, sobre procedimientos de gestión de residuos.

La clínica gestiona sus residuos sanitarios a través de una empresa externa autorizada, respetando los requisitos legales que resulten de aplicación y el principio de prevención de la contaminación y de los riesgos.

La clínica se asegura de gestionar los residuos, vertidos y emisiones que genera nuestra actividad y que son perjudiciales para el medio ambiente (Residuo es cualquier sustancia u objeto del cual su poseedor se desprenda o tenga la intención u obligación de desprenderse).

Los residuos sanitarios generados en nuestra clínica dental se clasifican y se definen en estos cuatro grupos:

- Grupo I: Residuos asimilables a los urbanos: son aquellos que no plantean especiales exigencias en su gestión, como el cartón, papel, etc.
- Grupo II: Residuos sanitarios no específicos: son aquellos residuos que, procedentes de pacientes no infecciosos y no incluidos en el grupo III, están sujetos a requerimientos adicionales de gestión intracentro, siendo, a los efectos de su gestión extracentro, asimilables a los del grupo I. Estos residuos incluyen material de curar,

yesos, textil fungible, ropas, objetos y materiales de un solo uso contaminados con sangre, secreciones o excreciones.

- Grupo III: Residuos sanitarios específicos o de riesgo; son aquellos en los que, por representar un riesgo para la salud laboral y pública, deben observarse especiales medidas de prevención, tanto en su gestión intracentro como extracentro.

- Grupo IV: Residuos tipificados en el ámbito de normativas singulares: son aquellos que en su gestión, tanto intracentro como extracentro, están sujetos a requerimientos especiales desde el punto de vista higiénico y medioambiental. En este grupo se incluyen los residuos citostáticos, restos de sustancias químicas, medicamentos caducados, aceites minerales o sintéticos, residuos con metales, residuos de los laboratorios radiológicos, residuos líquidos, etc...

Queda prohibido el abandono, vertido o eliminación incontrolada de Residuos sanitarios.

La recogida de los residuos sanitarios en el interior de la clínica se realiza bajo rigurosos criterios de segregación, asepsia, inocuidad y economía, evitando trasladar la contaminación o el deterioro ambiental a otro medio receptor y, en particular:

- Se ha implantado un sistema de recogida selectiva y diferenciada de todos los tipos de residuos generados en el centro, evitando las mezclas que supongan un aumento de su peligrosidad o de la dificultad para su gestión.

- Para los residuos de los grupos II y III se utilizan bolsas o recipientes de un solo uso, cuyas características técnicas se adaptan a estos criterios:

- Estanqueidad total.
- Opacidad a la vista.
- Resistencia a la rotura.
- Ausencia total en su exterior de elementos sólidos punzantes o cortantes.
- Volumen no superior a 70 litros.

Cerramiento especial hermético de fácil apertura, que no pueda abrirse de forma accidental.

Para los residuos citostáticos, se utilizan contenedores de un solo uso, de polietileno o peliestireno, de manera que permiten la incineración total, resistentes a los agentes químicos y a los materiales y objetos perforantes y que disponen de cierre hermético especial.

Para residuos cortantes y punzantes se utilizan recipientes impermeables, estancos, rígidos y a prueba de corte y perforación.

Asimismo, la clínica mantiene al día todos los permisos, licencias y documentos que acrediten el cumplimiento de dichos requisitos.

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

Clínica Cuevas Queipo cuenta con el Certificado de Calidad Ambiental Municipal concedido por el Centro Asesor Ambiental del Área de Medio ambiente del Ayuntamiento de Málaga.

Un título que se concede con motivo de las buenas prácticas medioambientales desarrolladas en la empresa y que define a la Clínica como colaboradora de las políticas ambientales en la provincia de Málaga.

Gracias a esta certificación se identifica a la Clínica Cuevas Queipo como una clínica que ahorra a través de la optimización en la gestión de residuos, agua, energía, etc. La certificación asegura un eficiente control de los riesgos ambientales de la actividad de la empresa, especialmente los derivados del incumplimiento de la legislación ambiental aplicable. Acotando las responsabilidades de la empresa, el equipo humano de la clínica contribuye a la sostenibilidad, aumentando así la conciencia medioambiental.



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

Actualmente la Clínica Cuevas Queipo está en proceso de formar parte de un consorcio creado por el Ayuntamiento de Málaga y la Escuela de Organización Industrial en colaboración con PwC y la Universidad de Harvard. Este proyecto se llama "Green Economy" y su objetivo es mejorar la eficiencia, rentabilidad y potencial de crecimiento de las empresas asociadas a través de la implantación de prácticas empresariales sostenibles.

Se propondrán soluciones de sostenibilidad y modelos de negocio orientados a preservar el medio ambiente, mejorar la eficiencia en el consumo de recursos naturales, promover el desarrollo social y el empleo en la región y la utilización de prácticas empresariales compatibles con un crecimiento sostenible y equilibrado.

Gracias a este proyecto en el que se encuentra la clínica dental, se pretende que Málaga sea un centro de referencia mundial en materia de sostenibilidad.





Anticorrupción

Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

La clínica ha incorporado el pasado año a un Responsable de contabilidad dentro del equipo humano de la clínica, por lo que ya no sólo se depende de la Asesoría- Gestoría Externa, sino que además al tener esta nueva figura podrá llevar un mejor control del sistema financiero y así se podrán evitar posibles fraudes económicos.

Dentro del Documento de Seguridad de la Clínica Cuevas Queipo, referente a la Ley de Protección de Datos existe un documento que es firmado por todos los trabajadores de la empresa y en el que expresan la conformidad de no poder revelar datos de pacientes para ningún fin.

La persona responsable del trato con los proveedores tiene pleno conocimiento de la norma existente por la cual ningún trabajador puede aceptar regalo alguno de los proveedores, para favorecer con ello el trato, o continuar con la compra a dicho proveedor. Según la norma, en el momento en el que un trabajador o el responsable de compra se vea coaccionado por un proveedor o tercera persona lo pondrá en conocimiento del equipo directivo para tomar las medidas necesarias.

Actualmente estamos a la espera de la certificación del sello de Calidad Ad Qualitatem, de la Agencia Adecoa, por lo que estaremos auditados externamente una o dos veces al año. Para mantener este sistema de gestión operativo, se realizan auditorías internas periódicas como mínimo anualmente para detectar posibles desviaciones, que en caso de producirse se registran.

Asimismo, la Clínica Dental mantiene un registro de incidencias que se detecten frente a requisitos del sistema, y que son detectadas en auditorías como en cualquier otro momento en los procesos operativos diarios. En estos registros de incidencias se recogen en caso de aplicar las medidas correctoras o preventivas que puedan surgir, al igual que las medidas de mejora que se implementen.



