



Esta es nuestra Comunicación sobre el Progreso en la aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

Atención Primaria Vallcarca-Sant Gervasi

INFORME DE PROGRESO
2017



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

Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | Análisis

- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Comunidad
- Administración



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Barcelona, septiembre de 2018

Carta de renovación con el compromiso con el Pacto Mundial

Atención Primaria Vallcarca-Sant Gervasi entiende su responsabilidad desde el prisma “manera de pensar y actuar” de la organización para contribuir a un modelo de desarrollo sostenible.

Nuestra entidad se adhirió a la red de las **Naciones Unidas** Pacto Mundial en 2011 con el compromiso de fomentar la responsabilidad social mediante la implantación de los **10 principios** de esta iniciativa.

Durante estos años se ha logrado que equipo y dirección sean conscientes de esta responsabilidad para llegar a una sociedad justa, solidaria, respetuosa con el medio ambiente y con los derechos humanos.

Elaborar anualmente el informe de progreso de **Pacto Mundial** nos ha permitido desarrollar proyectos relacionados con la mejora de estos principios básicos. Hemos identificado nuestros grupos de interés y hemos trabajado para crear estrategias y actividades que permitan la mejora de nuestros procesos y la satisfacción de estos colectivos.

De **2017** queremos destacar la consecución de la certificación de excelencia y calidad EFQM, el proyecto “El CAP es mou” de promoción de la actividad física tanto para nuestro equipo como para nuestros pacientes y la mejora de nuestra página web para ampliar las secciones dedicadas a la transparencia empresarial.

Para **2018** nos proponemos avanzar en la sistematización de nuestra política de responsabilidad social con un plan anual y la implementación de un programa de empresa saludable, crear un espacio de diálogo con nuestros usuarios para detectar posibilidades de mejora y trabajar la gobernanza de la empresa abriendo a nuestras trabajadoras y trabajadores la opción de ser socios de la misma.

Lluís Gràcia Pardo

Director de Atención Primaria Vallcarca-Sant Gervasi





PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

EBA Vallcarca S.L.P.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Av. Vallcarca, nº. 169 -205, 08023 Barcelona

Localidad

Barcelona

Provincia

Barcelona

Comunidad Autónoma

Cataluña

Dirección Web

www.aprimariavsg.com

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Lluís Gràcia Pardo

Persona de contacto

Toni Iruela López

Número de empleados directos

71

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

Seleccionar los Grupos de Interés más significativos: (Los Grupos de Interés configuran su Informe de Progreso)

Clientes, Empleados, Proveedores, Comunidad, Administración

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

En 2017 hemos llevado a cabo una revisión de nuestra política de responsabilidad social, dentro del programa de asesoramiento para pymes RSE.Pime de la iniciativa catalana en responsabilidad social Respon.cat.

Tras el análisis de nuestros grupos de interés, hemos identificado como principales los siguientes:

- **Cientos** son la fuente de nuestra actividad, su salud es nuestra razón de ser.

- **Empleados** son los pilares de nuestra entidad.

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

- **Comunidad:** Trabajar de forma más coordinada con la comunidad es clave para mejorar nuestros servicios y lograr una sociedad más sana y más empoderada con respecto a su salud.

- **Administración:** Añadimos este año este grupo de interés. La administración pública catalana contrata nuestros servicios para la atención primaria de salud, y es quien define los estándares de calidad y los indicadores de cumplimiento para el desarrollo de nuestra actividad.

El **medio ambiente** lo consideramos una de las áreas de impacto de nuestra actividad (no un grupo de interés en sí mismo).

El listado completo de áreas es: **económica, medioambiental, social, ética y gobernanza.**

La priorización de los grupos de interés la hemos realizado valorando el impacto que nuestra entidad tiene en cada una de las áreas descritas para nuestros grupos de interés; así como la influencia que en dichas áreas nuestros grupos de interés tienen sobre nosotros.

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 definidos 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 en 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

2017-10-23

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

Notas

¿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 usuarios cuenten con diversas vías para hacernos llegar sus propuestas, a fin de valorarlas y, si es posible, implantarlas. En 2017, estudiamos nuevos mecanismos para promover la participación de las personas usuarias, a fin de conocer mejor su percepción sobre la calidad de nuestros servicios y recopilar sugerencias de mejora. Este proyecto retoma una iniciativa de 2016, que no tuvo suficiente aceptación. En 2017 reformulamos la metodología de la iniciativa y se ha agendado su ejecución para 2018.
- **Proveedores:** Mantenemos una comunicación fluida con los diversos proveedores mediante los responsables de cada área.
- **Comunidad:** A parte de nuestros canales de comunicación bidireccional externos (correo electrónico, buzón de sugerencias y redes sociales), desde 2016 formamos parte como miembros fundadores de los grupos de promoción de salud comunitaria de nuestro territorio.
- **Administración:** Como proveedores del sistema público de salud catalán, la gerencia de nuestra entidad tiene contacto directo y reuniones periódicas con los

responsables del CatSalut (Servei Català de la Salut) para la zona a la que damos servicio (Áreas básicas de salud 5E y 6D de Barcelona).

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 (socias y socios) responsable de la toma de decisiones y unos cargos intermedios para las áreas de Enfermería, Atención al Usuario, Pediatría, Asistencial y Responsabilidad Social.

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 tanto al Informe de Progreso, como a la política de responsabilidad social de la organización 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 (médico/as de familia). Estos componen la dirección de la entidad y llevan a cabo los procesos de decisión. Paralelamente cada uno de ellos se responsabiliza área de trabajo (detalle en el organigrama). Atención Primaria Vallcarca - Sant Gervasi considera la Responsabilidad Social (RS) 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. El gerente de la empresa forma

parte de la comisión impulsora de la RS de la entidad. El resto de socios participan también de otras comisiones de trabajo estrechamente vinculadas con la RS como la comisión de igualdad de género o la de salud comunitaria.

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.)

Colaboraciones con organismos de Naciones Unidas en 2017:

- Donación anual a **GAVI** *The Vaccine Alliance* a través de la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil. (ODS salud y bienestar).
- Colaboración con **Unicef** para difundir su labor (ODS 3 salud y bienestar / ODS 4 educación de calidad / ODS 1 fin de la pobreza / ODS 10 reducción de las desigualdades/ ODS 17 alianzas para lograr objetivos).

MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

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



10

Desafíos u Oportunidades contemplados

NORMAS LABORALES



4

Desafíos u Oportunidades contemplados

MEDIOAMBIENTE



1

Desafíos u Oportunidades contemplados

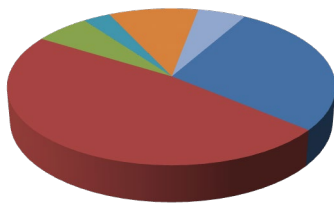
ANTICORRUPCIÓN



3

Desafíos u Oportunidades contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Administracion
- Comunidad
- ambiente

CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 36
 Empleados: 62
 Proveedores: 8
 Administración: 4
 Comunidad: 13
 Medio ambiente: 7

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



113

GRUPO DE INTERÉS
CLIENTES



Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

Nuestra visión es avanzar hacia un modelo de excelencia plenamente integrado en el territorio al que damos servicio, por lo que la transparencia es uno de los pilares de nuestra comunicación.

Anualmente publicamos memorias de actividad y datos de actividad desglosados por áreas temáticas en nuestra web y redes sociales.

Código Ético / Conducta - Política

Comentarios

Atención Primaria Vallcarca-Sant Gervasi se rige por el Código de buen gobierno de ACEBA y el decálogo de las EBA publicados en 2016. ACEBA es la asociación que agrupa a las entidades de base asociativa (EBA) catalanas. Nuestra organización, como EBA, forma parte de ella.

ACEBA cuenta con un código ético de gestión de 2004, en el que se basa el código ético de nuestro centro de atención primaria.

Objetivos

Establecer las pautas de una gestión responsable tanto en lo relativo a los pacientes, como a los trabajadores, la comunidad a la que damos servicio y al medio ambiente.

[Descargar documento adjunto](#)

Comunicación - Acción / Proyecto

Comentarios

La transparencia de gestión recogida por nuestro código ético y el código de buen gobierno de ACEBA también implican ofrecer una información transparente y actualizada sobre nuestra gestión. En 2017 hemos seguido ampliando nuestra web corporativa, para añadir información exhaustiva sobre nuestra gestión.

Los nuevos apartados incluyen:

- Nuestro plan de igualdad.
- La carta de **compromiso** anual con la responsabilidad social.
- **Organigrama** de la entidad y resumen de las responsabilidades de las diferentes áreas de responsabilidad.
- Cláusulas del **contrato** con el CatSalut, indicadores, contratación de proveedores y convenios de formación.

- **Condiciones** laborales de nuestro equipo (convenio, composición de la plantilla).
- **Resultados** de indicadores, de encuestas de satisfacción realizadas por el CatSalut.
- **Mapas** del territorio al que damos servicio, listado de especialistas con los que trabajamos.
- **Presupuesto** y retribuciones anuales.

Objetivos

Publicación anual de los datos relativos a nuestra entidad para cumplir con un modelo de gestión transparente.

Publicación de los datos de actividad anuales - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Publicamos anualmente los datos de actividad relativos a la entidad, en la sección de transparencia y compromiso de nuestra web corporativa.

Los responsables de cada área hacen llegar los datos a la profesional que se encarga de la web, para que les dé formato y los publique.

Objetivos

Actualizar anualmente la información contenida en estos apartados.

Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

La profesionalidad y la innovación son dos de nuestros valores fundamentales, por lo que la búsqueda de la excelencia impregna todas las áreas de nuestra entidad. En 2017 hemos conseguido la acreditación de calidad EFQM.

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

El objetivo principal de calidad para 2017 era la

consecución de la certificación internacional de calidad EFQM, que conseguimos con la calificación de bronce (más de 300 puntos).

Política de Comunicación Interna - Política

Comentarios

La gestión estratégica de la comunicación forma parte de la personalidad de Atención Primaria Vallcarca - Sant Gervasi.

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. Las principales herramientas de comunicación interna son:

- **Intranet y boletín interno:** donde se publican noticias, políticas, actualización de circuitos de trabajo, etc. Asimismo, la intranet permite realizar peticiones, poner en marcha circuitos...
- **Sesiones de equipo:** por estamentos o generales, para informar de novedades y abrir un espacio de comunicación bidireccional.
- **Jornadas** de reflexión en las que se reúne todo el equipo para tratar sobre la gestión de la entidad.
- **Reuniones formales** de comisiones de trabajo y/o estamentos.
- **Reuniones informales.**
- **Correo electrónico y grupo de WhatsApp** corporativo.
- Los canales de comunicación **externa** (web, redes sociales...) también contienen información útil para nuestro equipo.

Objetivos

- Ofrecer a todas las personas del equipo, en función de la labor que desempeñan, la **información** necesaria para ofrecer un servicio óptimo, de forma clara y accesible.
- Mantener canales de comunicación interna abiertos a fin de que todas las personas de la organización 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

La política de responsabilidad social afecta a todos los ámbitos de actividad de Atención Primaria Vallcarca - Sant Gervasi, por lo que también tiene un impacto notable en la calidad y eficiencia de nuestros servicios.

Objetivos

- Asegurar un buen uso de los recursos con criterios de calidad y eficiencia. Objetivo que en 2017 se materializa en la ampliación de la cartera de servicios, a fin de ser más resolutivos en el primer nivel asistencial.
- Ser transparentes en cuanto a nuestra gestión de los recursos, que en 2017 se plasma en nuevas secciones en nuestra web con información exhaustiva sobre nuestra actividad.

Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

Comentarios

Contamos con una comisión de trabajo de calidad. 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 entidad.
- Propuestas de mejora en función de los resultados.
- En 2017, se añade el objetivo de conseguir la acreditación de calidad EFQM.

Reuniones de equipo - Acción / Proyecto

Comentarios

Contamos con diversos tipos de reuniones de equipo que aseguran el buen funcionamiento de nuestra entidad:

- **Comisiones de trabajo:** La pertenencia a una comisión es voluntaria. 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. En 2017 realizamos una. 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 y mantener una **comunicación fluida** dentro de la entidad.
- Difundir los procesos a seguir y detectar oportunidades de **mejora**.
- Fomentar la **cohesión** del equipo.

Certificación EFQM - Acción / Proyecto

Comentarios

La comisión de calidad ha trabajado en 2017 a fin de solicitar la acreditación de calidad EFQM. En un primer lugar se llevó a cabo una autoevaluación de todos los procesos, para detectar buenas y malas prácticas. Una vez identificadas las oportunidades de mejora, se optimizaron los procesos y se volvieron a evaluar los resultados. Finalmente, en noviembre, una empresa externa especializada, realizó una evaluación independiente.

Objetivos

Nuestro objetivo para 2017 era solicitar por primera vez la acreditación de calidad EFQM. En esta primera evaluación hemos sido reconocidos con la calificación de bronce en el sector sanitario con más de 300 puntos, siendo el primer centro de atención primaria que la consigue. El informe resultante destaca los buenos resultados en salud, el valor añadido para las personas usuarias, el impulso a la creatividad, la innovación y la sostenibilidad.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Podemos a disposición de nuestros usuarios diferentes canales para nos hagan llegar sus comentarios y sugerencias, si así lo desean:

- **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

Mantener vías de comunicación abiertas a los usuarios, que nos permitan identificar posibilidades de mejora, que nos ayuden a asegurar la satisfacción de nuestros pacientes.

Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento

Comentarios

La comisión interna de calidad se reúne anualmente para valorar los informes realizados por el equipo para el análisis de los resultados de los indicadores de calidad de cada protocolo o procedimiento. Cada profesional recibe 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 multidisciplinares que aborden los temas de coordinación y planificación general.

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

Comentarios

En 2017 publicamos la segunda memoria de compromiso social. Esta vez con un formato nuevo. La primera se centró en recopilar nuestras acciones de salud comunitaria. La segunda edición ofrece una información más amplia sobre nuestra actividad, nuestras políticas de responsabilidad social, comunicación y salud comunitaria. Asimismo, la hemos rediseñado para aumentar su atractivo visual y legibilidad. La memoria está publicada en nuestra web corporativa y redes sociales.

Objetivos

- Mejorar la difusión y el análisis de nuestras políticas de responsabilidad social, comunicación y salud comunitaria.
- Profundizar en la transparencia de nuestra gestión.

Número de incumplimientos referentes a la

salud y seguridad del cliente - Indicador de Seguimiento

Comentarios

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

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

Objetivos

Detectar incidencias en referencia a la salud de los pacientes y registrarlas para compartirlas con el equipo y mejorar nuestros procedimientos.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Anualmente se realizan diversas auditorías externas para asegurar la calidad de nuestra gestión. Estas son las realizadas en 2017:

- Auditoría contable.
- Auditoría de protección de datos.
- Auditoría de calidad vinculada a la certificación EFQM.

Objetivos

- Asegurar el cumplimiento de la normativa vigente.
- Detectar oportunidades de mejora continuada.

Satisfacción del cliente

Nuestros usuarios son uno de nuestros grupos de interés principales y velar por su salud, la esencia de nuestra labor, por lo que asegurar una asistencia satisfactoria es primordial para nosotros.

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. Los objetivos comunes son la excelencia y la mejora continuada. En el momento actual es prioritario hacer un buen uso de los recursos, donde es necesario gestionar con la máxima eficiencia y transparencia los servicios ofrecidos a la ciudadanía. Nuestro plan de

calidad está definido en base a **tres líneas estratégicas**: organización, profesionales y usuarios.

Atención Primaria Vallcarca - Sant Gervasi cuenta con una comisión encargada del seguimiento de la política de calidad, integrada por miembros de los diversos estamentos, incluido el equipo directivo. Este órgano es responsable de la elaboración, revisión, evaluación y actualización anual del Plan de Calidad, así como de coordinar, involucrar y difundir entre los profesionales las actuaciones previas en materia de calidad. En 2017 sigue vigente el plan de calidad definido en 2014.

Objetivos

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

- 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. En 2015 obtuvimos la acreditación de calidad del CatSalut y dado que esta se basa en el sistema EFQM, en 2017 decidimos apostar por la misma vía, consiguiendo la certificación de bronce.

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 trabajos 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 en salud del territorio.

- Facilitar a las personas usuarias la información necesaria para asegurar su **autonomía** en temas de salud.

Política de Comunicación Externa - Política

Comentarios

La comunicación es uno de los rasgos diferenciales de Atención Primaria Vallcarca - Sant Gervasi. Nuestra entidad cuenta con una comisión de comunicación, integrada por miembros de los diferentes estamentos y una especialista en comunicación corporativa. Las líneas estratégicas son definidas por un miembro del equipo directivo (responsable de comunicación y salud comunitaria). Anualmente, se revisan los objetivos y acciones a seguir. Periódicamente la comisión se reúne para hacer un seguimiento de los mismos.

Objetivos

- Difundir nuestras actividades de **salud comunitaria**, como talleres educativos, y promover la participación de nuestros usuarios.
- Dar a conocer nuestra **cartera de servicios**.
- Abrir canales de comunicación bidireccional, para mantener una puerta abierta al **diálogo** con nuestros grupos de interés.
- Mejora de la **transparencia**, ampliando las secciones a la web dedicadas a la responsabilidad social y 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.
- Fomentar el uso de la plataforma **online La Meva Salut** (del Servei Català de la Salut), que ofrece acceso a información clínica personalizada.

Código Ético - Política

Comentarios

Nuestra entidad está adherida al código de buen gobierno que las EBA (entidades de base asociativa) elaborado por ACEBA (asociación que las agrupa).

Objetivos

Definir el marco conceptual que debe regir la institución, desde el punto de vista de la relación con todos los grupos de interés.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Comentarios

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

Objetivos

El objetivo final es la satisfacción de los usuarios con nuestros servicios de atención sanitaria.

Ampliación de la cartera de servicios - Acción / Proyecto

Comentarios

La ampliación de la cartera de servicios es una de nuestras líneas estratégicas. Las acciones en este campo persiguen una mayor capacidad resolutive y/o mejorar la satisfacción de los usuarios. En 2017 hemos llevado a cabo las siguientes mejoras:

- Implantación del **cribado telefónico** por parte de enfermería, para mejorar la programación de las agendas, a fin de optimizar la accesibilidad.
- Vuelta al antiguo modelo de bolígrafos dispensadores de **insulina**, para responder a la quejas de los usuarios sobre el nuevo.
- Ampliación de cartera de centros con los que tenemos convenio para realizar **pruebas complementarias**, mejorando así la accesibilidad para nuestros usuarios.
- Diseño del programa de **autocontrol del sintrom** por parte de los pacientes, iniciativa pionera en atención primaria. De esta manera los pacientes tendrán un mayor control sobre su tratamiento y se ahorrarán desplazamientos al centro de salud.
- Compra de **nuevos aparatos** para la automedición de la presión arterial por parte de los pacientes.
- Compra de un nuevo aparato para la detección de troponinas y D-dímer, que facilita el diagnóstico de insuficiencia cardíaca de novo, descompensaciones y enfermedad tromboembólica, mejorando así nuestra **capacidad diagnóstica**.
- Puesta en marcha de la **agenda ITB** (índice tobillo-brazo) por parte de enfermería para mejorar la detección de la enfermedad arterial periférica.

- Definición de los protocolos de **demanda aguda** por parte de enfermería, para aumentar su capacidad diagnóstica y resolutive.
- Compra de nuevos **aparatos MAPA** (para hacer un seguimiento de 24h de la presión arterial) que resultan menos molestos para los pacientes que deben llevarlos y ofrecen una información más extensa.
- Nuevas consultas en **Servicios Complementarios** (fuera de la cartera pública): nutrición y osteopatía. Y reapertura del servicio de medicina deportiva.
- **Odontología** ofrece higienes gratuitas para pacientes diabéticos.
- **Derivaciones** a los especialistas por vía telemática, para ahorrar papel y agilizar el proceso.
- **Consultas telemáticas** entre profesionales de atención primaria y especialistas.

Objetivos

- Mejorar la **capacidad resolutive** de nuestro centro, como primer nivel asistencial del sistema público de salud. Evitando así desplazamientos y esperas de nuestros pacientes.
- Mejorar de este modo la **accesibilidad** y reducir las listas de espera en el segundo nivel asistencial (especialistas).

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Comentarios

Nuestros canales de comunicación son dinámicos y sus contenidos se revisan periódicamente para asegurar su relevancia y vigencia:

- **Web Aprimariavsg.com**: centraliza la información, tanto para usuarios como para profesionales. Nuestra web cuenta con el premio a la mejor web sanitaria de la Fundación Avedis Donabedian de 2017. El jurado destacó nuestro compromiso con la transparencia, el contenido de calidad y la solidez de nuestra imagen corporativa.
- **Redes sociales**: tenemos perfiles en las más utilizadas por nuestros usuarios (Facebook, Twitter y Youtube), para ofrecer canales de comunicación bidireccional.
- **Boletines electrónicos**: para pacientes con novedades de nuestro centro e información de interés sobre salud.
- Revista corporativa FerSalut.
- **Blog Consulta Jove**: divulgación de temas de salud con un especial interés para la adolescencia.
- Circuito cerrado de **pantallas de televisión** con mensajes sobre salud y nuestros servicios.
- Además, nuestros pacientes pueden acceder a la información a través de la unidad de atención al

usuario, las líneas telefónicas, el correo genérico contactar@aprimariavsg.com y la plataforma online segura La Meva Salut, que permite el acceso a sus datos personales de salud y a enviar correos electrónicos a sus profesionales de referencia de medicina y enfermería.

Objetivos

- Difundir nuestra **cartera de servicios**.
- Informar a los pacientes de sus **derechos y deberes** como usuarios del servicio.
- **Empoderar** a las personas usuarias en relación a su salud, ofreciendo información sobre actividades preventivas y de promoción de la salud.
- Abrir canales de **participación**.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Tipología de buzones de sugerencias disponibles:

- 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.
- 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 a través de nuestros perfiles en las redes sociales Facebook y Twitter.

Objetivos

- Ofrecer **canales** de comunicación abiertos de forma permanente para que nuestros usuarios tengan una vía de hacernos llegar sus inquietudes, sugerencias para la mejora continua del servicio, de las instalaciones o la actuación de profesionales.
- **Detectar** oportunidades de mejora y colaboración, solucionar incidencias y atajar malestares.

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Atención Primaria Vallcarca - Sant Gervasi no realiza encuestas de satisfacción exhaustivas entre sus usuarios, ya que es una prerrogativa del Servei Català

de la Salut, del que somos proveedores de servicios para sus asegurados.

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. Se realizan cada tres años y 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).

Está previsto que en 2018 se realice la siguiente edición de las encuestas.

Objetivos

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

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Las incidencias en forma de quejas formales realizadas mediante el formulario oficial de CatSalut, 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 de nuestro centro. Con la colaboración del responsable del área afectada, se redacta una respuesta que se envía al cliente en un plazo máximo de 15 días.

En el caso de los comentarios, sugerencias o quejas recibidas en nuestros canales de comunicación online, 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

- 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.

Consideramos que comunicar nuestra RSE es importante a fin de que nuestros usuarios puedan beneficiarse de ella e incluso participar activamente en la definición de nuevas políticas o acciones.

Plan de Comunicación Externa - Política

Comentarios

Anualmente se revisa el plan de comunicación de la entidad, para ajustar sus objetivos y acciones a las necesidades de cada ejercicio y evaluar el resultado del plan anterior. Nuestros pacientes son el público objetivo principal de nuestra comunicación. El esfuerzo comunicativo se dirige esencialmente a dar a conocer nuestros servicios y promover la educación en salud y los hábitos saludables.

Asimismo, reservamos una parte de nuestro esfuerzo a dar a conocer el concepto de responsabilidad social y cómo lo aplicamos en nuestra entidad.

Objetivos

- Dar a conocer nuestros **servicios** a nuestra población diana.
- **Educación** en salud.
- Promoción de **hábitos saludables**.
- Ofrecer información **transparente** y actualizada sobre nuestra gestión.
- Difundir el concepto de **responsabilidad social** y las acciones que llevamos a cabo relacionadas con él (como la pertenencia a Pacto Mundial y la elaboración de esta memoria).

Política RSE - Política

Comentarios

En 2017 hemos reflexionado sobre el impacto que nuestra actividad tiene sobre nuestros grupos de interés y la influencia de los mismos sobre nuestra entidad. Nuestros pacientes siguen siendo uno de los grupos de interés más relevantes para nosotros, por lo que gran parte de nuestras acciones en responsabilidad social se dirigen a ellos. Bien sea de forma directa (medidas de mejora de los servicios) o de forma indirecta (gracias a las acciones de salud comunitaria que les ofrecemos). La mejora de nuestros servicios, para aumentar la accesibilidad y la capacidad de resolución, la promoción de hábitos saludables y una gestión transparente son las líneas de trabajo en responsabilidad social que más impacto tienen sobre nuestros usuarios.

Acercar la RSE al consumidor final

Objetivos

Los objetivos estratégicos de RS que tienen un mayor impacto sobre nuestros pacientes:

- Mayor **implicación** en el territorio mediante nuestro proyecto de salud comunitaria.
- **Mejora** de la cartera de servicios.
- **Reducción** del impacto medioambiental.
- Mejora de la **comunicación** en el ámbito de la transparencia empresarial.

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Comentarios

La difusión de nuestra política de responsabilidad social se lleva a cabo mediante:

Nuestra página **web**. En las secciones permanentes de Transparencia y Compromiso y mediante las noticias que publicamos periódicamente. Estas secciones se ampliaron en 2017.

- **Memorias** anuales (de Pacto Mundial, de actividad vinculada a ACEBA). Dado que consideramos la responsabilidad social un elemento estratégico de gestión, en 2017 ampliamos la memoria de compromiso social que recoge los principales datos de actividad de nuestra entidad y la implantación en ese ejercicio de la política de responsabilidad social.
- **Newsletter** enviada a nuestros usuarios con una entrevista a una de las integrantes de la comisión de responsabilidad social para hablar sobre la importancia de esta política.
- **Difusión** de las acciones en RS en nuestras redes sociales y nuestra revista corporativa.

Objetivos

- Dar a conocer la Responsabilidad Social como una iniciativa que impacta de forma **beneficiosa** a toda la población.
- Difundir las **acciones** que hemos llevado a cabo al respecto.
- Buscar **alianzas** entre otros actores del territorio para llevar a cabo iniciativas en RSC conjuntas.

[Descargar documento adjunto](#)

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Además de los canales descritos anteriormente para recibir comentarios y sugerencias, contamos con una dirección de correo electrónica específica abierta para

propuestas relativas a la responsabilidad social corporativa. Este se informa en la sección de RS de nuestra web responsabilitatsocial@primariavsg.com

Objetivos

Ofrecer una vía **específica** de comunicación y diálogo en RS para nuestros grupos de interés.

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

Comentarios

En 2017 publicamos la memoria de compromiso social (para el ejercicio 2016) que recoge lo esencial de nuestra actividad como centro de salud, las novedades anuales del proyecto de salud comunitaria y del de responsabilidad social.

En 2016 publicamos una memoria sobre nuestras acciones en salud comunitaria por primera vez. Esta nueva memoria recoge su testigo y amplía la información.

Objetivos

- Recopilar la **actividad** anual y los objetivos estratégicos definidos para el ejercicio.
- Renovar nuestro **compromiso** con la transparencia.
- Obtener una herramienta para analizar y comparar año tras año nuestra **evolución** en este campo.

[Descargar documento adjunto](#)

Fomento de reciclaje

Creemos el reciclaje, tanto de material de oficina, como clínico, o del hogar es una de las áreas en las que como individuos todos podemos aportar, por lo que continuamente buscamos nuevas vías como entidad para promoverlo.

Política de Responsabilidad Social - Política

Comentarios

La reducción del impacto medioambiental es uno de los objetivos estratégicos marcados por nuestro plan de comunicación. Cumplimos con la legislación en materia medioambiental y de gestión de residuos propia del sector sanitario, pero queremos ir más allá. Por eso ponemos en marcha acciones de reducción del impacto medioambiental y de concienciación ecológica para

nuestros principales grupos de interés, entre los que se encuentran nuestros usuarios.

Objetivos

- Difusión de **buenas prácticas** en materia medioambiental.
- Ofrecer puntos de **reciclaje** de material relacionado con la práctica clínica.

Punto de reciclaje - Acción / Proyecto

Comentarios

Nuestro centro es un punto de reciclaje de radiografías. Nuestros usuarios pueden entregar las radiografías que ya no quieren conservar en nuestro mostrador de información. Estas son recogidas por la empresa de gestión de residuos que tenemos contratada (FEMAREC) para su correcto tratamiento, ya que contienen elementos altamente contaminantes.

Objetivos

- Fomentar la **conciencia ecológica** entre nuestros usuarios.
- **Reciclar** un residuo contaminante derivado de la práctica médica, como son las radiografías.

Informe de materiales reciclados - Indicador de Seguimiento

Comentarios

En colaboración con la empresa externa que contratamos para el tratamiento de residuos, nuestro equipo de auxiliares de enfermería realiza un informe anual de actividad, que entre otros, recopila los datos relativos al reciclaje.

Objetivos

Realizar un seguimiento del circuito de reciclaje.

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

La seguridad y la confidencialidad en el tratamiento de los datos es todavía más importante si cabe en el sector sanitario, por lo que auditamos periódicamente nuestros procesos para asegurar el cumplimiento de la legislación en este campo.

Normativa Vigente - Política

Comentarios

En Atención Primaria Vallcarca - Sant Gervasi contratamos una empresa externa para llevar a cabo las auditorías pertinentes y la gestión de la protección de datos. Dicha empresa revisa cada ejercicio los procesos que aplicamos de acuerdo con la legislación vigente y bianualmente elabora un informe de auditoría y al año siguiente elabora un informe interno de seguimiento. Las recomendaciones derivadas de la auditoría son integradas a nuestros procesos y comunicadas a los grupos de interés afectados.

Objetivos

- Realizar una aplicación óptima de la **legislación** en protección de datos.
- Comunicar las medidas tomadas a **los grupos de interés afectados**.

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Comentarios

La auditoría en protección de datos de 2017 detectó una serie de incidencias que resolvimos de la siguiente manera:

Acciones relativas a la comunicación interna:

- Solicitamos a todos los miembros de nuestro equipo que firmaran una autorización para que su fotografía pudiera ser usada en la web corporativa y en las tarjetas identificativas personales.
- Actualizamos el manual interno de buenas prácticas en protección de datos y lo difundimos en nuestra intranet y boletín interno.

Acciones relativas a la comunicación externa:

- Actualizamos los formularios de ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a los datos.
- Publicamos los mismos en nuestra página web.
- Actualizamos y publicamos en la web y en la cartelería del centro del procedimiento para recoger documentación sanitaria.

Objetivos

- **Cumplir** con la legislación en materia de protección de datos.
- **Implicar** a todo el equipo en la protección de datos.
- **Informar** a nuestros usuarios del correcto cumplimiento de la normativa de protección de datos.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Comentarios

En el primer trimestre de 2017 una empresa externa especializada realizó una auditoría de protección de datos en nuestro centro.

Objetivos

- Aplicar la **legislación** vigente.
- Detectar posibilidades de **mejora**.
- **Resolver** posibles incumplimientos.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Comentarios

En 2017 contratamos una empresa externa, para que realizara una auditoría en protección de datos y llevamos a cabo los cambios necesarios para aplicar sus recomendaciones.

Objetivos

- Analizar nuestros procesos para evaluar el grado de **cumplimiento** de la Ley de protección de datos (LOPD).
- Aplicar las **recomendaciones** derivadas de la auditoría para mejorar nuestros procesos.

GRUPO DE INTERÉS
EMPLEADOS



Salud y seguridad en el lugar de trabajo

Queremos ir más allá de la seguridad en el trabajo, por lo que en 2017 hemos puesto en marcha una iniciativa de empresa saludable que va más allá de los requisitos marcados por la prevención de riesgos laborales.

Política de Prevención de Riesgos Laborales - Política

Comentarios

Atención Primaria Vallcarca - Sant Gervasi contrata un proveedor externo para la prevención de riesgos laborales. Esta empresa realiza una revisión médica anual, una encuesta psicosocial cada dos años y el seguimiento del plan de prevención pactado anualmente.

Objetivos

- Educación en la **prevención** de riesgos laborales.
- **Disminución** de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, que en nuestra empresa tienen una incidencia muy baja.
- Detectar posibilidades de **mejora** de los circuitos de trabajo y de las instalaciones.
- Ofrecer unas condiciones de trabajo y unas instalaciones **seguras**.
- **Detectar** posibles incidencias que afecten al clima laboral.

Política RSE - Política

Comentarios

En 2017 nuestra política de responsabilidad social ha empezado a trabajar una nueva área: **empresa saludable**.

La recién creada comisión de responsabilidad social se ha unido a la de prevención de riesgos laborales para dar paso al grupo de trabajo de empresa saludable a finales de 2017.

Esta iniciativa vehicula el deseo de la dirección y del equipo de fomentar actividades relacionadas con los hábitos saludables, especialmente del ejercicio físico, dentro de la empresa.

Objetivos

- Fomentar los **hábitos saludables** dentro del equipo.

- Crear **espacios** donde realizar ejercicio físico dentro del horario laboral.
- **Concienciar** sobre la importancia del ejercicio físico sobre la salud.
- **Empoderar** al equipo con respecto a su propia salud.
- Mejorar el **ambiente laboral** y la identificación de los empleados con la entidad.

Promover hábitos de vida saludables entre los empleados - Acción / Proyecto

Comentarios

Alimentación saludable

Nuestras instalaciones cuentan con una cocina equipada con microondas, agua corriente, una pica, cafetera, platos y cubiertos, aceite de oliva, condimentos y fruta. De este modo, el equipo puede aprovechar el descanso para realizar sus comidas de forma saludable en la cocina - comedor corporativo.

Actividad física

En 2017 se ha trabajado para poner en marcha actividades de promoción de la actividad física entre nuestro equipo. Varios profesionales se han formado como entrenadores de marcha nórdica.

En 2018 se ofrecerá un taller de marcha nórdica en horario laboral para nuestros empleados.

Se ha preparado también un listado de propuestas de ejercicio físico, para que la empresa pueda ofrecer otro taller, esta vez fuera del horario laboral. A principios de 2018 se someterán a votación, para que el equipo elija la que considera más atractiva. La empresa correrá a cargo de los gastos de ambas actividades.

Objetivos

- Mejorar el **ambiente** laboral.
- Promover la **identificación** del equipo con la empresa.
- Fomentar la **cohesión** dentro del equipo.
- Fomentar los **hábitos saludables**, especialmente el ejercicio físico.

Ergonomía en el trabajo - Acción / Proyecto

Comentarios

Los empleados pueden adaptar el espacio de trabajo para mejorar su ergonomía: orientación de la pantalla, tipo de silla, reposapiés... Las peticiones de nuevos materiales se canalizan a través de la comisión de riesgos laborales.

Objetivos

- Puestos de trabajo que se puedan **adaptar** en la

medida de lo posible para mejorar su seguridad y ergonomía.

· Acceso a **material** que mejore la ergonomía del puesto de trabajo (sillas, reposapiés) para todo el equipo.

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 mejora directamente a este grupo de trabajo, donde se valoran, se analizan y se transmiten al equipo directivo.

Objetivos

Abrir un canal de **comunicación** para que el equipo pueda dirigir sus comentarios y estos puedan ser tenidos en cuenta por los responsables de cada área y/o la dirección.

Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento

Comentarios

La accidentalidad y el absentismo laboral son muy bajos en nuestra entidad. Se lleva un registro de todos los incidentes.

Datos de absentismo laboral para 2017: un 1,27% de la plantilla, siendo los motivos 0,16% por indisposición y un 1,11% por accidente *in itinere*.

Objetivos

- **Contabilizar** la accidentalidad laboral.
- Mejorar la **seguridad** de la empresa y de los circuitos de trabajo.
- Identificar posibilidades de **mejora**.

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

Comentarios

Atención Primaria Vallcarca - Sant Gervasi en colaboración con la empresa externa de prevención de riesgos laborales marca un calendario de sesiones informativas según la normativa vigente.

Objetivos

Informar a todo el equipo sobre los **riesgos derivados**

de su puesto de trabajo y de las **medidas preventivas** correspondientes.

Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales

La profesionalidad es uno de los valores que rigen nuestra organización.

Normativa Interna - Política

Comentarios

El plan de RRHH 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, por 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

El circuito de selección de personal establecido por RRHH es el siguiente:

- **Anuncio** en el colegio profesional.
- **Recogida** de currículums.
- **Selección** de candidaturas.
- **Entrevista** con el responsable de RRHH y los responsables del área a cubrir.
- **Entrevista** de las personas seleccionadas con el equipo directivo, encargadas de la decisión final.

Objetivos

Establecer 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

- Todos los **contratos** laborales deben incluir las cláusulas marcadas en la relación laboral.
 - Todo el personal debe tener la **acreditación** homologada para ejercer de su profesión.
-

Inserción de personas con discapacidad (LISMI)

Más allá de cumplir la legislación, creemos que es una forma de sumar valor a nuestro equipo.

Proyecto de Cumplimiento de la Ley LISMI - Política

Comentarios

En base al cumplimiento de la Ley LISMI tenemos un acuerdo de colaboración con la empresa FEMAREC SCCP para cubrir el % marcado por la legislación de personal discapacitado. Desde 2016 contamos en nuestra plantilla fija con una persona con discapacidad para dar soporte administrativo y de auxiliar de enfermería. La empresa FEMAREC SCCP nos gestiona también los servicios de recogida de residuos (papel, pilas, radiografías...) y nos abastece de material de oficina.

Objetivos

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](#)

Colaboración con Fundaciones, Asociaciones y Centros Especiales de Empleo - Acción / Proyecto

Comentarios

Tenemos un segundo acuerdo con FEMAREC SCCP. como centro formativo. FEMAREC cuenta con una línea de "Formación y reciclaje" dirigida a personas discapacitadas o en riesgo 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. Asimismo, en 2017 nos hemos adherido al programa "Juntos somos capaces" para la integración de personas con discapacidad de la Fundación Mapfre.

Objetivos

Cumplir con la ley LISMI.

Porcentaje de personas con minusvalía sobre el total de la plantilla - Indicador de Seguimiento

La legislación Española a través del Real Decreto 1/2013 define que las empresas de más de 50 trabajadores están obligadas legalmente a disponer de una cuota de reserva de discapacitados del 2% del total de sus trabajadores.

Comentarios

Actualmente tenemos 71 personas en plantilla, de las cuales una es un trabajador con discapacidad. Cumplimos el porcentaje marcado para empresas de nuestro tamaño marcado por la ley LISMI mediante esta contratación y el acuerdo con FEMAREC SCCP, empresa de inserción laboral para personas con discapacidad o en riesgo de exclusión social, para la provisión de servicios y material.

Objetivos

Cumplir la ley LISMI.

Buen ambiente laboral

Un buen ambiente laboral es la base que permite llevar a cabo políticas más ambiciosas en todos los ámbitos y es clave en el éxito de una entidad, es por ello que

contamos con diversas acciones y políticas para fomentarlo.

Plan de Igualdad - Política

Comentarios

Atención Primaria Vallcarca - Sant Gervasi cuenta con un plan de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres 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

Fomentar la autonomía de los profesionales y el trabajo en equipo es una de las líneas destacadas en nuestro plan estratégico para el período 2016 -2020.

Este plan se revisó y actualizó entre diciembre de 2016 y enero de 2017, a raíz de la autoevaluación vinculada a la certificación de calidad EFQM.

Actualización que también se aplicó a la política de RRHH, que ahora abarca el período 2016-2019.

La política de RRHH juega un papel clave en nuestro modelo de gestión. La formación, las medidas de conciliación laboral y familiar, el plan de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y las actividades teambuilding son algunas de las herramientas esenciales para mantener un equipo cohesionado y un buen ambiente laboral.

Desde el inicio de nuestra actividad asistencial hemos definido varios grupos de trabajo (calidad, farmacia, formación, análisis de la demanda y agenda de calidad, etc.) Estos lideran los procesos priorizados por el plan estratégico, así como otros que el centro necesita para ofrecer una atención segura y de calidad a la población. Dentro de la línea de mejora de la calidad, desde 2010 se ha implantado un sistema de **autogestión de procesos**. Cada proceso cuenta con un equipo de profesionales que lo conoce a fondo:

- Diseño del proceso
- Difusión y formación sobre el proceso
- Evaluación

· Reporte a la comisión de calidad
Este equipo de profesionales está liderado por un único profesional, responsable del proceso. Todos los profesionales asistenciales de la entidad deben liderar algún proceso.

Objetivos

- Reconocer y dar espacio a las **capacidades** de cada profesional.
- **Implicación** del equipo en los procesos de gestión y atención al cliente.
- 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.
- Lograr la **cohesión** del equipo, un sentido de pertenencia a un proyecto común.

Política de Comunicación Interna - Política

Comentarios

Una comunicación interna fluida es clave para conseguir y mantener un buen ambiente laboral. La política de comunicación interna se trabaja desde la dirección y la comisión de comunicación.

En Atención Primaria Vallcarca - Sant Gervasi contamos con diferentes herramientas para implementarla:

- **Intranet** Minerva: Actúa como archivo documental, tablón de anuncios virtual y además permite realizar diversas gestiones de RRHH.
- **Boletín interno**: Mensualmente recopila las principales novedades de cada estamento para su difusión y archivo.
- **Comisiones de trabajo**: Al ser interdisciplinares, facilitan que sus proyectos puedan ser informados a todos los estamentos del equipo.
- **Reuniones** por estamentos y reuniones generales del equipo.
- **Sesiones** de formación, por estamentos o para todo el equipo.
- **Reuniones informales** en los espacios de descanso del centro (office).
- **Jornadas de reflexión** o parones, donde se reúne todo el equipo para tratar temas de gestión de la entidad.
- **Correo electrónico y grupo de Whatsapp** corporativo.

Objetivos

- **Difusión** de los circuitos, procedimientos y normativas a seguir.
- **Cohesión** del equipo.
- Aumentar el **conocimiento** que tiene todo el equipo de los proyectos que realizan las diferentes comisiones y/o estamentos.
- Mantener una **comunicación** vertical efectiva y una comunicación horizontal fluida abierta a la innovación.

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

Comentarios

Contamos con un manual de bienvenida para facilitar la incorporación a la empresa de los nuevos empleados. Incluye información esencial sobre el funcionamiento general del centro, la cultura corporativa y específica sobre el puesto de trabajo.

Objetivos

- Facilitar la incorporación al puesto de trabajo.
- Dar a conocer los procedimientos básicos vinculados al puesto a trabajo.
- Explicar las normas básicas de funcionamiento del centro.
- Comunicar la cultura corporativa y promover el sentimiento de pertenencia al equipo.

Voluntariado/Ocio Corporativo - Acción / Proyecto

Comentarios

Anualmente realizamos **dos celebraciones** para el equipo.

- Una está dirigida exclusivamente al personal de la empresa: la cena de Navidad.
- Otra está dirigida al personal y a los miembros de su familia que quieran sumarse. En este caso realizamos una pequeña salida cultural o excursión por la naturaleza y una comida. En este evento se celebra el aniversario de la empresa. En ambos casos, la empresa se encarga de la organización y los gastos. El lugar de celebración es consensuado con la comisión de comunicación, que tiene miembros de todos los estamentos del equipo.

A parte de estas celebraciones, de tipo más oficial, nuestro equipo realiza **despedidas por jubilación** (dos en 2017) y una **fiesta gastronómica** para dar la bienvenida a la primavera.

Objetivos

- Fomentar el buen ambiente laboral.
- Promover la cohesión del equipo y un mayor conocimiento entre estamentos.
- Aumentar la identificación de los empleados con la empresa.

Acción Social - Acción / Proyecto

Comentarios

A raíz de una propuesta de nuestro personal, colaboramos con la iniciativa solidaria La Marató de TV3. Un evento de carácter anual, muy popular en Cataluña, que tiene como objetivo recaudar fondos para la investigación médica (cada año elige un tema distinto).

Atención Primaria Vallcarca - Sant Gervasi organiza una fiesta familiar abierta a empleados y comunidad para recaudar fondos. El dinero recaudado se destina íntegro a La Marató y la empresa hace también un donativo aparte.

Objetivos

- Recaudar **fondos** para una iniciativa solidaria vinculada al mundo de la medicina.
- Difundir información sobre **prevención, sensibilización**, etc. acerca de la enfermedad a la que se destinen los fondos.
- Fomentar el trabajo en equipo y la **proactividad** dentro de nuestra organización.
- Profundizar en la relación con la **comunidad**.

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

Comentarios

Nuestro equipo cuenta con diversas medidas de conciliación:

- Permiso sin sueldo.
- Horarios adaptados.
- Excedencia.
- Reducción de jornada.
- Teletrabajo.

Objetivos

- **Mejorar** el ambiente laboral.
- Fomentar la **conciliación** familiar y laboral.
- **Retener** el conocimiento y el talento dentro de la empresa.

- **Reducir** el ausentismo.

Intranet - Acción / Proyecto

Comentarios

Atención Primaria cuenta con la intranet Minerva como herramienta de comunicación interna y archivo de conocimiento.

En 2017 hemos trabajado para ampliar sus funcionalidades en RRHH. Los nuevos módulos permitirán a los empleados gestionar su carrera profesional, peticiones de formación, vacaciones y permisos, etc.

Objetivos

- Ofrecer una plataforma única donde los empleados puedan **autogestionar** sus peticiones a RRHH y formación.
- Mantener un **registro** fiable y accesible de estas peticiones.
- Facilitar la **conciliación** de la vida personal y laboral.

Plan de Carreras - Acción / Proyecto

Comentarios

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

Objetivos

Reconocer a los profesionales sanitarios según su desempeño y formación, a fin de mantener el talento y el conocimiento dentro de la organización.

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Comentarios

En 2017 hemos retomado el grupo de WhatsApp corporativo. Existía uno informal, destinado a temas personales, como cumpleaños o comentarios de actualidad. Ahora existe uno paralelo, destinado a comunicaciones formales sobre el funcionamiento de la empresa, actividades de formación y novedades urgentes.

Objetivos

- **Mejorar** la comunicación interna tanto a nivel ascendente, como descendente.
- Mantener abierto un canal de comunicación grupal **instantáneo** para casos de urgencia.

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. Los profesionales pueden adaptar su espacio de trabajo, modificando la distribución del mobiliario y añadiendo elementos personales. Asimismo, existen áreas comunes de descanso y reunión. Estos espacios cuentan con fuentes de agua fría y caliente gratuita y comida saludable, como fruta y frutos secos, que se reponen dos veces por semana. Además, en 2017 se ha añadido un pingpong en el área de descanso para fomentar la actividad física y el buen ambiente laboral.

En 2017 también llevamos a cabo una revisión de la climatización de las consultas, a petición del equipo, para optimizar su funcionamiento y reducir el ruido.

Objetivos

- Instalaciones óptimas en cuanto a **seguridad**, tanto en los espacios de trabajo, como en los de descanso.
- Crear espacios de trabajo y descanso cómodos y amables que fomenten el **buen ambiente** laboral.

Reuniones de equipo - Acción / Proyecto

Comentarios

A parte de las reuniones por estamentos, comisiones y generales, Atención Primaria Vallcarca - Sant Gervasi apuesta por otro tipo de reuniones más ambiciosas, que llamamos "parones". Una vez al año, suspendemos la actividad habitual y dejamos abierto el centro tan sólo para urgencias médicas. De este modo todo el equipo puede reunirse para tratar temas que afectan a la gestión de la empresa.

Objetivos

- Promover la **gobernanza democrática** de la empresa.
- Implicar a todo el **equipo** en la toma de decisiones

- Fomentar la **cohesión** y la identificación con la organización.
- Promover la **innovación** y la búsqueda de soluciones conjunta y consensuada.

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. Las herramientas descritas en la política de comunicación interna tienen como objetivo informales y abrir un espacio de diálogo, que refuerce el sentido de pertenencia a la organización. Asimismo, la manera en que desarrollan su trabajo es una herramienta de comunicación externa muy potente.

Objetivos

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

Formación sobre no discriminación, acoso o abuso e igualdad de oportunidades - Acción / Proyecto

Comentarios

Durante 2017 dos de los miembros de la comisión de igualdad han recibido formación sobre igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. En 2018 la presentarán en una sesión a todo el equipo.

Objetivos

Aumentar la sensibilización en materia de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres dentro del equipo, para conseguir un buen ambiente laboral y una relaciones más igualitarias.

Beneficios sociales - Acción / Proyecto

Comentarios

Como medida de beneficio social y para incentivar el uso del transporte público la empresa ha ofrecido al

equipo un tique de transporte, que permite un ventaja fiscal al empleado. Antes de poner en marcha la medida, realizamos una encuesta interna mediante Minerva, para valorar el grado de aceptación. Se beneficia un 28% de la plantilla. También existe un concepto similar para guardería, como medida de conciliación laboral y familiar, del que se beneficia un 5% del equipo.

Objetivos

- Aumentar la **identificación** del equipo con la empresa.
- Aumentar la motivación del equipo gracias a la mejora de su poder adquisitivo.

Encuesta Clima Laboral - Herramienta de seguimiento

Comentarios

La empresa externa contratada para la gestión de la prevención de riesgos laborales, realiza cada dos años una encuesta de clima laboral (de tipo riesgo psicosocial). Es de carácter bienal, por lo que está previsto realizar la siguiente en 2018.

Objetivos

- Detectar **deficiencias** relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas.
- Conocer el grado de **satisfacción** del equipo.
- Detectar oportunidades de **mejora**.
- Mejorar el **ambiente** laboral.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Mediante nuestra intranet, podemos realizar encuestas a todo el equipo. Existe la posibilidad de hacerlas anónimas. Durante 2017 hemos realizado una encuesta sobre nuestras acciones comunicativas y otra sobre clima laboral, a fin de detectar posibilidades de mejora. De cara a los siguientes ejercicios, planeamos realizar la encuesta de clima laboral una vez al año.

Objetivos

- Abrir un canal de comunicación anónimo donde el equipo pueda expresarse **libremente**.
- Tomar el pulso al estado de **satisfacción** del equipo.
- Detectar posibilidades de **mejora**.

Evaluación de riesgos laborales - Herramienta de seguimiento

Comentarios

La empresa externa contratada para la prevención de riesgos laborales realiza la evaluación de los diferentes puestos de trabajo, instalaciones y material. Tras el estudio diferentes puestos de trabajo, 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 entrega trabajador cuando se incorpora a la entidad, por lo que contamos con fichas de riesgos personalizadas para cada estamento 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.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Contamos 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.
- Comisiones de trabajo.

Objetivos

- Conseguir la mejora continua de nuestros procesos.
- Hacer al equipo participe de nuestro proyecto.
- Mejorar el ambiente laboral.

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Realizamos varias memorias anuales: de actividad (en el marco de ACEBA), la presente de progreso de Pacto Mundial y el compromiso social (una síntesis de las anteriores con especial hincapié en la responsabilidad social, la comunicación y la salud comunitaria)

Objetivos

- Poner de **relieve** el trabajo realizado por el equipo y sus resultados.
- Realizar un **seguimiento** de las políticas implementadas.

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.

Atención Primaria Vallcarca - Sant Gervasi no tiene ningún expediente abierto por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo.

Objetivos

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

Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de las medidas de conciliación - Indicador de Seguimiento

Comentarios

En 2017 un 35% de la plantilla se benefició de medidas de conciliación.

- 1% excedencia
- 9% permiso sin sueldo
- 6% reducción de horario
- 19% adaptación de horario

Objetivos

Registro del uso de las medidas de conciliación laboral.

Falta de información a los empleados

El equipo de trabajadores debe contar siempre con la información más actualizada sobre la entidad para asegurar el correcto funcionamiento de los procesos, un buen ambiente laboral y la satisfacción de los clientes.

Política de RRHH - Política

Comentarios

Existe un manual de bienvenida que ofrece toda la información necesaria para poder realizar un puesto de trabajo determinado en nuestra entidad. También contamos con documentos más específicos según las categorías profesionales.

Objetivos

- Proporcionar la información necesaria a las personas trabajadoras.
- **Unificar** procedimientos.
- Establecer unos mínimos de calidad.

Política de Comunicación Interna - Política

Comentarios

La línea a seguir en la comunicación interna se compone de tres grandes líneas:

- Reforzar y dar a conocer los **objetivos estratégicos** del centro, con una cultura común y orgullo de pertenecer al grupo.
- Generar y simplificar **herramientas** accesibles a todos donde se pueda consultar la información.
- Aumentar la **cohesión** dentro del equipo y entre los diferentes estamentos. El plan de comunicación interna se revisa anualmente desde la comisión de comunicación, siguiendo las directrices establecidas por la dirección en el plan estratégico.

Objetivos

- Comunicar la información necesaria para desempeñar los diversos puestos de trabajo.
- Comunicar las **novedades** y proyectos de la entidad.
- Fomentar el sentido de **pertenencia** a la organización.

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Comentarios

La comunicación interna y externa se realiza a través de diversos medios:

- Canal de televisión interna.
- Página web.
- Intranet para empleados.
- Revista corporativa.
- Perfiles en redes sociales: Twitter, Facebook y YouTube.
- Boletines electrónicos mensuales.
- Folletos informativos.

Objetivos

- Dar a conocer nuestros servicios y proyectos.
- Comunicar nuestra cultura corporativa.
- Fomentar el sentido de pertenencia entre nuestro equipo y nuestros usuarios.
- Difundir mensajes de educación en salud y campañas de salud pública. Los objetivos específicos de cada año son establecidos por la comisión de comunicación.

Intranet - Acción / Proyecto

Comentarios

Nuestra entidad cuenta con una intranet corporativa, Minerva, accesible tanto desde dentro, como desde fuera del centro. Funciona como archivo de conocimiento, tablón de anuncios y canal para gestionar peticiones (material, etc.) o comunicar incidencias. En 2017 trabajamos para poner en marcha una nueva funcionalidad: Minerva Personas, para la gestión de las solicitudes de formación y vacaciones/permisos. Su implantación está prevista para 2018.

Objetivos

- Archivo de conocimiento accesible para todo el equipo.
- Gestión de peticiones por vía electrónica para reducir el consumo de papel.

Manual de bienvenida - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Atención Primaria Vallcarca – Sant Gervasi entrega al profesional bienvenido un manual con la información necesaria para realizar su trabajo.

Objetivos

El objetivo es facilitar al trabajador la integración a la entidad y mantener la homogeneidad de la calidad del servicio.

Encuestas de Clima Laboral - Herramienta de seguimiento

Comentarios

A parte de las encuestas de clima psicosocial realizadas por una empresa externa de prevención de riesgos

laborales, llevamos a cabo encuestas mediante nuestra intranet.

En 2017 hicimos una encuesta sobre comunicación interna, para detectar oportunidades de mejora. Participó el 73% del equipo. Uno de los canales que se valoró como más consultado, por lo que se decidió relanzar el grupo de WhatsApp corporativo para comunicaciones internas.

Objetivos

- Conocer el uso que el equipo hace de nuestros canales de comunicación.
- Conocer las **necesidades** informativas del equipo.
- Identificar oportunidades de mejora.

Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

La profesionalidad y la innovación forman parte de nuestros valores, por lo que fomentamos la formación en todos los estamentos.

Plan de Formación y Desarrollo - Política

Comentarios

La comisión 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 no sólo tiene en cuenta la formación individual, sino también el valor que esos nuevos conocimientos aportan al proyecto común del equipo.

Objetivos

- Mejorar las **competencias** profesionales individuales.
- Adquirir las competencias necesarias para llevar a cabo nuestro proyecto como entidad.
- **Identificación** de los empleados con la entidad.

Microcápsulas formativas - Acción / Proyecto

Comentarios

En la Intranet Minerva, contamos con un apartado de Farmacia, que pone a disposición del equipo médico información sobre prescripción farmacéutica. Este se

puso en marcha en 2017 y lo hemos llamado "microcápsulas". Después de un año con la publicación de las microcápsulas hemos podido observar los siguientes resultados:

- Píldora: Olmesartan, un fármaco a evitar. Resultado: Reducción del 52% (de 169 pacientes en octubre de 2016 a 81 pacientes en septiembre de 2017).
- Píldora: En cuestión de hipoglucemias, las SU presentan diferencias. Resultado: Reducción del 43% (de 40 pacientes en marzo de 2017 a 23 pacientes en septiembre de 2017).
- Píldora: Triple WHAMMY...? Resultado: Reducción del 8% (de 82 pacientes en marzo de 2017 a 76 pacientes en septiembre de 2017).

Estos resultados han sido presentados en el congreso de Comunicación y Salud de semFYC (sociedad española de medicina de familia y comunitaria) y en el congreso de FEAP (farmacéuticos de atención primaria)

Objetivos

- Ofrecer información **útil, breve y de fácil acceso**.
- Difundir mensajes clave sobre determinados medicamentos, a fin de **mejorar la prescripción** siguiendo los criterios marcados por el CatSalut.

Formación - Acción / Proyecto

Comentarios

Dedicamos 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.

Intranet - Acción / Proyecto

Comentarios

La comisión de formación ha trabajado en 2017 para añadir un nuevo módulo a nuestra intranet, llamado Minerva Personas, que permita al equipo gestionar personalmente su formación (petición de días libres,

adaptación de jornadas, solicitud de subvenciones, registro de las actividades realizadas, etc.)

Objetivos

- Empoderar a los empleados en la **gestión** de su formación.
- **Implementar** la nueva herramienta (Minerva Personas) en el primer trimestre de 2018.

Plan de Carreras - Acción / Proyecto

Comentarios

Atención Primaria Vallcarca - Sant Gervasi cuenta con un grupo de trabajo liderado por dos miembros del equipo directivo y un representante de cada estamento, 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 entidad.

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.

Horas de formación por empleado - Indicador de Seguimiento

Comentarios

La empresa tiene un plan de formación. Además, se asigna una hora diaria para la formación. Asimismo, cada empleado puede solicitar asistir a cursos, congresos, jornadas...

La comisión de formación lleva un recuento de las horas de formación (cursos, asistencia a congresos, talleres impartidos, etc.) de cada empleado.

En el caso del personal asistencial, eso tiene un impacto en el desarrollo de su carrera profesional y en sus retribuciones.

Asimismo, también se realizan sesiones de formación en nuestro centro. Para ello se reserva una hora diaria (de 14 a 15h).

En 2017 se han realizado las siguientes sesiones.

Según el tipo de ponente:

- Impartidas por un ponente externo: 32 sesiones
- Impartidas por un ponente de nuestro equipo: 53 sesiones

Interconsultas de casos clínicos: 12 sesiones

Según el estamento al que se dirigen

- Para medicina de familia: 39 sesiones
- Para enfermería: 10 sesiones
- Para todo el equipo: 36 sesiones

Objetivos

- Registro de las horas de formación impartidas y recibidas por cada empleado.
- Registro de las actividades formativas realizadas en el centro.
- **Crecimiento personal y formativo** de los profesionales.

Mejoras de RSE sobre la normativa laboral

La RSE debe ir más allá de lo que requiere la normativa a fin de causar un verdadero impacto en los grupos de interés.

Convenio Colectivo - Política

Comentarios

Como centro de atención primaria catalán nos adscribimos al "*l Conveni col·lectiu de treball dels hospitals d'aguts, centres d'atenció primària, centres socio-sanitaris i centres de salut mental, concertats amb el Servei Català de la Salut*" de 2017.

Atención Primaria Vallcarca - Sant Gervasi retribuye a su equipo mejorando los sueldos estipulados por convenio. En 2017 se hicieron públicas las retribuciones en el apartado Transparencia y compromiso > Economía y finanzas de nuestra web corporativa.

Objetivos

- Optimizar las condiciones de **trabajo**.

- Fomentar el sentimiento de **pertenencia** a la entidad.
- Promover un **buen** ambiente laboral.
- Retener el **conocimiento** y el **talento** en la organización.

[Descargar documento adjunto](#)

Política RSE - Política

Comentarios

Nuestro equipo es uno de los principales grupos de interés identificados por nuestra política de responsabilidad social. Las principales líneas estratégicas relacionadas que les afectan son:

- Mejora de los espacios de trabajo.
- Mejora de las condiciones laborales, mejorando lo estipulado por el convenio de aplicación.
- Medidas de conciliación laboral.
- Formación.
- Fomento de un estilo de vida saludable.
- Promoción de la gobernanza democrática, haciéndoles partícipes del proceso de toma de decisiones.

Asimismo, en 2017 hemos llevado a cabo una revisión de nuestra política de RS para avanzar en su sistematización.

Objetivos

- Cohesionar el **equipo**.
- Fomentar la **identificación** del personal con la empresa.
- Promover el trabajo en equipo y la **innovación**.
- Ofrecer medidas de **conciliación** laboral y familiar.
- Retener el talento en la empresa.
- Crear un **buen ambiente** de trabajo.
- Fomentar la **gobernanza democrática** de la entidad.

Plan RSE - Política

Comentarios

En 2017 hemos decidido avanzar en la sistematización de nuestra política de responsabilidad social (RS). Hemos seguido el curso de RSE.Pime promovido por la iniciativa catalana de promoción de la RSE, Respon.cat y a raíz de esa formación, la comisión de responsabilidad social ha decidido elaborar un plan de acción en RS para 2018 (alineado con el plan estratégico de la entidad).

Objetivos

- Definir cuáles son nuestros principales grupos de interés.
- Trazar un **plan de acción** para 2018.
- Presentarlo en 2018 al equipo.

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Comentarios

Después del trabajo de sistematización de la RS llevado a cabo a finales de 2017 por la comisión de responsabilidad social, se ha identificado la necesidad de profundizar en la difusión interna de nuestra política de RS.

Objetivos

Comunicar a nuestro equipo:

- **Qué es** la RS y cómo la entiende Atención Primaria Vallcarca - Sant Gervasi.
- Cómo le **beneficia** al conjunto del personal.
- Abrir una vía de comunicación para recibir el **feedback** del equipo sobre las propuestas de la comisión de responsabilidad social.
- Difundir el **plan de acción anual** y sus resultados.

Concurso de ideas en responsabilidad social - Acción / Proyecto

Comentarios

Atención Primaria Vallcarca- Sant Gervasi realiza un concurso interno de ideas en responsabilidad social. La trabajadora o trabajador que proponen la idea ganadora obtienen como premio un día de fiesta. En diciembre de 2016 celebramos la segunda edición recogimos 16 propuestas. Las votadas como ganadoras fueron:

- "*Més que un CAP*", programa de promoción del ejercicio físico para usuarios y empleados.
- Creación de un grupo de teatro para usuarios y empleados.

Objetivos

Los objetivos para 2017 son la implementación de estas propuestas.

Comisión de responsabilidad social - Acción / Proyecto

Comentarios

En 2017 hemos identificado la necesidad de profundizar en nuestra política de responsabilidad social, por lo que hemos creado una comisión de RS. Esta actúa como grupo motor y está formada por miembros de diversos estamentos y por el director de la entidad.

Objetivos

- Redactar el **plan de acción** en RS anual.
- Presentarlo al equipo.
- Actuar como **impulsor** de la RS de la entidad.
- Realizar las memorias de actividad.
- Difundir nuestra política de RS.

Teatro social - Acción / Proyecto

Comentarios

La creación de un grupo de teatro fue una de las propuestas ganadoras del concurso interno de ideas en RS. Tras un estudio bibliográfico inicial, se decidió apostar por el teatro social o teatro del oprimido, como metodología para explorar creencias, crear un espacio de reflexión y trabajar estrategias de cambio.

Objetivos

- Realizar una sesión al equipo para presentar la metodología del teatro social.
- Crear un **taller voluntario** de teatro social para el equipo.
- Realizar una representación para todo el equipo.
- Evaluar su utilidad como taller de **salud comunitaria**, abierto a nuestros usuarios, de cara a 2018.

Promoción de la actividad física - Acción / Proyecto

Comentarios

Otra de las propuestas ganadoras del segundo concurso de ideas en RS es "*Més que un CAP*", proyecto de promoción de la actividad física. Esta iniciativa cuenta con un grupo motor para impulsar nuevas acciones. En 2017 el nombre del proyecto se ha cambiado a "*El CAP es mou*".

En 2017 se han llevado a cabo las siguientes iniciativas:

- Celebración del día de la actividad física con una jornada de actividades al aire libre para promoverla entre la comunidad y el equipo.
- Formación de profesionales de nuestro equipo en marcha nórdica, con la idea de crear un taller en 2018.
- Instalar un pingpong en la sala de descanso.

Objetivos

- Fomento de la **actividad física** en el equipo y la comunidad.
- Difusión de **hábitos saludables**.
- Equipo: fomentar el buen ambiente laboral y la **identificación** con la empresa.
- Comunidad: fomentar las prácticas saludables y fortalecer las **redes sociales** dentro del vecindario.

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. En 2017 ampliamos su contenido.

Objetivos

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

Encuesta sobre responsabilidad social - Herramienta de seguimiento

Comentarios

En 2017 realizamos una encuesta anónima a nuestro equipo sobre responsabilidad social.

Objetivos

La encuesta tiene por objeto explorar:

- El grado de conocimiento que tiene nuestro equipo sobre el concepto de responsabilidad social.
- Sobre nuestra política y acciones en RS.
- Nuestra comunicación sobre RS.

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.

Durante este año se han entregado 6 dossiers a las nuevas incorporaciones, lo que representa el 100% de las incorporaciones.

Objetivos

- Facilitar la **integración** en el puesto de trabajo.
- Informar sobre los derechos y obligaciones del personal.
- Dar a conocer la **cultura corporativa**.
- Fomentar un buen ambiente laboral.

Participación en la encuesta de responsabilidad social - Indicador de Seguimiento

Comentarios

En 2017 realizamos una primera encuesta sobre RS mediante nuestra intranet. La participación fue baja: un 35% de la plantilla.

Objetivos

- Realizar la encuesta en la intranet.
- Informar por diversos canales (correo electrónico, WhatsApp, boletín interno) de la encuesta e invitar a participar.
- Identificar posibilidades de mejora.

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Crear relaciones estables con los proveedores

Fomentar una relación estable con los proveedores redundará no sólo en el beneficio de la entidad y sus proveedores, sino también de los clientes y trabajadores, ya que implica una mejora de los servicios y procesos asistenciales.

Normativa Interna - Política

Comentarios

Anualmente se establecen reuniones para valorar el servicio y las incidencias que se hayan producido durante el año.

Objetivos

- Impulsar las relaciones entre proveedor-cliente.
- Realizar una valoración anual para detectar incidencias y mejorarlas.

Visitas de verificación - Acción / Proyecto

Comentarios

La empresa cada año se reúne con los proveedores de servicios para evaluar las incidencias o mejoras que se pueden gestionar.

Objetivos

Verificar los servicios.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Las incidencias con los proveedores asistenciales contratados por la empresa, nos llegan a través de nuestros usuarios. Los responsables de nuestra entidad contactan con los proveedores afectados a fin de resolver la situación.

Objetivos

Servicio de calidad y acorde a los requisitos pactados.

Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE

Dar a conocer qué es la RSE y cómo la trabajamos

como entidad es uno de los objetivos de nuestra política con respecto a nuestros principales grupos de interés.

Política RSE - Política

Comentarios

Atención Primaria Vallcarca - Sant Gervasi contrata a proveedores que cumplen los Derechos Humanos, dado que si no estarían incumpliendo la legislación vigente. Asimismo, contamos con una política específica de proveedores, alineada con nuestra política de responsabilidad social.

La responsabilidad de todos los profesionales implicados permite establecer y preservar relaciones adecuadas con los proveedores garantizando la aplicación de buenas prácticas.

Con el objetivo 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

Vinculada a nuestra política de responsabilidad social, hemos elaborado una política de proveedores. El objetivo nuestra política de RS con respecto a proveedores es garantizar la objetividad, la transparencia y la optimización de recursos.

Política de Contratación Responsable - Política

Comentarios

En 2017 hemos actualizado y publicado en nuestra web la política de contratación de proveedores de la entidad. Se detallan los tipos de proveedores contratados y los criterios de selección.

Nuestra política de contratación se basa en una búsqueda de proveedores tanto públicos como privados, en condiciones de libre competencia. El Real decreto legislativo 3/2011 regula la ley de contratos del sector público. Aunque nuestra entidad no tiene obligación de cumplimiento de esta norma, basamos la selección de proveedores en criterios de eficiencia: proximidad, calidad, tiempo de realización, tipos de pruebas, servicio, posibilidad de incorporar los resultados en nuestro sistema informático

directamente, a fin de facilitar el acceso a los resultados y precio.

También se valora si tienen acciones de responsabilidad social o si pertenecen a asociaciones o iniciativas que promuevan la responsabilidad social para la sostenibilidad y el desarrollo empresarial.

En nuestra web también se incluye el listado de proveedores (especialidad y tiempo de demora) y los contratos y compras relacionados con los mismos.

Objetivos

- Ofrecer información **transparente** sobre la contratación de proveedores.
- Contratar proveedores de forma **responsable** y basada en criterios de eficiencia.

[Descargar documento adjunto](#)

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

Comentarios

La gestión de residuos está en manos del proveedor externo FEMAREC SCCP. El equipo de auxiliares de enfermería lleva el registro de la gestión.

Objetivos

- Cumplir con la legislación vigente.
- Llevar un registro de la gestión de residuos para detectar oportunidades de mejora.

GRUPO DE INTERÉS

ADMINISTRACIÓN



Contratos transparentes con la administración pública

Una relación contractual transparente con la administración es esencial para nuestra entidad. Nuestra RSE y nuestra política de comunicación tienen como objetivo ir más allá de lo marcado por la legislación en este campo.

Normativa Vigente - Política

Comentarios

La empresa cumple con la **legislación laboral** y aplica el convenio laboral correspondiente, con mejoras sociales (conciliación, formación, plan de igualdad, etc.) En 2017 nos hemos incorporado al grupo impulsor de empresa saludable de Respon.cat. De cara a 2018, queremos elaborar una política de empresa saludable, fruto del trabajo conjunto de la comisión de prevención de riesgos laborales y de responsabilidad social.

Asimismo, cumplimos con la **legislación ambiental** e introducimos mejoras en las instalaciones para reducir el consumo energético (cambiar las bombillas por leds, poner cortinas dobles para tener un mayor aislamiento térmico). Como acción futura, a petición de nuestra entidad se está elaborando una política de buenas prácticas ambientales en atención primaria por parte de La Unió Catalana d'Hospitals (UCH), puesto que se ha detectado la necesidad de reducir el impacto ambiental más allá del que requiere la legislación.

Objetivos

- Aplicar la legislación vigente.
- Aplicar mejoras mediante nuestra política de responsabilidad social.

Política de Integridad y Transparencia - Política

Comentarios

La administración espera de la Atención Primaria

Vallcarca - Sant Gervasi una gestión ética y transparente. Hemos llevado a cabo varias reuniones con la administración local y autonómica para explicar el funcionamiento del **modelo EBA**. Así mismo, entregamos al CatSalut las auditorías contables y publicamos en nuestra web los datos relativos a nuestra gestión, en el apartado "Transparencia y compromiso".

Objetivos

- Cumplir la normativa vigente.
- Ofrecer información transparente sobre la gestión de la empresa.
- Ser un referente de **empresa social y transformadora en el sector salud**.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Realizamos diversas auditorías anuales:

- La auditoría contable, que elabora un informe que se entrega al CatSalut.
- La auditoría de protección de datos, a fin de asegurar el cumplimiento de la normativa.

Objetivos

- Cumplimiento de la normativa.
- Gestión transparente.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Comentarios

La administración del centro se encarga de la relación con las empresas externas que realizan anualmente dos auditorías contables y una de protección de datos. Se facilitan los datos requeridos por las auditoras y las entrevistas con los responsables de las diferentes áreas de servicio, en caso necesario.

Objetivos

Realizar las auditorías establecidas.

GRUPO DE INTERÉS

COMUNIDAD



Acción social para la Comunidad

Nuestra acción social para la comunidad se vertebró principalmente a través de nuestra política de salud comunitaria, uno de los rasgos más característicos de nuestro proyecto como centro de atención primaria. Nuestra política de RSE la complementa.

Política de salud comunitaria - Política

Comentarios

Atención Primaria Vallcarca-Sant Gervasi ha desarrollado desde el inicio de su tarea asistencial, un claro proyecto clínico y comunitario desde la atención cercana a las personas y la realidad del territorio en el que trabajamos.

Nuestra política de salud comunitaria define nuestra filosofía de comunitaria y las líneas de acción y mejora para un futuro inmediato. Nuestro sistema de **autogestión** nos permite la suficiente autonomía para liderar proyectos de **innovación** asistencial.

Parece claro y necesario el interés al seguir evolucionando hacia un nuevo concepto de salud y de atención sanitaria, enmarcado en los valores de autonomía personal, las redes comunitarias, la solidaridad, la equidad y el reconocimiento de la diversidad de los determinantes de la salud.

La **salud pública** es el eje fundamental para promover y proteger la salud y prevenir la enfermedad con un modelo de provisión de servicios que estimule la calidad, la eficiencia y la transparencia. Todo esto, con la atención primaria y comunitaria como **eje vertebrador** de una atención integral, integrada, equitativa y de excelencia y con la comunicación con los usuarios y las nuevas tecnologías como herramientas imprescindibles de futuro.

La salud comunitaria debe implicar la comunidad, con su participación y responsabilidad, en la planificación y seguimiento de las acciones que se ponen en marcha para mejorar la salud de sus integrantes. Con la inclusión de los equipos de atención primaria de Vallcarca y Sant Gervasi en 2015 en el pionero proyecto **COMSalut** de la Generalitat de Cataluña, el trabajo conjunto con otros actores del territorio se ha convertido en prioridad.

Objetivos

- Identificar y dar respuesta a las necesidades de salud comunitaria del **territorio** al que damos servicio.
- **Trabajar en red** con otras entidades de salud, o con capacidad de impacto en el bienestar de la zona.
- Atender a las personas teniendo en cuenta no sólo su realidad personal, sino también familiar y comunitaria.

Código Ético / Conducta - Política

Comentarios

Atención Primaria Vallcarca - Sant Gervasi 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.

Talleres de salud comunitaria - 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. Este es el listado de talleres de salud comunitaria que ofrecemos en 2017:

- Coaching para mujeres con cáncer de mama (*novedad*)

2017, en colaboración con el Grup Àgata, asociación catalana de mujeres afectadas de cáncer de mama y sus familiares).

- Crecer juntos (taller de técnicas de parentalidad positiva para madres y padres, *novedad 2017*).
- Escola de Gent Gran (sesiones informativas semanales para personas mayores de 65 años sobre temas de autocuidado. *Novedad 2017, vinculada al proyecto COMSalut*).
- Ejercicio físico (caminadas por el barrio para mayores de 55 años).
- Relajación (personas de entre 35 y 60 años).
- Taichí para personas mayores para reducir el riesgo de caídas.
- Psicomotricidad y memoria, taller preventivo para personas mayores de 60 años autónomas.
- Apoyo emocional a cuidadores familiares.
- Taller educativo para cuidadores familiares y profesionales.
- Masaje infantil para madres y padres de bebés menores de 6 meses.
- Apoyo a la lactancia materna.
- Refuerzo del suelo pélvico.

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.
- 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.
- Fortalecer las **redes sociales** del territorio, tanto entre entidades, como entre personas.
- Ofrecer educación en salud y **empoderar** a la comunidad con respecto a su propio bienestar.

Comisión de salud comunitaria - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Esta comisión es la encargada de definir y liderar nuestro proyecto de salud comunitaria. Está formada por miembros de los diversos estamentos de la empresa y está liderada por una de las responsables del equipo directivo. Se reúne periódicamente para definir las líneas de acción y evaluar los resultados de las actividades realizadas.

Objetivos

- **Impulsar** el proyecto comunitario de la entidad.

- Proponer **nuevos** proyectos.
- Identificar las **necesidades** de salud nuestra comunidad.
- Crear **sinergias** con otros actores del territorio.
- Seguimiento y **evaluación** de las acciones llevadas a cabo.
- **Informar** al equipo del proyecto de salud comunitaria de la entidad.

Comité de Responsabilidad Social - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Atención Primaria Vallcarca - Sant Gervasi 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 con 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 RS.
- 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.

Número de talleres programados realizados y número de asistentes - Indicador de Seguimiento

Comentarios

La comisión de salud comunitaria realiza una programación anual, coincidiendo con el curso escolar, de talleres. Asimismo, se asegura de que los talleres se impartan en las fechas pactadas. Se lleva un registro del número de asistentes y al final de curso se realiza una evaluación cualitativa de los mismos, a fin de valorar su reprogramación o modificación.

Objetivos

- Cumplir con la **programación** de talleres.
- Llevar un registro de las personas **participantes**.
- Detectar qué talleres funcionan y cuáles no, para ir **adaptando** la oferta a las necesidades de la población.

Inversión en Acción Social - Indicador de Seguimiento

Comentarios

La empresa asume el coste de los talleres de salud comunitaria que realiza. Los miembros del equipo que los imparten, lo hacen en su horario laboral.

Objetivos

Destinar un **presupuesto anual** al proyecto de salud comunitaria que cubra las necesidades derivadas del programa anual definido por la comisión de salud comunitaria.

Alianzas entre asociaciones y empresas

Fomentar las sinergias con otros actores del territorio es uno de los campos en los que más hemos avanzado en salud comunitaria en los últimos años, gracias a la participación en el proyecto COMSalut.

Nuestro objetivo es seguir esta línea también en nuestra política de RSE.

Participación ciudadana - Acción / Proyecto

Comentarios

En el pasado hemos llevado a cabo iniciativas de participación ciudadana con poco éxito. Dado que la ciudadanía (entendida como nuestros pacientes y la comunidad a la que damos servicio) es uno de nuestros **principales grupos de interés**, creemos que es importante avanzar en nuestra política de responsabilidad social, estableciendo mecanismos de diálogo efectivo con ella. Es por ello que en 2017 la comisión de responsabilidad social y la dirección han valorado una metodología nueva para implantarla en 2018.

Objetivos

- Encontrar una metodología que nos permita establecer un diálogo constructivo con nuestros pacientes, a fin de conocer sus percepciones sobre nuestros servicios y las necesidades de salud de la comunidad.
- Ponerla en práctica en 2018.

Plataformas de fomento de la RSE - Acción / Proyecto

Comentarios

En 2017 la UCH, de la que somos socios, creó el consejo técnico asesor en responsabilidad social, del que

formamos parte desde un inicio. Este consejo se reúne periódicamente para compartir buenas prácticas y generar sinergias entre los socios.

Asimismo, en 2017 en Atención Primaria Vallcarca - Sant Gervasi también nos hemos adherido al Manifiesto de Vilanova i la Geltrú por unos Territorios Socialmente Responsables impulsado por Respon.cat, entidad impulsora de la RS en Cataluña de la cual formamos parte desde 2015. El manifiesto define un Territorio Socialmente Responsable *como "un ecosistema de valores éticos, compromisos responsables y actitudes sostenibles localizados en un territorio a partir de la suma, e interacción y corresponsabilización de las organizaciones y de las personas, que permiten abordar los retos de sostenibilidad con soluciones que crean valor compartido"*.

Esta medida se enmarca en las políticas de Responsabilidad Social y salud comunitaria de la entidad.

Objetivos

- Compartir **buenas prácticas**.
- Generar **sinergias** entre los socios de la asociación.
- **Promover** la responsabilidad social corporativa.

Colaboraciones con ONG's - Acción / Proyecto

Comentarios

Atención Primaria Vallcarca - Sant Gervasi tiene una política de colaboración con diversas ONG o entidades similares.

Colaboraciones en 2017:

- Aportación mensual a Càritas bajo el proyecto de "Empresas con corazón".
- Aportación anual a Gavi.
- Donativo a la Fundació Putxet.
- Donativo a FEMAREC SCCP.
- Donativo a La Marató de TV3.
- Donativo a la Fundació Salesa.
- Donativo a l'Acadèmia de ciències mèdiques i de la salut de Catalunya i Balears.
- Cesión de las instalaciones para instalar puntos informativos temporales a: Aldeas Infantiles, Unicef, Fundación Pascual Maragall, Cruz Roja.
- Por último tenemos una colaboración con la Fundación Putxet para el reparto de nuestra revista corporativa.

Objetivos

Colaborar con ONGs relacionadas directa o indirectamente con la salud.

Participación en el territorio - Acción / Proyecto

Comentarios

Nuestro proyecto salud comunitaria tiene entre sus objetivos fortalecer la relación con el territorio, para avanzar juntos en la mejora del bienestar físico y mental de la comunidad. 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.

Objetivos

- **Profundizar** en nuestro proyecto pionero en salud comunitaria mediante una colaboración más estrecha con otros actores de salud del territorio.
- Trabajar con el resto de miembros de los grupos impulsores de salud comunitaria del territorio para **identificar** las necesidades de salud comunitaria prioritarias.
- Definir e implementar proyectos que den **respuesta** a estas necesidades.

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Atención Primaria Vallcarca – Sant Gervasi 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.

- Fomentar una comunicación empresarial transparente.

Número de proyectos compartidos - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Número de proyectos en los que colaboramos con otras entidades:

- **Radars**: proyecto del Ayuntamiento de Barcelona de ayuda a las personas mayores en situación de soledad no deseada.
- **COMSalut**: proyecto para impulsar la salud comunitaria en Catalunya, de la Generalitat de Cataluña. Del proyecto COMSalut se derivan las siguientes acciones:
 - Participación en el Grupo motor de Salud Comunitaria de **Sant Gervasi – La Bonanova i El Putxet**.
 - Participación en el Grupo mesa comunitaria del Coll – Comisión de Salud Comunitaria de **El Coll i Vallcarca i Els Penitents**.

Objetivos

- Registro del número de proyectos compartidos con otros actores del territorio.
- Registro de las acciones compartidas.



ANEXO CORRELACIÓN DE DESAFÍOS Y ODS

CORRELACIÓN DE LOS ELEMENTOS ANALIZADOS EN LOS INFORMES DE PROGRESO CON
LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL Y LOS 17 ODS

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Administración		
Contratos transparentes con la Administración Pública	16	10
Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública	16	10
Medioambiente		
Falta de medición de los residuos en CO2	12 13	8
Ausencia de tecnologías respetuosas con el medioambiente	9 11 13	9
Desconocimiento del impacto ambiental de la entidad	6 7 13 14 15	8
Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera	6 7 13 14 15	8
Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente	9 11 13	9
Cálculo y compensación de los residuos en CO2	7 13	8
Optimizar el uso de papel en la entidad	12 15	7
Falta de control del volumen de materiales impresos	12 15	7
Conocimiento del impacto ambiental de la entidad	6 7 13 14 15	8
Empleados		
Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva	1 8 16	3
Contratación de mano de obra infantil	4 8 16	5
Falta de información a los empleados	4 8	3
Deterioro de la Paz Social en la entidad	8 16	3
Mejoras de RSE sobre la normativa laboral	8 16	4
Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados	8 16	4
Conciliación familiar y laboral	5 8	4
Regular la aceptación de regalos	16	10
Incumplimiento del convenio colectivo	1 8 16	3
Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad	1 5 8 10	6
Discriminación por discapacidad	10	6
Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad	4 8	1
Incertidumbre en el ambiente laboral	8	1
Aceptación de regalos que comprometan a la entidad	16	10
Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados	4 8	6

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Favorecer la competencia transparente entre entidades	16 17	10
Falta de compromiso del empleado con la entidad	8	1
Favoritismo en la contratación de empleados	10 5	10
Combatir los casos de soborno	16	10
Salud y seguridad en el lugar de trabajo	3 8	1
Combatir y erradicar todas las formas de extorsión	16	10
Realización de horas extras no acordadas	8	4
Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación	10 5 8	6
Discriminación por raza	10	6
Igualdad de género	5	6
Accidentes laborales	3 8	1
Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados	4 8	1
Identificación del empleado con la entidad	8	1
Discriminación por edad	10	6
Ausencia de evaluaciones de desempeño	4 8	6
Buen ambiente laboral	8	1
Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales	5 8	10
Combatir y erradicar todas forma de malversación	16	10
Impulsar la sensibilización en materia medioambiental	6 7 13 14 15	7
Inserción de personas con discapacidad (LISMI)	10	6
Discriminación por género	5	6
Competencia desleal	16	10
Generar oportunidades para jóvenes con talento	10 8	6
Promoción del valor de las personas en las organizaciones	8 17	1
Proveedores		
Falta de colaboración continua con los proveedores	12 17	2
Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos	1 2 8 16	2
Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE	12 13 8	2
Falta de criterios responsables en la selección de proveedores	12 13 8	2
Proveedores como aliados de RSE en la empresa	12 17	2
Realizar compras a proveedores que cumplan con los Derechos Humanos	1 2 8 16	2

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Desconocimiento de criterios de RSE por los proveedores	12 13 8	2
Cumplimiento de la normativa	8 16	10
Crear relaciones estables con los proveedores	12 8 16	1
Impactos en la reputación empresarial derivados de la relación con proveedores	12	1
Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE	12 13 8	2
Evaluación de proveedores	12 8 16	2
Clientes		
Falta de conocimientos de los clientes en la utilización de productos y servicios	12	1
Información asimétrica con clientes	12 17	10
Valoración negativa de los clientes	12	1
Desinformación de los clientes	12	1
Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes	12 16 17	10
Falta de prospección al cliente	12	1
Formación para clientes	4 12	1
Acercar la RSE al consumidor final	4 12	1
Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)	12 16	1
Relación duradera con los clientes	12 8	1
Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles	9 12	1
Satisfacción del cliente	12 8	1
Etiquetado e información transparente al cliente	12 16	10
Blanqueo o lavado de dinero	16	10
Accesibilidad de los productos y servicios	1 2 9 12	1
Comunidad		
Alianzas entre asociaciones y empresas	17	5
Invertir en las generaciones del futuro	3 4 11	6
Acción social para la Comunidad	1 2 3 4 11	1
Socios		
Satisfacción de expectativas	16 17	1
Relación duradera con socios/accionistas	16 17	10

CORRELACIÓN DE LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

DERECHOS HUMANOS

- 1 Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos
- 2 No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.
- 3 Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva.
- 4 Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- 5 Apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- 6 Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación.

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- 7 Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.
- 8 Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- 9 Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.
- 10 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas.





APOYAMOS
AL PACTO MUNDIAL

Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

